

**ACORD MARC PER A L'HOMOLOGACIÓ DE DIVERSOS PROVEÏDORS PER A LA
PRESTACIÓ DELS SERVEIS DE CONSULTORIA I IMPARTICIÓ DE FORMACIONS
ESPECÍFIQUES PEL DESENVOLUPAMENT PERSONAL I PROFESSIONAL DELS
TREBALLADORS D'EMPRESES I ORGANITZACIONS**

EXPEDIENT HSE00032/2022

**PLEC DE PRESCRIPCIONS
TÈCNIQUES**

Índex

Índex	2
1. OBJECTE	3
2. LOT 1: GESTIÓ DE PROJECTES I ORGANITZACIÓ DEL TREBALL	3
2.1. Abast del servei	3
2.2. Característiques del servei	4
3. LOT 2: LIDERATGE, GESTIÓ D'EQUIPS I HABILITATS DIRECTIVES	7
3.1. Abast del servei	7
3.2. Característiques del servei	8
4. LOT 4: INNOVACIÓ I DINAMITZACIÓ DE GRUPS DE TREBALL	15
4.1. Abast del servei	15
4.2. Característiques del servei	16
5. LOT 5: EFICÀCIA COMERCIAL	19
5.1. Abast del servei	19
5.2. Característiques del servei	20
6. LENGUA VEHICULAR DE LA DOCÈNCIA	23
7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	23
8. CONDICIONS DEL SERVEI	27

1. OBJECTE

El present procediment té per objecte l'homologació de proveïdors de formació que puguin realitzar les diferents accions tant de consultoria i disseny de programes com d'impartició de cursos de formació presencial i virtual en els àmbits de coneixement definits per cada lot, dirigits al creixement i desenvolupament professional de les persones que conformen les plantilles de les diferents empreses i organitzacions a qui la UOC dona serveis de formació.

El present Plec contempla les diferents tipologies de formació en diferents lots per especialitats formatives amb un sentit propi.

En concret, es preveuen quatre lots diferents en funció de l'àmbit de coneixement.

Els interessats en participar a l'Acord Marc als efectes d'obtenir la consideració de proveïdors homologats hauran de licitar per lot i hauran de subscriure oferta obligatòriament per a tots els continguts del lot.

Es detallen a continuació els lots en què es divideix l'objecte de l'Acord Marc:

- Lot 1: Gestió de projectes i organització del treball
- Lot 2: Lideratge, gestió d'equips i habilitats directives
- Lot 3: Innovació i dinamització de grups de treball
- Lot 4: Eficàcia Comercial

2. LOT 1: GESTIÓ DE PROJECTES I ORGANITZACIÓ DEL TREBALL

2.1. Abast del servei

En aquest Lot s'inclouen totes les formacions que tenen per objectiu:

- La millora dels processos i formes de treball per mitjà de la capacitat de les persones en competències relacionades amb l'adequada gestió de projectes per assegurar-ne la qualitat dels resultats.
- L'aplicació de diferents metodologies àgils a la gestió de projectes i d'organització del treball.
- L'òptim aprofitament dels recursos personals i professionals en la consecució de resultats organitzatius.

Dins de l'àmbit de la gestió, la gestió de projectes és l'activitat de planificar, organitzar, motivar i controlar recursos, procediments i protocols per tal d'aconseguir un objectiu específic, com pot ser realitzar un projecte dins d'unes restriccions d'abast, qualitat, temps i cost. Un projecte és un esforç temporal assumit per a crear un producte, resultat o servei únic, que porta canvis beneficiosos o de valor afegit.

Als efectes del Lot 1, la gestió de projectes comporta la formació en continguts com PMO, Scrum, Kanban, Agile, Programació Extrema XP, ITIL, gestió d'equips de projecte sense dependència jeràrquica, estratègies d'acompanyament a la gestió del canvi, tècniques de innovació i creativitat. L'organització del treball comporta la formació en continguts com la neuroproductivitat i la gestió d'espais i entorns de treball.

L'empresa adjudicatària haurà d'impartir i/o dinamitzar els cursos i/o formacions per tal que s'adaptin a les necessitats específiques i concretes dels destinataris, tant per les formacions presencials, com per les virtuals. Addicionalment, l'empresa adjudicatària, sempre i quan així li ho requereixi la UOC, haurà de dissenyar i crear els cursos i/o formacions o assessorar a la UOC en el procés.

En les formacions, i si així ho requereix la UOC, el proveïdor homologat adjudicatari haurà de descriure de manera detallada la proposta metodològica i de relació amb la UOC per arribar a dissenyar el programa formatiu definitiu, el qual s'haurà d'enviar, com a molt tard, en la data indicada pel responsable del contracte. En aquest sentit, si la UOC considera que la proposta no s'ajusta als objectius i necessitats de la formació, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una nova proposta que s'adapti a les necessitats de la UOC. La nova proposta haurà de ser entregada en el termini que indiqui el responsable del contracte en funció de les circumstàncies concurrents. Si no és acceptada per la UOC, s'haurà d'establir una reunió amb el proveïdor per acabar de concretar els aspectes necessaris per tal que la proposta sigui ajustada a les necessitats.

2.2. Característiques del servei

Les formacions d'aquest Lot hauran de complir, com a mínim, amb els requisits que s'indiquen a continuació.

2.2.1. Equip de treball

Per a la realització dels diferents serveis de formació que la UOC requereixi, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un equip de treball que asseguri l'assoliment dels objectius del programa formatiu descrits en l'abast del servei, mitjançant un equip multidisciplinari, estable, i que aconsegueixi, com a mínim, els requeriments especificats al PCAM.

La UOC es reserva el dret a comunicar i sancionar la no correcta prestació del servei amb els mínims de qualitat establerts en el present Plec i, per tant, la insatisfacció amb la prestació del servei per part del proveïdor.

2.2.2. Proves de nivell

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar proves de nivell per a seleccionar adequadament els alumnes, així com per poder adaptar la formació al nivell mig del grup en qüestió. Aquestes proves de nivell es realitzaran en cas que sigui necessari, seguint el format que s'indiqui. Les proves de nivell s'especificaran en el moment en què es sol·liciti el servei al proveïdor, juntament a la comunicació de petició on es descriuran les necessitats concretes de la formació.

En cas de realitzar aquestes proves de nivell, un cop fetes, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un informe on hi constin els resultats d'aquestes proves, així com la proposta del nivell de la formació, que ha de ser el que més s'ajusti i el més adequat per al grup d'alumnes que participarà en aquesta formació, i posteriorment, haurà d'entregar l'esmentat informe al responsable del servei designat per la UOC, i la UOC el validarà.

2.2.3. Lloc de realització

A requeriment de la UOC, l'empresa adjudicatària ha de fer possible que la formació es pugui impartir:

- A les pròpies seus de la UOC(*), com per exemple:
 - Barcelona:
 - Seu del 22@ (Rambla del Poble Nou 156)
 - Seu Tibidabo (Av. Tibidabo 39-43)
 - Madrid (Plaza de las Cortes, 4)

() En cas que es produeixi algun canvi en la direcció de les seus, se n'informarà amb la deguda antelació.*

- A les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.
- A les instal·lacions de l'empresa o organització a qui la UOC dona serveis de formació.
- A altres instal·lacions que designi la UOC.
- En cas de ser necessari, el proveïdor ha de garantir que la formació es pot dur a terme de forma virtual, sense comprometre els continguts i l'aprenentatge dels usuaris.

Els costos de desplaçament de l'equip hauran d'estar inclosos en el preu/hora de la formació, a excepció dels costos de desplaçament i manteniment necessaris per dur a terme la impartició de la formació per l'equip docent en les dependències de la UOC o en altres instal·lacions designades per la UOC, en quin cas els costos s'assumiran per la UOC.

D'aquesta manera, si l'adjudicatari s'hagués de desplaçar a les oficines de la UOC per a dur a terme la definició del projecte de formació, la realització i el seu seguiment, aquest desplaçament no haurà de suposar un cost afegit.

2.2.4. Entorns de treball i desenvolupament col·laboratiu

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'eines digitals per a la creació, dinamització i gestió d'espais col·laboratius que ajudin a fer el seguiment, com a acció posterior a les sessions de formació presencials i virtuals.

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme accions de suport, guia i motivació en relació amb l'alumnat per assegurar-ne la continuïtat al llarg de la formació, així com posar els mitjans necessaris per tal de mantenir l'interès de l'alumnat respecte a la formació en

qüestió. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- Assegurar l'assumpció dels conceptes clau de la formació (mitjançant exemples, participació activa dels assistents, etc.).
- Adaptar la formació al nivell i a les necessitats del grup, aplicant un ritme que sigui i coherent que permeti tocar tots els punts bàsics de la sessió formativa.
- Realitzar els exercicis pràctics donant el temps adequat.
- Fomentar l'autonomia de l'aprenentatge per tal que cada alumne pugui experimentar el seu propi ritme.

Per a la prestació del servei, l'empresa adjudicatària ha d'aportar els elements següents:

- Continguts de formació de cada programa. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària serà la responsable de l'entrega del material formatiu i dels recursos d'aprenentatge als alumnes assistents a través de l'entorn de la formació, de la recollida de la documentació, incloent el resultat de les proves de nivell i les avaluacions que en el seu cas s'hagin fet, així com de l'entrega i recollida del qüestionari de satisfacció. El material formatiu i els recursos d'aprenentatge que es faran servir en les sessions de formació serà de titularitat de l'empresa adjudicatària. En cas que aquesta faci servir recursos que siguin de titularitat de tercers, s'haurà d'encarregar de demanar i obtenir l'autorització que resulti necessària al titular. En el cas que l'empresa adjudicatària porti continguts formatius nous creats específicament per a les sessions de formació objecte del servei, aquests passaran a ser de titularitat exclusiva de la UOC.
- Activitats d'aprenentatge orientades a l'assoliment dels continguts del programa formatiu. Aquestes activitats s'hauran de presentar en el moment que l'empresa adjudicatària presenti la proposta metodològica.

2.2.5. Els recursos d'aprenentatge

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar als participants de les formacions que se li encarreguin a través de la corresponent contractació derivada, sense que suposi cap sobrecost, els materials formatius i els recursos d'aprenentatge que, com a mínim, hauran de complir els següents requisits:

- Ser recursos innovadors confeccionats en diversitat de formats, que com a mínim seran PDF, enllaços, presentacions interactives, vídeos, test, etc. i/o recursos gamificats adaptats a les necessitats dels participants i al contingut de la formació o recursos de lliure accés. El format dels recursos s'especificarà a les fitxes derivades i, en cas que s'utilitzin programaris relacionats amb la temàtica de la formació, serà l'adjudicatari qui s'encarregui de gestionar l'obtenció de les llicències d'ús d'aquets recursos.
- Complir les previsions establertes a la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, i la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.
- Adaptar-se a persones amb discapacitat funcional, en cas de que hi hagi participants amb aquestes característiques a la formació i quan així es requereixi expressament per part de la UOC.

Adicionalment, s'haurà de proporcionar als participants recursos complementaris i opcionals als principals de la formació, això és, notícies, vídeos, llibres, articles d'actualitat, etc. En cas que resulti necessari, el proveïdor homologat que resulti contractista del corresponent contracte derivat haurà de gestionar l'obtenció de les autoritzacions pertinents per a l'ús d'aquests recursos.

3. LOT 2: LIDERATGE, GESTIÓ D'EQUIPS I HABILITATS DIRECTIVES

3.1. Abast del servei

En aquest Lot s'inclouen totes les formacions que tenen com a objectiu:

- Liderar equips amb consciència i control d'un mateix.
- Impulsar el talent dels equips i adquirir noves capacitats de lideratge en diferents vessants, influència i gestió del canvi.
- Incorporar eines de motivació en el lideratge d'equips.
- Incorporar al lideratge de grup tècniques de negociació davant conflictes.
- Desenvolupar i millorar les capacitats de gestió de persones.
- Potenciar la innovació de directius i managers i de les seves empreses a través del lideratge.
- Desenvolupar les habilitats implícites del rol de líder com la influència, la comunicació, la negociació, la resolució de conflictes, l'anàlisi de problemes i la presa de decisions.

L'empresa adjudicatària haurà d'impartir i/o dinamitzar els cursos i/o formacions per tal que s'adaptin a les necessitats específiques i concretes dels destinataris, tant per les formacions presencials, com per les virtuals. Adicionalment, l'empresa adjudicatària, sempre i quan així li ho requereixi la UOC, haurà de dissenyar i crear els cursos i/o formacions o assessorar a la UOC en el procés.

En les formacions, i si així ho requereix la UOC, el proveïdor homologat adjudicatari haurà de descriure de manera detallada la proposta metodològica i de relació amb la UOC per arribar a dissenyar el programa formatiu definitiu, el qual s'haurà d'enviar, com a molt tard, en la data indicada pel responsable del contracte. En aquest sentit, si la UOC considera que la proposta no s'ajusta als objectius i necessitats de la formació, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una nova proposta que s'adapti a les necessitats de la UOC. La nova proposta haurà de ser entregada en el termini que indiqui el responsable del contracte en funció de les circumstàncies concurrents. Si no és acceptada per la UOC, s'haurà d'establir una reunió amb el proveïdor per acabar de concretar els aspectes necessaris per tal que la proposta sigui ajustada a les necessitats.

3.2. Característiques del servei

Les formacions d'aquest Lot hauran de complir, com a mínim, amb els requisits que s'indiquen a continuació.

3.2.1. Equip de treball

Per a la realització dels diferents serveis de formació que la UOC requereixi, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un equip de treball que asseguri l'assoliment dels objectius del programa formatiu descrits en l'abast del servei, mitjançant un equip multidisciplinari, estable, i que aconsegueixi, com a mínim, els requeriments especificats al PCAM.

La UOC es reserva el dret a comunicar i sancionar la no correcta prestació del servei amb els mínims de qualitat establerts en el present Plec i, per tant, la insatisfacció amb la prestació del servei per part del proveïdor, segons el que indica l'apartat relatiu a penalitats del PCAM.

3.2.2. Proves de nivell

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar proves de nivell per a seleccionar adequadament els alumnes, així com per poder adaptar la formació al nivell mig del grup en qüestió. Aquestes proves de nivell es realitzaran en cas que sigui necessari, seguint el format que s'indiqui. Les proves de nivell s'especificaran en el moment en què es sol·liciti el servei al proveïdor, juntament a la comunicació de petició on es descriuran les necessitats concretes de la formació.

En cas de realitzar aquestes proves de nivell, un cop fetes, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un informe on hi constin els resultats d'aquestes proves, així com la proposta del nivell de la formació, que ha de ser el que més s'ajusti i el més adequat per al grup d'alumnes que participarà en aquesta formació, i posteriorment, haurà d'entregar l'esmentat informe al responsable del servei designat per la UOC, i la UOC el validarà.

3.2.3. Lloc de realització

A requeriment de la UOC, l'empresa adjudicatària ha de fer possible que la formació es pugui impartir:

- A les pròpies seus de la UOC (*), com per exemple:
 - Barcelona:
 - Seu del 22@ (Rambla del Poble Nou 156)
 - Seu Tibidabo (Av. Tibidabo 39-43)
 - Madrid (Plaza de las Cortes, 4)

() En cas que es produeixi algun canvi en la direcció de les seus, se n'informarà amb la deguda antelació.*

- A les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.
- A les instal·lacions de l'empresa o organització a qui la UOC dona serveis de formació.
- A altres instal·lacions que designi la UOC.
- En cas de ser necessari, el proveïdor ha de garantir que la formació es pot dur a terme de forma virtual, sense comprometre els continguts i l'aprenentatge dels usuaris.

Els costos de desplaçament de l'equip hauran d'estar inclosos en el preu/hora de la formació, a excepció dels costos de desplaçament i manteniment necessaris per dur a terme la impartició de la formació per l'equip docent en les dependències de la UOC o en altres instal·lacions designades per la UOC, en quin cas els costos s'assumiran per la UOC.

D'aquesta manera, si l'adjudicatari s'hagués de desplaçar a les oficines de la UOC per a dur a terme la definició del projecte de formació, la realització i el seu seguiment, aquest desplaçament no haurà de suposar un cost afegit.

3.2.4. Entorns de treball i desenvolupament col·laboratiu

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'eines digitals per a la creació, dinamització i gestió d'espais col·laboratius que ajudin a fer el seguiment, com a acció posterior a les sessions de formació presencials i virtuals.

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme accions de suport, guia i motivació en relació amb l'alumnat per assegurar-ne la continuïtat al llarg de la formació, així com posar els mitjans necessaris per tal de mantenir l'interès de l'alumnat respecte a la formació en qüestió. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- Assegurar l'assumpció dels conceptes clau de la formació (mitjançant exemples, participació activa dels assistents, etc.).
- Adaptar la formació al nivell i a les necessitats del grup, aplicant un ritme que sigui i coherent que permeti tocar tots els punts bàsics de la sessió formativa.
- Realitzar els exercicis pràctics donant el temps adequat.
- Fomentar l'autonomia de l'aprenentatge per tal que cada alumne pugui experimentar el seu propi ritme.

Per a la prestació del servei, l'empresa adjudicatària ha d'aportar els elements següents:

- Continguts de formació de cada programa. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària serà la responsable de l'entrega del material formatiu i dels recursos d'aprenentatge als alumnes assistents a través de l'entorn de la formació, de la recollida de la documentació, incloent el resultat de les proves de nivell i les avaluacions que en el seu cas s'hagin fet, així com de l'entrega i recollida del qüestionari de satisfacció. El material formatiu i els recursos d'aprenentatge que es faran servir en les sessions de formació serà de titularitat de l'empresa adjudicatària. En cas que aquesta faci servir recursos que siguin de titularitat de tercers, s'haurà d'encarregar de demanar i obtenir l'autorització que resulti necessària al titular. En el cas que l'empresa adjudicatària porti continguts formatius nous creats específicament per a les sessions de formació objecte del servei, aquests passaran a ser de titularitat exclusiva de la UOC.
- Activitats d'aprenentatge orientades a l'assoliment dels continguts del programa formatiu. Aquestes activitats s'hauran de presentar en el moment que l'empresa adjudicatària presenti la proposta metodològica.

3.2.5. Els recursos d'aprenentatge

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar als participants de les formacions que se li encarreguin a través de la corresponent contractació derivada, sense que suposi cap sobrecost, els materials formatius i els recursos d'aprenentatge que, com a mínim, hauran de complir els següents requisits:

- Ser recursos innovadors confeccionats en diversitat de formats, que com a mínim seran PDF, enllaços, presentacions interactives, vídeos, test, etc. i/o recursos gamificats adaptats a les necessitats dels participants i al contingut de la formació o recursos de lliure accés. El format dels recursos s'especificarà a les fitxes derivades i, en cas que s'utilitzin programaris relacionats amb la temàtica de la formació, serà l'adjudicatari qui s'encarregui de gestionar l'obtenció de les llicències d'ús d'aquets recursos.
- Complir les previsions establertes a la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, i la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.
- Adaptar-se a persones amb discapacitat funcional, en cas de que hi hagi participants amb aquestes característiques a la formació i quan així es requereixi expressament per part de la UOC.

Adicionalment, s'haurà de proporcionar als participants recursos complementaris i opcionals als principals de la formació, això és, notícies, vídeos, llibres, articles d'actualitat, etc. En cas que resulti necessari, el proveïdor homologat que resulti contractista del corresponent contracte derivat haurà de gestionar l'obtenció de les autoritzacions pertinents per a l'ús d'aquests recursos.

4. LOT 3: INNOVACIÓ I DINAMITZACIÓ DE GRUPS DE TREBALL

4.1 Abast del servei

Aquest Lot té per objecte la contractació de tallers formatius de les persones que formaran en tècniques de dinamització d'equips de treball i workshops per a la creació i generació de coneixement organitzatiu o divulgatiu o bé la dinamització directa de grups de treball per l'assoliment d'objectius concrets. Aquesta formació haurà de ser adaptada en funció del col·lectiu i àmbit format (personal de gestió, docents o investigadors).

Als efectes del Lot 3, la formació en dinamització de grups de treball comprèn la formació en continguts com Design Thinking, Manual Thinking, Co-disseny, Cognitive walkthrough, disseny interactiu o jobs to be done.

L'empresa adjudicatària haurà d'impartir i/o dinamitzar els cursos i/o formacions per tal que s'adaptin a les necessitats específiques i concretes dels destinataris, tant per les formacions presencials, com per les virtuals. Adicionalment, l'empresa adjudicatària, sempre i quan així li ho requereixi la UOC, haurà de dissenyar i crear els cursos i/o formacions o assessorar a la UOC en el procés.

En les formacions, i si així ho requereix la UOC, el proveïdor homologat adjudicatari haurà de descriure de manera detallada la proposta metodològica i de relació amb la UOC per arribar a dissenyar el programa formatiu definitiu, el qual s'haurà d'enviar, com a molt tard, en la data indicada pel responsable del contracte. En aquest sentit, si la UOC considera que la proposta no s'ajusta als objectius i necessitats de la formació, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una nova proposta que s'adapti a les necessitats de la UOC. La nova proposta haurà de ser entregada en el termini que indiqui el responsable del contracte en funció de les circumstàncies concurrents. Si no és acceptada per la UOC, s'haurà d'establir una reunió amb el proveïdor per acabar de concretar els aspectes necessaris per tal que la proposta sigui ajustada a les necessitats.

4.2 Característiques del servei

Les formacions d'aquest Lot hauran de complir, com a mínim, amb els requisits que s'indiquen a continuació.

4.2.1 Equip de treball

Per a la realització dels diferents serveis de formació que la UOC requereixi, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un equip de treball que asseguri l'assoliment dels objectius del programa formatiu descrits en l'abast del servei, mitjançant un equip multidisciplinari, estable, i que aconsegueixi, com a mínim, els requeriments especificats al PCAM.

La UOC es reserva el dret a comunicar i sancionar la no correcta prestació del servei amb els mínims de qualitat establerts en el present Plec i, per tant, la insatisfacció amb la prestació del servei per part del proveïdor.

4.2.2 Proves de nivell

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar proves de nivell per a seleccionar adequadament els alumnes, així com per poder adaptar la formació al nivell mig del grup en qüestió. Aquestes proves de nivell es realitzaran en cas que sigui necessari, seguint el format que s'indiqui. Les proves de nivell s'especificaran en el moment en què es sol·liciti el servei al proveïdor, juntament a la comunicació de petició on es descriuran les necessitats concretes de la formació.

En cas de realitzar aquestes proves de nivell, un cop fetes, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un informe on hi constin els resultats d'aquestes proves, així com la proposta del nivell de la formació, que ha de ser el que més s'ajusti i el més adequat per al grup d'alumnes que participarà en aquesta formació, i posteriorment, haurà d'entregar l'esmentat informe al responsable del servei designat per la UOC, i la UOC el validarà.

4.2.3 Lloc de realització

A requeriment de la UOC, l'empresa adjudicatària ha de fer possible que la formació es pugui impartir:

- A les pròpies seus de la UOC (*), com per exemple:
 - Barcelona:
 - Seu del 22@ (Rambla del Poble Nou 156)
 - Seu Tibidabo (Av. Tibidabo 39-43)
 - Madrid (Plaza de las Cortes, 4)

() En cas que es produeixi algun canvi en la direcció de les seus, se n'informarà amb la deguda antelació.*

- A les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.
- A les instal·lacions de l'empresa o organització a qui la UOC dona serveis de formació.
- A altres instal·lacions que designi la UOC.
- En cas de ser necessari, el proveïdor ha de garantir que la formació es pot dur a terme de forma virtual, sense comprometre els continguts i l'aprenentatge dels usuaris.

Els costos de desplaçament de l'equip hauran d'estar inclosos en el preu/hora de la formació, a excepció dels costos de desplaçament i manteniment necessaris per dur a terme la impartició de la formació per l'equip docent en les dependències de la UOC o en altres instal·lacions designades per la UOC, en quin cas els costos s'assumiran per la UOC.

D'aquesta manera, si l'adjudicatari s'hagués de desplaçar a les oficines de la UOC per a dur a terme la definició del projecte de formació, la realització i el seu seguiment, aquest desplaçament no haurà de suposar un cost afegit.

4.2.4 Entorns de treball i desenvolupament col·laboratiu

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'eines digitals per a la creació, dinamització i gestió d'espais col·laboratius que ajudin a fer el seguiment, com a acció posterior a les sessions de formació presencials i virtuals.

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme accions de suport, guia i motivació en relació amb l'alumnat per assegurar-ne la continuïtat al llarg de la formació, així com posar els mitjans necessaris per tal de mantenir l'interès de l'alumnat respecte a la formació en qüestió. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- Assegurar l'assumpció dels conceptes clau de la formació (mitjançant exemples, participació activa dels assistents, etc.).
- Adaptar la formació al nivell i a les necessitats del grup, aplicant un ritme que sigui i coherent que permeti tocar tots els punts bàsics de la sessió formativa.
- Realitzar els exercicis pràctics donant el temps adequat.
- Fomentar l'autonomia de l'aprenentatge per tal que cada alumne pugui experimentar el seu propi ritme.

Per a la prestació del servei, l'empresa adjudicatària ha d'aportar els elements següents:

- Continguts de formació de cada programa. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària serà la responsable de l'entrega del material formatiu i dels recursos d'aprenentatge als alumnes assistents a través de l'entorn de la formació, de la recollida de la documentació, incloent el resultat de les proves de nivell i les avaluacions que en el seu cas s'hagin fet, així com de l'entrega i recollida del qüestionari de satisfacció. El material formatiu i els recursos d'aprenentatge que es faran servir en les sessions de formació serà de titularitat de l'empresa adjudicatària. En cas que aquesta faci servir recursos que siguin de titularitat de tercers, s'haurà d'encarregar de demanar i obtenir l'autorització que resulti necessària al titular. En el cas que l'empresa adjudicatària porti continguts formatius nous creats específicament per a les sessions de formació objecte del servei, aquests passaran a ser de titularitat exclusiva de la UOC.
- Activitats d'aprenentatge orientades a l'assoliment dels continguts del programa formatiu. Aquestes activitats s'hauran de presentar en el moment que l'empresa adjudicatària presenti la proposta metodològica.

4.2.5 Els recursos d'aprenentatge

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar als participants de les formacions que se li encarreguin a través de la corresponent contractació derivada, sense que suposi cap sobrecost, els materials formatius i els recursos d'aprenentatge que, com a mínim, hauran de complir els següents requisits:

- Ser recursos innovadors confeccionats en diversitat de formats, que com a mínim seran PDF, enllaços, presentacions interactives, vídeos, test, etc. i/o recursos gamificats adaptats a les necessitats dels participants i al contingut de la formació o recursos de lliure accés. El format dels recursos s'especificarà a les fitxes derivades i, en cas que s'utilitzin programaris relacionats amb la temàtica de la formació, serà l'adjudicatari qui s'encarregui de gestionar l'obtenció de les llicències d'ús d'aquests recursos.
- Complir les previsions establertes a la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, i la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.
- Adaptar-se a persones amb discapacitat funcional, en cas de que hi hagi participants amb aquestes característiques a la formació i quan així es requereixi expressament per part de la UOC.

Addicionalment, s'haurà de proporcionar als participants recursos complementaris i opcionals als principals de la formació, això és, notícies, vídeos, llibres, articles d'actualitat, etc. En cas que resulti necessari, el proveïdor homologat que resulti contractista del corresponent contracte derivat haurà de gestionar l'obtenció de les autoritzacions pertinents per a l'ús d'aquests recursos.

5. LOT 4: EFICÀCIA COMERCIAL

5.1 Abast del servei

Aquest Lot té per objecte la contractació de programes de formació comercial per la millora dels resultats comercials i de les taxes de conversió de la UOC, en mercats o contextos variables i en constant evolució a través de la formació especialitzada en el model i procés de venda, la relació amb el client i la consecució de la venda final.

Als efectes d'aquest contracte la formació en estratègia comercial comporta la formació en continguts com la captació de clients, l'experiència d'usuari, tècniques de fidelització i de venda recurrents, analítica i interpretació de dades comercials, posicionament SEO, difusió en xarxes socials i gestió de continguts web, entre d'altres.

L'empresa adjudicatària haurà d'impartir i/o dinamitzar els cursos i/o formacions per tal que s'adaptin a les necessitats específiques i concretes dels destinataris, tant per les formacions presencials, com per les virtuals. Addicionalment, l'empresa adjudicatària, sempre i quan així li ho requereixi la UOC, haurà de dissenyar i crear els cursos i/o formacions o assessorar a la UOC en el procés.

En les formacions, i si així ho requereix la UOC, el proveïdor homologat adjudicatari haurà de descriure de manera detallada la proposta metodològica i de relació amb la UOC per arribar a dissenyar el programa formatiu definitiu, el qual s'haurà d'enviar, com a molt tard, en la data indicada pel responsable del contracte. En aquest sentit, si la UOC considera que la proposta no s'ajusta als objectius i necessitats de la formació, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar una nova proposta que s'adapti a les necessitats de la UOC. La nova proposta haurà de ser entregada en el termini que indiqui el responsable del contracte en funció de les circumstàncies concurrents. Si no és acceptada per la UOC, s'haurà d'establir una reunió amb el proveïdor per acabar de concretar els aspectes necessaris per tal que la proposta sigui ajustada a les necessitats.

5.2 Característiques del servei

Les formacions d'aquest Lot hauran de complir, com a mínim, amb els requisits que s'indiquen a continuació.

5.2.1 Equip de treball

Per a la realització dels diferents serveis de formació que la UOC requereixi, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un equip de treball que asseguri l'assoliment dels objectius del programa formatiu descrits en l'abast del servei, mitjançant un equip multidisciplinari, estable, i que aconsegueixi, com a mínim, els requeriments especificats al PCAM.

La UOC es reserva el dret a comunicar i sancionar la no correcta prestació del servei amb els mínims de qualitat establerts en el present Plec i, per tant, la insatisfacció amb la prestació del servei per part del proveïdor.

5.2.2 Proves de nivell

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar proves de nivell per a seleccionar adequadament els alumnes, així com per poder adaptar la formació al nivell mig del grup en qüestió. Aquestes proves de nivell es realitzaran en cas que sigui necessari, seguint el format que s'indiqui. Les proves de nivell s'especificaran en el moment en què es sol·liciti el servei al proveïdor, juntament a la comunicació de petició on es descriuran les necessitats concretes de la formació.

En cas de realitzar aquestes proves de nivell, un cop fetes, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un informe on hi constin els resultats d'aquestes proves, així com la proposta del nivell de la formació, que ha de ser el que més s'ajusti i el més adequat per al grup d'alumnes que participarà en aquesta formació, i posteriorment, haurà d'entregar l'esmentat informe al responsable del servei designat per la UOC, i la UOC el validarà.

5.2.3 Lloc de realització

A requeriment de la UOC, l'empresa adjudicatària ha de fer possible que la formació es pugui impartir:

- A les pròpies seus de la UOC (*), com per exemple:
 - Barcelona:
 - Seu del 22@ (Rambla del Poble Nou 156)
 - Seu Tibidabo (Av. Tibidabo 39-43)
 - Madrid (Plaza de las Cortes, 4)

() En cas que es produeixi algun canvi en la direcció de les seus, se n'informarà amb la deguda antelació.*

- A les instal·lacions de l'empresa adjudicatària.
- A les instal·lacions de l'empresa o organització a qui la UOC dona serveis de formació.
- A altres instal·lacions que designi la UOC.
- En cas de ser necessari, el proveïdor ha de garantir que la formació es pot dur a terme de forma virtual, sense comprometre els continguts i l'aprenentatge dels usuaris.

Els costos de desplaçament de l'equip hauran d'estar inclosos en el preu/hora de la formació, a excepció dels costos de desplaçament i manteniment necessaris per dur a terme la impartició de la formació per l'equip docent en les dependències de la UOC o en altres instal·lacions designades per la UOC, en quin cas els costos s'assumiran per la UOC.

D'aquesta manera, si l'adjudicatari s'hagués de desplaçar a les oficines de la UOC per a dur a terme la definició del projecte de formació, la realització i el seu seguiment, aquest desplaçament no haurà de suposar un cost afegit.

5.2.4 Entorns de treball i desenvolupament col·laboratiu

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'eines digitals per a la creació, dinamització i gestió d'espais col·laboratius que ajudin a fer el seguiment, com a acció posterior a les sessions de formació presencials i virtuals.

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme accions de suport, guia i motivació en relació amb l'alumnat per assegurar-ne la continuïtat al llarg de la formació, així com posar els mitjans necessaris per tal de mantenir l'interès de l'alumnat respecte a la formació en qüestió. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària estarà obligada a:

- Assegurar l'assumpció dels conceptes clau de la formació (mitjançant exemples, participació activa dels assistents, etc.).
- Adaptar la formació al nivell i a les necessitats del grup, aplicant un ritme que sigui i coherent que permeti tocar tots els punts bàsics de la sessió formativa.
- Realitzar els exercicis pràctics donant el temps adequat.
- Fomentar l'autonomia de l'aprenentatge per tal que cada alumne pugui experimentar el seu propi ritme.

Per a la prestació del servei, l'empresa adjudicatària ha d'aportar els elements següents:

- Continguts de formació de cada programa. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària serà la responsable de l'entrega del material formatiu i dels recursos d'aprenentatge als alumnes assistents a través de l'entorn de la formació, de la recollida de la documentació, incloent el resultat de les proves de nivell i les avaluacions que en el seu cas s'hagin fet, així com de l'entrega i recollida del qüestionari de satisfacció. El material formatiu i els recursos d'aprenentatge que es faran servir en les sessions de formació serà de titularitat de l'empresa adjudicatària. En cas que aquesta faci servir recursos que siguin de titularitat de tercers, s'haurà d'encarregar de demanar i obtenir l'autorització que resulti necessària al titular. En el cas que l'empresa adjudicatària porti continguts formatius nous creats específicament per a les sessions de formació objecte del servei, aquests passaran a ser de titularitat exclusiva de la UOC.
- Activitats d'aprenentatge orientades a l'assoliment dels continguts del programa formatiu. Aquestes activitats s'hauran de presentar en el moment que l'empresa adjudicatària presenti la proposta metodològica.

5.2.5 Els recursos d'aprenentatge

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar als participants de les formacions que se li encarreguin a través de la corresponent contractació derivada, sense que suposi cap sobrecost, els materials formatius i els recursos d'aprenentatge que, com a mínim, hauran de complir els següents requisits:

- Ser recursos innovadors confeccionats en diversitat de formats, que com a mínim seran PDF, enllaços, presentacions interactives, vídeos, test, etc. i/o recursos gamificats adaptats a les necessitats dels participants i al contingut de la formació o recursos de lliure accés. El format dels recursos s'especificarà a les fitxes

derivades i, en cas que s'utilitzin programaris relacionats amb la temàtica de la formació, serà l'adjudicatari qui s'encarregui de gestionar l'obtenció de les llicències d'ús d'aquests recursos.

- Complir les previsions establertes a la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, i la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.
- Adaptar-se a persones amb discapacitat funcional, en cas de que hi hagi participants amb aquestes característiques a la formació i quan així es requereixi expressament per part de la UOC.

Addicionalment, s'haurà de proporcionar als participants recursos complementaris i opcionals als principals de la formació, això és, notícies, vídeos, llibres, articles d'actualitat, etc. En cas que resulti necessari, el proveïdor homologat que resulti contractista del corresponent contracte derivat haurà de gestionar l'obtenció de les autoritzacions pertinents per a l'ús d'aquests recursos.

6 LLENGUA VEHICULAR DE LA DOCÈNCIA

La llengua vehicular de la docència i la llengua dels recursos formatius principals de cada formació ha de ser el català i/o el castellà, sense perjudici de que puntualment es pugui remetre als participants a recursos complementaris disponibles en obert a Internet en altres llengües.

7. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Per a la realització del servei, l'empresa adjudicatària haurà de proposar un equip de treball que asseguri l'assoliment dels objectius, mitjançant professionals amb experiència contrastada en la matèria objecte del Lot corresponent i que compleixin, com a mínim, els requeriments establerts al PCAM. El número de participants pot ser variable en funció de les necessitats. En el cas que la formació s'hagi de dur a terme en grups, el màxim de participants per grup serà de 25 persones. La durada de la formació variarà en funció de la temàtica i la profunditat en què es tractin els diferents temes.

7.1 Model de relació i equip de treball

7.1.1 Model de relació

En cada contracte derivat de l'Acord Marc, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, a nivell general, una estructura de governança necessària per a mantenir una interlocució permanent amb les parts involucrades. En cas que una empresa homologada sigui finalment adjudicatària de més d'un contracte derivat, aquesta estructura serà comuna per a tots els contractes derivats de l'Acord Marc que li siguin adjudicats, independentment del Lot al que pertanyin.

A nivell de contracte derivat, com a mínim, hi haurà d'haver el següent Comitè de Seguiment:

- **Comitè de Seguiment:**

Assumirà les funcions de supervisió i control de l'execució del contracte així com la presa de decisions que afectin a l'objectiu i les condicions del contracte. Les principals funcions del Comitè de Seguiment seran:

- o Seguiment contractual (inici, aprovació de treballs, finalització) i gestió de conflictes que sorgeixin.
- o Seguiment executiu. Canvis de planificació i d'abast, gestió de les incidències que sorgeixin durant l'execució del contracte.
- o Assegurar l'adequació de l'equip tècnic d'acord a les necessitats establertes al PTAM, al PCAM i a la fitxa relativa al contracte derivat.
- o Validació de la correcta realització i finalització de les fites establertes prèviament en la planificació.
- o Consensuar i aprovar els canvis estratègics, econòmics, d'abast i de gestió que es consideri oportuns, per a la bona marxa del servei i, si s'escau, les modificacions contractuals que pertoquin.

El Comitè de Seguiment reunirà, com a mínim, al responsable del servei de l'empresa adjudicatària i al responsable del servei que la UOC hagi designat prèviament, o a qui aquests designin com als seus respectius representants, amb la periodicitat que s'estableixi a l'inici del contracte derivat. La periodicitat vindrà fixada a la fitxa derivada. Aquest Comitè de Seguiment es podrà convocar amb caràcter extraordinari sempre que es consideri necessari.

7.1.2 Equip de treball de les formacions

Amb independència de l'estructura organitzativa proposada en cada contracte derivat, l'equip de treball haurà d'estar format, com a mínim, pels següents perfils (aplica per a tots els lots):

- Responsable del Servei
- Formador/s

Per a cada encàrrec derivat del contracte basat, l'empresa adjudicatària haurà de presentar una estructura organitzativa correctament dimensionada que asseguri la cobertura del servei descrit en les condicions fixades per a cada contracte derivat i pel responsable del contracte. Essent l'estructura organitzativa mínima la formada per un **responsable del servei**, que serà el referent i el darrer responsable del projecte. La figura del responsable de servei pot coincidir amb la figura del formador/a.

Els perfils i el nombre de persones requerides en l'equip de treball de l'empresa adjudicatària podrà variar per a cada encàrrec, i s'especificaran en les condicions que correspongui en cadascun d'ells mitjançant les corresponents instruccions del responsable del contracte.

7.1.3 Funcions de l'equip de treball per perfils professionals

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de professionals amb especialització tècnica, així com també amb expertesa en aquells procediments i recursos clau que responen als reptes i

activitats plantejades en el present Plec.

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

7.1.3.1 Responsable del servei designat per part de l'empresa adjudicatària

Les funcions i tasques que haurà de dur a terme el responsable del servei designat per l'empresa adjudicatària durant l'execució del contracte derivat seran, com a mínim, les següents (aplica per als quatre lots):

- Actuar com interlocutor entre l'empresa adjudicatària davant la UOC, canalitzant la comunicació entre la UOC i el personal integrant de l'equip adscrit al contracte.
- Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució de l'activitat formativa, i impartir a aquests les pautes i instruccions de treball que siguin necessàries en relació a la prestació de la formació.
- Definició dels estàndards i metodologies de treball.
- Participació en la creació dels continguts de la proposta formativa.
- Mantenir la visibilitat global de la prestació del servei, en totes les seves dimensions.
- Garantir l'acompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS).
- Planificació de les activitats del projecte.
- Gestió i seguiment del projecte.
- Garantir la correcta organització de l'equip de treball per l'acompliment amb el servei acordat.
- Garantir la capacitat operativa, el dimensionament, de l'equip de treball en el decurs del servei.
- Seguiment i control dels recursos assignats als serveis.
- Informar a la UOC en relació a les variacions en la composició de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte. La UOC revisarà les noves propostes d'integració de l'equip.
- Gestió de riscos.
- Anàlisi de desviacions del projecte (abast, planificació, etc.).
- Presentació dels resultats i entregables davant de la UOC. En aquest sentit, els entregables que haurà de preparar i presentar l'empresa adjudicatària són:
 - Certificat o diploma de participació a la formació dirigit als participants, el qual podrà ser en format físic o en PDF.
 - En els casos que pertoqui, informe individualitzat i informes relatius a les proves de nivell, en format físic o en PDF.
 - Proposta inicial de la formació, com a mínim dues setmanes abans de l'inici de la formació o en la data indicada pel responsable del contracte. El contingut mínim d'aquest informe serà:
 - Objectius de la formació.
 - Continguts de la formació.
 - Metodologia que es seguirà per tal de donar compliment amb

els objectius de la formació.

- Planificació de la formació.
- Informe final de la formació, el qual s'entregarà com a màxim cinc dies després de finalitzar la formació. El contingut mínim d'aquest informe serà:
 - Detall del compliment dels objectius de la formació.
 - Principals conclusions.
 - Possibles recomanacions dels GAPS identificats en el col·lectiu format i propostes de formacions a futur per potenciar-los per part de la UOC.
 - La valoració dels participants, el resultat de l'avaluació continuada, la seva participació, resultats en proves i nivells assolits, i assistències.

7.1.3.2 **Formador**

Les funcions i tasques que haurà/n de dur a terme el/s formador/s designat/s per l'empresa adjudicatària durant l'execució del contracte derivat, seran com a mínim les següents (aplica per als quatre lots):

- En el seu cas, creació i/o elaboració dels continguts de la proposta formativa, sobre la base de la proposta formativa validada per la UOC.
- Realització de l'activitat formativa.
- Elaboració dels documents entregables definits en el present PTAM que s'exigeixin: valoració dels participants, el resultat de l'avaluació continuada, la seva participació, resultats en proves i nivells assolits, i assistències.

La UOC es reserva el dret a exigir el canvi de qualsevol membre de l'equip de l'adjudicatari que no compleixi amb els requisits d'aquest Plec o dels requisits que es fixin en les contractacions derivades, o si considera que no s'assoliran o no s'estan assolint els objectius de la formació definits a l'inici de la mateixa. En aquest cas, l'adjudicatari procedirà a realitzar el canvi sense que això suposi cap cost addicional.

8 **CONDICIONS DEL SERVEI**

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

- a. La prestació de cada servei així com la seva durada aniran en funció de les necessitats de la UOC, les quals seran informades en les instruccions proporcionades pel responsable del contracte en el marc del corresponent contracte basat.

Per a la realització de les activitats establertes en el present Plec de Prescripcions Tècniques, en la fitxa de contracte derivat i en les instruccions proporcionades pel responsable del contracte en el marc del corresponent contracte basat, el proveïdor adjudicatari es compromet a assignar-hi les persones amb la solvència professional requerida al PCAM, que la UOC considera necessària per poder assolir els objectius i els resultats definits en cada cas, i es requerirà el vistiplau de la UOC.

- b. Per donar resposta a l'objecte d'aquest Acord Marc caldrà que el proveïdor homologat adjudicatari contribueixi aportant la seva expertesa, coneixements i suport, en la definició de l'estratègia, continguts específics, metodologia, implementació, i el seguiment i avaluació del servei.
- c. Abans de l'inici de cada formació, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar al responsable del servei designat per la UOC l'equip professional assignat al servei. En cas que l'empresa adjudicatària hagi de realitzar algun canvi en la composició de l'equip, aquesta ho haurà de comunicar a la UOC per escrit i realitzar el canvi del membre de l'equip en els terminis que indiqui el responsable del contracte.

Qualsevol canvi en la composició de l'equip haurà de garantir el compliment de la solvència tècnica establerta al PCAM i haurà de ser prèviament validada per la UOC. En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària haurà de garantir el correcte traspàs de coneixements i funcions a realitzar per part de les noves incorporacions en relació al desenvolupament del projecte.
- d. La UOC es reserva el dret de poder sol·licitar un canvi de formador, si es considera que aquest no compleix amb els requisits establerts com a solvència al PCAM o si considera que no s'assoliran o no s'estan assolint els objectius de la formació definits a l'inici de la mateixa dins del termini atorgat per la UOC. El formador que s'incorpori al servei, haurà de complir amb els requisits tècnics definits al PCAM.
- e. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar de manera periòdica reunions de treball amb els responsables assignats per la UOC. Totes les reunions hauran d'estar documentades amb una acta o document de conclusions que elaborarà l'empresa adjudicatària i que haurà de remetre a la UOC com a molt tard, tres dies després de la celebració de la reunió. Si es requereix per part de la UOC, caldrà que en aquestes reunions hi participin tant els tècnics assignats al servei, com el responsable del servei.
- f. Si s'escau, el servei finalitzarà amb una darrera reunió de tancament que prengui funcions d'acta de cloenda del servei amb la participació, com a mínim, del responsable del servei de l'empresa adjudicatària, i del/s responsable/s assignat/s per la UOC, per tal de valorar el servei i detectar oportunitats de millora.
- g. La persona que designi la UOC com a responsable del servei, serà l'interlocutor únic del contracte derivat, així com l'encarregat d'assegurar el compliment de les instruccions per part de l'empresa adjudicatària.
- h. L'empresa adjudicatària aportarà, a la finalització de cada activitat formativa, la següent documentació:
 - i. Informe final amb el contingut indicat anteriorment.
 - ii. Tots i cadascun dels lliurables, treballs intermedis i documentació generats durant l'execució del servei en format electrònic compatible per al seu tractament, correctament editats i en l'idioma que es pacti, català, castellà o anglès, tal i com s'ha establert en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

- i. En cas necessari, a la finalització de cada activitat formativa, l'empresa adjudicatària haurà de fer arribar als assistents un qüestionari de satisfacció, el qual s'elaborarà conjuntament amb la UOC. En aquest qüestionari s'avaluaran, entre d'altres, els següents aspectes:
 - i. Els coneixements per part del formador en la matèria.
 - ii. El grau d'implicació i la capacitat del formador a l'hora de motivar als assistents.
 - iii. Empatia del formador amb els assistents.
 - iv. Qualitat del contingut de la formació.
 - v. Grau d'adaptació de la formació a les necessitats reals de la UOC.
 - vi. Relació entre el responsable del servei de l'empresa adjudicatària i el responsable del servei de la UOC.

La UOC utilitzarà els resultats d'aquest qüestionari per mesurar la qualitat de l'acció formativa, podent aplicar les penalitzacions que es descriuen en el Plec de Clàusules Administratives. En cas d'incompliment per part de l'empresa adjudicatària de les condicions i requisits descrites en aquest apartat, s'aplicaran les penalitats previstes en el PCAM. El resultat de l'enquesta de satisfacció haurà de ser entregat, com a màxim, fins a 10 dies després de la finalització de la formació.

- j. El professional es compromet a respondre i solucionar dubtes, consultes o peticions dels usuaris o portaveus de la UOC en menys de 48 hores.