

**ACORD MARC PER A L'HOMOLOGACIÓ DE DIVERSOS PROVEÏDORS
PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS D'AVALUACIÓ INDIVIDUAL I
COL·LECTIVA DEL PERSONAL
DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

OSE00026/2025

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
--

Índex

1. Objecte del contracte	3
2. Definició i característiques del Servei	3
2.1 LOT 1: Management Audit (Avaluació de caràcter individual)	3
2.1.1 Introducció	3
2.1.2 Descripció del Servei	3
2.1.2.1 Equip de Treball	4
2.1.2.2 Mitjans i Proves	4
2.1.2.3 Metodologia	4
2.2 LOT 2: Assessment Center (Avaluació de caràcter col·lectiu)	6
2.2.1 Introducció	6
2.2.2 Descripció del Servei	7
2.2.2.1 Equip de Treball	7
2.2.2.2 Mitjans i Proves	7
2.2.2.3 Metodologia	7
3. Organització del servei	9
3.1 Model de relació i equip de treball	9
3.1.1 Model de relació	9
3.1.2 Equip de treball	10
3.1.2.1 Funcions de l'equip de treball per perfils professionals	10
4. Condicions del servei	11

1. Objecte de l'acord marc

L'acord marc té per objecte seleccionar diversos proveïdors per a la prestació del servei d'avaluació competencial de diferents col·lectius de l'organització, com a recurs necessari dins de l'estratègia de la gestió del talent de la Universitat Oberta de Catalunya (en endavant UOC).

S'entén com a avaluació competencial la valoració de la interacció de disposicions (valors, actituds, motivacions, interessos, trets de personalitat, etc.), coneixements i habilitats, interioritzats en cada persona, que li permeten abordar i solucionar situacions concretes; per tant, una competència no és estàtica, sinó que aquesta es construeix, assimila i desenvolupa amb l'aprenentatge i la pràctica.

S'entén per competència una característica subjacent en una persona causalment relacionada amb el seu acompliment i actuació exitosa en funció dels seus resultats.

En funció dels canvis organitzatius que succeeixin a l'organització, la UOC podrà sol·licitar una avaluació competencial dels professionals implicats en el canvi organitzatiu per identificar el grau de desenvolupament de les competències requerides en el nou escenari organitzatiu i facilitar el desenvolupament de les àrees de millora que s'identifiquin a través de l'avaluació realitzada.

Per a realitzar les avaluacions internes de les persones que treballen a la UOC s'han definit dues tipologies d'avaluacions, una per cada lot en què es dividirà l'Acord Marc:

- Lot 1: Management Audit (Avaluació de caràcter individual)
- Lot 2: Assessment Center (Avaluació de caràcter col·lectiu)

2. Definició i característiques del Servei

2.1 LOT 1: Management Audit (Avaluació de caràcter individual)

2.1.1 Introducció

Aquest lot inclou els serveis relatius a la tècnica d'avaluació de Management Audit, la qual serveix per donar suport a la gestió del canvi a través d'una avaluació individual dels perfils professionals que permeti:

- Contrastar el grau de desenvolupament de les competències requerides pels professionals en nous escenaris futurs, i el potencial de desenvolupament d'aquestes, així com les palanques clau per la seva transformació.
- Identificar motivacions i expectatives de creixement professional de les persones i el seu grau d'ajust envers el nou escenari.
- Facilitar els inputs necessaris per al disseny i elaboració de plans de desenvolupament individual i col·lectiu que reforcin els nous requisits demandats al perfil.

Aquestes avaluacions estaran destinades als perfils que la UOC estimi oportú, sense cap limitació.

2.1.2 Descripció del Servei

L'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada haurà de dur a terme el servei, implantant la metodologia descrita a continuació, així com adscriuint al servei tots els mitjans i proves que consideri oportú, sempre que la UOC així ho validi, i que com a mínim hauran de ser els que a continuació es detallen.

A nivell merament informatiu i no vinculant, s'estima que el nombre de processos d'avaluació que es realitzaran serà de vint-i-tres **(23) a l'any**.

2.1.2.1 Mitjans i Proves

L'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada ha de proposar i descriure tots els mitjans que posarà a disposició de la UOC per a la prestació del servei, i que com a mínim hauran de ser els següents:

- Una entrevista semiestructurada sobre la trajectòria curricular, perfil competencial i motivacions del candidat. En aquestes entrevistes, es buscaran exemples que puguin evidenciar el comportament en cadascuna de les competències (per exemple en assoliment de projectes, treball en equip) on es pugui veure l'actuació directa de l'avaluat.
- Passació de proves presencials de contrast que es definiran en cada cas en funció del procés d'avaluació a abordar i el perfil a avaluar (casos, role-plays, etc.).
- Passació online de tests i altres proves proposades per l'empresa adjudicatària que es definiran en cada cas en funció del procés d'avaluació a abordar i el perfil a avaluar, i que després haurà de validar la UOC.
- Una entrevista final de feedback, per tal de traslladar al candidat el resultat del seu procés de Management Audit, que el candidat pugui resoldre dubtes que puguin tenir i començar a pensar en el seu pla d'acció individual.

Les despeses derivades de la compra del material psicomètric necessari per a l'avaluació estan incloses en l'abast del servei i seran a càrrec del contractista.

2.1.2.2 Metodologia

L'empresa adjudicatària de la contractació derivada corresponent haurà de proposar una metodologia per dur a terme la prestació del servei, que haurà d'incloure, com a mínim, els requisits següents:

1. Anàlisi del nou perfil i del projecte de canvi

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme una anàlisi prèvia mitjançant la realització de reunions amb els principals agents implicats en el procés d'avaluació (responsable directe del perfil a avaluar, i responsable del servei designat per la UOC de l'àrea de persones), amb l'objectiu de facilitar el coneixement necessari sobre el perfil d'origen i els seus requisits, el coneixement del nou marc d'actuació, estructura global i perfils (rols del futur) i la recollida d'informació sobre cada persona a avaluar (CV, formació interna realitzada, altres avaluacions efectuades).

La UOC validarà la proposta d'estructura d'avaluació que presenti l'empresa adjudicatària, així com les proves a efectuar en cada procés i, de manera conjunta, es definirà el calendari del procés d'avaluació. L'empresa adjudicatària haurà de presentar la seva proposta en un termini de 10 dies

hàbils a contar des que la UOC li sol·liciti, per tal que la UOC pugui revisar-ho.

L'empresa adjudicatària haurà de proposar tant l'estructura, com l'organització i la durada de l'avaluació i el feedback final. La definició de l'organització dependrà en cada cas del nombre de participants a avaluar, la complexitat dels perfils i el nombre de tècniques i proves d'aplicar durant l'avaluació, però la duració de l'avaluació no podrà ser inferior en cap cas a 12 hores, distribuïdes en dues sessions consecutives. Per tant, l'empresa adjudicatària haurà de motivar la proposta en cada cas, tot descrivint en què s'ha basat per a definir-la.

2. Àmbits d'avaluació

Els àmbits que haurà de contemplar l'avaluació són com a mínim els que es descriuen a continuació:

- a. **PERFIL COMPETENCIAL:** valoració del nivell de desenvolupament de competències transversals, crítiques per a la posició o rol futur. Com a mínim s'hauran d'avaluar vuit competències.
- b. **INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL I SOCIAL:** Avaluació de la capacitat de la gestió de les pròpies emocions i de les relacions i comportament socials de la persona.
- c. **MOTIVACIÓ I EXPECTATIVES:** Indagació sobre la motivació intrínseca i extrínseca de la persona.
- d. **PERFIL DE PERSONALITAT:** Anàlisi dels trets característics i patrons de comportament de la persona.
- e. **ENCAIX EN EL NOU ESCENARI:** Anàlisi de les possibilitats d'encaix de la persona en el nou escenari.
- f. **POTENCIAL DE DESENVOLUPAMENT:** Identificació de les possibilitats de creixement i desenvolupament de la persona d'acord amb les seves fortaleces i àmbits de millora.

3. Pla de comunicació

L'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada també haurà d'assessorar a la UOC en el disseny del format i dels missatges a incloure en el pla de comunicació de l'avaluació al col·lectiu destinatari i a altres col·lectius relacionats (com per exemple, el responsable directe del perfil a avaluar). Com a mínim aquest pla de comunicació haurà d'incloure:

- Objectius de l'activitat a realitzar, tant generals com específics. Aquests objectius hauran de ser quantificables i realistes. Els objectius podran ser diferents en funció dels destinataris.
- Destinataris.
- Definició de l'estil i el missatge.
- Definició del canal de comunicació
- Calendari previst

4. Lloc de realització

L'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada ha de poder efectuar l'activitat d'avaluació, a requeriment de la UOC, tant en les pròpies seus, com en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària o altres instal·lacions subcontractades per la UOC. En el cas en què l'activitat es realitzi en les dependències de la UOC o en les instal·lacions subcontractades per la UOC, els costos de desplaçament dels professionals seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

5. Outputs o lliurables

L'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada haurà de generar els següents *outputs o lliurables* després d'haver complert totes les activitats d'avaluació. Els següents informes hauran de ser entregats al responsable del contracte de la UOC en el termini màxim de quinze dies des de la finalització de l'avaluació:

- **Informe individual per col·laborador:** Aquest inclourà, com a mínim:
 - o La descripció del perfil.
 - o Resum de l'entrevista i de les proves realitzades.
 - o Fortaleses i punts febles.
 - o Àrees de desenvolupament.
 - o Expectatives i recomanacions concretes pel seu desenvolupament.
 - o Tota aquella informació que es consideri rellevant, després de l'avaluació realitzada per part de l'empresa adjudicatària.
- **Informe col·lectiu pel conjunt d'avaluats:** Aquest inclourà, com a mínim:
 - o La descripció de fortalees i punts forts.
 - o Àrees de millora i recomanacions de desenvolupament col·lectives.
 - o Tota aquella informació rellevant que es consideri oportú incloure per part de l'empresa adjudicatària.

6. Llengua vehicular

La llengua vehicular de l'activitat d'avaluació i la llengua dels recursos formatius principals de cada formació ha de ser el català, sense perjudici que puntualment puguin sol·licitar-se en castellà i que es pugui remetre els alumnes a recursos complementaris disponibles en obert a Internet en altres llengües.

2.2 LOT 2: Assessment Center (Avaluació de caràcter col·lectiu)

2.2.1 Introducció

Aquest lot inclou els serveis relatius a la tècnica d'avaluació grupal d'Assessment Center, la qual serveix per donar suport en la gestió del talent a través d'una avaluació dels perfils professionals, interns o externs, en format taller.

Per tal que permeti posar en pràctica les competències clau i permet observar els comportaments en diferents situacions plantejades als participants per tal de:

- Identificar el potencial de desenvolupament de les persones.
- Identificar els grups de talents o *pools talent* existents a l'organització.
- Identificar les necessitats de desenvolupament de les persones, tant pel disseny de plans de desenvolupament específics com per facilitar l'assignació a nous projectes organitzatius.

Aquestes avaluacions estaran destinades als perfils que la UOC estimi oportú.

2.2.2 Descripció del Servei

L'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada haurà de dur a terme el servei, implantant la metodologia descrita a continuació, així com adscriuint al servei tots els mitjans i proves que consideri oportú, sempre que la UOC així ho validi, i que com a mínim hauran de ser els que a continuació es detallen.

A nivell informatiu i no limitatiu, s'estima que el nombre de processos d'avaluació que es realitzaran serà de **15 a l'any**.

2.2.2.1 Mitjans i Proves

L'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada haurà de proposar una metodologia per dur a terme la prestació del servei. Aquesta metodologia haurà d'incloure com a mínim els requisits següents:

- Entrevista semiestructurada sobre la trajectòria curricular, perfil competencial i motivacions. En aquestes entrevistes, es buscaran exemples que puguin evidenciar el comportament en cadascuna de les competències (per exemple en assoliment de projectes, treball en equip) on es pugui veure l'actuació directa dels avaluats.
- Passació de proves presencials de contrast que es definiran en cada cas en funció del projecte a abordar i perfil a avaluar (*role plays*, casos, projectives, etc.).
- Passació en línia de tests i altres proves requerides que es definiran en cada cas en funció del projecte a abordar i perfil a avaluar.

Les despeses derivades de la compra del material psicomètric necessari per a l'avaluació estan incloses en l'abast del servei i seran a càrrec del contractista.

2.2.2.3 Metodologia

La prestació del servei ha de desenvolupar-se com a mètode d'avaluació per a directius, basat en la metodologia dels Assessment Centers, l'objectiu dels quals és identificar, avaluar i auditar el potencial de la plantilla i/o professionals d'àrees específiques de l'organització, amb un cert nivell de responsabilitat sobre els processos interns i externs de l'entitat, a petició de la UOC.

L'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada haurà de proposar una metodologia per dur a terme la prestació del servei, que haurà d'incloure, com a mínim, els requisits següents:

1. Definició de l'objectiu d'avaluació i de perfils

Es realitzarà a través del manteniment de reunions amb els principals agents implicats en el procés d'avaluació (responsable directe del perfil a avaluar, i responsable del servei designat per la UOC de l'àrea de persones) amb l'objectiu d'identificar l'objectiu de l'avaluació (promoció, pool de talent, desenvolupament a mida, etc.).

Així mateix, es treballarà sobre el perfil d'origen i els seus requisits *versus* el perfil objectiu, per la identificació de les competències diferencials i es portarà a terme la recollida d'informació sobre cada persona a avaluar (CV, formació interna realitzada, altres avaluacions efectuades).

La UOC validarà la proposta d'estructura d'avaluació i les proves a efectuar en cada procés d'avaluació. El calendari del procés d'avaluació es definirà conjuntament, essent l'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada qui faci la proposta i la UOC qui el validi. L'empresa adjudicatària haurà de presentar la seva proposta en un termini de 4 dies hàbils des que la UOC li sol·liciti, per tal que la UOC pugui revisar-ho.

L'estructura, organització i duració de l'avaluació dependrà en cada cas del nombre de participants a avaluar, la complexitat dels perfils i el nombre de tècniques i proves d'aplicar durant l'avaluació, però la duració de l'avaluació no podrà ser en cap cas inferior a 12 hores, distribuïdes en dues sessions consecutives.

2. Àmbits d'avaluació

Els àmbits que haurà de contemplar l'avaluació són com a mínim els que es descriuen a continuació:

- 2.0. **PERFIL COMPETENCIAL:** l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una valoració del nivell de desenvolupament de competències transversals, crítiques per a la posició objectiu d'acord amb conductes observables. Com a mínim s'hauran d'avaluar vuit competències.
- 2.1. **INTEL·LIGÈNCIA EMOCIONAL I SOCIAL:** l'empresa adjudicatària haurà d'avaluar de la capacitat de la gestió de les pròpies emocions i de les relacions i comportament socials de la persona.
- 2.2. **MOTIVACIÓ I EXPECTATIVES:** l'empresa adjudicatària haurà d'indagar sobre la motivació intrínseca i extrínseca de la persona.
- 2.3. **POTENCIAL DE DESENVOLUPAMENT:** l'empresa adjudicatària haurà d'identificar les possibilitats de creixement i desenvolupament de la persona sobre la base de les seves fortaleces i àmbits de millora que es detectin durant l'avaluació realitzada.

3. Pla de comunicació

L'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada també haurà d'assessorar a la UOC en el disseny del format i missatges a incloure en el pla de comunicació de l'avaluació al col·lectiu destinatari i altres col·lectius relacionats. Com a mínim aquest pla de comunicació haurà d'incloure:

- 3.0. Objectius de l'activitat a realitzar, tant generals com específics. Aquests objectius hauran de ser quantificables i realistes. Els objectius podran ser diferents en funció dels destinataris.
- 3.1. Destinataris.
- 3.2. Definició de l'estil i el missatge.
- 3.3. Definició del canal de comunicació.
- 3.4. Calendari previst.

4. Lloc de realització

L'activitat d'avaluació s'ha de poder efectuar a requeriment de la UOC tant en les pròpies seus, com en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària o altres instal·lacions subcontractades per la UOC. En el cas en què l'activitat es realitzi en les dependències de la UOC o en instal·lacions subcontractades per la UOC, els costos de desplaçament dels professionals hauran d'estar inclosos en la proposta. En cas de ser necessari, el servei també es podrà dur a terme de forma virtual.

5. Outputs o lliurables

L'activitat d'avaluació haurà de generar els següents *outputs o lliurables*, els quals hauran de ser entregats a les persones de contacte de la UOC en el termini màxim de quinze dies des de la finalització de l'avaluació:

- 5.0. Informe individual per col·laborador: Aquest inclourà:
 - 5.0.0. La descripció del perfil.
 - 5.0.1. Resum de l'entrevista i de les proves realitzades.
 - 5.0.2. Fortaleses i punts febles.
 - 5.0.3. Àrees de desenvolupament.
 - 5.0.4. Expectatives i recomanacions concretes pel seu desenvolupament.
- 5.1. Informe col·lectiu pel conjunt d'avaluats: Aquest inclourà:
 - 5.1.0. La descripció de fortaleces
 - 5.1.1. Àrees de millora i recomanacions de desenvolupament col·lectives.

6. Llengua vehicular

La llengua vehicular de l'activitat d'avaluació i la llengua dels recursos formatius principals de cada formació ha de ser el català, sense perjudici que puntualment puguin sol·licitar-se en castellà i que es pugui remetre els alumnes a recursos complementaris disponibles en obert a Internet en altres llengües.

3. Organització del servei (Comú als dos lots)

Per a la realització dels diferents serveis que la UOC requereixi, el proveïdor adjudicatari de la corresponent contractació derivada haurà d'assignar un equip de treball que asseguri l'assoliment dels objectius, mitjançant professionals amb experiència contrastada en la matèria objecte del plec i que compleixin com a mínim els requisits establerts al PCAM.

3.1. Model de relació i equip de treball

3.1.1. Model de relació

El proveïdor adjudicatari haurà de presentar, un cop adjudicat el primer contracte basat, una estructura de governança descriptiva de la interlocució permanent i necessària amb les parts involucrades. Aquesta estructura serà d'aplicació a tots els contractes basats de l'Acord Marc que s'assignin a dit adjudicatari i per a tots els LOTS per al qual haguessin estat homologats.

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

3.1.1.1. Comitè de Seguiment: Sens perjudici de les funcions del responsable del contracte, 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 del contracte. Les principals funcions del Comitè de Seguiment seran:

- i. Seguiment contractual (inici, aprovació de treballs, finalització) i gestió de conflictes.
- ii. Seguiment executiu. Canvis de planificació i d'abast.
- iii. Assegurar l'adequació de l'equip d'acord amb les necessitats.
- iv. Validació de l'acabament correcte de les fites establertes en la planificació.
- v. Consensuar i aprovar els canvis estratègics, econòmics, d'abast i de gestió que es consideri 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 de l'empresa adjudicatària i al responsable del servei per part de la UOC o a qui aquests designin com a els seus representants, amb la periodicitat que s'estableixi a l'inici del contracte basat, si bé la UOC es reserva el dret de poder convocar-lo amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

3.1.2. Equip de treball

Amb independència de l'estructura organitzativa proposada en cada contracte basat, l'equip de treball estarà compost, com a mínim, pels següents perfils, i en tots els lots:

- Un (1) Coordinador del Servei
- Dos (2) Avaluadors

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 mínima de **cada lot** la formada per un **coordinador del servei**, que serà el referent i el darrer responsable del projecte, així com per dos **avaluadors**.

Tot i que el **contracte per a cada lot** estarà format per un coordinador i dos avaluadors, l'empresa haurà de disposar per a cada lot d'un coordinador i dos avaluadors més, en previsió de possibles circumstàncies que requerissin una substitució o reemplaçament de la persona inicialment seleccionada

per a executar el contracte.

En total, els equips de treball hauran d'estar formats, com a mínim, per:

Management Audit – LOT 1		Assessment Center – LOT 2	
Estructura organitzativa	Perfils addicionals obligatoris	Estructura organitzativa	Perfils addicionals obligatoris
• 1 coordinador • 2 avaluadors	• 1 coordinador • 2 avaluadors	• 1 coordinador • 2 avaluadors	• 1 coordinador • 2 avaluadors
TOTAL: 2 coordinadors i 4 avaluadors		TOTAL: 2 coordinadors i 4 avaluadors	

Els perfils i el nombre de persones requerides en l'equip de treball de l'adjudicatari podrà variar en cada contracte basat, i s'especificaran en les condicions que correspongui en cada un d'ells.

4.1.2.1 Funcions de l'equip de treball per perfils professionals

L'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada haurà 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 Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord Marc (PTAM).

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

Coordinador del servei. Les funcions a executar per aquest perfil seran les mateixes per a tots els lots i seran les següents:

- Definició dels estàndards i metodologies de treball.
- Participació en la creació dels continguts de les entrevistes i proves a realitzar.
- Mantenir la visibilitat global de la prestació del servei, en totes les seves dimensions.
- Garantir el compliment 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 amb el servei acordat.
- Garantir la capacitat operativa, el dimensionament, de l'equip de treball en el decurs del servei.
- Seguiment i control dels recursos assignats als serveis.
- Gestió de riscos.
- Anàlisi de desviacions del projecte (abast, cost).
- Presentació dels resultats i lliurables davant de la UOC.

Avaluador. Les funcions a executar per aquest perfil seran les mateixes per a tots els lots i seran les següents:

- Creació dels continguts de les entrevistes i realitzar la selecció de les proves a realitzar.
- Realització de les entrevistes i les proves descrites en el present PPTAM.
- Interpretació de les proves realitzades.

- Elaboració dels lliurables definits en el present PPTAM.

4. Condicions del servei (Comú als dos lots)

Les condicions generals establertes per al desenvolupament dels serveis descrits en el present PPTAM són les següents:

- La prestació de cada servei així com la seva durada aniran en funció 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 d'aquest contracte caldrà que l'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada contribueixi aportant la seva expertesa, els coneixements i el suport, en la definició de l'estratègia, els continguts específics, la metodologia, la implementació, i el seguiment i l'avaluació del servei.
- Abans de l'inici de cada contracte basat, l'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada haurà de comunicar al responsable del servei de la UOC l'equip professional assignat al servei. 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 de 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 de la UOC en el termini màxim de dues setmanes.
- Per a cada contracte, l'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada haurà de realitzar de manera periòdica reunions de treball amb els responsables assignats per la UOC. Totes les reunions hauran d'estar documentades amb una acta o document de conclusions que elaborarà l'adjudicatari. Si es requereix per part de la UOC, caldrà que en aquestes reunions hi participin tant els tècnics assignats al servei, com el corresponent responsable del servei.

- f. A criteri de la UOC, per a cada contracte, 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/s responsable/s assignats per la UOC per a valorar el servei i detectar oportunitats de millora.
- g. Un equip designat per la UOC serà l'interlocutor del servei del contracte basat, així com l'encarregat d'assegurar el compliment de les instruccions per part de l'empresa adjudicatària.
- h. L'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada aportarà 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 s'acordi.
- i. L'empresa adjudicatària de la corresponent contractació derivada executarà el contracte d'acord amb els principis d'eficàcia i responsabilitat i garantirà en tot moment el manteniment de la qualitat. Amb aquesta finalitat, designarà un coordinador, que serà l'interlocutor únic entre l'empresa adjudicatària i la UOC, tal com es detalla en el punt d'Organització del Servei.
- j. La UOC es reserva el dret de comunicar i sancionar la no correcta prestació del servei amb els mínims de qualitat establerts en el present plec de prescripcions tècniques i, per tant, la insatisfacció amb la prestació del servei per part del proveïdor, d'acord amb el règim previst al Plec de Clàusules d'Establiment de l'Acord Marc. En cas d'incompliment per part de l'empresa adjudicatària del contracte basat corresponent de les condicions i requisits descrites en aquest apartat, s'aplicaran les penalitzacions previstes en el referit document.

5. Acords de nivell de servei (ANS) (Comú als dos lots)

Els adjudicataris dels contractes derivats garantiran els següents Acords de Nivell de Servei:

- **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.

- **Presentació de proposta d'avaluació**

L'adjudicatari haurà de presentar la proposta d'avaluació en un termini màxim de 10 dies hàbils des que la UOC li ho requereixi, tret que la UOC li hagi establert, expressa i excepcionalment, un termini superior.

- **Lliurament d'informes**

L'adjudicatari haurà de presentar els informes corresponents, en línia amb el que s'estableix als apartats "5. Outputs o lliurables" del punt 2 d'aquest PTAM, en un termini màxim de 15 dies des de la finalització de l'avaluació, tret que la UOC li hagi establert, expressa i excepcionalment, un termini superior.

- **Comunicació**

L'adjudicatari haurà d'informar en un màxim de 12 hores 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.