

UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

SERVEI DE REVISIÓ I TRADUCCIÓ DELS
TEXTOS INSTITUCIONALS DE LA UOC

EXPEDIENT HSE00014/2025

1. Presentació

La **Universitat Oberta de Catalunya** (UOC) va néixer el 1995 com a primera universitat en línia del món, per decisió del Govern i amb aprovació per llei del Parlament de Catalunya, amb la voluntat d'utilitzar la tecnologia per obrir l'accés a l'ensenyament universitari de qualitat a totes les persones, amb el mèrit com a únic criteri.

Conscient que la seva missió és preparar les persones i les comunitats per al món en què viuran i no per al passat en què van viure generacions anteriors, la UOC es distingeix per tres elements diferencials:

- És una universitat pionera i experta en *e-learning* que forma persones al llarg de la vida. La prioritat de la UOC és respondre a les necessitats canviants de persones, empreses i institucions, promovent l'ocupabilitat, l'emprenedoria, la igualtat social i el pensament crític de la ciutadania.
- És una universitat nativa digital, global i amb mandat públic. Partint de les realitats socials i culturals, el model educatiu integralment digital de la UOC forma, a preus públics, ciutadans globals, digitalment competents, contribuint al Pla d'educació digital de la UE i a l'Agenda 2030 per al desenvolupament sostenible.
- És una universitat que focalitza la recerca en la interacció entre la tecnologia i les ciències humanes i socials. La UOC està compromesa amb el coneixement obert, la interdisciplinarietat i la cooperació en xarxa, promovent la recerca sobre tecnologia i l'ús de les TIC per a la transformació educativa i la igualtat social.

La UOC mira al futur amb l'ambició de contribuir a la transformació de l'educació superior en l'era digital, amb el convenciment que les universitats han d'assolir un paper més estratègic i un impacte social més gran exercint de punts d'intercanvi de coneixement entre els diferents actors de la societat.

Més informació sobre la UOC

www.uoc.edu

Com a universitat en línia, la comunicació és sobretot escrita, per la qual cosa hi ha un volum important de documentació. La revisió i traducció d'aquests textos se centralitza en el **Servei Lingüístic de la UOC**. El Servei orienta les seves activitats a:

- Gestionar els serveis de revisió i traducció en diferents llengües.
- Facilitar criteris de llengua i d'edició per al tractament lingüístic de la documentació institucional, docent i administrativa.
- Assessorar pel que fa a l'ús correcte de les llengües, tenint en compte el compromís amb el català com a llengua pròpia i els reptes del multilingüisme i la presència internacional de la Universitat.
- Donar suport a la bona gestió de l'ús de les llengües de treball en aplicació de la política lingüística establerta per la Universitat.

Més informació sobre el Servei Lingüístic de la UOC

www.uoc.edu/portal/ca/servei-linguistic

2. Objecte del plec

L'objecte d'aquest plec és establir les prescripcions tècniques que han de regir l'adjudicació i execució del servei de revisió i traducció de textos institucionals de la Universitat Oberta de Catalunya: publicacions i documentació diversa de l'activitat acadèmica i administrativa de la Universitat, com ara documents administratius i jurídics, textos informatius, divulgatius i acadèmics destinats a ser publicats en suport imprès o electrònic.

Queden exclosos d'aquest plec els serveis lingüístics i editorials de la producció científica, dels recursos d'aprenentatge i de les revistes de la UOC, les despeses de drets d'imatge, de propietat intel·lectual i qualsevol altra despesa no inclosa explícitament. Aquest plec és aplicable a l'àmbit corporatiu de la UOC i, per tant, inclou les empreses del grup.

3. Descripció general del servei

Els serveis que cal prestar són:

- Revisió de textos escrits majoritàriament en català i en els altres idiomes esmentats a l'apartat d'idiomes.
- Traducció del català al castellà i del castellà català: les traduccions entre el català i el castellà es fan per mitjà de traducció automàtica i una postedició del text resultant.
- Traducció de l'anglès, francès i altres idiomes al català i, inversament, del català a qualsevol d'aquests idiomes.*
- Traducció de l'anglès, francès i altres idiomes al castellà i, inversament, del castellà a qualsevol d'aquests idiomes.*
- Traducció jurada entre català i castellà, i d'altres idiomes al català o al castellà i, inversament, del català o castellà als altres idiomes.
- Coordinació: vetllar per l'aplicació dels criteris lingüístics, els procediments i els circuits establerts de comandes, pel lliurament de textos i la gestió de factures, pel compliment del calendari i per la comunicació amb els agents participants actius; supervisar tot el procés, i garantir la qualitat del servei.

* En les traduccions d'una tercera llengua al català i al castellà, primer s'ha de traduir a una d'aquestes llengües, i després a l'altra a partir de la traducció inicial. No s'han de fer dues traduccions directes des de la tercera llengua.

Serveis de poca extensió, però molta urgència:

- Notícies, avisos i textos curts provinents, sobretot, de l'Àrea de Comunicació, Experiència d'Usuari i Desenvolupament de Biblioteca. La majoria d'aquests textos no superen les 1.000 paraules, però els terminis acostumen a ser d'unes 24/48 hores, o més curts.
- Volum anual aproximat (dades del 2024): unes **2.400 tasques** (una tasca equival a una revisió o una traducció cap a una llengua de destí) i un total d'unes **2.400.000 paraules**.

Serveis de més extensió i planificació:

- Textos més llargs i projectes més complexos que requereixen una certa coordinació, incloent-hi gestió de la terminologia i resolució de dubtes i incidències. Alguns exemples d'aquest tipus d'encàrrec són les memòries anuals, els informes per a les autoritats catalanes i espanyoles o els projectes de llarg termini.
- Volum anual aproximat (dades del 2024): unes **1.600 tasques** i un total d'un **2.900.000 paraules**.

Operativa que s'ha de seguir en l'execució del contracte:

L'empresa adjudicatària ha d'establir el circuit i ha de poder donar la informació de comandes i factures. Ha de disposar d'un portal —que ha d'estar disponible en els tres idiomes de treball de la UOC: català, castellà i anglès— on s'introdueixin les comandes i que permeti recollir la informació següent:

- Codi o identificador de la comanda.
- Persona que hagi fet la comanda (usuari o usuària final).
- Unitat que sol·licita el servei (àrea / grup operatiu / estudis).
- Tipus de servei: revisió de textos en català, traducció català > anglès, etc.
- Termini de lliurament.
- Recompte de paraules.
- Observacions: indicació de qualsevol variació en la comanda estàndard; per exemple, el grau d'especialització, terminologia, qüestions d'estil, etc.

Cada usuari o usuària ha de poder veure l'estat de les comandes que ha fet i recuperar els fitxers relacionats amb cadascuna, amb el termini mínim de conservació que correspongui a la vigència del contracte.

Les unitats de la UOC que gestionen els encàrrecs han de fer la comanda telemàticament. El Servei Lingüístic ha de poder assignar aquestes comandes (o tasques específiques de les comandes, com ara només la traducció del català a l'anglès) a l'empresa adjudicatària o al mateix Servei Lingüístic, segons les característiques de cada una.

- En el cas que el Servei Lingüístic assigni la comanda a l'equip propi del Servei, els tècnics de l'equip han de poder treballar amb el sistema proporcionat per l'empresa adjudicatària i l'eina de traducció assistida. Per tant, l'empresa adjudicatària ha de tenir les llicències necessàries perquè tot l'equip hi pugui estar connectat en tot moment.
- En el cas que el Servei Lingüístic assigni la comanda a l'empresa adjudicatària, aquesta no pot començar a treballar en l'encàrrec sense l'acceptació prèvia del pressupost per part del Servei Lingüístic si té un cost superior a la xifra acordada entre el Servei Lingüístic i l'empresa (fins ara, 250 euros).

L'empresa adjudicatària té la responsabilitat de lliurar les feines amb el nivell de qualitat lingüística exigida (tal com es descriu en l'apartat "Condicions del servei"), i la validació del resultat final és responsabilitat de les diferents àrees de la UOC. En cas de dubtes, el Servei Lingüístic assessorarà l'empresa adjudicatària i les diferents àrees.

L'empresa adjudicatària ha de posar a disposició del Servei Lingüístic la informació necessària per poder fer el seguiment de totes les comandes, dels tipus de servei i del pressupost de tota la UOC. En canvi, els usuaris només han de tenir accés a la informació de les seves comandes.

L'empresa adjudicatària ha de proporcionar accés a les dades que necessiti la UOC en tot moment, com ara:

- Volum de comandes global i per les unitats de la UOC.
- Volum de facturació per tipus dels serveis sol·licitats global i per les unitats de la UOC.
- Facturació global i per les unitats de la UOC.
- Llista de comandes (per tasques, llengües, etc.).
- Qualsevol altra informació que calgui per fer anàlisis concretes.

L'empresa adjudicatària té entre les seves obligacions contribuir al control de la despesa i de les comandes de cada unitat de la UOC, d'acord amb les indicacions que s'aportin des de la UOC.

Volum del servei:

Per determinar el volum del servei objecte del contracte, s'ha partit dels volums anuals aproximats de l'any 2024, que representen un total de **5.309.120 paraules**. Addicionalment, per determinar el pressupost de licitació, s'ha partit dels volums de paraules de cada una de les tasques esmentades més amunt.

- Revisió del català/castellà: 1.650.000 paraules.
- Revisió de l'anglès: 24.000 paraules.
- Traducció del català al castellà i del castellà al català: 2.450.000 paraules.
- Traducció de l'anglès al català/castellà: 40.000 paraules.
- Traducció del català/castellà a l'anglès: 1.145.000 paraules.
- Pel que fa als altres idiomes, durant el 2024, hi ha hagut 120 paraules de traducció del català a l'alemany i 500 paraules de traducció del català al francès.

Puntualment poden ser necessaris altres serveis. Atès que no hem tingut cap petició amb les característiques que exposem a continuació durant l'any 2024, només en podem donar xifres aproximades:

- Traducció al català o castellà de l'anglès, llengües oficials de l'Estat espanyol i llengües romàniques: unes 200 paraules.
- Traducció del català o castellà a l'anglès, llengües oficials de l'Estat espanyol i llengües romàniques: unes 200 paraules.
- Altres tasques de revisió i traducció: unes 100 hores.
- Revisió de les altres llengües oficials de l'Estat espanyol i llengües romàniques: unes 100 paraules.

A més a més, hi ha altres conceptes que també s'han de tenir en compte:

- La subscripció mensual a l'entorn de treball.
- L'aprofitament de les memòries de traducció (coincidències del 100 %): 100.000 paraules (xifra aproximada).
- Lliuraments urgents: 1.000 paraules (de comandes de traducció del català al castellà, xifra aproximada).
- Traducció jurada del català al castellà: 28.900 paraules.

4. Idiomes i formats

Idiomes:

- Idiomes de treball habitual: català, castellà i anglès.
- Llengües oficials de l'Estat espanyol i llengües romàniques: basc, francès, gallec, italià, occità, romanès i portuguès.
- Altres idiomes: alemany, grec, llengües nòrdiques, llengües de les universitats d'[OpenEU](#), rus, àrab i llengües asiàtiques.

L'empresa adjudicatària ha de poder cobrir les necessitats d'aquestes llengües en totes les seves varietats, sobretot pel que fa al català (de Catalunya, València, les illes Balears, etc.), el castellà (de l'Estat espanyol i dels diferents països d'Amèrica Llatina) o l'anglès (del Regne Unit, dels Estats Units, etc.).

Formats:

Els formats habituals de fitxers emprats en el servei de revisió i traducció dels textos institucionals de la UOC són els de l'Office de Microsoft (Word, Excel i PowerPoint).

Els formats esporàdics de fitxers emprats en el servei de revisió i traducció dels textos institucionals de la UOC són:

- InDesign (indd, idml)
- SRT
- PDF
- Documents, fulls de càlcul i presentacions de Google
- Documents d'OpenOffice/LibreOffice
- XML

5. Rols i model de relació i mitjans personals

Pel que fa al model de relació, s'han identificat els rols següents:

- La persona de la UOC que fa la comanda: l'**usuari o usuària final**.
- L'**equip tècnic de lingüistes del Servei Lingüístic**.

- La persona **responsable de la UOC**: el director o directora del Servei Lingüístic, o la persona de l'equip tècnic en qui delegui aquesta tasca.
- La **persona responsable de l'empresa**: el gestor o gestora de compte.
- L'**equip de gestió de projectes de l'empresa**.
- L'**equip lingüístic intern de l'empresa**.
- L'**equip lingüístic extern de l'empresa**.

L'empresa adjudicatària ha de tenir el personal qualificat adequat, tal com es descriu en l'apartat "Condicions del servei".

Així mateix, ha de designar un equip responsable (gestors o gestores de projectes) per canalitzar la relació amb l'equip tècnic del Servei Lingüístic de la UOC i els usuaris de les diferents àrees de l'organització. Aquestes persones, com a interlocutores habituals amb la UOC, han de procurar fer fluida la gestió de les traduccions i les revisions de textos, i han de vetllar per la qualitat d'aquestes revisions i traduccions i pel bon funcionament dels circuits i l'adaptació a situacions concretes. També han de canalitzar els dubtes, la resolució de problemes i errors que es puguin produir durant la realització d'aquests serveis, i facilitar la informació que la UOC sol·liciti. Si en algun cas convé, s'ha de facilitar el contacte amb la persona que hagi fet la revisió o la traducció només per resoldre dubtes sobre el text revisat o traduït.

També ha de tenir un equip lingüístic intern de, com a mínim, dues persones expertes en català i castellà (una de júnior i una de sènior), i dues persones expertes en anglès (una de júnior i una de sènior). Es considera que una persona experta ha de tenir la formació lingüística, filològica i terminològica adequada als textos que ha de treballar i ha de tenir una experiència demostrable en tasques de revisió i traducció d'almenys tres anys (en el cas de l'expert o experta júnior) i d'almenys cinc anys (en el cas de l'expert o experta sènior). Abans que l'equip gestor lliuri els textos, aquestes persones expertes els han de revisar en el format final i els han de comparar amb l'original per garantir-ne la fidelitat i la qualitat pel que fa a la llengua i el format.

L'empresa adjudicatària es compromet a lliurar les revisions i les traduccions en els terminis estipulats en la descripció de l'encàrrec. Igualment, es compromet a mantenir diversos canals de comunicació amb la UOC per a un seguiment

correcte dels projectes (correu electrònic, telefonia fixa, comunicació mòbil, reunions presencials i per videoconferència).

Per al bon seguiment del contracte, es faran reunions periòdiques entre la persona responsable del servei a l'empresa adjudicatària (gestor o gestora de compte) i la direcció del Servei Lingüístic, i els membres dels equips tècnics que calguin de l'empresa adjudicatària i de la UOC. Aquestes reunions de seguiment es duran a terme, com a mínim, mensualment i es podran complementar amb reunions de caràcter exclusivament tècnic entre l'equip de gestió de projectes de l'empresa adjudicatària i l'equip tècnic del Servei Lingüístic.

6. Condicions del servei

1. Requisits

Amb independència de les condicions de solvència tècnica i econòmica que ha de complir cada licitador, que són les que es defineixen al plec de clàusules particulars, l'empresa adjudicatària restarà obligada en l'execució d'aquest contracte a:

- a) Proporcionar un entorn de treball amb un portal d'entrada de comandes, una plataforma de gestió de comandes i una eina de traducció assistida.
 1. El portal d'entrada de comandes ha de permetre introduir les comandes telemàticament i de manera fàcil i segura; ha de ser accessible a través del sistema d'autenticació única (*single sign-on*, SSO) de la UOC, i ha de permetre que l'usuari pugui veure l'estat de les seves comandes i recuperar els fitxers relacionats amb cadascuna (amb un termini mínim de conservació que correspongui a la vigència del contracte).
 2. La plataforma de gestió de comandes ha de permetre gestionar les comandes i recollir tota la informació que hi estigui relacionada. Així mateix, el Servei Lingüístic de la UOC ha de poder assignar aquestes comandes (o tasques

específiques de les comandes, com ara només la traducció del català a l'anglès) a l'empresa licitadora o bé al mateix Servei Lingüístic, segons les característiques de cada comanda. La plataforma també ha de permetre que el Servei Lingüístic tingui accés a la informació relacionada amb les comandes i les dades sobre l'activitat i el nivell de servei.

3. L'eina de traducció assistida ha de ser accessible per l'equip del Servei Lingüístic, i s'ha de poder alimentar tant del traductor automàtic de la UOC com de les memòries de traducció compartides entre l'empresa i la UOC.
- b) Incorporar les millores derivades de l'aplicació de la intel·ligència artificial (IA) als processos de gestió, edició, revisió i traducció dels textos (per exemple, en la gestió de les memòries de traducció), a mesura que aquestes millores estiguin disponibles per a l'entorn de treball.
- c) Saber aplicar les normatives lingüístiques, pautes i criteris (generals i específics) dels organismes nacionals i internacionals adequats en cada cas.
- d) Conèixer els criteris lingüístics de la UOC i aplicar-los en els textos, i també els criteris de correcció i traducció recollits al cercador de nomenclatura, referits a denominacions de càrrecs, estructura organitzativa, titulacions, etc.

Webs del Servei Lingüístic:

- ***Llengua i estil de la UOC***

www.uoc.edu/portal/ca/servei-linguistic

- ***Lengua y estilo de la UOC***

www.uoc.edu/portal/es/servei-linguistic

- ***UOC Language & Style***

www.uoc.edu/portal/en/servei-linguistic

Cercador de nomenclatura

www.uoc.edu/portal/ca/servei-linguistic/nomenclatura

- e) Garantir la correcció lingüística dels textos lliurats, l'adequació pel que fa al registre i la terminologia, la fidelitat en relació amb el

missatge de l'original i l'aplicació dels criteris de llengua i edició que es descriuen als webs i altres recursos que proporcioni el Servei.

- f) En el cas de traducció d'un mateix document a dues o més llengües, garantir que les diferents versions són coherents i transmeten el mateix missatge.
- g) Saber aportar documentació amb dubtes, preguntes i justificacions que generi la documentació objecte de l'encàrrec.
- h) Fer servir el sistema de traducció automàtica de la UOC per a les traduccions català <> castellà i garantir que es farà sempre la postedició sobre l'esborrany que donen els sistemes, amb un resultat de qualitat i idoneïtat en la llengua de destinació.
- i) Proporcionar una eina de traducció assistida incorporada en l'entorn digital de treball que es pugui alimentar tant del resultat del sistema de traducció automàtica de la UOC com de les memòries de traducció compartides entre l'empresa adjudicatària i la UOC.
- j) Proporcionar les memòries de traducció en format .tmx quan la UOC ho consideri oportú i, en la mesura que sigui possible, mantenir aquestes memòries actualitzades i sense errors.
- k) Identificar els revisors i traductors amb un codi perquè la UOC pugui saber qui ha intervingut en els processos de revisió i traducció de cada encàrrec.
- l) Aportar la informació necessària sobre el circuit i el funcionament de la plataforma i fer sessions de formació sobre l'ús de l'entorn a l'equip del Servei Lingüístic.
- m) Garantir un servei tècnic de suport i de manteniment de l'entorn correctiu i preventiu per donar resposta a les necessitats funcionals del servei (incidències i petits evolutius).

2. Preus

Les tarifes s'estableixen segons els conceptes següents:

- La paraula és la unitat de mesura bàsica.
- Les tasques no previstes per paraules es comptabilitzaran per hores.
- Aquests preus inclouen el cost de gestió i coordinació amb la UOC.

La tarifa per paraula que pertoca en cada comanda és la que resulta de l'oferta de l'empresa adjudicatària, que ha de respectar els valors màxims que estableix l'apartat E del quadre de referències del plec de clàusules particulars.

La tarifa base serà la de la revisió del català i castellà (**T1**). La resta de tarifes s'han de calcular d'acord amb el que recull l'apartat E del quadre de referències del plec de clàusules particulars.

3. Terminis màxims de lliurament

Lliurament normal

Els terminis s'expressen en nombre de paraules de l'original, per persona i hora (sempre dins l'horari establert a l'apartat "Horari de servei"). Aquests terminis inclouen la gestió de les comandes.

	Revisions	Postedicions entre català i castellà	Altres postedicions i traduccions
4 hores	Fins a 900 paraules	Fins a 600 paraules	Fins a 300 paraules
6 hores	Fins a 1.800 paraules	Fins a 1.200 paraules	Fins a 600 paraules
24 hores	Fins a 6.000 paraules	Fins a 4.000 paraules	Fins a 2.000 paraules
Segon dia i següents d'un mateix encàrrec	Fins a 9.000 paraules	Fins a 6.000 paraules	Fins a 3.000 paraules

Lliurament urgent

Es consideren urgents els lliuraments en què els terminis són inferiors als referits en l'apartat anterior. En el cas de lliurament urgent, l'increment dels preus no ha de ser superior al 20 % sobre el preu de lliurament normal.

7. Pla de transició i pla de devolució del servei

Un cop formalitzat el contracte, la UOC i l'empresa adjudicatària han de preparar els circuits i les eines d'acord amb les dades que la UOC aporti perquè s'adeqüi a les necessitats del servei contractat.

Mentre duri el període de transició, l'empresa adjudicatària ha de poder prestar el servei per mitjà d'un circuit provisional.

Aquest període durarà un mes com a màxim: s'ha de poder mantenir el servei de comandes, preparar el canvi de circuit i procediment, i informar del canvi els usuaris.

El període de transició inclou la fase de captura de coneixement i la fase d'implementació de la infraestructura i dels circuits:

- Fase de captura de coneixement: la UOC ha d'aportar la informació necessària sobre les necessitats del servei i el funcionament de l'organització; l'empresa adjudicatària ha d'aportar la informació necessària sobre el circuit i el funcionament del sistema, i ha de fer sessions de formació sobre com es fa servir als usuaris del Servei Lingüístic.
- Fase d'implementació de la infraestructura i dels circuits: l'empresa adjudicatària ha de deixar a punt el sistema perquè funcioni d'acord amb les necessitats i la informació recollida en la fase anterior; ha de preparar, juntament amb la UOC, el canvi de circuit i procediment, i ha de mantenir el servei de comandes, per mitjà d'un circuit provisional.

El pla de transició haurà d'incloure:

- Definició del marc temporal i recursos necessaris per dur a terme el pla de transició.
- Planificació detallada de la fase d'implementació de la infraestructura i dels circuits: el calendari, l'organització, la metodologia, les accions que caldrà emprendre i els plans de contingència per tal que l'etapa de transició no afecti els usuaris.
- Detall de les activitats necessàries per part del proveïdor actual per tal de garantir el traspàs correcte de responsabilitats.

S'ha de preveure un període de devolució del servei per completar la correcta transferència de coneixements i la transferència tecnològica. La devolució es farà en el termini d'un mes.

El pla de devolució haurà de fer referència a:

- Definició del marc temporal i recursos necessaris per dur a terme el pla de devolució.
- Planificació detallada de la fase d'execució de la devolució: el calendari, l'organització, la metodologia, les accions que caldrà emprendre i els plans de contingència per tal que l'etapa de transició no afecti els usuaris.
- Detall de les activitats necessàries per part del proveïdor entrant per tal de garantir el traspàs correcte de responsabilitats.

8. Control de la qualitat

L'empresa adjudicatària ha de garantir la qualitat i preveure mesures correctores en el cas de qualitat insuficient dels textos resultants dels encàrrecs. També ha de tenir en compte mesures preventives i protocols per a altres tipus d'incidències no lingüístiques (problemes amb l'entorn de treball, canals de comunicació, etc.).

Pel que fa a la qualitat del resultat de la feina, segons el nombre d'errors greus (i lleus) i l'extensió del text objecte del servei, la UOC es reserva el dret de demanar una revisió completa per part de l'empresa adjudicatària, o bé el dret de demanar la repetició de la comanda per part d'una altra persona de l'empresa adjudicatària. Aquesta repetició es farà en el mínim temps possible, en un termini pactat amb la UOC.

En cas d'incompliment reiterat en la qualitat del servei, la UOC es reserva el dret de rescindir el contracte que hagi establert amb l'empresa adjudicatària.

9. Confidencialitat i ús de documentació i identitat de la UOC

L'empresa adjudicatària ha de mantenir la confidencialitat dels materials i continguts de la UOC abans que es publiquin o es difonguin, i també guardar el deure de confidencialitat que imposa el plec de clàusules particulars.

L'empresa adjudicatària ha de demanar permís a la UOC per poder publicar en el seu web o en els seus materials i suports d'informació i publicitat els projectes, logotip i imatges dels treballs fets per a la UOC.

10. Període de garantia

Les tasques objecte del contracte tenen una garantia amb una durada mínima d'un any a partir del moment en què l'empresa les lliura. Durant aquest període, l'empresa adjudicatària es compromet a resoldre satisfactòriament totes les incidències detectades en els textos lliurats que li són imputables per acció o per omissió sense cost per a la UOC.

Els textos lliurats a conseqüència de la correcció d'errors s'han de fer de conformitat amb aquest plec i, per tant, tenen un nou període de garantia.

11. Horari de servei

L'horari d'atenció habitual de la UOC és de dilluns a dijous de les 8 a les 18 hores i els divendres de les 8 a les 15 hores.

L'empresa adjudicatària ha de garantir un servei d'atenció i resolució d'incidències i consultes tècniques per a la prestació en l'horari habitual de la UOC, amb un temps de resposta per incidències inferior a 4 hores.

En casos excepcionals, l'empresa adjudicatària ha de poder oferir sistemes per atendre comandes fora dels horaris laborals habituals que incloguin caps de setmana, festius i períodes de vacances.

12. Llengua de treball en l'execució del contracte

L'adjudicatari ha de fer servir el català en les relacions amb la UOC derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, ha de fer servir, almenys, el català en les comunicacions de tota mena que es derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte.

En tot cas, l'adjudicatari queda subjecte en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen.