

**CONTRACTE RELATIU AL  
SERVEI D'EMISSIÓ, ENREGISTRAMENT I EDICIÓ DE WEBINARS DE LA  
UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

**EXPEDIENT OSE00034/2025**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

## ÍNDEX

1. Objecte del contracte
  - 1.1. Webinars de l'Àrea de Màrqueting i Aliances, Comunitat i Cultura.
  - 1.2. Webinars de UOC Corporate
2. Objectius del contracte
3. Abast i descripció del servei
4. Format dels webinars i volumetries
  - 4.1. Format i durada dels webinars
  - 4.2. Volumetries
5. Planificació i fases del servei
  - 5.1. Fase de Preparació
  - 5.2. Fase d'execució, edició i post-producció
  - 5.3. Fase de tancament
6. Condicions del servei
  - 6.1. Model de relació
    - 6.1.1. Comitè de Direcció
    - 6.1.2. Equip de treball / perfils professionals
  - 6.2. Execució del servei
    - 6.2.1. Condicions requerides per a l'execució del servei
    - 6.2.2. Lliurables
    - 6.2.3. Acords de nivell de serveis
    - 6.2.4. Sistema de Penalitzacions
7. Auditories
  - 7.1. Sistema de treball
  - 7.2. Resultats de l'Auditoria
8. Altres Condicions
  - 8.1. Horari del servei
    - 8.1.1. Horari del servei d'emissió en directe de Webinars
    - 8.1.2. Horari d'atenció al client
  - 8.2. Desplaçaments
  - 8.3. Mitjans tècnics requerits

### 1. Objecte del Contracte

Aquest Plec té per objecte establir les condicions tècniques per a la contractació d'una empresa especialitzada en la realització, gravació, edició i emissió en directe de Webinars de l'Àrea de

Màrqueting, de UOC Corporate (que inclou a l'equip de Matrícula Corporativa), i de l'Àrea d'Aliances, Comunitat i Cultura de la Universitat Oberta de Catalunya, denominades col·lectivament "àrees promotores de la UOC".

A efectes d'aquesta contractació, s'entén per 'Webinar' una xerrada, ponència, exposició temàtica o debat que s'emet en directe per internet. Pot comptar amb un o diversos participants, que poden interactuar amb el públic 'assistent' mitjançant un xat de text. Tant ponents com assistents poden trobar-se a la UOC o en qualsevol altre lloc amb connexió a internet.

### **1.1. Webinars de l'Àrea de Màrqueting i de l'Àrea d'Aliances, Comunitat i Cultura**

Els Webinars co-organitzats per l'Àrea de Màrqueting de la UOC (juntament amb els Estudis) i l'Àrea d'Aliances, Comunitat i Cultura, consisteixen habitualment en sessions informatives. En aquestes, personal vinculat a l'equip docent de la UOC (professors, tutors, docents col·laboradors o responsables de programa) ofereix informació general sobre un programa formatiu, el model educatiu de la UOC, o qualsevol tema d'interès per a una audiència interessada a estudiar a la UOC (potencials futurs estudiants). Ocasionalment, també hi poden participar com a ponents estudiants de la UOC, experts o professionals convidats d'altres empreses o institucions, i treballadors de la UOC.

### **1.2. Webinars de UOC Corporate**

Els webinars organitzats per UOC Corporate són sessions orientades a difondre, mitjançant activitats en format webinar, les diverses àrees de col·laboració amb empreses. També tenen com a objectiu presentar casos d'èxit d'empreses i organitzacions que il·lustren els beneficis de la formació contínua i de la relació establerta amb la UOC.

## **2. Objectius del contracte**

L'objectiu principal dels webinars informatius, organitzats per **l'Àrea de Màrqueting de la UOC i l'Àrea d'Aliances, Comunitat i Cultura** és, d'una banda, obtenir matrícules de persones que hagin mostrat interès en alguns dels nostres programes formatius oferts i donar a conèixer a persones alienes a la UOC (que poden ser futurs estudiants), els seus aspectes més importants: model educatiu, experiència d'estudiants i graduats, i d'altres sota la consideració de l'àrea de Màrqueting. També té com a objectiu oferir aquesta informació a gent que forma part de la comunitat de graduats.

Aquestes sessions informatives també tenen com a finalitat interactuar amb els potencials estudiants per resoldre dubtes, entendre les seves necessitats i aprofundir en el coneixement del programa d'interès i del funcionament de la UOC. Així mateix, es busca establir un vincle amb els futurs estudiants que culmini amb la seva matriculació en algun dels programes formatius.

Per la seva banda, l'objectiu dels webinars de UOC Corporate és dinamitzar i enfortir la relació amb les empreses col·laboradores actuals de la UOC, així com fomentar noves aliances mitjançant la difusió d'aquestes col·laboracions..

### 3. Abast i descripció del servei

La prestació del servei ha d'incloure tots els aspectes i accions necessàries per a l'organització, producció dels Webinars, així com la correcta emissió i funcionament dels mateixos. En concret:

- Gestió amb perfil d'administrador dels canals corporatius de les xarxes socials UOC (Youtube, LinkedIn, Instagram o similar, fent ús en streaming (1 xarxa social) o multistreaming (en 2 o més xarxes socials). A aquests efectes, la UOC donarà les claus d'accés al perfil corporatiu de la UOC perquè l'empresa contractista pugui dur a terme les tasques que formen part del servei, en les condicions establertes al present contracte i al plec de clàusules particulars. L'empresa contractista s'obliga envers la UOC a fer ús de les claus d'accés, esmentades al paràgraf anterior, només durant la vigència del contracte amb la finalitat exclusiva d'executar el servei.
- A petició de la UOC, en algun cas esporàdic, es podria retransmetre a través dels canals de streaming de les xarxes socials del contractista (no UOC) o de tercers.
- Elecció dels equips a utilitzar per a cada Webinar, ja siguin equips propis de la UOC, o dels propis ponents que s'enregistren en remot.
- Transport i muntatge dels equips tècnics necessaris, en cas de desplaçaments.
- Realització de les proves tècniques necessàries prèvies a l'emissió en directe, per comprovar que tot és correcte, tant si el webinar té lloc en un plató o en remot (domicilis o espais fora de plató on es troben els ponents).
- Enviament de les convocatòries de les proves d'imatge i so prèvies i de les sessions als ponents a través d'un document compartit amb la UOC.
- Retransmissió en directe i enregistrament del Webinar.
- Algun webinar o part d'un webinar es pot pre-enregistrar prèviament.
- El muntatge i desmuntatge dels equips.
- L'edició dels vídeos, que es faran seguint la guia d'estil gràfic de la Marca UOC i la guia d'estil audiovisual de la UOC ([Guia d'estil i circuits de l'audiovisual](#)), enregistrats en les sessions que seran lliurats a les àrees promotores o bé als Serveis Audiovisuals UOC, segons s'indiqui en el briefing de la UOC.

#### 4. Format dels webinars i volumetries

Els webinars poden ser de dos tipus:

1. En remot: des dels domicilis, oficines o espais on es trobi el ponent, fora de plató. En aquest cas, el ponent utilitza el seu propi equipament o el de la seva oficina.
2. Presencial: Des d'un plató, des de les instal·lacions de la UOC, o instal·lacions de lloguer o bé de l'empresa contractista que estigui ben equipat per a tal efecte. En algun cas, es podrà realitzar en un espai a l'aire lliure, privat o públic, prèvia petició de permís, de la gestió del qual s'encarregarà el contractista.

Es contempla també la possibilitat de generar contingut a través d'eines d'Intel·ligència Artificial (generar contingut i/o edició) en cas de ser necessari o per facilitar l'escalabilitat del servei, a mesura que les eines ofereixin la suficient qualitat final i que millorin els productes finals requerits o permetin millorar la producció.

El Contractista es compromet a utilitzar qualsevol eina d'intel·ligència artificial (IA), pròpia o de tercers, d'acord amb el Reglament Europeu sobre IA, els codis de bones pràctiques i les directrius aplicables a cada moment. Així mateix, haurà de garantir el respecte als drets de propietat intel·lectual i industrial, a la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, i assegurar un ús responsable, ètic i transparent de les tecnologies emprades. En cap cas no es pot fer un ús que comporti biaixos discriminatoris, riscos per a la seguretat o la vulneració de drets fonamentals.

En relació amb això, cada intervenció que faci l'empresa contractista amb eines IA, s'ha de registrar, classificar i guardar en un document de Google Drive (tipus full de càlcul), dins d'un repositori (carpeta Drive) només compartit amb la UOC, de totes les accions, peces i material filmat i creat per IA, on s'informarà amb detall de les eines utilitzades, de l'origen de les imatges i vídeos creats o emprats, amb detall de la seva procedència.

Així mateix, en aquest repositori ha de classificar i guardar tot el material de la UOC enregistrat i elaborat, fins i tot, dos anys després que hagi finalitzat el contracte, per poder recuperar, mostrar, identificar i donar detalls tècnics, per motius de seguretat jurídica de la UOC.

#### Ús de sistemes d'intel·ligència artificial

Serà **condició essencial del contracte** que el proveïdor declari i acrediti, en tot moment i de manera fefaent, la informació següent:

- Les funcionalitats del servei que facin ús d'intel·ligència artificial (IA).
- La tecnologia concreta emprada (p. ex. algorismes de visió per computador, anàlisi d'imatges, reconeixement facial, etc.).

- La identificació del proveïdor o fabricant del sistema d'IA utilitzat, amb acreditació expressa que aquest compleix les obligacions establertes al **Reglament Europeu d'Intel·ligència Artificial (RIA)**.
- L'ús concret al qual està destinat el sistema d'IA.

L'incompliment d'aquesta obligació podrà donar lloc a les responsabilitats i conseqüències jurídiques establertes en el present plec i en la normativa de contractació pública aplicable.

Adicionalment, es preveuen les següents característiques dels webinars:

#### 4.1. Format i durada dels webinars

**GRUP A. Webinar en directe i en remot (Correspon als tipus 1, 2 i 3 del PCP):** Els ponents, ubicats al seu domicili o fora d'un estudi/plató, utilitzen els seus propis equips (dispositiu amb connexió a internet, micròfon i càmera incorporats). Aquests webinars s'emeten en directe per Youtube o plataformes similars (Vimeo, Instagram Live, LinkedIn Live, etc.). S'inclou una prova d'imatge i so per a cada ponent, a realitzar com a mínim un dia abans del directe.

La durada pot ser d'entre 1 i 2 hores, amb un màxim de 4 ponents.

En finalitzar, el vídeo es publicarà en obert a Youtube o plataforma similar, amb edició prèvia per eliminar la caràtula inicial i final, i per corregir errors tècnics que puguin aparèixer durant la sessió (com problemes de so, nitidesa d'imatge, errors de caràtules, etc.). Un cop tancat el xat de la sessió en streaming, s'enviaran el seu contingut i les dades de tancament a l'àrea peticionària.

Les tipologies de webinars indicades al Plec de Clàusules Particulars (en endavant, "PCP") correspondrien al següent:

|                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Webinar en directe amb ponent en remot i amb equipament del ponent. Durada màxim 1 hr (inclou prova tècnica per comprovar la qualitat de la imatge i del so del ponent dies o hores abans del directe). Màxim 2 ponents        |
| 2. Webinar en directe amb ponent en remot i amb equipament del ponent. Durada màxim una (1) hr. (Inclou prova tècnica per comprovar la qualitat de la imatge i del so del ponent dies o hores abans del directe). 3/4 ponents     |
| 3. Webinar en directe amb ponent en remot, amb equipament del ponent. Durada màxim dos (2) hr. (Inclou prova tècnica per comprovar la qualitat de la imatge i del so del ponent dies o hores abans del directe). Màxim 4 ponents. |

**GRUP B. Webinars pre-enregistrats (Correspon al tipus 4 i 5 del PCP):** S'enregistren els ponents, es realitza l'edició (incloent grafismes i post-producció), i s'emeten en diferit per Youtube o altres xarxes socials ja esmentades. Segons la ubicació del ponent, el tècnic del contractista i l'equipament utilitzat, es poden donar les següents casuístiques:

- **Webinar pre-enregistrat amb edició (inclou grafismes, sobreimpressions i post-producció) a les instal·lacions i amb l'equipament del contractista, presencialment:** Adaptat a la xarxa social o plataforma corresponent (formats, mides, contingut, estil gràfic, etc.), segons les directrius de l'àrea peticionària de la UOC.
  - Poden ser peces curtes d'un màxim d'un minut (1 o 2 ponents).
  - Poden ser peces de durada mitjana, de 5 fins a 15 minuts (un o dos ponents).

El vídeo s'ha d'editar i postproduir seguint les demandes de l'àrea peticionària i amb el contingut proporcionat per aquesta per a les sobreimpressions, fins a la seva aprovació definitiva. El contractista pot proposar l'ús d'Intel·ligència Artificial (IA), justificant-ne la necessitat, l'eina idònia a utilitzar i la millora que s'assolirà (haurà de complir el requerit a l'apartat 4 d'aquests plecs sobre **"Ús de sistemes d'intel·ligència artificial"**). En tot cas, la UOC decidirà o sol·licitarà l'ús d'eines d'IA quan ho consideri oportú.

Les tipologies de webinars indicades al PCP correspondrien als següent:

4. Webinar Pre-enregistrat + edició (inclou sobreimpressió, grafismes i post-producció) en plató del proveïdor d'intervenció/ponència (màxim fins a 1 minut) per un altre webinar o per xarxes socials.

5. Webinar Pre-enregistrat (filmat en plató del proveïdor) de 5 a 15 minuts de durada + edició + sobreimpressió segons textos passats per la UOC + post-producció (possible utilització de la IA)

**GRUP C** . Webinar en directe i en remot amb emissió multi-streaming (Correspon al tipus 6 del PCP): Aquest webinar s'enregistra en directe i es difon simultàniament a 2 o 3 canals (com Youtube, Twitch, LinkedIn, Vimeo, Facebook, Instagram o altres xarxes socials). Es realitzarà una prova d'imatge i so per a cada ponent almenys un dia abans de la sessió en directe.

La durada és de 75 minuts i pot incloure entre 2 i 4 ponents.

Un cop finalitzada la sessió, el vídeo es publicarà en obert a Youtube o una plataforma similar. Prèviament, s'editarà per eliminar la caràtula inicial i final, i per corregir qualsevol error tècnic (per exemple, problemes de so, nitidesa d'imatge, errors de caràtules, etc.). També s'enviarà el contingut del xat (abans de tancar-lo), que s'hagi mantingut durant l'streaming de la sessió, juntament amb les dades de tancament a l'àrea peticionària.

Les tipologies de webinars indicades al PCP correspondrien als següent:

6. Webinar en directe, del ponent en remot, i emissió multistreaming de 2 o 3 canals (poden ser Youtube, LinkedIn, Twitch, Vimeo, Facebook, Instagram o altres xarxes socials). Inclou prova tècnica per comprovar la qualitat de la imatge i del so del ponent dies o hores abans del directe. De 2 a 4 ponents. Màxim 75 minuts el directe

En el cas dels webinars en directe (tipus 1 i 3), es contempla la possibilitat de realitzar fins a tres webinars diferents de manera simultània el mateix dia i hora.

A nivell general, el servei també inclou la possibilitat de contractar hores de servei tècnic per a:

- Realitzar canvis d'edició (incloent grafismes i post-producció) en sessions ja finalitzades.
- Afegir fragments d'altres sessions per crear subproductes a partir de material existent.
- Proposar canvis creatius (p.ex., reutilització de material filmat amb post-producció, o plantejament d'una caràtula nova per a un vídeo ja produït), subjectes a l'aprovació prèvia de la UOC abans de la seva execució

#### 4.2. Volumetries

El valor estimat del contracte s'ha calculat a partir del número estimat de webinars que es faran durant el període inicial del contracte (veure apartat D CP).

A la següent taula es detallen les tipologies i volums estimats per les àrees implicades a títol orientatiu:

| Tipus webinars                                                                                                                                                                                                                   | Volumetria estimada<br>Àrea MKT/any | Volumetria<br>estimada Àrea<br>UOC Corporate | Volumetria<br>estimada<br>Aliances/any |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|
| 1. Webinar en directe amb ponent en remot i amb equipament del ponent. Durada màxim 1 hr (inclou prova tècnica per comprovar la qualitat de la imatge i del so del ponent dies o hores abans del directe). Màxim 2 ponents.      | 80                                  | 15                                           | 8                                      |
| 2. Webinar en directe amb ponent en remot i amb equipament del ponent. Durada màxim una (1) hr (Inclou prova tècnica per comprovar la qualitat de la imatge i del so del ponent dies o hores abans del directe). 3/4 ponents.    | 6                                   | 0                                            | 2                                      |
| 3. Webinar en directe amb ponent en remot, amb equipament del ponent. Durada màxim dos (2) hr (Inclou prova tècnica per comprovar la qualitat de la imatge i del so del ponent dies o hores abans del directe). Màxim 4 ponents. | 6                                   | 0                                            | 0                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |    |    |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---|
| 4. Webinar Pre-enregistrat + edició (inclou sobreimpressió, grafismes i post-producció) en plató del proveïdor d'intervenció/ponència (de menys de 1 minut) per un altre webinar o per xarxes socials.                                                                                                                                        | 14 | 10 | 0 |
| 5. Webinar Pre-enregistrat (filmat en plató del proveïdor) de 5 a 15 minuts de durada + edició + sobreimpressió segons textos passats per la UOC + post-producció (possible utilització de la IA).                                                                                                                                            | 14 | 0  | 0 |
| 6. Webinar en directe, del ponent en remot, i emissió multistreaming de 2 o 3 canals (poden ser Youtube, LinkedIn, Twitch, Vimeo, Facebook, Instagram o altres xarxes socials). Inclou prova tècnica per comprovar la qualitat de la imatge i del so del ponent dies o hores abans del directe. De 2 a 4 ponents. Màxim 75 minuts el directe. | 6  | 0  | 0 |
| HORA SERVEI TÈCNIC (editar i aplicar canvis als vídeos post-producció).                                                                                                                                                                                                                                                                       | 70 | 0  | 0 |

## 5. Planificació i fases del servei

A més del servei principal de proporcionar el coneixement, l'equipament tècnic i els recursos humans necessaris per a una emissió de qualitat dels webinars, es requereixen una sèrie de serveis associats. Aquests inclouen la gestió i coordinació dels participants, la publicació de la informació de l'esdeveniment en els canals d'emissió (com YouTube o similars), i el retorn sobre els resultats d'audiència obtinguts.

El servei es divideix en tres fases:

1. Fase de preparació.
2. Fase d'execució (enregistrament, edició i post-producció).
3. Fase de tancament.

### 5.1. Fase de Preparació

En aquesta fase, es preveuen les següents tasques:

#### 5.1.1. Webinars que s'emeten en DIRECTE (remot o presencialment).

- La UOC farà lliurament de la planificació dels Webinars objecte del servei amb el detall de les dates i hores en què ha de tenir lloc l'enregistrament i emissió en directe, els ponents i/o moderadors que intervindran en cadascun dels Webinars, la tipologia de la sessió i els canals d'emissió (xarxes socials), així com dels títols i continguts a publicar a les xarxes socials per on s'emeti.

Aquesta planificació s'enviarà al contractista 8 dies naturals abans de començar la prestació del servei.

- A les sessions en directe es pot donar el cas, que algunes d'aquestes sessions siguin seguides o coincideixin en dia i hora (amb un màxim de 3).
- El contractista ha de crear les URL de totes les sessions en directe de Youtube **(en ocult si l'àrea promotora de la UOC no diu el contrari)** o plataforma per la qual es difondrà el webinar i posteriorment les passarà a l'àrea promotora de la UOC en els terminis sol·licitats (podrà ser a través d'un document compartit tipus DRIVE o bé via e-mail pel que fa a la comunicació dels temes a tractar). Per a cada sessió, i amb la mateixa planificació i continguts passats per l'àrea promotora de la UOC, el contractista ha de muntar la caràtula de presentació, els cairons dels ponents, publicar el títol i la descripció a Youtube, (tot plegat seguint la guia d'estil audiovisual i la guia d'estil gràfic de la UOC: [Guia d'estil i circuits de l'audiovisual](#)): Un cop aprovats tots els materials per l'àrea promotora de la UOC i en els terminis indicats, generalment abans que comenci el primer webinar de tota la planificació.
- Igualment el contractista ha de donar d'alta com a administrador de xat de Youtube i plataformes o canals que corresponguin a qualsevol persona de la UOC que l'àrea promotora de la UOC li demani de posar en perfil administrador.
- Preparació específica per als webinars en directe i **en remot**:
  - En les **sessions en directe**, s'inclou per part del contractista la realització de **proves tècniques, a cada ponent, de connexió a internet, imatge i so, assaig del document de presentació del ponent**, en els dies previs (i amb l'equipament i espai en què cada ponent farà el webinar), amb una durada de 25 o 30 minuts de promig, en una URL de Zoom o plataforma similar, que serà la mateixa per on es captarà la imatge i el so (via sistema VMix o similar) en el directe. En cas que la prova tècnica d'un ponent no resulti correcte (problemes de connexió a internet d'imatge o so amb l'equipament i espai del ponent) el contractista haurà d'avisar en menys de 2 hores a la UOC i tornar a repetir-la en cas que el ponent pugui canviar l'equipament, la connexió, l'espai, etc., que havia causat el problema. En aquesta prova tècnica el tècnic del contractista donarà totes les pautes, guies, instruccions i recomanacions als ponents per al correcte desenvolupament del webinar.
  - Les proves tècniques les planificarà directament el contractista amb cada ponent per e-mail, especificant-li tota la informació necessària a tenir en compte.
  - Una vegada la prova tècnica prèvia ha sortit correctament, el contractista envia per email la convocatòria als ponents, dos o tres dies laborables abans de la

data de la sessió, per l'enregistrament i emissió en streaming. La data que figura en la convocatòria no pot ser menys de 30 minuts abans de l'hora prevista de l'inici del directe, i en cas de més d'un ponent a la mateixa sessió o possibilitat de problemes tècnics cal convocar mínim, 45 o 60 minuts abans. En aquesta convocatòria enviada per e-mail i agendada pel calendar de Google a cada ponent, que enviarà amb còpia al responsable/coordinador dels webinars de la UOC, el contractista indicarà les URL necessàries on s'ha de connectar el ponent per fer el directe, ja sigui Zoom o equivalent.

- Preparació específica per als webinars **en directe i presencial**:
  - En el cas de les **sessions presencials**, la UOC farà lliurament de la planificació dels Webinars objecte del servei amb el detall de les dates i hores en què ha de tenir lloc l'enregistrament, els llocs de localització on tindrà lloc l'enregistrament (plató, exterior, altres localitzacions), i els ponents i/o moderador que intervindran en cadascun dels Webinars, la tipologia de la sessió i els canals d'emissió (xarxes socials, web, etc.), així com dels títols i continguts a publicar a les xarxes socials per on s'emeti. Aquesta planificació s'enviarà al contractista 8 dies naturals abans de començar la prestació del servei.
  - Si la localització de l'enregistrament es realitza en el plató del contractista per indicació de l'àrea promotora de la UOC, aquest plató estarà situat en el mateix espai que o edificis "colindants" i farà preserva de les mitges jornades o jornades senceres segons peticions de la UOC i en les dates sol·licitades (dins una franja de 3 dies laborables abans o després de la primera data sol·licitada per l'àrea promotora de la UOC, en cas que el dia concret sol·licitat ja estigui reservat per altres esdeveniments del contractista).
  - En el cas que la UOC demani filmar en exteriors o escenaris reals (no UOC), el contractista realitzarà els tràmits de localització i gestió de permisos necessaris.
  - En aquesta tipologia de webinars presencials, a més dels tècnics necessaris per dur a terme la realització de l'enregistrament, sempre hi haurà present i supervisant tota la producció i fent l'atenció als ponents, una persona de l'empresa contractista amb perfil o rol de gestió del contacte i dels projectes de l'àrea promotora de la UOC.
- Temes generals que s'apliquen en tots els formats (remot i presencial):

**En tots els formats** (remot i presencial), el servei inclou la creació de l'URL de transmissió al canal de YouTube de la UOC, Zoom o la xarxa social indicada per l'àrea peticionària de la UOC (en cas d'emissió per altres xarxes i/o multi-streaming). També s'ha de donar d'alta la sessió a la xarxa social (codis, ID de les sessions, contrasenyes, etc.) i publicar el contingut proporcionat per l'àrea promotora de la UOC dins dels terminis establerts, que inclou caràtules, cairons, títols i descripcions dels ponents, programes

o activitats de la UOC, i la resta d'informació de l'esdeveniment, generalment abans de l'inici del primer webinar de tota la planificació.

Adicionalment, el servei contempla la creació de miniatures (caràtules) per a cada sessió, la publicació del títol i la descripció del vídeo, dels cairons, i l'emplenament de la informació requerida per cada xarxa social, l'activació i desactivació del xat, la publicació del vídeo en mode ocult o públic, i l'edició mínima per eliminar temps de caràtula o errors tècnics.

Durant aquesta fase preparatòria, i per a una organització detallada de les sessions, el contractista i la UOC es comunicaran diàriament (si l'àrea promotora de la UOC ho considera necessari) a través dels canals de comunicació acordats

### 5.1.2. Webinars PRE-ENREGISTRAT (en remot o presencial)

Per als webinars pre-enregistrats, la UOC lliurarà la planificació detallada dels webinars a realitzar. Aquesta inclourà les dates i hores d'enregistrament, les ubicacions (plató, exterior o altres llocs), els ponents, la tipologia de la sessió i els canals d'emissió (xarxes socials), així com els títols i continguts a publicar a les xarxes socials on s'emeti. Aquesta planificació s'enviarà al contractista amb 8 dies naturals d'antelació a l'inici de la prestació del servei.

- Preparació específica per als webinars **pre-enregistrada en remot:**

En el cas de webinars en remot, es convocarà el ponent per correu electrònic, amb còpia a la persona de la UOC que coordina i gestiona l'activitat. La convocatòria, detallarà l'equipament necessari, l'hora programada i recomanarà el tipus d'espai on ubicar-se (connexió a internet, espai amb poc soroll, mínimament il·luminat, etc.).

- Preparació específica per als webinars **pre-enregistrada presencial:**

Si l'enregistrament es realitza al **plató del contractista**, per indicació de l'àrea promotora de la UOC, aquest plató haurà d'estar situat al mateix espai o en edificis confrontants. El contractista reservarà mitges jornades o jornades senceres segons els requisits de la UOC i en les dates sol·licitades. En cas que el dia concret sol·licitat ja estigui reservat, es podrà fixar la reserva dins una franja de 3 dies laborables abans o després de la data inicialment demanada.

Si la UOC sol·licita filmar en **exterior o escenaris reals (no UOC)**, el contractista s'encarregarà dels tràmits de localització i gestió dels permisos necessaris.

En aquesta tipologia de webinars presencials, a més dels tècnics necessaris per a la realització de l'enregistrament, sempre hi haurà present una persona de l'empresa contractista amb perfil de gestió del contacte i dels projectes de l'àrea promotora de la UOC. Aquesta persona supervisarà tota la producció i atendrà els ponents.

## 5.2. Fase d'execució, edició i post-producció

En aquesta fase, es preveuen les següents tasques:

### 5.2.1. Webinars que s'emetin en DIRECTE (remot o presencialment)

- Execució específica per als webinars en directe i **en remot**:
  - Si el webinar és en remot, a l'hora prevista en la convocatòria als ponents, i sempre un mínim de 30 minuts abans de l'inici de l'hora del webinar, el contractista rebrà a la sessió de Zoom o plataforma prevista, a tots els ponents, per revisar per última vegada la qualitat de la seva connexió a internet, la imatge, el so, els documents que el ponent mostrarà en directe i tot el necessari per al bon funcionament del webinar.
  - Com a administrador al canal corporatiu a YouTube, el contractista obrirà l'emissió i el xat corresponent a Youtube o qualsevol canal d'emissió de la plataforma o xarxa social corresponent, en el moment previ de l'emissió (entre 15 i 20 minuts abans de l'hora d'inici, o a l'hora pactada amb el l'àrea promotora UOC).
  - A l'hora prevista començarà i realitzarà el streaming en directe a través de Youtube o plataformes i canals que s'utilitzin. Durant l'emissió, vetllarà perquè el webinar es desenvolupi correctament, pel que fa a la connexió a internet, so, imatge, reaccionant a temps i corregint qualsevol problema sobrevingut. Realitzarà la producció pel que fa a l'estructura visual en pantalla tal com estava previst amb el client UOC i tots els elements previstos. En tot el temps del directe, el contractista tindrà actiu el xat de Gmail o canal de comunicació instantani amb la persona UOC que coordini o revisi la sessió (en cas necessari pot ser també per mòbil).
  - Al finalitzar el directe emès per Youtube (o altres xarxes i canals), el contractista tancarà el xat i l'emissió, deixarà el vídeo publicat **en obert** (si el webinar ha funcionat correctament, si no acordarà amb l'àrea promotora si es publica en obert o es deixa en ocult) i farà lliurament a l'àrea promotora de la UOC de les dades de connexions (informe de mètriques de la sessió que ofereixi la xarxa o canal d'emissió) i del contingut del xat en document Word.
  - El contractista editarà retallant el temps de caràtula inicial (si aquesta dura varis minuts) i qualsevol petit error durant la transmissió i els publica en obert en la mateixa URL que s'ha fet en directe. Si hi ha hagut qualsevol problema tècnic ho comunicarà al client UOC per decidir si hi ha algun canvi respecte al previst.
  - Si en algun cas concret, cal editar alguna cosa més complexa a causa d'algun problema tècnic més visible durant la sessió, aquesta modificació es realitzarà durant les 18h després de la sessió i es publicarà en obert (sense cap restricció de públic) un cop rebut el vistiplau de la UOC. L'empresa contractista es guardarà una còpia degudament etiquetada amb el nom del webinar, el nom del projecte o cicle de webinars, la data, el ponent i l'àrea UOC que l'ha

demanat, només durant la vigència del contracte per si cal fer-la servir amb posterioritat.

- Execució específica per als webinars en directe i **presencial**

A més de les tasques específiques del punt anterior (webinars directe remot), es detallen tasques concretes a realitzar en aquesta fase per l'empresa contractista en el cas que es filmin presencialment (a Barcelona o àrea metropolitana, a 25 km màxim de Barcelona):

- Estar present 2 hores abans de l'emissió o el temps necessari, depenent de la complexitat del muntatge i de les necessitats de l'espai i del Webinar, a les instal·lacions escollides per la UOC per la realització de la sessió: les localitzacions de les sessions seran les que determini la UOC.
- Transport de l'equip tècnic (especificat a la clàusula 8.3 del present document) al lloc on es realitzarà la sessió a retransmetre que pot ser a les instal·lacions de la UOC o a altres localitzacions (col·legis de professionals, associacions, etc.) segons indicacions de la UOC a la fase de preparació.
- Quan les sessions es realitzin a les instal·lacions UOC, la UOC podrà decidir que l'equip tècnic a fer servir sigui el propi de la UOC.
- En el cas que l'empresa contractista aporti el seu propi equipament tècnic, s'encarregarà també del muntatge i desmuntatge d'aquest.
- Proves de connexió a Internet necessàries per garantir l'emissió en directe de les sessions.
- Realització de proves de so, àudio, il·luminació i telecomunicacions, així com totes les necessàries per assegurar-se que no hi haurà cap problema tècnic en l'emissió de les sessions en directe.
- Servei d'assistència tècnica per resoldre els problemes i incidències detectats.
- Comprovar, juntament amb el moderador, que el Xat de text funciona correctament. El moderador serà qui la UOC designi com a tal entre el seu personal o la persona externa que rebi l'encàrrec.
- Aportar el personal tècnic propi necessari, tant si l'equipament és del contractista com si és de la UOC.

- Utilitzar i aportar el teleprompter en totes les filmacions presencials.
- En la Gravació, es realitza la presa d'imatges i sons amb càmera de vídeo i equipament d'àudio en la sessió en directe.
- Enregistrament dels Webinars a l'hora que s'hagi acordat amb la UOC per fer l'emissió en directe.
- Retransmissió en directe, a través d'internet, de la sessió, segons l'horari facilitat per la UOC.
- Una vegada finalitzat el directe, cal fer el desmuntatge de l'equip tècnic utilitzat, i realitzar el transport de tornada de l'equip tècnic que s'hagi desmuntat.

### 5.2.2. Webinars PRE-ENREGISTRADA (en remot o presencial)

Les especificacions següents apliquen tant a les sessions realitzades de forma remota com les presencials:

- A l'hora prevista començarà la filmació de cada ponent tal com estava previst amb l'àrea promotora UOC i amb tots els elements previstos. En la gravació, es realitza la presa d'imatges i sons amb càmera de vídeo i equipament d'àudio, el teleprompter i tot l'equipament audiovisual tècnicament necessari per garantir la màxima qualitat requerida.
- Posteriorment a la filmació, el contractista realitzarà l'edició (grafismes i Post-producció) de les sessions filmades seguint les indicacions del responsable/coordinador UOC de les sessions, aplicant les guies d'estil gràfic i audiovisual de la UOC i les guies d'estil ([Guia d'estil i circuits de l'audiovisual](#)).
- Fer un primer lliurament de la peça en el format que i pel canal comunicatiu demani la UOC en cada cas, que conté la sessió editada i acabada a la persona de contacte indicada per l'àrea promotora de la UOC, perquè aquesta faci les esmenes que consideri oportunes per obtenir el resultat final acordat per la UOC. El contractista introduirà totes aquestes modificacions a la peça en un termini màxim de 48 hores, d'ençà que la UOC li notifiqui els canvis, llevat que s'acordi un altre termini.
- Fer lliurament a la persona de l'àrea peticionària de la UOC, de la peça final que conté la sessió editada, perquè aquesta doni la validació final.
- Aquesta edició i post-producció podrà contenir els serveis de transcripció i/o traducció. Es podrà demanar l'ús d'eines d'IA per crear continguts

audiovisuals, per editar les peces creades o filmades i per gestionar les tasques a realitzar (el cost d'aquestes eines anirà a càrrec del contractista).

- Un cop aprovada per part de la UOC la versió final de la sessió editada, el contractista la publicarà a la plataforma o plataformes que la UOC indiqui a aquest efecte en un termini màxim de 24 hores des de l'aprovació de la sessió editada si no s'acorda un altre termini.
  - Lliurament del màster de la peça final de la sessió editada a la persona designada per la UOC de les àrees peticionaries.
  - Si en casos concrets cal editar alguna cosa més degut a algun problema tècnic durant la sessió, aquesta modificació es realitzarà durant les 24h després de la sessió i es publicarà en obert (sense cap restricció de públic) un cop rebut el vistiplau de la UOC. L'empresa contractista es guardarà una còpia degudament etiquetada amb el nom del webinar, el nom del projecte o cicle de webinars, la data, el ponent i l'àrea UOC que l'ha demanat, només durant la vigència del contracte per si cal fer-la servir amb posterioritat.
  - En cas necessari, a petició de la UOC, l'empresa contractista pot introduir esmenes en la descripció o títol i textos de Youtube de webinars concrets que ho requereixin.
  - El lliurable final de la gravació de la sessió en post-producció ha de comptar amb l'aprovació final de l'àrea promotora de la UOC, en funció de quina sigui la tipologia del Webinar. Això pot generar que una peça es modifiqui més d'una vegada abans de que la UOC doni la validació al lliurament final.
  - Lliurament dels vídeos editats a la UOC per la seva guarda i publicació i dels enregistraments en brut a Serveis Audiovisuals pel seu arxiu i preservació
  - Pujada dels vídeos dels Webinars editats indicats per la UOC a la plataforma escollida per la UOC.
- Execució específica per als webinars pre-enregistrats realitzats **presencial**
    - Quan les sessions es realitzin a les instal·lacions UOC, la UOC podrà decidir que l'equip tècnic a fer servir sigui el propi de la UOC. En el cas que l'empresa contractista porti el seu propi equipament tècnic, s'encarregarà també del muntatge i desmuntatge d'aquest.
    - Quan l'enregistrament sigui en el plató del contractista, tenir l'escenari (plató), tot l'equipament d'imatge i so, i la part de realització a punt per començar a l'hora pactada

- Aportar el personal tècnic propi necessari, tant si l'equipament és del contractista com si és de la UOC.
- En la Gravació, es realitza la presa d'imatges i sons amb càmera de vídeo i equipament d'àudio en la sessió en directe.
- En el cas que l'enregistrament presencial no hagi estat en el plató del contractista, caldrà fer el desmuntatge de l'equip tècnic utilitzat, i realitzar el transport de tornada de l'equip tècnic que s'hagi desmuntat.

### 5.3. Fase de tancament

Aquesta fase se centra en la valoració i millora contínua de la qualitat del servei. Amb aquesta finalitat, al final de cada semestre, el contractista haurà d'elaborar un informe que analitzi la qualitat de les emissions ja realitzades i que serveixi de base per proposar millores per al semestre següent.

## 6. Condicions del servei

### 6.1. Model de relació

El model de relació defineix les funcions i responsabilitats de l'empresa contractista i la UOC en un marc d'actuació comuna, per assegurar el compliment de les obligacions de cadascuna de les parts. És un marc de relació que permet acordar el contingut i el nivell de la prestació de serveis, així com el seguiment de la prestació real en els aspectes estratègics, contractuals, tàctics i operatius.

#### 6.1.1. Comitè de Direcció

La supervisió dels treballs així com les funcions de Direcció general de les accions a realitzar per part de l'empresa contractista en l'execució de la prestació del servei es definiran a l'inici del servei amb els responsables de les àrees que es designin de la UOC que supervisaran sobre la base de:

- Reunions de treball amb l'empresa contractista (documentades en forma d'acta), majoritàriament telemàtiques. La periodicitat es definirà a l'inici del servei, però a títol informatiu es podrien establir reunions setmanals en el període de preparació i realització de sessions webinars.
- Utilització de les eines i documents que l'àrea peticionària de la UOC decideixi, per a coordinar i gestionar conjuntament tots els projectes, tasques i activitats. L'empresa contractista també pot proposar eines pròpies o estàndards de mercat que es puguin adequar bé a les necessitats. En aquest apartat, cal incloure el repositori esmentat anteriorment (punt 4) per a totes les peces, imatges, arxius i filmacions creades a partir de la IA o que s'ha utilitzat en alguna part.

- Informes sobre el desenvolupament del servei, i actualització regular del document on es registren totes les peces, imatges, arxius i filmacions creades a partir de la IA o que s'ha utilitzat en alguna part.

Els responsables de la UOC exerciran les següents funcions:

- Vetllar per la correcta realització del servei.
- Determinar i fer complir els terminis i directrius establerts per a la realització del servei.
- Fixar el calendari de reunions amb l'empresa contractista.
- Decidir l'acceptació de les modificacions proposades per part de l'empresa contractista en el desenvolupament dels serveis contractats.

#### 6.1.2. Equip de treball / perfils professionals

Per part de l'empresa contractista, es designarà un (1) **Gestor de comptes (com a responsable del servei)** amb la funció de garantir que els circuits funcionin segons el requisit dels plecs, controlar la qualitat del servei i fer seguiment del correcte desenvolupament de les tasques desenvolupades pel seu equip tècnic.

Per part de la UOC, es podrà designar a més d'un responsable del servei com a interlocutor de la UOC (un per cada àrea implicada o peticionària), amb la funció de canalitzar les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions que es produeixin durant l'execució del contracte, així com portar a terme les activitats necessàries per a la correcta prestació del servei.

Els responsables del contracte de la UOC estaran en estreta col·laboració amb el Gestor de comptes (aquest serà l'únic interlocutor amb la UOC per temes de gestió del contracte) de l'empresa contractista que, com a interlocutor únic, serà l'encarregat de proporcionar tota la informació necessària per poder conèixer per part de la UOC amb el detall suficient l'avanç del servei en curs segons el calendari que s'hagi acordat entre les parts.

Per a la realització de les diferents tasques incloses en aquest procediment, el contractista haurà de disposar, com a mínim, del següent equip complet de treball:

- Un (1) **Gestor de comptes** com a responsable del servei, amb l'experiència que s'indica al PCP, que serà l'interlocutor únic amb l'àrea peticionària de la UOC (pot existir la necessitat puntual de parlar directament amb altra persona de l'equip, si fos necessari).  
Les seves funcions principals seran les següents:
  - Coordinar i gestionar les graelles i planificacions lliurades per la UOC. Coordinar tots els processos de treball entre la UOC i el contractista (i qualsevol persona que intervingui en els webinars i enregistraments), i donarà resposta a tots els requeriments.

- Garantir que els circuits funcionin segons els requisits dels plecs, controlar la qualitat del servei i fer seguiment del correcte desenvolupament de les tasques realitzades pel seu equip tècnic.
- Coordinar els processos de gravació, edició i post-producció, que posteriorment s'hagin d'aplicar, assegurant la correcta adaptació als diferents formats i canals.
- Coordinar a l'equip tècnic especialitzat i expert, que es detalla a continuació.
- **Equip tècnic:**
  - **Dos (2) Tècnics de gravació i enregistrament** (pot donar-se el cas, esporàdicament, que es realitzin dos sessions simultànies), en directe i en remot, amb l'experiència i formació que s'indica al PCP, i que tindrà entre les seves funcions:
    - Preparar i gestionar els webinars en directe i enregistrats segons la planificació que la UOC faci arribar al gestor de comptes.
    - Supervisar i operar els equips tècnics del contractista o de la UOC o dels usuaris enregistrats en cas que calgui utilitzar els seus equipaments i connexions, sigui en directe o en remot (connexió, càmeres, il·luminació, sistemes de realització multicàmera), garantint la qualitat i continuïtat del servei.
    - Per garantir la màxima qualitat dels enregistraments en remot, realitzarà les proves tècniques necessàries per a cada webinar amb cada un dels participants. Per a dur a terme aquestes proves, convocarà i acordarà les dates i horaris (amb una setmana d'antelació) amb aquests. En aquestes proves valorarà la qualitat de l'espai, la connexió, l'equipament, la il·luminació i tots els factors clau per aconseguir la qualitat tècnica requerida de la gravació i donarà les pautes i recomanacions als usuaris per assolir-la. A més, informará immediatament a l'àrea peticionària de la UOC dels problemes o dificultats tècniques detectades durant les proves.
    - Gestionarà la correcta publicació de les peces emeses en directe als comptes de la UOC a Youtube, LinkedIn o de les plataformes socials UOC que correspongui, segons cada cas i les peticions de la UOC.
    - Integrar totes les fonts d'àudio diverses dels enregistraments o webinars en directe: micròfons, vídeos, presentacions, efectes de so, perquè tots sonin de manera homogènia, equilibrada, sense interferències i amb la qualitat adequada.

Aquests perfils tècnics de gravació i enregistrament, podran ser assumits pel Gestor de Comptes, en cas de ser necessari per poder assumir diferents sessions simultànies.

- **Un (1) tècnic en edició i muntatge**, amb formació i experiència indicada al PCP i que tindrà entre les seves funcions:

- Editar i fer el muntatge de les peces audiovisuals filmades, segons els requisits i briefing de la UOC i seguint les pautes del tècnic de gravació i del gestor de comptes.
  - Edició de peces noves a partir de les filmacions (estiguin ja editades o no) per a les xarxes socials, per a la web i per a mitjans de difusió offline o online, siguin de la UOC o els que el contractista consideri oportuns.
  - Utilitzar les eines i aplicacions més adequades per garantir la qualitat requerida i respondre al briefing de la UOC per a cada projecte o activitats.
  - Garantir que totes les peces editades s'adeqüen de manera òptima als formats i plataformes per les quals han estat creades i compleixen tots els requisits tècnics sol·licitats per la UOC.
  - Incloure les transcripcions, textos i sots títols que la UOC hagi aprovat a cada peça audiovisual editada o en directe, seguint el llibre d'estil audiovisual de la UOC.
- **Un (1) tècnic en post-producció i gràfics animats en 2D i 3D**, amb formació i experiència indicada al PCP i que tindrà entre les seves funcions:
    - Crear els elements gràfics necessaris i la integració de gràfics dinàmics o animats i il·lustracions 2D i 3D en les peces editades.
    - Crear i desenvolupar infografies, animacions i elements gràfics que augmentin l'interès, l'atractiu i la capacitat comunicativa de les peces audiovisuals editades, segons el to, la imatge de marca i el briefing de la UOC.

## 6.2. Execució del servei

La relació entre la UOC i l'empresa contractista serà continua durant tot el període de la prestació del servei.

### 6.2.1. Condicions requerides per a l'execució del servei

- L'empresa contractista s'obliga a mantenir un tracte correcte i polit amb els ponents en tot moment, independentment de la sobrecàrrega de sessions i dels problemes que puguin originar-se.
- L'empresa contractista s'obliga a guardar els vídeos durant 1 any.
- L'empresa contractista s'obliga a aportar els coneixements, metodologies i recursos necessaris per garantir un resultat òptim del servei.
- L'empresa contractista donarà les explicacions tècniques que sol·liciti les àrees implicades de la UOC, relatives al funcionament de les sessions UOC

- L'empresa contractista s'obliga a proporcionar tots aquells elements i/o materials complementaris i auxiliars que garanteixin el correcte funcionament de l'equip tècnic, com poden ser bateries, targetes d'emmagatzemament, cablejat de connexió, piles, etc.
- L'empresa contractista s'obliga a tenir compte propi de la plataforma Zoom per tal d'utilitzar-la pels streamings amb la seguretat i manteniment de la seguretat pròpia així com coneixements per utilitzar altres plataformes de streaming i videoconferències, especialment les més utilitzades al mercat
- L'empresa contractista haurà de realitzar la comprovació del correcte funcionament de tots els elements que formen l'equip tècnic (càmera de vídeo, micròfons, llums, etc.) que aporta i que aporta la UOC per poder garantir l'execució del servei, tant a les seves instal·lacions, de forma prèvia a anar al lloc on es dugui a terme el webinar com en el lloc del servei que s'estableixi.
- L'empresa contractista haurà de complir amb la legislació i normativa vigent entorn a l'ús de la intel·ligència artificial (ja sigui per temes de drets d'imatge com per llei de propietat intel·lectual).

En relació amb això, cada intervenció que faci l'empresa contractista amb eines IA, s'ha de registrar, classificar i guardar en un document de Google Drive (tipus full de càlcul), dins d'un repositori (carpeta Drive) només compartit amb la UOC, de totes les accions, peces i material filmat i creat per IA, on s'informarà amb detall de les eines utilitzades, de l'origen de les imatges i vídeos creats o emprats, amb detall de la seva procedència.

Així mateix, en aquest repositori ha de classificar i guardar tot el material de la UOC enregistrat i elaborat, fins i tot, dos anys després que hagi finalitzat el contracte, per poder recuperar, mostrar, identificar i donar detalls tècnics, per motius de seguretat jurídica de la UOC.

- Es duran a terme les reunions que la UOC consideri oportunes per realitzar el seguiment del servei o plantejar millores en el servei, sempre en condicions raonables, respectant els horaris d'oficina. Aquestes reunions podran ser en les oficines de la UOC, o via telefònica o videoconferència.
- Haurà d'assistir a les reunions de seguiment l'interlocutor únic designat per cadascuna de les parts (1 pel contractista i 1 per la part peticionària de la UOC), però també podran assistir a elles altres persones implicades en els treballs si alguna de les parts ho considera oportú.
- A més de les reunions als centres de treball de la UOC i/o virtuals síncrones, hi haurà altres vies de comunicació per al treball ordinari: el correu electrònic, el telèfon, la videoconferència o altres, sempre en el context del treball d'oficina. L'empresa contractista també ha d'estar disposada a rebre a tècnics i responsables de la UOC en les seves instal·lacions, per efectuar

reunions presencials. La intenció és que la flexibilitat i les possibilitats siguin màximes, perquè la relació resulti fluida i eficaç.

- L'empresa contractista treballarà amb l'entorn de Google Drive i Trello, per poder compartir arxius a omplir conjuntament amb l'àrea implicada de la UOC, tant pel que fa a Gmail, com a fulls de càlculs, arxius de text i eina Hang Out Meet. A aquests efectes, només podran accedir els professionals de l'empresa contractista designats i autoritzats que disposaran d'un accés restringit amb contrasenya a una carpeta compartida i limitat a la vigència del contracte.
- L'empresa contractista haurà de lliurar tots els informes especificats a l'apartat 6.2.2.

### 6.2.2. Lliurables

Durant tota la campanya hi haurà una comunicació fluida via telefònica, correu electrònic i per fer una correcta gestió i organització de cada sessió programada.

Es preveu els següents lliurables:

- **Informe de mètriques (Dashboard):** De les sessions emeses en directe a través de YouTube o plataformes similars. Inclourà els següents KPI: el nombre màxim de connexions simultànies durant la sessió, i el total acumulat al llarg de la sessió, , durada mitjana de les connexions, àrea geogràfica dels espectadors (amb durada mitjana de visualització per país) i edats dels espectadors. També s'inclouran els vídeos en directe que s'hagin hagut de corregir o modificar per motius tècnics.
  - **Data de lliurament:** El mateix dia de la finalització del webinar o sessió, per correu electrònic, amb un màxim d'1 hora després del tancament de la sessió.
- **Fitxers digitals de les filmacions:**
  - **Vídeo de cada webinar:** peça màster en fitxer digital amb l'enregistrament dels webinars emesos en directe i dels pre-enregistrats editats. .
    - **Qualitat mínima:** Full HD 25 fps i un *bitrate* mínim de 8Mb/s.
    - **Forma de lliurament:** Carpeta compartida de Google Drive amb accés restringit.
    - **Data de lliurament:** 3 dies laborables després de l'emissió del webinar.
- **Material audiovisual en brut generat i derivat de cada enregistrament pre-gravat:**
  - **Fitxer en brut o original de càmera:** Fitxer primari de l'enregistrament de les imatges de la sessió tal com surten de la càmera, sense cap procés d'edició.
    - **Qualitat mínima:** Full HD 25 fps i un *bitrate* mínim de 8Mb/s.
    - **Forma de lliurament:** Carpeta compartida de Google Drive amb accés restringit.

- **Data de lliurament:** Una setmana (7 dies laborables) des de la finalització del semestre.
- **Informe quinzenal:** Sobre els webinars realitzats, enviat per correu electrònic a la UOC dins dels primers 5 dies laborables del mes següent.
- **Informe semestral:** Valoració de la qualitat de les emissions, problemes tècnics o d'altre tipus apareguts durant les sessions, la seva solució i resolució, i proposta de millores per al servei del semestre següent per part del contractista.
  - **Data de lliurament:** Enviament per correu electrònic dins dels 7 dies laborables següents a la finalització del semestre. Es comentarà, si s'escau, en una reunió amb els responsables de la UOC.
- **Permisos de localització:** Lliurament dels permisos gestionats per enregistrar en les localitzacions de titularitat de tercers indicades per la UOC.
  - **Data de lliurament:** Prèvia a la realització de l'enregistrament.
- **Repositori (carpeta Drive) de material amb IA:** El contractista deixarà constància de cada intervenció amb eines d'Intel·ligència Artificial. Aquesta informació s'enregistrarà, classificarà i guardarà en un document de Google Drive (tipus full de càlcul), dins d'una carpeta Drive només compartida amb la UOC. S'hi detallaran les accions, peces i material filmat i creat per IA, incloent-hi les eines utilitzades, l'origen de les imatges i vídeos creats o emprats, i la seva procedència.
  - **Conservació:** Aquest repositori ha de classificar i guardar tot el material de la UOC enregistrat i elaborat, accessible fins a dos anys després de la finalització del contracte.
  - **Data de lliurament:** Document viu en constant actualització fins a la finalització del contracte.
  - **Especificacions:** requerit segons apartat 4 d'aquests plecs sobre “Ús de sistemes d'intel·ligència artificial”.

### 6.2.3. Acords de nivell de serveis

Els ANS serviran per definir els compromisos de servei acordats entre la UOC i el contractista i s'hauran d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment i garantir la qualitat del servei.

Es considerarà que l'empresa contractista incompleix les obligacions ANS derivades del present contracte de licitació i es procedirà a la imposició de penalitats en els següents supòsits:

- **No respectar els terminis d'entrega** i/o formats definits pels **lliurables** detallats a l'apartat 6.2.2.
- No respectar el requisit indicat a l'apartat 4 d'aquests plecs sobre l'“Ús de sistemes d'intel·ligència artificial”:

### Ús de sistemes d'intel·ligència artificial

Serà **condició essencial del contracte** que el proveïdor declari i acrediti, en tot moment i de manera fefaent, la informació següent:

- Les funcionalitats del servei que facin ús d'intel·ligència artificial (IA).
  - La tecnologia concreta emprada (p. ex. algorismes de visió per computador, anàlisi d'imatges, reconeixement facial, etc.).
  - La identificació del proveïdor o fabricant del sistema d'IA utilitzat, amb acreditació expressa que aquest compleix les obligacions establertes al **Reglament Europeu d'Intel·ligència Artificial (RIA)**.
  - L'ús concret al qual està destinat el sistema d'IA.
- Realitzar **errors tècnics** durant els directes/mes. Exemples d'errors tècnics:
- problemes de so que no afectin més de 5 minuts l'emissió
  - micròfons oberts que no siguin els dels ponents
  - problemes en la nitidesa o claredat de les imatges que no afectin més de 5 minuts l'emissió
  - caràtules equivocades
  - perdre la comunicació amb un ponent mentre està en directe (que no es pugui parlar amb ell des de la productora (contractista))
  - problemes que afecti la qualitat prevista de l'emissió, però no prou greu per poder, posteriorment, deixar publicada la sessió al canal corresponent (aquest serà considerat sempre "greu" independentment del número que es realitzi)
  - problemes tècnics provocats per l'equipament o els tècnics de la productora (contractista) que impedeixen la visibilitat i/o so de l'emissió en directe de manera que no es pugui deixar publicat després del directe al canal corresponent per no poder-se recuperar la qualitat amb post-producció (aquest serà considerat sempre "molt greu" independentment del número que es realitzi).
- Ser **impuntuals** en les hores convingudes per fer proves tècniques:
- a les hores convingudes per fer les proves tècniques dels professors, de més d'1 minut respecte a la convocatòria.
  - a les hores previstes de convocatòria amb els ponents per a les sessions de streaming en directe, de més 3 minuts respecte a la convocatòria
- **Tractar de forma inadequada (tracte no correcte ni polít)** als ponents:
- la UOC rep queixes de part dels ponents (professors, graduats...) amb relació al tracte rebut per part del contractista (males contestacions, to inadequat, etc.).

#### 6.2.4. Sistema de Penalitzacions

El contractista estarà subjecte al sistema de penalitzacions fixat en el PCP, les quals també inclouen l'incompliment dels acords de nivell de serveis establerts en aquest plec.

### 7. Auditories

La UOC es reserva el dret a realitzar tots aquells controls i inspeccions que cregui oportuns amb el fi de garantir el compliment del contracte, de forma que podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals i la fiabilitat de la informació facilitada.

El contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin realitzant els serveis objecte del contracte, per part del personal de la UOC o als tercers subcontractats.

No caldrà donar avís previ per dur a terme tasques d'auditoria en els casos en què no es requereixi col·laboració activa del personal del contractista. En els casos en què la UOC demani una col·laboració activa del personal del contractista, s'avisarà amb una setmana d'antelació.

L'objectiu de les Auditories i Revisions de Qualitat dels Serveis Contractats és proporcionar visibilitat i control a la UOC, sobre el grau de compliment del contractista en l'execució del servei.

#### 7.1. Sistema de treball

El contractista haurà de cooperar plenament en la realització de les auditories, responant amb immediatesa a les sol·licituds d'informació i assistint els auditors de la UOC en tot allò que considerin necessari.

Qualsevol informació addicional o canvis en la conducció d'un procés resultants d'una auditoria seran considerats confidencials, segons els termes i condicions del contracte.

La realització de l'auditoria no eximirà en cap moment el contractista del compliment dels compromisos derivats de la prestació dels serveis, d'acord amb els termes inclosos en aquest Plec. Els costos dels mitjans utilitzats pel contractista associats a les auditories no podran ser repercutits en cap cas a la UOC.

#### 7.2. Resultats de l'Auditoria

L'auditoria es realitzarà mitjançant revisions dels diferents aspectes que es contemplen en aquest plec. L'equip auditor buscarà la conformitat amb els aspectes establerts en aquests documents. Per a cada aspecte revisat existiran possibles valoracions:

- **Conformitat:** si es compleix completament amb el que indiquen aquests documents.

- **No Conformitat Major:** si hi ha evidències d'incompliment de requisits relacionats amb l'emissió de Webinars i amb la qualitat de la plataforma d'allotjament i visualització.
- **No Conformitat Menor:** si hi ha evidències d'incompliment de requisits no relacionats amb els objectius bàsics del contracte.
- **Observació:** addicionalment, s'inclouran com "observació" aquells indicatius que afectin o puguin afectar, segons el parer de l'equip auditor, a la qualitat del servei, però que no suposin un incompliment formal dels compromisos establerts. Les observacions identificades en un informe d'Auditoria podrien derivar a No Conformitats en futures auditories si no s'esmenen.

A la finalització de l'auditoria les parts revisaran les desviacions i/o observacions detectades respecte a l'acordat en el contracte. El contractista haurà d'establir un Pla d'acció amb:

- Accions per assegurar que les desviacions i/o observacions detectades es corregeixin.
- Identificació de responsables i dates límit per a l'execució de les accions.

El contractista haurà de presentar a la UOC el Pla d'acció en el termini d'un mes des de la comunicació dels resultats finals de l'auditoria. Serà responsabilitat del contractista la realització de les accions en els terminis establerts en el Pla d'acció.

## 8. Altres Condicions

### 8.1. Horari del servei

En funció de la naturalesa del servei a cobrir per part de l'empresa contractista, s'estableixen els següents horaris de servei:

#### 8.1.1. Horari del servei d'emissió en directe de Webinars

Aquest horari es refereix al període en el qual l'empresa contractista té obligació de realitzar la retransmissió en directe dels Webinars. L'horari el determinarà la UOC en funció de les necessitats d'emissió de cada Webinar en qüestió i pot ser qualsevol hora del dia ja que la UOC té usuaris en tots els fusos horaris del món.

#### 8.1.2. Horari d'atenció al client

Aquest horari es refereix al període que l'empresa contractista té obligació d'atendre les sol·licituds de la UOC. El responsable del servei per part del contractista ha d'estar disponible dins d'aquest horari de servei i la franja de servei normal s'estableix de 08:30 h a 20:30 h de dilluns a divendres. Durant aquesta franja horària l'empresa contractista s'obliga a atendre qualsevol petició telefònica del personal de la UOC.

En el cas que els Webinars tinguin lloc en altres franges horàries es requerirà disposar d'atenció telefònica disponible.

### **8.2. Desplaçaments**

L'empresa contractista ha d'estar disposada a desplaçar-se a les diferents ubicacions on es realitzaran els Webinars presencials (Barcelona i Àrea metropolitana de Barcelona), així com als centres de treball de la UOC per efectuar reunions i/o presentacions. Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments seran a càrrec del contractista i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

El contractista haurà de poder prestar els seus serveis presencials a la seu de la UOC:

- Seu de 22@ Barcelona (Rambla del Poblenou, 156, 08018 Barcelona)

En el cas que la UOC ho demani, el servei s'haurà de realitzar de manera remota, per tant, l'empresa contractista disposarà de la capacitat tècnica i d'equipament per a realitzar-la.

### **8.3. Mitjans tècnics requerits**

L'empresa contractista ha de disposar dels mitjans tècnics que s'estableixin a l'apartat R del Quadre de característiques del PCP.

Conforme al que s'especifica al PCP, la seu central i el plató del contractista s'hauran de localitzar a Barcelona ciutat. Aquesta ubicació facilitarà la proximitat a Can Jaumandreu (Seu de la UOC) i un accés òptim per al professorat i els ponents. Així es pretenen evitar problemes de desplaçaments, transport i trànsit, considerant l'alt volum previst d'aquestes sessions.