

**ACORD MARC PER A L'HOMOLOGACIÓ DE
PROVEÏDORS PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS
D'ACOMPANYAMENT DIRECTIU INDIVIDUAL ALS
DIRECTORS I ALS COMANDAMENTS INTERMEDIS
DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENT OSE00027/2025

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Índex

Índex	2
1. Situació actual	3
2. Objecte de l'acord marc	3
3. Abast del servei	4
4. Definició i característiques de la prestació de serveis	4
4.1 LOT 1: Acompanyament directiu individual per a directors	4
4.1.1. Descripció de la prestació del servei	4
4.1.2 Planificació i terminis de la prestació del servei	6
4.1.3 Destinataris del servei	6
4.2 LOT 2: Acompanyament directiu individual per a comandaments intermedis	7
4.2.1 Descripció de la prestació del servei	7
4.2.2 Planificació i terminis de la prestació del servei	9
4.2.3 Destinataris del servei del lot 2	9
5. Ubicació de la prestació del servei	10
6. Condicions generals de la prestació del servei	10
7. Obligacions	11
8. Organització del servei	11
8.1. Model de relació	11
8.2. Equip de treball	12
8.2.1. Funcions de l'equip de treball per perfils professionals	13
8.2.1.1. Responsable o coordinador del servei	13
9. Condicions del servei	14
10. Acords de nivell de servei (ANS)	15

1. Situació actual

A la UOC, es té implantat un model d'avaluació de l'acompliment (People Review), on anualment s'avaluen les competències dels seus professionals i es defineixen plans d'acció per la millora del seu desenvolupament professional.

A través de la informació d'aquests plans d'acció sorgeix la necessitat de poder realitzar acompanyaments directius als directors i als comandaments intermedis de la UOC per tal que desenvolupin i millorin la seva capacitat estratègica i de lideratge i, conseqüentment, poder assolir de forma més adequada els objectius i reptes que es deriven de l'estratègia de la UOC. D'altra banda, en el cas dels professionals de la UOC que passin a assolir funcions directives i de lideratge, hi ha la necessitat de realitzar un acompanyament per la transició de rol durant els primers mesos d'exercici de la nova funció.

2. Objecte de l'acord marc

L'objecte del present acord marc és la selecció de diversos proveïdors per a la contractació de la prestació dels serveis orientats a dur a terme l'acompanyament directiu individual per a la millora competencial dels directors i comandaments intermedis de la UOC (DGOs, assimilats i coordinadors). Aquests plans d'acompanyament poden sorgir dels plans d'acció del People Review, bé per l'assumpció i desenvolupament d'un nou rol professional amb responsabilitats directives o bé per a pre-Directors amb potencial o en evolució, així com per a pre-comandaments intermedis que tinguin potencial o es trobin en evolució.

L'objectiu de l'acompanyament directiu és contribuir a la millora competencial del directiu mitjançant el desenvolupament de les capacitats, habilitats i competències del rol professional exercit amb coherència amb el context i els reptes que té la UOC. Aquest procés accelera l'adaptació a noves situacions que es puguin produir en l'exercici de les funcions actuals o futures, ajuda a millorar els resultats professionals dels directius i dels seus equips i permet una adaptació més ràpida a la situació actual en la que es troba el directiu, així com l'assoliment dels objectius establerts.

La metodologia que s'utilitzarà serà la del *coaching*, combinada amb l'assessorament, la consultoria puntual o la mentoria, per tal d'incrementar l'eficiència del procés d'acompanyament.

Degut a la naturalesa del servei, enfocada a dos destinataris diferents, s'ha dividit la contractació en els 2 lots següents:

LOT 1: Servei d'acompanyament directiu individual per als directors

LOT 2: Servei d'acompanyament directiu individual per als comandaments intermedis

3. Abast del servei

Les empreses que resultin homologades assumiran el servei d'acompanyament del lot que pertoqui, el qual comprèn:

- Posar a disposició el servei d'acompanyament directiu que permeti realitzar la millora competencial directiva als directors o comandaments intermedis de la UOC i
- Planificar, organitzar, gestionar i executar totes les accions i activitats que conformen l'abast del servei, aportant l'equip professional necessari pel seu bon funcionament.
- Presentar resultats de la millora professional observada respecte de la persona que ha rebut l'acompanyament a nivell presencial a les reunions que es defineixen a la implantació del servei.

4. Definició i característiques de la prestació de serveis

En atenció a la naturalesa del servei, i tal i com s'ha definit a l'apartat 2 del present Plec, aquest s'ha dividit en dos lots diferents en funció dels destinataris del servei d'acompanyament: un per a directius i l'altre per a comandaments intermedis; les característiques dels quals s'especifiquen a continuació.

4.1 LOT 1: Acompanyament directiu individual per a directors

4.1.1.Descripció de la prestació del servei

Les fases i activitats associades a la prestació del servei que haurà de realitzar la proveïdora homologada que resulti adjudicatària de la corresponent contractació derivada són les que es descriuen a continuació:

4.1.1.1 Fase prèvia de diagnòstic per conèixer la informació de context:

En aquesta fase prèvia, l'empresa adjudicatària haurà d'analitzar el context en el qual s'haurà d'efectuar l'acompanyament directiu, tals com el lloc de treball del directiu, trajectòria professional d'aquest, fortaleces i àrees de millora detectades a la People Review, reptes del lloc en qüestió, així com tenir en compte d'altres avaluacions prèvies. Aquesta fase es farà a través d'una reunió de l'empresa adjudicatària amb l'Àrea de Persones de la UOC (en endavant, Àrea de Persones) i el responsable directe del professional (el professional en qüestió s'anomenarà a partir d'ara *coachee*), a qui se li farà l'acompanyament per identificar on es troben els reptes i les dificultats per enfocar el procés d'acompanyament i entendre el context en el qual es mou el *coachee*. En aquesta

fase prèvia, la UOC pot sol·licitar a l'adjudicatari que aporti la realització de proves psicomètriques, avaluacions 360° i avaluacions específiques, entre d'altres, per facilitar la presa de consciència, l'autoconeixement, el contrast, i així poder identificar amb més concreció les fortaleces i àrees de millora del *coachee*.

4.1.1.2 Reunió inicial entre el *coach* i el *coachee*

Aquesta primera reunió ha de permetre que es coneguin *coach* i *coachee* per facilitar el fet de poder acompanyar i orientar al *coachee* en el seu procés de desenvolupament. Es tractarà la situació actual del *coachee*, s'aprofundirà amb el perfil, les motivacions, les expectatives, les necessitats concretes de desenvolupament, el nivell de compromís i d'autoconeixement. Després d'aquesta reunió l'Àrea de Persones contactarà amb el *coachee* per conèixer la valoració que fa de la sessió i del *coach*. Si l'avaluació respecte del *coach* no és satisfactòria, l'empresa adjudicatària del servei haurà d'aportar un altre *coach*.

Després d'aquesta reunió inicial i si es considera necessari, la UOC pot sol·licitar a l'empresa adjudicatària del servei fer-li una avaluació competencial complementària a la informació de la People Review.

4.1.1.3 Reunió inicial tripartita

Després de la primera reunió, se'n farà una segona on es convocarà el cap directe del *coachee*, el *coachee* i el *coach* amb la finalitat d'alinear els objectius i fer particip al cap directe en el procés d'acompanyament directiu.

4.1.1.4 Reunions de seguiment

Es realitzaran 5 reunions en les quals es farà efectiu l'acompanyament dissenyant amb el *coachee* un pla d'acció i fent seguiment de les implantacions de les millores acordades i a les que el *coachee* s'ha compromès. "El *coach* de l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un informe per al *coachee* on es recolliran els objectius a treballar i el pla d'acció a realitzar que es vagin acordant durant el procés, per tal que el *coachee* ho tingui present"

4.1.1.5 Reunió final tripartita

En finalitzar el procés es farà una reunió amb el cap directe, el *coachee*, el *coach* per tal de compartir l'evolució del *coachee*, valorar els resultats assolits i si considera que li falta alguna àrea per continuar treballant.

4.1.1.6 Supervisió de l'Àrea de Persones

Després de la primera reunió de seguiment que es farà després de la reunió inicial tripartita, l'empresa adjudicatària del servei haurà de contactar amb l'Àrea de Persones per

tal de poder realitzar el seguiment del compromís del *coachee* amb el procés d'acompanyament, l'evolució del pla d'acció i la eventual aparició de dificultats.

D'altra banda, després de la reunió final tripartita, l'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada haurà de preparar un informe de valoració final de l'acompanyament elaborat amb el *coachee* que contingui l'avaluació que fa el *coachee* del procés i del *coach* i també dels objectius que s'han assolit i si hi han aspectes a continuar treballant. Aquest informe l'haurà de presentar en una reunió amb el responsable designat per l'Àrea de Persones, i aquest últim l'haurà d'entregar al *coachee* i al seu responsable directe.

4.1.2 Planificació i terminis de la prestació del servei

La planificació de les fases del servei hauran de respondre als següents terminis:

- Cada procés d'acompanyament té una durada de 6 mesos. Consta de 6 reunions entre *coach* i *coachee* i 2 reunions tripartites on estaran el *coach*, *coachee* i el cap directe.

Es realitzarà una reunió inicial amb l'Àrea de Persones dins dels tres dies següents a la signatura del contracte derivat per fer la fase prèvia del diagnòstic i una altra reunió de finalització quan s'acabi el procés d'acompanyament dins de la setmana següent a la finalització.

- Les 6 sessions entre *coach* i *coachee* tindran una durada mínima de 60 minuts i màxima de 90 minuts. Les sessions tripartites tindran una durada mínima de 60 minuts i màxima de 90 minuts. Aquestes sessions es podran dur a terme tant de manera presencial, online o blended, segons les necessitats de la UOC en cada moment.
- Respecte de la freqüència de les 6 reunions entre *coach* i *coachee*, les tres primeres es faran amb una periodicitat quinzenal i la resta s'acordaran entre *coach* i *coachee*.
- Les 6 reunions entre *coach* i *coachee* es concretaran directament entre aquests dos segons la seva disponibilitat.

4.1.3 Destinataris del servei

Els destinataris dels serveis són els directors de la UOC i amb els qui el seu cap directe hagi detectat la necessitat de fer l'acompanyament com a resultat de l'avaluació de la People Review, i s'acordi realitzar aquest procés d'acompanyament directiu juntament amb l'Àrea de Persones o bé, els destinataris també poden ser persones identificades com a possibles directors que tinguin potencial o es trobin en evolució.

També seran destinataris aquells directors de la UOC que canvien de rol professional i passen a assumir funcions directives i de lideratge d'equips, sempre que el seu responsable directe ho consideri necessari i així s'acordi amb l'Àrea de Persones.

4.2 LOT 2: Acompanyament directiu individual per a comandaments intermedis

4.2.1 Descripció de la prestació del servei

Les fases i activitats associades a la prestació del servei que haurà de realitzar l'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada són les que es descriuen a continuació:

4.2.1.1. Fase prèvia de diagnòstic per conèixer la informació de context

En aquesta fase prèvia, l'empresa adjudicatària de la contractació derivada haurà d'analitzar el context en el que s'haurà d'efectuar l'acompanyament directiu, tals com el lloc de treball del comandament intermedi (DGOS, assimilats i coordinadors), trajectòria professional, fortaleces i àrees de millora que s'hagin detectat a la People Review, reptes del lloc en qüestió, així com tenir en compte d'altres avaluacions prèvies. Aquesta fase es farà mitjançant una reunió de l'empresa adjudicatària amb l'Àrea de Persones i el responsable directe del professional en qüestió (el professional a partir d'ara s'anomenarà *coachee*). Al *coachee* se li farà l'acompanyament per identificar on estan els reptes i les dificultats per enfocar el procés d'acompanyament i entendre així el context en el que es mou el *coachee*.

En aquesta fase prèvia, la UOC podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada que aporti la realització de proves psicomètriques, avaluacions 360°, i avaluacions específiques, entre d'altres, per tal facilitar al *coachee* la presa de consciència, l'autoconeixement, el contrast, i així poder identificar amb més concreció les fortaleces i àrees de millora del *coachee*.

4.2.1.2. Reunió inicial entre el *coach* i el *coachee*

Aquesta primera reunió ha de permetre que es coneguin *coach* i *coachee* per facilitar el poder acompanyar i orientar al *coachee* en el seu procés de desenvolupament. Es tractarà la situació actual del *coachee*, s'aprofundirà en el perfil, les motivacions, les expectatives, les necessitats concretes de desenvolupament, el nivell de compromís i d'autoconeixement. Després d'aquesta reunió el responsable del servei designat per l'Àrea de Persones, contactarà amb el *coachee* per conèixer la valoració que fa de la sessió i del *coach* amb el que s'ha reunit. Si l'avaluació respecte del *coach* no és satisfactòria, l'empresa adjudicatària del servei haurà d'aportar un altre *coach* per desenvolupar la prestació del servei objecte del contracte.

Després d'aquesta reunió inicial i si es considera necessari per part de la UOC, aquesta podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària del servei que realitzi al *coachee* una avaluació competencial complementària a la informació continguda a la People Review, ja elaborada anteriorment per la UOC.

4.2.1.3. Reunió inicial tripartita

Després de la primera reunió, se'n farà una segona on s'haurà de convocar el cap o responsable directe del *coachee*, el *coachee* en qüestió i el *coach* amb la finalitat d'alinejar els objectius i fer partícip al cap o responsable directe en el procés d'acompanyament directiu.

4.2.1.4. Reunions de seguiment

Es realitzaran 6 reunions on es farà efectiu l'acompanyament directiu, tot dissenyant amb el *coachee* un pla d'acció i fent el seguiment de les implantacions de les millores acordades i amb les que el *coachee* s'ha compromès.

El *coach* de l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un informe per al *coachee* on es recolliran els objectius a treballar i el pla d'acció a realitzar que es vagin acordant durant el procés, per tal que el *coachee* ho tingui present.

4.2.1.5. Reunió final tripartita

En finalitzar el procés d'acompanyament directiu es farà una reunió, on es convocarà el cap o responsable directe, el *coachee*, i el *coach* per tal de compartir l'evolució del *coachee* durant tot el procés d'acompanyament, també s'hauran de valorar de manera conjunta els resultats assolits i, donat el cas, caldrà definir i/o acordar si es considera oportú que el *coach* continuï treballant en alguna de les àrees tractades durant el procés d'acompanyament directiu per a comandaments intermedis.

4.2.1.6. Supervisió de l'Àrea de Persones

Després de la primera reunió de seguiment que es farà després de la reunió inicial tripartita, l'empresa adjudicatària del servei haurà de contactar amb el responsable del servei designat per l'Àrea de Persones de la UOC. La finalitat d'aquesta comunicació serà la de poder realitzar el seguiment del compromís del *coachee* amb el procés d'acompanyament, l'evolució del pla d'acció i l'eventual aparició de dificultats i/o incidències al respecte.

D'altra banda, després de la reunió final tripartita, l'empresa adjudicatària del servei haurà de preparar un informe de valoració final de tot el procés d'acompanyament, que haurà de ser elaborat amb el *coachee* i haurà de contenir, com a mínim, l'avaluació que fa el *coachee* sobre el procés d'acompanyament i sobre el *coach*, així com també dels objectius que s'han anat assolint durant tot el procés d'acompanyament i si han quedat aspectes o àrees pendents en les que el *coachee* haurà de continuar treballant. Aquest informe l'haurà de presentar el *coach* de l'empresa adjudicatària i se'n farà entrega en una reunió en la

que haurà de convocar al responsable del servei designat per l'Àrea de Persones de la UOC i, aquest últim l'haurà d'entregar al *coachee* i al seu responsable o cap directe.

4.2.2 Planificació i terminis de la prestació del servei

La planificació de les fases del servei hauran de respondre als següents terminis:

- Cada procés d'acompanyament té una durada de 6 mesos. Consta de 6 reunions entre *coach* i *coachee* i 2 reunions tripartites on estaran el *coach*, *coachee* i el cap o responsable directe.
Es realitzarà una reunió inicial dins dels tres dies següents a la signatura del contracte derivat amb el responsable del servei designat per l'Àrea de Persones de la UOC per tal de dur a terme la fase prèvia del diagnòstic i una altra reunió de finalització quan s'acabi el procés d'acompanyament dins dels tres dies següents a la finalització.
- Les 6 sessions entre *coach* i *coachee* tindran una durada mínima de 60 minuts i màxima de 90 minuts. Les sessions tripartites tindran una durada mínima de 60 minuts i màxima de 90 minuts. Aquestes sessions es podran dur a terme tant de manera presencial, online o blended, segons les necessitats de la UOC en cada moment.
- Respecte de la freqüència de les 6 reunions entre *coach* i *coachee*, les tres primeres es faran amb una periodicitat quinzenal i la resta s'acordaran entre *coach* i *coachee*.
- Les 6 reunions entre *coach* i *coachee* es concretaran directament entre els dos agents implicats, en funció de la seva disponibilitat.

4.2.3 Destinataris del servei del lot 2

Els destinataris dels serveis del lot 2 són els comandaments intermedis de la UOC. El seus respectius caps o responsables directes detectaran la necessitat de realitzar l'acompanyament com a resultat de l'avaluació de la People Review. Així, doncs, s'acorda realitzar aquest procés d'acompanyament directiu juntament amb el responsable del servei designat per l'Àrea de Persones. Per altra banda, també podran ser destinatàries persones identificades com a possibles comandaments intermedis amb potencial o en evolució.

També seran destinataris aquells comandaments intermedis de la UOC que canvien de rol professional i passen a assumir funcions de lideratge d'equips, sempre que el seu responsable directe ho consideri necessari i així s'acordi amb el responsable del servei designat per l'Àrea de Persones.

5. Ubicació de la prestació del servei (Lot 1 i 2)

El servei es realitzarà a les instal·lacions de la UOC i, per tant, les empreses adjudicatàries hauran de prestar el servei a la seu del districte del 22@ de Barcelona, a la Rambla Poblenou, 156.

En casos de força major, o bé quan la UOC ho requereixi, el servei també es podrà efectuar de forma virtual o en format blended.

6. Condicions generals de la prestació del servei (Lot 1 i 2)

Les empreses adjudicatàries de les corresponents contractacions derivades hauran de garantir en tot moment la confidencialitat del contingut de les reunions, inclús després de la finalització del servei.

Les llengües vehiculars per tal de poder realitzar els processos d'acompanyament directiu hauran de ser la llengua catalana i l'espanyola.

L'empresa adjudicatària executarà els contractes derivats de l'Acord marc d'acord amb els principis d'eficàcia i responsabilitat i garantirà en tot moment el manteniment de la qualitat. Amb aquesta finalitat, l'empresa adjudicatària haurà de designar un **responsable del contracte**, que serà l'interlocutor principal entre l'empresa adjudicatària i la universitat. Aquesta figura gestionarà la implementació del contracte que derivi de l'acord marc, controlarà la qualitat i els terminis d'execució i haurà de disposar de les facultats suficients per a la resolució immediata de les incidències que s'observin en la prestació del servei.

7. Obligacions (Lot 1 i 2)

A més de les que legalment li vinguin imposades i de la resta d'obligacions que resultin dels plecs que regeixen el present procediment de contractació, els proveïdors que resultin homologats i adjudicataris de les corresponents contractacions derivades s'obliguen a:

- Planificar, organitzar, gestionar i executar totes les activitats objecte del servei aportant l'equip necessari pel seu bon funcionament.
- Seguir en tot moment les pautes marcades per l'Àrea de Persones de la UOC.
- Assegurar la confidencialitat dels continguts de les reunions que es realitzaran a conseqüència de la prestació del servei.

- Resolució de les incidències que s'observin en la prestació del servei en un termini màxim de deu (10) dies.

La UOC es reserva el dret a exigir el canvi de qualsevol membre de l'equip de l'empresa adjudicatària que no compleixi amb els requisits fixats en els plecs o en els procediments de contractació derivada, en un termini màxim de set (7) dies naturals. En aquest cas, l'empresa adjudicatària realitzarà el canvi sense que això suposi cap cost addicional.

S'inclou com a causa per exigir el canvi de qualsevol membre la detecció, de manera oral i/o escrita, de que no disposa de l'adequat coneixement de la llengua catalana.

Al seu torn, la UOC s'obliga a prestar la informació necessària per a la correcta realització del servei.

8. Organització del servei (Lot 1 i 2)

Per a la realització dels diferents serveis d'acompanyament que la UOC requereixi, l'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada haurà de proposar un equip de treball que asseguri l'assoliment dels objectius, mitjançant professionals amb experiència contrastada en la matèria objecte del plec, en funció del lot, i que compleixin com a mínim amb els requeriments establerts al Plec de Clàusules d'establiment de l'Acord Marc (PCAM).

8.1. Model de relació (Lot 1 i 2)

En cada contracte basat de l'Acord Marc, el proveïdor adjudicatari haurà de presentar, a nivell general, una estructura de governança necessària per a mantenir una interlocució permanent amb les parts involucrades. Aquesta estructura serà conjunta per a tots els contractes basats de l'Acord Marc assignats a una mateixa empresa adjudicatària, independentment del Lot al qual pertanyin els contractes basats adjudicats.

A nivell de contracte basat, com a mínim, hi haurà d'haver el següent òrgan de govern:

- **Comitè de Seguiment:** sens perjudici de les funcions expressament assignades al responsable del contracte, el Comitè assumirà les funcions de supervisió i control de l'execució del contracte, així com la presa de decisions que afectin a l'objectiu i les condicions de la prestació de servei objecte del contracte. Les principals funcions del Comitè de Seguiment seran:
 - o Seguiment contractual (inici, aprovació de treballs, finalització) i gestió de conflictes.
 - o Seguiment executiu. Canvis de planificació i d'abast.
 - o Assegurar l'adequació de l'equip d'acord amb les necessitats.

- o Validació de l'acabament correcte de les fites establertes en la planificació.
- o Consensuar i aprovar els canvis estratègics, econòmics, d'abast i de gestió que es considerin oportuns per a la bona marxa del servei i si s'escau, les modificacions contractuals que pertoquin.

El Comitè de Seguiment reunirà com a mínim al coordinador del servei designat per l'empresa adjudicatària i al responsable del servei per part de la UOC o, a qui aquests designin com els seus respectius representants, amb la periodicitat que s'estableixi a l'inici del contracte basat, si bé, es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri oportú.

8.2. Equip de treball (Lot 1 i 2)

Amb independència de l'estructura organitzativa proposada en cada contracte basat, el nombre de persones assignades per a cada perfil hauran de ser els següents:

- **Responsable del servei:** màxim 1 professional per cada lot, desenvolupant les tasques descrites en el present PTAM.
- **Coach:** els proveïdors homologats hauran de disposar d'un mínim de 2 *coach* per lot.

Per a cada contracte basat de l'Acord Marc, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una estructura organitzativa correctament dimensionada que asseguri la cobertura del servei descrit en les condicions fixades per a cada contracte basat, essent l'estructura organitzativa la formada pel **responsable o coordinador del servei i, com a mínim, un coach**, que serà el referent i el darrer responsable del projecte.

Els perfils i el nombre de persones requerides en l'equip de treball de l'empresa adjudicatària podrà variar en cada contracte basat, i s'especificaran en les condicions que correspongui en cadascun d'ells i per cadascun dels lots.

8.2.1. Funcions de l'equip de treball per perfils professionals

Les empreses adjudicatàries hauran de disposar de professionals amb especialització tècnica, així com també amb expertesa en aquells procediments i recursos clau que responen als reptes i activitats plantejades en el present plec de condicions tècniques.

A continuació es descriuen les funcions principals dels perfils professionals requerits per al servei:

8.2.1.1. Responsable o coordinador del servei

Les funcions atribuïdes al perfil de responsable o coordinador del servei per a ambdós lots són, com a mínim, les que s'enumeren a continuació:

- Definició dels estàndards i metodologies de treball.
- Participació en el plantejament del procés d'acompanyament.
- Mantenir la visibilitat global de la prestació del servei, en totes les seves dimensions.
- Garantir l'acompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS).
- Planificació de les activitats del projecte.
- Gestió i seguiment del projecte.
- Garantir la correcta organització de l'equip de treball per l'acompliment del servei acordat.
- Garantir la capacitat operativa i el dimensionament de l'equip de treball en el decurs del servei, en funció de les especificitats de cada contracte basat o lot.
- Seguiment i control dels recursos assignats als serveis.
- Gestió de riscos.
- Anàlisi de desviacions del projecte (abast, cost).
- Presentació dels resultats i lliurables davant del responsable designat per la UOC, després de cada acompanyament directiu.

8.2.1.2. Coach

Les funcions atribuïdes al perfil de *coach* per a ambdós lots són, com a mínim, les que s'enumeren a continuació:

- Creació dels continguts dels acompanyaments, així com de tot el material necessari per dur a terme el servei.
- Realització de les activitats, les reunions i les proves descrites en el present Plec de Prescripcions Tècniques (PTAM).
- Interpretació de les proves realitzades.

- Elaboració dels documents entregables definits en el present PTAM.

9. Condicions del servei (Lot 1 i 2)

Les condicions generals establertes per al desenvolupament dels serveis descrits en el present plec de prescripcions tècniques són les següents:

- La prestació de cada servei així com la seva durada dependran de les necessitats de la UOC, les quals seran informades a cada contracte basat.
- Per a la realització de les activitats establertes en el present Plec de Prescripcions Tècniques, el licitador es compromet a assignar-hi les persones amb la solvència professional requerida al PCAM, que la UOC considera necessària per poder assolir els objectius i els resultats definits en cada cas.
- Per donar resposta a l'objecte de l'acord marc caldrà que les empreses adjudicatàries contribueixin aportant la seva expertesa, coneixements i suport, en la definició de l'estratègia, continguts específics, metodologia, implementació, i el seguiment i avaluació del servei.
- Abans de l'inici de cada contracte basat, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar al responsable del servei designat per la UOC l'equip professional assignat al servei en qüestió. En cas que, posteriorment, es produeixin canvis en la composició de l'equip respecte a l'inicial, l'empresa adjudicatària ho haurà de comunicar al responsable del servei designat per la UOC i actuar d'acord amb els mecanismes que hagi establert en la proposta tècnica presentada. En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte traspàs de coneixements i funcions a realitzar per part de les noves incorporacions en relació amb el desenvolupament del projecte. Per a fer canvis en la composició de l'equip es requerirà la comunicació per escrit al responsable del servei designat per la UOC, en el termini màxim de dues setmanes.
- Un cop formalitzat el contracte, les empreses adjudicatàries hauran de realitzar de manera periòdica reunions de treball amb els responsables designats per la UOC. Totes les reunions hauran d'estar documentades amb una acta o document de conclusions que serà elaborat per l'empresa adjudicatària. Si es requereix per part de la UOC, caldrà que en aquestes reunions hi participin tant els tècnics o *coach* assignats al servei, com el corresponent responsable del servei.
- El servei finalitzarà amb una darrera reunió de tancament que prengui funcions d'acta de cloenda del servei amb la participació, com a mínim, del coordinador del servei de l'empresa adjudicatària, i del responsable designat per la UOC, per tal de valorar el servei de manera global, així com per detectar possibles oportunitats de millora.
- Un responsable designat per la UOC serà l'interlocutor del servei resultant del contracte basat, així com l'encarregat d'assegurar el compliment de les instruccions per part de l'empresa adjudicatària. A més a més, tindrà assignades les funcions expressament previstes al PCAM.

- h. Les empreses adjudicatàries aportaran a la finalització dels treballs tots i cadascun dels lliurables, treballs intermedis i documentació generats durant l'execució del servei en format electrònic compatible per al seu tractament, correctament editats i en l'idioma que la UOC indiqui en cada cas.

En cas d'incompliment per part de les empreses adjudicatàries de les condicions i requisits descrits en aquest plec de prescripcions tècniques (PTAM) i/o en el plec de clàusules d'establiment de l'Acord Marc (PCAM), s'aplicaran les penalitzacions establertes al PCAM.

10. Acords de nivell de servei (ANS)

Els adjudicataris garantiran els següents Acords de Nivell de Serveis, aplicables a tots els lots (1 i 2):

- **Compliment dels terminis del servei**

L'adjudicatari respondrà els correus electrònics i/o telèfon de la UOC en un termini no superior a les 24 hores.

- **Entrega d'informes de reunions de seguiment**

L'adjudicatari haurà de presentar els informes relatius a cada reunió de seguiment, tant pel que fa al lot 1 com al lot 2, en un termini màxim de deu (10) dies hàbils des de la celebració de la reunió, tret que la UOC li hagi establert, expressa i excepcionalment, un termini superior.

- **Entrega d'informe final a l'Àrea de Persones**

L'adjudicatari haurà de presentar un informe de valoració final de l'acompanyament, tant pel que fa al lot 1 com al lot 2, en un termini màxim de quinze (15) dies hàbils des de la celebració de la reunió final tripartida, tret que la UOC li hagi establert, expressa i excepcionalment, un termini superior.

- **Comunicació**

L'adjudicatari haurà d'informar en el temps i forma establert al contracte de tots els canvis, situacions sobrevingudes o qualsevol classe de situació excepcional que pugui afectar a l'execució del contracte a la UOC.