

Àrea: Serveis Acadèmics

Expedient: HSE00020/2025

Tipus de procediment: Obert subjecte a regulació harmonitzada

Objecte: Serveis d'activitats de Backoffice

Assumpte: Memòria justificativa

Memòria justificativa del contracte

1. Necessitats a satisfer

La Directora de l'Àrea de Serveis Acadèmics 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, si 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'activitats de Backoffice 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 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 i materials perquè la UOC pugui assumir directament el servei es deu als següents motius:

- Insuficiència de mitjans personals: L'entitat compta amb una plantilla amb una càrrega de treballs que fan materialment impossible que puguin assumir altres tasques. A més a més, el servei requereix d'un grau d'especialització no reunit per la plantilla de la UOC.
- Insuficiència de mitjans materials: L'entitat no compta amb els mitjans materials apropiats per donar compliment a l'objecte del contracte.

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

Sobre la base d'allò disposat a l'article 99.3 de la LCSP, cal entendre que l'objecte del contracte no pot dividir-se en lots pels següents motius:

L'objecte del contracte està configurat com una única unitat funcional. Atenent 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 esdevingui excessivament difícil i onerosa des d'un punt de vista tècnic.

La consecució d'objectius d'eficàcia i eficiència en el servei, es maximitzen si l'adjudicació es troba centralitzada en un únic proveïdor, és a dir, l'adjudicatari realitzarà una sèrie de tasques de gestió integral de la formació vinculades entre si. Si no fos així, recauria sobre la UOC la tasca de coordinació derivada de l'existència de més d'un proveïdor, la qual cosa generaria inconvenients significatius.

En efecte, l'objecte del contracte actual no es divideix per lots atès que els diferents serveis inclosos al servei d'activitats de Backoffice de la UOC han de prestar-se com un únic servei, ja que requereix una gestió a partir d'un model organitzatiu que concentri recursos i activitats de naturalesa comuna per reduir els costos operatius associats a la gestió del contracte, i així poder garantir que la provisió d'aquest servei sigui homogeni en la seva gestió i interlocució amb el contractista. És imprescindible una sola coordinació de totes les activitats incloses als diferents serveis prestats als estudiants: Servei de títol; Servei de certificats; Servei d'esports; Servei de Carnet Universitari; Servei d'avaluació; Servei de programació, expedient i requisits d'accés; Servei d'avaluació d'estudis previs i de reconeixement acadèmic de l'experiència professional; Servei d'incorporació i Servei d'accés, sota un únic proveïdor que tingui la visió general del pla estratègic establert a la UOC. La seva fragmentació en lots aniria en contra de la unitat necessària per poder abordar l'organització d'aquests serveis a prestar de manera global. D'aquesta manera es permet racionalitzar i compartir els recursos que es dediquen a cadascuna dels serveis que componen els prestats als estudiants, a més de reduir els costos de gestió.

En definitiva, l'objecte del present contracte és únic i, per tant, també ho serà la seva adjudicació, que no es podrà dividir en parts o en lots.

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 331.321,40 euros (IVA inclòs), d'acord amb el següent desglossament:

- 273.819,34 euros, corresponen al pressupost net
- 57.502,06 euros, en concepte d'Impost sobre el Valor afegit (IVA) al tipus del 21%

El càlcul s'ha efectuat de manera estimativa, no trobant-se la UOC obligada a contractar un determinat nombre d'hores de servei, sinó únicament aquelles necessàries per a la resolució de les consultes que es plantegin. Per aquest motiu, la UOC no es troba obligada a esgotar l'import indicat més amunt, que és de màxims, i l'empresari seleccionat no tindrà dret a rebre una compensació o indemnització. Únicament es facturaran i es tindrà dret a cobrament per les hores incorregudes en les consultes 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)	49,15%	142.249,15 €	29.872,32 €	172.121,47 €
COSTOS ESTRUCTURA	43,90%	109.308,68 €	22.954,82 €	132.263,50 €
BENEFICI INDUSTRIAL	6,95%	22.261,51 €	4.674,92 €	26.936,43 €
TOTAL		273.819,34 €	57.502,06 €	331.321,40 €

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

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:

Servei d'activitats de Backoffice

Concepte	Preus màxims (IVA exclòs)	IVA (21%)	Preus màxims (IVA inclòs)
Agent servei	24,50 €/hora	5,14€	29,65 €/hora

Coordinador/a servei	26,00 €/hora	5,46€	31,46 €/hora
----------------------	--------------	-------	--------------

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:

Valor estimat del contracte: 1.451.242,48 euros, segons el següent desglossament:

Concepte	Import (IVA Exclòs)
Pressupost base licitació (PBL)	273.819,34 €
Import 1a pròrroga	273.819,34 €
Import 2a pròrroga	273.819,34 €
Import 3a pròrroga	273.819,34 €
Import 4a pròrroga	273.819,34 €
Import modificacions	54.763,87 €
Increment 10% unitaris	27.381,93 €
TOTAL	1.451.242,48 €

Mètode aplicat per al seu càlcul:

La previsió d'hores totals de dedicació per al servei en 2025 ascendeix a un total de 10.359,65 hores informades a la darrera taula de l'apartat 5 del Plec de Prescripcions Tècniques. Per a calcular les hores facturables dels agents, s'ha aplicat un increment del 8,3% a les hores productives estimades (8.375,65 hores) per a tenir en compte els descansos i pauses, a excepció de les hores de coordinació que segons l'estimació ja corresponen a les hores facturables per haver estat calculades per donar cobertura horària a tot el servei. Per establir aquest 8,3% s'ha tingut en compte aquest rati entre hores productives i hores facturables del servei actual durant el 2024.

El càlcul del PBL resultant és el següent:

- Hores d'agents facturables: $8.375,65 \text{ hores productives} \times 1,083 = 9.070,83 \text{ hores facturables}$
- Hores de coordinació: 1.984 hores (ja considerades facturables)
- Cost del personal agent: $9.070,83 \text{ hores} \times 24,50 \text{ €/hora} = 222.235,34 \text{ €}$
- Cost del personal coordinador: $1.984 \text{ hores} \times 26,00 \text{ €/hora} = 51.584,00 \text{ €}$

Subtotal (cost directe de personal): $222.235,34 \text{ €} + 51.584,00 \text{ €} = 273.819,34 \text{ €}$

També s'estableix un increment del 10% del preu del contracte per l'establiment de preus unitaris en mèrits de l'article 309.1 de la LCSP. Els imports previstos en base a l'article 309.1 LCSP es consumiran en qualsevol de les anualitats del contracte, i en cas que durant la correcta execució del mateix es produeixi una variació en el número d'unitats realment executades sobre les previstes en el contracte.

Per a calcular el Valor Estimat del Contracte:

S'hi inclouen 54.763,87 euros com a import destinat a modificacions contractuals. L'import destinat a la modificació contractual correspon a un increment del 20% del PBL. 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 pressupostat 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 de 3 treballs desenvolupats en els darrers 3 anys en prestacions similars a l'objecte contractual.** Als efectes de determinar si els treballs són iguals o similars a l'objecte contractual, s'atendrà als dos primers dígits del codi CPV i a la vinculació material amb l'objecte del contracte. S'ha d'acreditar mitjançant la documentació següent:

Aquests treballs s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent si el destinatari és una entitat del sector públic o, quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest. A falta de certificats, es podran acreditar mitjançant una declaració responsable de l'empresari, que haurà d'anar acompanyada dels documents obrants en poder del mateix que acreditin la realització de la prestació.
 - 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 de Responsable de Servei:** professional (1) amb experiència en serveis similars que hagi ocupat càrrec de responsabilitat global del servei en serveis similars desenvolupats els darrers tres anys.

- **Perfil de Coordinador/a servei:** professional (1) amb experiència en serveis similars com a coordinador, amb capacitat o experiència en gestió d'indicadors de control de la qualitat en serveis similars desenvolupats els darrers tres anys.
- **Perfil d'agent del servei (perfil gestor del servei):** equip d'un mínim de tres professionals amb experiència en gestió i atenció al client en serveis similars desenvolupats els darrers tres anys.

Aquests perfils s'acreditaran, per part dels licitadors proposats com adjudicatari, mitjançant CV. **DITA DOCUMENTACIÓ NO PODRÀ FACILITAR-SE EN EL SOBRE 1 DE L'OFERTA.** En efecte, i en la mesura en què l'equip proposat constitueix un criteri d'adjudicació avaluable amb criteris de judici de valor, el licitador s'abstindrà de fer qualsevol referència en la documentació que ha de presentar-se en el Sobre 1 que permeti conèixer directa o indirectament informació de l'equip proposat.

- **Acreditació que l'empresa compta, per tal d'executar el contracte, amb personal amb un coneixement gramatical i ortogràfic de català i anglès,** parlat i escrit, equivalent com a mínim als següents nivells del Marc europeu comú de referència per a les llengües:
 - Català C2
 - Anglès B2

El coneixement d'idiomes de català i anglès caldrà que s'acrediti en els Curriculum Vitae, i s'aportin els certificats o titulacions de nivell corresponents. A manca dels certificats acreditatius de català, podrà acreditar-se aquest criteri mitjançant la declaració responsable de l'empresari conforme el seu personal pot desenvolupar-se en el nivell requerit. **DITA DOCUMENTACIÓ NO PODRÀ FACILITAR-SE EN EL SOBRE 1 DE L'OFERTA.** En efecte, i en la mesura en què l'equip proposat constitueix un criteri d'adjudicació avaluable amb criteris de judici de valor, el licitador s'abstindrà de fer qualsevol referència en la documentació que ha de presentar-se en el Sobre 1 que permeti conèixer directa o indirectament informació de l'equip proposat.

- **Acreditació que l'empresa compta, per tal d'executar el contracte, amb personal amb un coneixement de la tecnologia i de les eines ofimàtiques equivalent com a mínim al nivell mitjà de competències ACTIC.**

El nivell de competències ACTIC caldrà que s'acrediti mitjançant el certificat o titulacions de nivell corresponents. A manca dels certificats acreditatius de nivell ACTIC, podrà acreditar-se aquest criteri mitjançant la declaració responsable de l'empresari conforme el seu personal pot desenvolupar-se en el nivell requerit. **DITA DOCUMENTACIÓ NO PODRÀ FACILITAR-SE EN EL SOBRE 1 DE L'OFERTA.** En efecte, i en la mesura en què l'equip proposat constitueix un criteri d'adjudicació avaluable amb criteris de judici de valor, el licitador s'abstindrà de fer qualsevol referència en la documentació que ha de presentar-se en el Sobre 1 que permeti conèixer directa o indirectament informació de l'equip proposat.

- 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 següents 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:
 - 1.451.242,48 €
 - 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:
 - 1.451.242,48 €
 - 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

x 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:

x Sí, atesa la complexitat del contracte i atès que la concreció de mitjans és determinant. En concret, s'exigeix l'adscripció dels següents mitjans, els quals es consideren raonables, justificats, proporcionals a l'entitat i característiques del contracte i no limitatius de la concurrència: S'exigeix els mateixos perfils que els requerits com a solvència.

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**

Serveis d'activitats de Backoffice

TOTAL DE PUNTS que s'adjudiquen mitjançant els criteris d'adjudicació el valor dels quals es determina mitjançant un judici de valor	40 Punts
Criteris i subcriteris	Distribució de la puntuació
1. Resum executiu	0 punts
2. Equip de treball i horari:	7 punts
2.1. Equip de treball proposat	5 punts
2.2. Distribució horària	2 punts
3. Metodologia de treball	9 punts
3.1. Metodologia de treball	5 punts
3.2. Gestió de les puntes de treball	4 punts
4. Pla d'adquisició	5 punts
4.1 Pla de formació inicial	3 punts
4.2. Pla de formació continuada	2 punts
5. Pla de transició	2 punts
6. Pla de devolució	2 punts
7. Control i seguiment de l'activitat	10 punts
7.1. Control quantitatiu	5 punts
7.2. Control qualitatiu	5 punts
8. Infraestructura tècnica aportada	5 punts

En concret, es puntuarà la proposta tècnica subjecte a judici de valor seguint les següents premisses:

2. Equip de treball i horari (fins a 7 punts)

Es valorarà el grau de detall en la proposta d'equip de treball i la distribució horària de servei.

2.1. Equip de treball proposat. (fins a 5 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada de l'estructura de l'equip organitzatiu on constin els rols que tindran participació activa en el servei, així com els rols complementaris més enllà dels descrits en el plec de prescripcions tècniques i que poden tenir participació en el servei.
- Es detallen les funcions i responsabilitats assignades a cadascun dels rols definits en el plec de prescripcions tècniques, tant les que els hi són pròpies així com els possibles plantejaments d'especialització.
- Es fa una proposta del nombre de coordinadors i gestors per mesos d'acord amb els volums estimats d'activitat.

- Es fa una proposta per evitar la rotació en el servei i per garantir la retenció del talent.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 5 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 3 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 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 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'ells.
- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, 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.
- 0 punts: La proposta té mancances greus 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.

2.2. Distribució horària. (Fins a 2 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada de la proposta de cobertura horària del servei amb el nombre de persones de cada rol assignades segons la cobertura horària proposada.
- Inclou una proposta d'ampliació horària eventual del servei que inclogui el cap de setmana.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 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 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'ells.
- 0 punts: La proposta té mancances greus 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.

3. Metodologia de treball (fins a 9 punts)

Es valorarà el grau de detall en la proposta del pla de gestió diari del servei i gestió de les puntes de treball.

3.1. Gestió diària del servei (Fins a 5 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada del circuit o flux de treball per a l'execució de les diferents activitats que focalitzi en l'acompliment dels ANS fixats pel servei.
- Es fa una descripció detallada de com s'atendran les prioritzacions marcades per la UOC, respectant l'acompliment dels ANS fixats pel servei.
- Es fa una descripció/proposta detallada dels sistemes i canals de comunicació que es faran servir amb la UOC a nivell operatiu en el dia a dia, valorant l'aportació d'eines o sistemes que aportin un valor afegit.
- Es farà una proposta d'organització de l'equip de treball que tingui en compte els àmbits d'activitat, les rotacions entre tasques i els objectius de màxima eficiència i productivitat que permetin la gestió més àgil de les peticions.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 5 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 3 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 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 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'ells.
- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus 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.

3.2. Gestió de les puntes de treball. (Fins a 4 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció de les mesures proposades per a poder gestionar les puntes d'activitat, tant en l'àmbit de recursos humans, de mitjans i recursos tècnics com en l'àmbit organitzatiu o d'eficiència i productivitat. Les propostes plantejades cal que siguin rellevants i eficients per a la gestió de les puntes d'activitat.
- Es fa una descripció del protocol d'activació de les mesures en funció de criteris com nombre d'activitats pendents, encàrrecs específics, desviacions a la planificació, entre d'altres criteris que es puguin proposar i que tinguin com a objectiu vetllar per l'acompliment dels acords de nivell de temps de gestió establerts.
- Aporta un model de planificació en el temps que tingui en compte les previsions d'activitat i de productivitat i on es valorarà el grau de detall i l'adequació dels indicadors proposats a incloure en aquesta planificació.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 4 punts: La proposta cobreix tots els aspectes demanats en l'apartat de forma eficient permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei, aportant elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 3 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques.
- 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 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'ells.
- 1 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, 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.
- 0 punts: La proposta té mancances greus 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.

4. Pla d'adquisició (Fins a 5 punts)

Es valorarà el grau de detall en la proposta del pla de formació per l'adquisició del servei el pla d'incorporació de nous gestors al servei.

4.1. Pla de formació inicial. (Fins a 3 punts)

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- Descripció de les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps per a garantir l'adquisició de la informació i els coneixements per a la prestació del servei. La proposta ha de contenir totes les fites indispensables i una planificació d'aquestes amb coordinança amb la seva rellevància i ordre cronològic.
- Proposta de reunions, intercanvis d'informació necessaris i formacions vinculades a la planificació de fites, que inclogui descripció d'objectius i enumeració de participants. La proposta cal que concordi amb les fites definides a assolir.
- Descripció de la proposta de formació en el cas dels agents de reforç que s'incorporin en els períodes punta d'activitat, detallant els continguts, recursos i temporalitat prevista.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 3 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques.
- 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 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'ells.
- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, 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.
- 0 punts: La proposta té mancances greus 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.

4.2. Pla de formació continuada. (Fins a 2 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una proposta de pla de formació continuada dels agents que participen en el servei, on es detallen els continguts i mitjans i recursos emprats. La proposta cal que compleixi l'objectiu de capacitar tots els agents del servei, i corregir possibles deficiències detectades, per tal que assoleixin un estàndard adequat de productivitat i qualitat en el menor temps possible i que s'abordin possibles desviacions en la qualitat.
- S'inclou una planificació temporal detallada del pla de formació proposat que s'adeqüi a l'objectiu de capacitar els agents en el menor temps possible i al de corregir possibles mancances detectades.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques.
- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en algun dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.

- 0 punts: La proposta té mancances greus 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.

5. Pla de transició (fins a 2 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Descripció de les activitats i metodologia associada per a l'execució de les tasques previstes en aquesta fase del servei, i la seva adequació per tal d'ajustar-la als requeriments concrets del plec de prescripcions tècniques.
- Descripció de les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps per a garantir l'estabilització del servei i l'execució del mateix d'acord amb els acords de nivell de servei establerts en el plec de prescripcions tècniques.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques.
- 1 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, 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.
- 0 punts: La proposta té mancances greus 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.

6. Pla de devolució (fins a 2 punts)

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Descripció de les fites a assolir en aquesta fase i la seva planificació en el temps per a garantir la correcta devolució del servei a un nou adjudicatari.
- Descripció dels intercanvis d'informació o de documentació necessaris tant amb la UOC com el nou adjudicatari, que permetin garantir la devolució del servei.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 2 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei** definits al plec de prescripcions tècniques.
- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en algun dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus 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.

7. Control i seguiment de l'activitat (fins a 10 punts)

Es valorarà el grau de detall en la proposta de control de seguiment quantitatiu i qualitatiu del servei.

7.1. Control quantitatiu (fins a 5 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una proposta detallada dels informes per a dur a terme el seguiment quantitatiu del servei, incloent-hi el seu contingut i periodicitat.
- Es fa una proposta detallada del seguiment dels acords de nivell de servei quantitatius i una proposta d'informe mensual de seguiment.
- Es fa una proposta detallada de les mesures de control quantitatiu del servei que tinguin en compte el volum d'activitats pendents, la productivitat, les desviacions en la planificació i les prioritzacions.
- Es fa una proposta d'informe específica pel seguiment quantitatiu d'encàrrecs concrets i puntuals.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 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 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'ells.

- 2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, 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.
- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus 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.

7.2. Control qualitatiu (fins a 5 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una proposta detallada dels informes per a dur a terme el seguiment qualitatiu del servei, incloent-hi el seu contingut i periodicitat.
- Es fa una proposta detallada del seguiment dels acords de nivell de servei qualitatius i una proposta d'informe mensual de seguiment.
- Es fa una proposta detallada de les mesures de control qualitatiu del servei que tinguin en compte els plans de formació o millora específics per gestor, establint un sistema de seguiment del seu rendiment.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 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 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'ells.

- 2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, 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.
- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus 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.

8. Infraestructura tècnica aportada (fins a 5 punts).

Per a la valoració d'aquest criteri d'adjudicació es prendrà en consideració, els següents aspectes:

- Es fa una descripció detallada de les instal·lacions i l'espai dedicat dins d'aquestes on es prestarà el servei.
- Es fa una descripció detallada dels equips informàtics amb els quals es prestarà el servei.
- Es fa una descripció detallada dels elements que garanteixen la seguretat dels sistemes d'informació.
- Es fa una descripció detallada de la connexió a internet que es destinarà al servei i la proposta de connexió a la xarxa UOC.
- Es fa una descripció detallada del programari complementari que es posi a disposició del servei, ja sigui pel seguiment quantitatiu com qualitatiu del servei com per a la pròpia organització de l'equip de treball.
- No es valorarà la simple transcripció del plec tècnic.

En concret es puntuarà el nivell de detall, la coherència i adequació a l'objecte contractual, tenint en compte la diferència entre els diferents elements del servei, segons els següents criteris:

- 5 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, aportant **elements complementaris** que aporten un valor afegit en relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, permetent l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.
- 4 punts: La proposta **cobreix tots els aspectes demanats** en l'apartat de forma eficient **permetent assegurar de forma clara el compliment dels requeriments del servei**, però no aporta elements complementaris que aporten un valor afegit en

relació a les necessitats demanades al plec de prescripcions tècniques, tot i així permet l'adequació del plantejament a les necessitats específiques del servei demanat.

- 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 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'ells.
- 2 punts: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, 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.
- 1 punt: La proposta **no és completa o no cobreix tots els requeriments de forma satisfactòria**, o té mancances de detall i/o adequació en almenys tres dels elements objecte de valoració que fa que no permeti assegurar l'adequació de la solució a les necessitats específiques del servei demanat.
- 0 punts: La proposta té mancances greus 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.

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
Oferta econòmica- Agent de servei	40 punts	Aplicació de la fórmula proporcional inversa que atribueix una puntuació superior a l'oferta més econòmica i una d'inferior a l'oferta menys avantatjosa econòmicament, guardant l'adequada proporció en l'atribució de punts a les ofertes intermèdies. $Puntuació = P \times \frac{\text{Oferta més econòmica (€)}}{\text{Oferta a valorar (€)}}$	És necessari establir aquest criteri en observança del principi d'utilització racional i eficient dels recursos.

Oferta econòmica- Agent de servei	20 punts	Aplicació de la fórmula proporcional inversa que atribueix una puntuació superior a l'oferta més econòmica i una d'inferior a l'oferta menys avantatjosa econòmicament, guardant l'adequada proporció en l'atribució de punts a les ofertes intermèdies. $Puntuació = P \times \frac{\text{Oferta més econòmica (€)}}{\text{Oferta a valorar (€)}}$	És necessari establir aquest criteri en observança del principi d'utilització racional i eficient dels recursos.
--------------------------------------	----------	--	---

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

Així mateix, es dóna 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"*.

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 avaluades 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, 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:

Import mínim de la pòlissa: 60.000 euros.

Sublímit mínim per sinistre/víctima: 6.000 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 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”.

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:

- Tota l'activitat i funcions vinculades a la figura de coordinació.

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, la subcontractació podria implicar pèrdua de control directe sobre l'execució d'aquests processos, posant en risc la continuïtat i fiabilitat del servei, així mateix en relació amb la qualitat del servei la impossibilitat de la subcontractació pel que fa a l'activitat i funcions de coordinació permet mantenir un control directe sobre la qualitat i els estàndards dels serveis, garantint-ne la correcta execució i una resposta immediata davant de possibles incidències.

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

X 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,

Esther Gonzalvo Villegas
Directora de l'Àrea de Serveis Acadèmics