

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATO RELATIVO AL SERVICIO DE IMPRESIÓN, MANIPULACIÓN Y  
DISTRIBUCIÓN DE TÍTULOS UNIVERSITARIOS OFICIALES, DE SUPLEMENTOS  
EUROPEOS AL TÍTULO Y DE TITULACIONES PROPIAS DE LA FUNDACIÓN PARA LA  
UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

**EXPEDIENTE: HSE00006/2019**

## ÍNDICE

1. Objeto de la contratación
  - 1.1 Presentación
  - 1.2 Definiciones
2. Volumen estimado de negocio
3. Alcance del servicio
4. Gestión operativa
  - Lot 1. Servicio de impresión, personalización y manipulación de los títulos universitarios oficiales y de los suplementos europeos al título*
    - 4.1 Servicio de impresión, personalización y manipulación de títulos universitarios oficiales
    - 4.2 Suplemento europeo al título de la EEES
    - 4.3 Suplemento europeo al título del LRU
  - Lot 2. Servicio de impresión, personalización y manipulación de los títulos propios*
    - 4.4 Servicio de impresión, personalización y manipulación de los títulos propios
  - Lot 3. Servicio de distribución de títulos propios, títulos universitarios oficiales y suplementos europeos al título*
    - 4.5 Servicio de distribución de los títulos propios
    - 4.6 Servicio de distribución de los títulos universitarios oficiales y de suplementos europeos al título
5. Plan de transición y devolución del servicio
6. Condiciones de ejecución: acuerdos de nivel de servicio (ANS) y penalizaciones
  - 6.1 ANS para el servicio de impresión, personalización y manipulación de los títulos universitarios oficiales y de los suplementos europeos al título
  - 6.2 ANS para el servicio de impresión, personalización y manipulación de los títulos propios
  - 6.3 ANS para el servicio de distribución de títulos propios, títulos universitarios oficiales y suplementos europeos al título
  - 6.4 Penalizaciones
  - 6.5 Revisión de los acuerdos de nivel de servicio
7. Perfiles profesionales y medios técnicos
  - 7.1 Perfiles profesionales y dedicación
  - 7.2 Medios materiales y técnicos

Anexo I. Zonas de distribución internacional

Anexo II. Sedes de la red territorial de la Universitat Oberta de Catalunya

Anexo III. Guía de estilo del SET, modelo de título propio A3 y A4

Anexo IV. Normativa y legislación aplicable

## 1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

### 1.1 Presentación

El objeto del presente procedimiento de licitación es la contratación del servicio de impresión, personalización, manipulación y distribución de títulos universitarios oficiales, de suplementos europeos al título y de títulos propios de la Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya (de ahora en adelante, UOC), de acuerdo con las especificaciones de este pliego de prescripciones técnicas.

El servicio objeto de contratación se fracciona en los tres lotes que se detallan a continuación, cada uno de los cuales constituye una unidad funcional susceptible de adjudicación y contratación independiente:

#### **Lot 1: Servicio de impresión, personalización y manipulado de Títulos Universitarios Oficiales y de Suplementos Europeos del Título**

- Servicio de impresión, personalización y manipulado de Títulos Universitarios Oficiales.
- Servicio de impresión, personalización y manipulado de Suplementos Europeos del Título.

#### **Lot 2: Servicio de impresión, personalización y manipulado de los Títulos Propios**

#### **Lot 3: Servicio de distribución de Títulos Propios y de los Títulos Universitarios Oficiales y de Suplementos Europeos al Título**

- Servicio de distribución de los Títulos Propios.
- Servicio de distribución de los Títulos Universitarios Oficiales y de Suplementos Europeos al Título.

### 1.2 Definiciones

Para la interpretación exacta de las prescripciones técnicas relativas al servicio se pone en conocimiento de las empresas interesadas en el presente procedimiento de contratación que los términos que se emplean tienen el significado siguiente:

- Título universitario oficial:** documento acreditativo de la superación completa de unas enseñanzas universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, que tiene efectos académicos plenos y habilita, si procede, para llevar a cabo actividades de carácter profesional. Los títulos universitarios oficiales los expide, en nombre del rey, el rector de la universidad en que se hayan concluido las enseñanzas que den derecho a obtenerlo, de acuerdo con los requisitos básicos respecto al formato, el texto y el procedimiento de expedición que establezca la legislación vigente.
- Suplemento europeo al título** (en adelante, SET): documento que acompaña cada uno de los títulos universitarios oficiales emitidos, con información unificada, personalizada para cada titulado universitario, sobre los estudios cursados, los resultados obtenidos, las capacidades

profesionales adquiridas y el nivel de su titulación en el sistema nacional de enseñanza superior.

- Título propio:** documento que acredita la superación completa de unas enseñanzas propias de la Universidad, los cuales carecen del carácter oficial y de la validez en todo el territorio nacional que las disposiciones legales otorgan a los títulos universitarios oficiales.

La UOC emite diferentes tipologías de títulos propios:

- Tipología 1 (título propio):** programas de másteres y posgrados
- Tipología 2 (título propio):** programas de especialización, de extensión universitaria y de formación continua
  - Tipología 2a:** imprimido a una cara
  - Tipología 2b:** imprimido a dos caras
- Sello en seco:** el motivo distintivo de la universidad (que será también el propio emblema de ésta), figurará en relevo y estampado en seco caliente, localizado al margen inferior derecho de la orla. La empresa adjudicataria será la encargada de la fabricación del grabado.
- Impresión:** consiste en reproducir los atributos de los títulos sobre las bases.
- Personalización:** es la implantación por una o por ambas caras, dependiendo de la tipología del título, de los datos relativos a las personas tituladas.
- Manipulación:** es la impresión en etiquetas, o bien directamente en el sobre, de los datos de los destinatarios, de acuerdo con la información contenida en la base de datos correspondiente, y también el ensobrado del título y los documentos adjuntos, si hubiese, y la impresión de la carta que tiene que acompañar estos títulos, si hubiese.
- Distribución:** es todo el proceso que se efectúa desde el punto de recogida de los documentos hasta la entrega a su destinatario o en su destino.
- Recogida:** es la retirada y carga de los documentos de los puntos de recogida.
- Entrega:** es la recepción física de la documentación por el destinatario.
- Proceso de entrega:** son los pasos que se tienen que hacer para entregar al estudiante el documento; se incluyen tres intentos de entrega, según la modalidad de entrega.
- Incidencia:** es la quiebra de la entrega del documento en el primer intento de entrega.
- Gestión de incidencias:** es el seguimiento del procedimiento de hacer y garantizar tres intentos de entrega para cada documento, según la modalidad de entrega.
- Incidencia recurrente:** es la quiebra en la entrega del documento después de los tres intentos establecidos en la gestión de incidencias. Se devuelve la información en la UOC para su resolución y, posteriormente, se hace un nuevo proceso de entrega.
- Devolución:** es el regreso al remitente de cualquier título propio o documento enviado de la UOC.
- Comunicación:** cualquier flujo de comunicaciones entre el adjudicatario y el destinatario final del título y/o del SET.

## 2. VOLUMEN ESTIMADO DE NEGOCIO

El volumen estimado de negocio ha sido determinado partiendo de los volúmenes de títulos expedidos durante el periodo comprendido entre los meses de octubre del 2017 y de setiembre del 2018, desglosados según la tipología de cada título. Durante este periodo se expidió un total de 17.192 títulos.

Títulos Oficiales y SET expedidos (de octubre 2017 a septiembre 2018):

TIPOLOGIA TÍTULO	VOLUMEN
<b>TÍTULOS OFICIALES</b>	
Título oficial	7.573
Suplemento europeo al título	7.573

Títulos oficiales distribuidos por meses (de octubre 2017 a septiembre 2018):

Meses	Oct'17	Nov'17	Dic'17	Enero	Febr.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set.	Total	%
Islas														
BAL	81	0	0	0	19	0	0	0	0	17	0	0	117	1,54%
CAN	10	0	0	0	26	0	0	0	0	35	0	0	71	0,94%
Int.	19	0	0	0	30	0	0	0	0	33	0	0	82	1,08%
Nac.	1923	36	8	29	2646	3	33	16	14	2593	2	0	7303	96,43%
<b>Total</b>	<b>2033</b>	<b>36</b>	<b>8</b>	<b>29</b>	<b>2721</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>2678</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>7573</b>	<b>100%</b>

Títulos Propios expedidos (de octubre 2017 a septiembre 2018):

TIPOLOGIA TÍTULO	VOLUMEN
<b>TÍTULOS PROPIOS</b>	
Tipología 1 (A3)	2.298
Tipología 2 (A4 impreso a una cara)	7.114
Tipología 2 (A4 impreso a dos caras)	203

Títulos Propios distribuidos por meses (de octubre 2017 a septiembre 2018):

Meses	Oct'17	Nov'17	Dic'17	Enero	Febr.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Set.	Total	%
A3														
Int.	27	52	1	28	1	26	2	20	1	10	24	17	209	2,17%
Nac.	313	266	13	341	19	215	32	166	53	174	337	160	2089	21,73%
A4														
Int.	48	65	17	11	123	128	13	52	27	67	103	31	685	7,12%
Nac.	680	102	311	234	816	1448	156	325	286	628	1242	404	6632	68,98%
<b>Total</b>	<b>1068</b>	<b>485</b>	<b>342</b>	<b>614</b>	<b>959</b>	<b>1817</b>	<b>203</b>	<b>563</b>	<b>367</b>	<b>879</b>	<b>1706</b>	<b>612</b>	<b>9615</b>	<b>100%</b>

Estos volúmenes se presentan a título informativo y se tienen que interpretar como una estimación del que podría ser el volumen del presente contrato, sin que, por lo tanto, la UOC reste obligada a encomendar al adjudicatario un volumen igual o superior.

Se estima que el 88% de la distribución de títulos propios corresponde a envíos a nacionales, y que el 12% restante corresponde a envíos internacionales. Esta estimación se ha determinado a partir de los envíos de títulos propios hechos durante el ejercicio 2017.

En el anexo I se relacionan las zonas en las cuales se distribuyen los envíos internacionales.

Se estima que el 98% de la distribución de títulos universitarios oficiales corresponde a envíos nacionales, y que el 2% restante corresponde a envíos internacionales. Esta estimación se ha determinado a partir de los envíos de títulos universitarios oficiales hechos durante el ejercicio 2017-2018.

Matrículas de estudiantes nuevos por semestre:

	20162	20171	20172	20181
PG	1.148	2.246	1.159	2.294
Grado	4.100	8.774	1.923	9.322
MU	3.089	6.143	2.580	6.863

### 3. ALCANCE DEL SERVICIO

Quedan recogidas dentro del alcance del servicio las tareas siguientes:

- Tareas de impresión, personalización y manipulación de los títulos oficiales y SET emitidos por la UOC dentro del periodo del contrato.
- Distribución de títulos oficiales y SET, tanto en ámbito nacional como internacional.
- Tareas de impresión, personalización y manipulación de los títulos propios emitidos por la UOC dentro del periodo del contrato.
- Distribución de los títulos propios emitidos por la UOC dentro del periodo del contrato, tanto en ámbito nacional como internacional.
- Trazabilidad y seguimiento de los envíos tanto por parte del estudiante como de la UOC.
- Resolución de incidencias.

### 4. GESTIÓN OPERATIVA

#### **Lot 1. Servicio de impresión, personalización y manipulación de títulos universitarios oficiales y de los suplementos europeos al título**

##### **4.1 Servicio de impresión, personalización y manipulación de títulos universitarios oficiales**

La prestación del servicio de impresión y personalización de los títulos universitarios oficiales se tiene que llevar a cabo de acuerdo con los requerimientos definidos en los puntos siguientes:

#### a) Petición del servicio

La UOC hará el pedido de títulos oficiales al adjudicatario del lote 1 mediante la intranet o a la plataforma facilitada por el adjudicatario, o bien, en el espacio que determine la UOC, y asignará un número de pedido para poder hacer el seguimiento.

Para cada titulado la UOC tiene que facilitar los datos específicos que se tienen que imprimir en cada cartulina. Así mismo, con el pedido se tiene que facilitar un fichero adjunto, con los datos de entrega de cada uno de los títulos, que tiene que contener los campos siguientes:

- Número de expediente
- Correo electrónico del estudiante
- Código de la sede de entrega (previamente la UOC tiene que facilitar al adjudicatario la tabla de codificación de cada una de las sedes de entrega).

En el pedido se tiene que especificar si éste tiene carácter urgente.

El adjudicatario tiene que poner a disposición de la UOC todos los datos relativos a los pedidos hechos desde la plataforma o la intranet facilitada o desde el espacio designado por la UOC, y tiene que confirmar por correo electrónico, a la persona de contacto que designe la UOC, la recepción del pedido. La UOC tiene que poder extraer datos sobre el estado (títulos pendientes de impresión, impresos, en PDF, pendientes de distribución, entregados, etc.) de todos los pedidos y de cada título en particular en cualquier momento.

Una vez recibido el encargo y todos los elementos necesarios para efectuar la impresión y la personalización de los títulos oficiales, el adjudicatario tiene que enviar por correo electrónico, en el plazo máximo de 5 días hábiles, a la persona que designe la UOC, las incidencias que detecte y que impidan la correcta gestión del lote. Este plazo será válido para cada nueva aportación de información que haga la UOC.

Un vez se hayan resuelto las incidencias, en el plazo de 5 días hábiles el adjudicatario tiene que enviar por correo electrónico, a la persona que designe la UOC, el presupuesto correspondiente al servicio solicitado y la fecha prevista en que los títulos estarán disponibles para que los firme la UOC.

#### b) Suministro de bases

El adjudicatario tiene que suministrar en la UOC las **bases o cartulinas de apoyo de los títulos universitarios oficiales**. Estas bases son de material especial con determinadas claves de autenticidad, normalizadas en formato UNE A3, de acuerdo con las prescripciones técnicas y de seguridad que determina el anexo XI del Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.

El adjudicatario tiene que suministrar bases de papel inerte de 140 g, de medida DIN-A3, según las características técnicas y de seguridad descritas en el mencionado anexo XI del Real Decreto.

#### c) Impresión de atributos a las bases

La impresión de cada cartulina de título universitario oficial se tiene que hacer por ófset o por cualquiera otro sistema de impresión que garantice el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos a la normativa legalmente establecida. La impresión de cada base se tiene que hacer,

a una sola cara, del escudo de la UOC, la orla, el escudo nacional, el escudo de la Generalitat de Catalunya, del hecho que el título se expide en nombre del rey, de acuerdo con la fórmula que recogen los modelos previstos en la legislación aplicable, y de la mancha amarilla para la personalización del título, según también se determina legalmente

Para cada cartulina de título **universitario oficial** se tienen que imprimir los atributos siguientes:

Anverso:

- Impresión del escudo nacional, de acuerdo con la gama de colores fijada por el Real Decreto 2267/1982, de 3 de septiembre, por el cual se especifican técnicamente los colores del escudo de España.
- Impresión de la fórmula «FELIPE VI, REY DE ESPAÑA» con color azul cian.
- Impresión de la mancha amarilla para la personalización al título.
- Impresión del escudo de la UOC:

Moratón oscuro: PANTONE Reflejo Blue Uno/C

#000078

RGB 0/0/120

CMYK 100/85/0/5

S 4055-R70B (carta NSC)

Azul cielo: PANTONE 310 Uno/C

#73EDFF

RGB 115/237/255

CMYK 45/0/10/0

S 0540-B10G (carta NSC)

- Impresión de la orla con los colores de las referencias Pantone siguientes: 2768, 1225 y 703.

El adjudicatario se tiene que encargar de la fabricación del grabado de sello seco, para estampación en caliente, con emblema de la UOC.

Reverso:

- Dos colores sólidos visibles a la orla
- Fondo anticopia
- Fondo imborrable
- Tintas reactivas a los disolventes
- Solidez a la luz de 4 a 5 en la escala de lanas

La UOC tiene que aprobar previamente las pruebas de impresión.

Fabricación de grabados: antes de los trabajos de impresión, el adjudicatario del lote 1 tendrá que proceder a la fabricación de grabados y planchas del emblema de la Universitat Oberta de Catalunya, del emblema de la Generalitat de Catalunya, del escudo del Estado español y del escudo de la Unión Europea.

**d) Personalización de los títulos universitarios oficiales**

La personalización consiste en la implantación en ambas caras de los títulos universitarios oficiales de los datos que se establezcan en los modelos fijados por las disposiciones legales que sean de aplicación y, si procede, por las instrucciones dictadas por el ministerio competente en materia de universidades.

La personalización de los títulos correspondientes a las enseñanzas universitarias oficiales establecidos en el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el cual se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, esto es, grado y máster universitario, y la de las enseñanzas oficiales de doctorado establecidos en el Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el cual se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado, se tiene que adecuar a los requisitos establecidos en el Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.

En cuanto a la personalización de los títulos correspondientes a las enseñanzas universitarias oficiales anteriores a los que establece el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, esto es, diplomado, ingeniero técnico, licenciado, ingeniero y doctor, se tiene que adecuar a los requisitos establecidos en el Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios.

La personalización de los títulos universitarios oficiales tiene que presentar, pues, las variables de diplomado y diplomada, ingeniero e ingeniera, ingeniero técnico e ingeniera técnica, licenciado y licenciada, graduado y graduada, máster y doctor y doctora o las que puedan sustituirlas en aplicación de la legislación vigente sobre expedición de títulos universitarios oficiales.

La personalización de los títulos oficiales universitarios constará como mínimo de 44 datos variables por cada título oficial, entre anverso y reverso. Esto es:

- Nombre y apellidos de la persona titulada.
- Lugar y fecha de nacimiento.
- Nacionalidad.
- Fecha de expedición.
- Tipo de título.
- DNI, tarjeta de residencia o pasaporte.
- Fecha de inicio y fin de estudios.
- Especialidades o menciones cursadas, si procede.
- Dobles especialidades cursadas.
- Dobles titulaciones.
- Titulaciones conjuntas.
- Premios extraordinarios.
- Doctorados con todas sus variantes con créditos o cursos monográficos.
- Inclusión, si procede, de las diligencias que afecten la eficacia del título oficial.
- Claus oficiales del título que se expide: la primera clave estará formada por los códigos correspondientes en la Universidad, en el centro y al número de registro universitario. La segunda clave corresponde al número asignado por el Registro nacional de titulados universitarios oficiales.

La personalización de los títulos universitarios oficiales emitidos por la UOC también tiene que incluir la copia con diligencia de retirada de cada uno de los títulos facilitada por el adjudicatario y sobre con franqueo pagado facilitado por la UOC (para la devolución de la diligencia firmada por el estudiante).

Los títulos oficiales correspondientes a enseñanzas universitarias se tienen que expedir en el idioma que la UOC hace constar en los ficheros de datos correspondientes.

Las personalizaciones se tienen que hacer de acuerdo con los encargos puntuales que efectúe la UOC, sin que esta entidad esté obligada a mantener medias mensuales o un calendario.

Son a cargo del adjudicatario las reediciones y personalizaciones que se produzcan por errores que cometa el adjudicatario del servicio, y por cada cartulina que quede invalidada como consecuencia de:

- Mala calidad de impresión de los atributos y/o de los datos de personalización.
- Mala calidad del sellado en seco.
- Bases dobladas y/o con manchas en anverso y reverso.
- Errores en los datos de personalización.

La personalización del título universitario oficial se tiene que hacer mediante sistemas tradicionales (tipografía u ófset) o con cualquiera otro sistema de impresión que garantice el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos a la ley correspondiente, con las diversas composiciones y tipos de letra que la UOC determine en cada momento. La personalización de los títulos universitarios oficiales se tiene que hacer en las dos caras.

La personalización de los títulos universitarios oficiales emitidos por la Universitat Oberta de Catalunya se tiene que hacer mediante sistemas de impresión, el anclaje de los cuales asegure la permanencia de los textos sobre apoyo inerte de forma que éstos no se puedan borrar.

Una vez hecha la personalización del título, la empresa adjudicataria tiene que comprobar la calidad de la impresión del emblema y las orlas, la exactitud de los datos implantados en anverso y reverso y la calidad de sellado en seco, y tiene que rechazar los que tengan errores o deficiencias de impresión, reponerlos sin coste y abonar el coste de la cartulina en el tiempo y la manera que determine la UOC.

El adjudicatario tiene que enviar a los responsables de la UOC una lista por confrontamiento, con un fichero encriptado para incorporar a la aplicación de la clave de la cartulina.

También hay que incorporar una imagen en PDF del título imprimido, una vez este haya superado los controles de calidad mencionados anteriormente. Para cada pedido hay que facilitar el código identificador del título que será el nombre con el cual se guardará el fichero en PDF. Este documento se tiene que guardar en las herramientas de almacenamiento en la nube propiedad de la UOC.

La empresa adjudicataria tiene que mantener actualizado un fichero de la normativa reguladora de todas las titulaciones, especialidades y menciones y especialidades que imparta la UOC con datos de la autoridad que autorizó y/o aprobar cada titulación, y las fechas de autorización y de aprobación y de las publicaciones en los boletines oficiales correspondientes.

La responsabilidad de comprobar la exactitud y la precisión de la redacción en cada título universitario oficial (antes de su impresión) corresponde a la empresa adjudicataria, y la UOC tiene que hacer las comprobaciones una vez entregados los PDF y/o los títulos.

La empresa adjudicataria tiene que ofrecer un servicio urgente de personalización en un máximo de 48 horas para los títulos universitarios oficiales que la UOC, bajo su criterio, considere oportunos. Los títulos solicitados como urgentes no superaran el 5% del volumen total de títulos que se tienen que emitir.

La entrega de los ejemplares personalizados tendrán que estar firmados por la persona responsable de la unidad encargada de la expedición de títulos de la Universidad en un plazo máximo de 30 días a contar a partir de la confirmación de la corrección de los datos del fichero.

### **e) Manipulación de los títulos universitarios oficiales y del suplemento europeo al título**

La empresa adjudicataria tiene que poner a disposición de la UOC una zona de trabajo para que los títulos y los SET puedan ser firmados a sus instalaciones.

La manipulación de los títulos universitarios oficiales y de los SET consiste en el ensobrado del título oficial cuando esté firmado por la persona correspondiente de la UOC, la diligencia de retirada, el SET y, en el supuesto de títulos oficiales dirigidos a las delegaciones provinciales del ministerio competente en materia de universidades y a las oficinas consulares o sección consular de las embajadas españolas al extranjero, la impresión de la carta que tiene que acompañar estos títulos y el sobre de franqueo para la devolución de la diligencia en los casos que la UOC lo establezca como necesarios.

El adjudicatario del lote 1 tendrá que imprimir la carta mencionada en color y en papel con cabecera de la UOC en la parte superior izquierda. La UOC tiene que facilitar al adjudicatario el modelo de la carta mencionada en el primer pedido y tiene que enviar las actualizaciones cuando se produzcan.

Las características del sobre del título que hay que utilizar son las siguientes:

- Fabricación especial
- Bolsa de 320 x 460 mm
- Ófset blanco de 120 g
- Dorso de cartón de 1,5 mm
- Solapa recta autoadhesiva a la banda corta

La UOC tiene que facilitar al adjudicatario del lote 1 las características técnicas para la impresión de los sobres con el logotipo de la UOC: 2 + 0 tintas (Pantone 310 C y Pantone Reflejo Blue C). El logotipo, la dirección y otros datos de la UOC no pueden estar enganchados en una etiqueta, tienen que estar imprimidos directamente al sobre.

A la parte superior derecha del sobre se tienen que imprimir y colocar los datos siguientes:

- Apellido 1, Apellido 2, Nombre
- Titulación (catalán y español)
- Número de cartulina (sin guiones)

También hay que añadir una etiqueta a cada sobre con código de barras/QR con los mismos datos de cada título y estudiante y/o las que determine la UOC.

Los títulos universitarios oficiales se tienen que agrupar en función del lugar de entrega y según los criterios de ordenación que la UOC determine en cada momento.

Para cada lugar de entrega (sedes de la red territorial de la UOC, delegación del ministerio competente en la materia, oficina consular o sección consular de una embajada española al extranjero), el adjudicatario tiene que adjuntar una relación de los títulos siguiendo el mismo orden que en el paquete y que incluya los campos siguientes:

- Apellido 1, Apellido 2, Nombre
- IDP (número identificativo personal de cada estudiante de la UOC)

- Número de cartulina (sin guiones)
- DNI
- Número de registro nacional
- Número de registro universitario
- Número de expediente

La empresa adjudicataria tiene que hacer llegar a la persona de contacto de la UOC un fichero con formato estándar acordado con la UOC con la lista de todos los títulos universitarios oficiales enviados a cada sede territorial con los campos indicados anteriormente, incluido el número de cartulina asignado a cada título.

Las sedes territoriales que actualmente tiene la UOC son las especificadas al anexo II del presente pliego de prescripciones técnicas.

La manipulación de los títulos oficiales emitidos y la preparación porque los recoja el adjudicatario del lote 3 (distribución) será como máximo de 15 días naturales desde la firma de los títulos por la cabeza de la unidad responsable de la expedición de títulos de la Universidad.

Cuando los títulos oficiales ya se hayan manipulado y preparado, la empresa adjudicataria del lote 1 tiene que comunicarlo a la UOC y a la empresa adjudicataria del lote 3 para que ésta los pase a recoger por las instalaciones de la empresa adjudicataria del lote 1 para su posterior distribución. Si hay varias cajas, tienen que ir numeradas. Cada paquete tiene que ir acompañado de un código de barras/QR con la información de los títulos que hay dentro de dicho paquete.

Cuando los títulos se puedan recoger para ser distribuidos, el adjudicatario del lote 1 lo tiene que notificar en la UOC y al adjudicatario del lote 3 y los tiene que enviar la lista, en formato Excel, de los títulos imprimidos y manipulados que tiene que recoger el adjudicatario del lote 3, con los datos necesarios porque los títulos se identifiquen y se distribuyan correctamente. También tiene que registrar los cambios de estado correspondientes a las herramientas de la UOC cuando sea necesario.

#### **f) Otras condiciones**

La empresa adjudicataria tiene que mantener actualizado un fichero con las normas y Decretos en vigor relativos a todas las titulaciones y especialidades que imparta la Universitat Oberta de Catalunya, con los datos de la autoridad que autorizó y/o aprobar cada titulación, y las fechas de autorización y aprobación y de las publicaciones en los correspondientes boletines oficiales.

La empresa adjudicataria tiene que disponer de cámaras **acorazadas** para la custodia de los títulos universitarios oficiales y de los SET.

La UOC pedirá a la empresa adjudicataria informes que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a la expedición de títulos oficiales y de SET, que, en el momento de publicar este pliego, es el Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales, en los siguientes supuestos:

- Que se detecte un posible incumplimiento de la normativa vigente en uno de los títulos oficiales o SET expedidos por el adjudicatario. En este caso, el responsable de la UOC convocará una comparecencia con el responsable de la empresa adjudicataria del lote para solicitarle un informe.
- Anualmente previa ratificación de la prórroga anual del contrato

Estos informes tienen que ser hechos por organismos oficiales e imparciales, y tiene que asumir el coste la empresa adjudicataria.

### **g) Títulos Erasmus Mundus**

Para la expedición de los títulos Erasmus Mundus se establece el modelo regulado por la Orden ECD/760/2013, de 26 de abril, por la cual se establecen los requisitos de expedición del título del programa Erasmus Mundus. El adjudicatario del lote 1 tendrá que expedir estos títulos en apoyo inerte, según recoge el artículo 4, y tienen que incorporar los logotipos de las universidades participantes, además del logotipo de Erasmus. Estos títulos tienen que ser expedidos en catalán, español e inglés, y se rigen por el que se establece en el artículo 5 de la orden mencionada. XIII c) el que establece el modelo de la etiqueta

### **h) Etiqueta Erasmus Mundus**

Según el que establece la Orden ECD/760/2013, las etiquetas tienen que tener una medida de 100 x 150 mm. Hay que hacerlas en papel adhesivo de seguridad con fibrillas visibles e invisibles luminescentes y tienen que reunir las condiciones necesarias para evitar la falsificación, la modificación y el desprendimiento, y tener las características técnicas siguientes:

- Contra el arranque: tienen que tener acuñación de seguridad, de forma que, al intentar desprenderla del diploma al cual va adherida, se rompa y no pueda ser reutilizada.
- Tienen que traer una impresión de margen de la etiqueta con tintas reactivas, que prevenga y evidencie de manera clara e inequívoca el intento de desengancharlas fraudulentamente mediante el uso de disolventes pegatinas.
- Se tiene que imprimir con tintas fugitivas y reactivas.
- Tiene que traer un fondo de seguridad, micro texto y tintas invisibles luminiscentes (en moratón y amarillo) visibles bajo la luz UV.

La etiqueta tiene que ir personalizada según el anexo XIII de la Orden ECD/760/2013.

El plazo de entrega de cada lista no puede exceder de 15 días naturales.

Actualmente la UOC no emite títulos de estas características, a pesar de que no se descarta que emita en el transcurso del presente contrato.

## **4.2 Suplemento europeo al título de la EEES**

Actualmente la UOC se encuentra en proceso de reunir todos los requerimientos para poner en marcha la emisión del suplemento europeo al título del espacio europeo de enseñanza superior (EEES).

En cualquier caso, la prestación del servicio de impresión y personalización de los SET se llevaría a cabo de acuerdo con los requerimientos definidos en los puntos siguientes:

### **a) Petición del servicio**

La petición del servicio en cuanto al SET es la misma que la prevista para los títulos oficiales a la letra a) del apartado 4.1 de este pliego de prescripciones técnicas, teniendo en cuenta las posibles variaciones en los datos que tiene que contener cada documento.

### **b) Suministro de las bases**

El adjudicatario tiene que suministrar en la UOC las **bases de apoyo de los suplementos europeos a los títulos**. Estas bases tienen que cumplir las siguientes prescripciones técnicas y de seguridad, especificadas en [el anexo II del Real Decreto 22/2015, de 23 de enero](#):

- Formato: UNE A4 (210 × 297 mm).
- Papel de apoyo: específicamente diseñado para personalizar mediante impresión láser.
- Composición: pasta química blanqueada; queda excluida la pasta mecánica y semiquímica, encolada en masa.
- Color:
  - L = 96,14 ± 2.
  - a = 0,47 ± 2.
  - b = 4,19 ± 2.
- Grado de blancura: ≥ 80%.
- Gramaje: 100+5 g/m<sup>2</sup>.
- Espesor: 0,125 mm ± 10%.
- Índice de encolada COBB 60: 22,5 ± 4 g/m<sup>2</sup>.
- Opacidad: > 83%.
- Blanqueantes ópticos: exento.
- Fibrillas de seguridad: > 40 fibrillas/dm<sup>2</sup> por cara. Invisibles a la luz normal. Visibles a la luz UV de color amarillo verdoso. Longitud de las fibrillas entre 8 y 20 mm, repartidas uniformemente en las dos caras y firmemente adheridas.
- Llisor Bendtsen: 210 ± 95 ml/min.
- Resistencia a la tracción longitudinal: ≥ 8,5 kg.
- PH superficial: ≥ 5,5.
- Especificaciones de impresión:
  - Emblema del escudo nacional y de la UE: altura de 3 cm.
  - Fundes de impresión guillotinado, Pantone 5315, en el cual figurará la leyenda con el efecto de relevo siguiente: «DIPLOMA SUPLEMENTO», rodeada de una cenefa en color plata de un grosor de 2 mm, con los márgenes externos especificados a continuación.
- Margen superior:
  - En la primera página, 5 cm, donde van los escudos y los emblemas.
  - A la segunda y siguientes páginas, 2 cm.
- Margen inferior: 2 cm, en el cual irán, a todas las páginas, el número del Registro nacional de titulados universitarios y el número secuencial, mencionados en [el artículo 5.4 del Real Decreto 22/2015, de 23 de enero](#).
- Márgenes laterales derecho e izquierdo: 1 cm.
- Medidas anti falsificación. Holograma de seguridad que disponga de unas condiciones que impidan su alteración por el paso del tiempo y que dificulten su falsificación o alteración fraudulenta.

Por parte de la UOC se plantea un proceso para gestionar los SET que se tengan que emitir de manera desvinculada del título oficial respectivo.

La empresa adjudicataria tiene que ofrecer un servicio urgente de personalización en un máximo de 48 horas para los SET que la UOC, bajo su criterio, considere oportunos. Los SET solicitados como urgentes no superarán el 5% del volumen total de SET que se tienen que emitir

### c) Titulaciones de grado y máster

#### Impresión de atributos

El suplemento europeo al título tiene que contener la información siguiente de acuerdo con el modelo establecido en el anexo Y del Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, para los títulos oficiales de graduado y máster:

1. Datos identificativos de la persona titulada.
2. Información sobre la titulación.
3. Información sobre el nivel de la titulación.
4. Información sobre los contenidos y resultados obtenidos.
5. Información sobre la función de la titulación.
6. Información adicional.
7. Certificación del suplemento.
8. Información sobre el sistema nacional de enseñanza superior.

#### Personalización del suplemento europeo al título

1. El documento de apoyo de los suplementos europeos al título que se expidan tiene que ser de medida idéntica para todos, normalizada en formato UNE A-4 y en modelo de papel de seguridad. Las características técnicas del papel tienen que responder a las especificadas en el anexo II del Real Decreto 22/2015, de 23 de enero.

2. En los documentos se tiene que incorporar imprimido el escudo de España. También se tienen que incluir el escudo o logotipo de la Unión Europea y el de la Universidad, las medidas de los cuales no pueden ser superiores a los del escudo de España.

3. Las lenguas de expedición tienen que ser, como mínimo, español e inglés; adicionalmente a estas lenguas, los títulos también se pueden expedir en otra lengua oficial de la Unión Europea que la Universidad determine, y también en la lengua cooficial que corresponda en las universidades radicadas a las comunidades autónomas con lengua cooficial propia.

4. En todas las páginas del suplemento tiene que figurar el número con el cual el título consta en el Registro nacional de titulados, más una serie secuencial el control de la cual corresponde a las unidades responsables del proceso de expedición del suplemento.

Así mismo, el adjudicatario, antes de entregarlo a la persona interesada, tiene que efectuar en cada hoja del suplemento europeo al título una estampación en seco de su sello oficial, correspondiendo al utilizado en los títulos que expida.

En el margen inferior de cada hoja que constituye el suplemento europeo al título, se tiene que incluir una línea con el texto siguiente: «Este documento se expide en papel de seguridad con sello seco.».

5. A petición de la UOC, se tiene que incluir en la versión en papel el código de verificación de la versión digital.

6. El documento en formato electrónico tiene que tener la misma estructura y contenidos que el documento en formato de papel y contener las medidas de seguridad detalladas al anexo III del Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, por el cual se establecen los requisitos de expedición del SET.

Formato	XML
Firma	1. Sistema de firma electrónica basado en certificado reconocido para cualquier documento que se quiera autenticar: firma electrónica reconocida del secretario general de la Universidad o certificado de sello electrónico (sello de órgano) en caso de expediciones automatizadas. 2. El documento tiene que ser firmado sobre la estructura electrónica. Para lo cual hay que utilizar el formato XML de firma electrónica avance (XAdES) descrito en la política de firma de la Administración General del Estado, en su versión 1.9 o superior.
Código de verificación	Sellado de tiempo y código seguro de verificación.
Normativa	Esquema nacional de seguridad e interoperabilidad, y las normas técnicas aprobadas por Resolución de 19/07/2011 (BOE del 30/07/11).

Actualmente la UOC no emite SET en formato digital, a pesar de que no se descarta que emita en el transcurso del presente contrato.

La UOC tiene que facilitar al adjudicatario del servicio todo lo material gráfico necesario para la impresión correcta del SET. El adjudicatario tiene que seguir la guía de estilo suministrada por la UOC (anexo III del presente pliego).

#### **d) Titulaciones de doctor de la EEES**

##### Impresión de atributos

El suplemento europeo al título tiene que contener la información siguiente de acuerdo con el modelo establecido en el anexo Y del Real Decreto 195/2016, de 13 de mayo, para los títulos de doctorado:

1. Datos identificadores de la persona titulada.
2. Información sobre la titulación.
3. Información sobre el nivel de la titulación.
4. Información sobre los contenidos y resultados obtenidos.
5. Información sobre la función de la titulación.
6. Información adicional.
7. Certificación del suplemento.
8. Información sobre el sistema nacional de enseñanza superior.

##### Personalización del suplemento europeo al título

Artículo 3. Suplemento europeo al título de doctor. El suplemento europeo al título de doctor es el documento que acompaña el mencionado título universitario de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional con la información unificada, personalizada para cada titulado universitario, sobre el programa seguido, los resultados obtenidos, las capacidades profesionales adquiridas y el nivel de su titulación en el sistema nacional de enseñanza superior.

Artículo 4. Expedición. La expedición del suplemento europeo al título de doctor, y también el relativo al contenido, características del apoyo documental y personalización del documento, y formato electrónico, se tienen que ajustar a las normas establecidas en el Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, por el cual se establecen los requisitos de expedición del suplemento europeo al título y se

modifica el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el cual se establece el marco español de calificaciones para la enseñanza superior.

Sin embargo, el suplemento europeo al título de doctor se tiene que expedir de acuerdo con el modelo establecido en el anexo Y del Real Decreto 195/2016, de 13 de mayo.

La UOC tiene que facilitar al adjudicatario del servicio todo lo material gráfico necesario para la impresión correcta del SET. El adjudicatario tiene que seguir la guía de estilo suministrada por la UOC (anexo III del presente pliego).

### 4.3 Suplemento europeo al título del LRU

#### a) Petición del servicio

La petición del servicio en cuanto al SET es la misma que la prevista para los títulos oficiales a la letra a) del apartado 4.1 de este pliego de prescripciones técnicas.

#### b) Suministro de bases

El adjudicatario tiene que suministrar en la UOC las **bases de apoyo de los suplementos europeos a los títulos**. Estas bases tienen que cumplir las siguientes prescripciones técnicas y de seguridad:

- Formato abierto UNE-A3 y plegado en formato A4, con hendidura para facilitar el plegado.
- Papel neutro, sin blanqueantes ópticos.
- 138 g/m<sup>2</sup>.
  - Fibrillas luminiscentes invisibles de color amarillo y moratón bajo luz ultravioleta.
- Acabado en gelatina técnica.
- Reactivos químicos contra la modificación fraudulenta.
- Laminado con poliéster de alta resistencia a los esquinces y el envejecimiento.
- Holograma de seguridad.

#### c) Impresión de atributos

Para cada base de suplemento europeo se tienen que imprimir los atributos siguientes:

##### Anverso:

- Impresión del escudo de la Unión Europea con color Pantone Reflejo Blue para la superficie del rectángulo y Pantone Yellow para las estrellas.
- Impresión del escudo nacional, de acuerdo con la gama de colores fijada por el Real Decreto 2267/1982, de 3 de septiembre, en que se especifican técnicamente los colores del escudo de España.
- Impresión del escudo de la Generalitat de Cataluña, de acuerdo con el que dispone el Decreto 97/1981, de 2 de abril, por el cual se precisan las características de la señal de la Generalitat, y también la normativa sobre la identidad visual corporativa y racionalización del uso de las marcas de la Generalitat de Cataluña.
- Impresión del escudo de la UOC:
  - Moratón oscuro: PANTONE Reflejo Blue Uno/C
  - #000078
  - RGB 0/0/120
  - CMYK 100/85/0/5
  - S 4055-R70B (carta NSC)

Azul cielo: PANTONE 310 Uno/C  
#73EDFF  
RGB 115/237/255  
CMYK 45/0/10/0  
S 0540-B10G (carta NSC)

- Fondo anticopia.
- Fondo imborrable.
- Dos colores visibles a la orla.
- Tintas reactivas a disolventes.
- Amarillo invisible luminiscente.
- Moratón invisible luminiscente.
- Solidez a la luz de 4 a 5 en la escalera de lanas.

Reverso:

- Dos colores sólidos visibles a la orla.
- Fondo anticopia.
- Fondo imborrable.
- Tintas reactivas a disolventes.
- Solidez a la luz de 4 a 5 en la escalera de lanas.

**d) Personalización del suplemento europeo al título**

La personalización de los suplementos europeos al título correspondientes a las titulaciones reguladas en el Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, se tiene que hacer de acuerdo con lo que indica el Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el cual se establece el procedimiento para la expedición del suplemento europeo al título, en el que tienen que constar los datos siguientes:

- Datos de la persona titulada.
- Información sobre la titulación.
- Información sobre el nivel de la titulación.
- Información sobre el contenido y los resultados obtenidos.
- Información sobre la función de la titulación.
- Información adicional.
- Certificación del suplemento.
- Información sobre el sistema nacional de enseñanza superior.
- Los otros datos necesarios que requiera la Universidad.

Pueden haber variaciones en cuanto a los datos para personalizar el SET en función de si la titulación obtenida es de diplomado o diplomada, ingeniero técnico o ingeniera técnica, ingeniero o ingeniera, licenciado o licenciada o doctor o doctora, tal como está reflejado en el anexo IV del Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto.

Dado que el SET sólo puede ser expedido para acompañar los títulos universitarios oficiales, la personalización del SET sólo se puede referir a las variables de los títulos oficiales de diplomado o diplomada, ingeniero técnico o ingeniera técnica, ingeniero o ingeniera, licenciado o licenciada o doctor o doctora.

Los SET oficiales correspondientes a enseñanzas universitarias se tienen que expedir en el idioma que la UOC haga constar en los ficheros de datos correspondientes.

Las personalizaciones se tienen que hacer de acuerdo con los encargos puntuales que haga la UOC, sin que esta entidad (la UOC) esté obligada a mantener medias mensuales o un calendario.

Son a cargo del adjudicatario las reediciones y personalizaciones que se produzcan por errores que cometa el adjudicatario del servicio, y por cada SET que quede invalidado como consecuencia de:

- Mala calidad de impresión de los atributos y/o de los datos de personalización.
- Mala calidad del sellado en seco.
- Bases dobladas y/o con manchas en anverso y reverso.
- Errores en los datos de personalización.

La personalización de los SET emitidos por la UOC se tiene que hacer mediante sistemas de impresión el anclaje de los cuales asegure la permanencia de los textos sobre apoyo inerte de forma que estos no se puedan borrar.

Una vez hecha la personalización del SET la empresa adjudicataria tiene que comprobar la calidad de la impresión del emblema y las orlas, la exactitud de los datos implantados en anverso y reverso y la calidad del sellado en seco, y tiene que rechazar los que tengan errores o deficiencias de impresión, reponerlos sin coste y abonar el coste de la base en el tiempo y la manera que determine la UOC.

El adjudicatario tiene que enviar a los responsables de la UOC una lista por confrontamiento, y también tiene que incorporar una imagen en PDF del SET impreso, una vez este haya superado los controles de calidad mencionados anteriormente. Para cada pedido se tiene que facilitar el código identificador del SET, que será el nombre con el cual será guardado el fichero en PDF. Este documento se tiene que guardar a las herramientas de almacenamiento en la nube propiedad de la UOC.

La empresa adjudicataria tiene que mantener actualizado un fichero de la normativa reguladora de todas las titulaciones, especialidades y menciones que imparta la UOC con datos de la autoridad que autorizó y/o aprobar cada titulación, y las fechas de autorización y de aprobación y de las publicaciones en los correspondientes boletines oficiales.

La responsabilidad de comprobar la exactitud y la precisión de la redacción en cada SET (antes de su impresión) corresponde a la empresa adjudicataria, y la UOC tiene que hacer las comprobaciones una vez entregados los PDF y/o los SET.

La empresa adjudicataria está obligada a ofrecer un servicio urgente de personalización en un máximo de 48 horas para los SET que la UOC, bajo su criterio, considere oportunos.

El plazo de entrega de los ejemplares personalizados porque puedan ser firmados por la cabeza de la unidad responsable de la expedición de títulos de la Universidad es de 30 días como máximo desde la confirmación de la corrección de los datos del fichero.

#### **e) Manipulación del suplemento europeo al título**

La manipulación del SET, en las casuísticas en que se incluya este dentro del sobre con el título universitario oficial se tiene que hacer siguiendo el indicado en el punto 4.1. e) manipulación de los títulos universitarios oficiales y del suplemento, del lote 1 de este pliego.

La manipulación del SET, en las casuísticas en que este no vaya incluido dentro del sobre del título universitario, consiste en la impresión en etiquetas, o bien en su impresión directamente al sobre, de los datos de las personas destinatarias, de acuerdo con la información contenida en la base de datos correspondiente, y también su ensobrado.

El ensobrado del SET, , en las casuísticas en qué este no vaya incluido vaya dentro del sobre del título universitario, se tiene que hacer en uno sobre DIN A4 con las características siguientes para su distribución posterior:

- Bolsa de 229 x 324 mm
- Ófset blanco de 120 g
- Dorso de cartón de 1,5 mm
- Solapa recta autoadhesiva a la banda corta
- 2 + 0 tintas (Pantone 310 C y Pantone Reflejo Blue C)

La manipulación de los SET y la preparación por la recogida por parte del adjudicatario del lote 3 (distribución) será como máximo de 15 días naturales desde la firma de los títulos por la cabeza de la unidad responsable de la expedición de títulos de la Universidad.

Una vez manipulados y preparados los títulos oficiales, la empresa adjudicataria del lote 1 lo tiene que comunicar en la UOC y a la empresa adjudicataria del lote 3 para que esta los pase a recoger por las instalaciones de la empresa adjudicataria del lote 1 y los distribuya posteriormente. Si hay varias cajas, tienen que ir numeradas. Cada paquete tiene que ir acompañado de un código de barras/QR con la información de los títulos que hay dentro del paquete.

En los casos de los SET que no van dentro del sobre del título, y cuando los SET se puedan recoger para ser distribuidos, el adjudicatario del lote 1 lo tiene que notificar en la UOC y al adjudicatario del lote 3, a los cuales enviará la lista, en formato Excel, de los SET impresos y manipulados que tiene que recoger el adjudicatario del lote 3, con los datos necesarios para identificarlos y distribuirlos correctamente. También tiene que registrar los cambios de estado correspondientes a las herramientas de la UOC cuando sea necesario.

Se pueden dar casos en que el adjudicatario del lote 1 tendrá que dejar el SET en uno sobre abierto per a ser recogidos por el adjudicatario del lote 3.

## **Lot 2. Servicio de impresión, personalización y manipulación de los títulos propios**

### **4.4 Servicio de impresión, personalización y manipulación de los títulos propios**

La prestación del servicio de impresión, personalización y manipulación de los títulos propios se tiene que llevar a cabo de acuerdo con los requerimientos definidos en los puntos siguientes.

#### **a) Petición del servicio**

La UOC tiene que enviar el encargo de este servicio al adjudicatario por correo electrónico o mediante la herramienta que establezca la UOC para esta finalidad, y hay de asignar un número de pedido, para poder hacer el seguimiento posterior.

En el pedido hay que enviar la información siguiente:

- Número de títulos que se tienen que gestionar.
- Características de manipulación.
- Datos específicos del título para la personalización.

Una vez recibido el encargo y todos los elementos necesarios para llevar a cabo la impresión, la personalización y la manipulación de los títulos, el adjudicatario tiene que enviar por correo electrónico o por el medio que establezca la UOC, en el plazo de cinco días hábidosos, a la persona que designe la UOC, el presupuesto correspondiente al servicio solicitado y la fecha prevista de salida a distribución de este, además de las incidencias encontradas en el pedido.

El adjudicatario tiene que poner a disposición de la UOC todos los datos relativos a los pedidos hechos, desde la plataforma o la intranet facilitada o desde el espacio designado por la UOC. La UOC tiene que poder extraer datos sobre el estado (títulos pendientes de impresión, imprimidos, en PDF, pendientes de distribución, entregados, etc.) de todos los pedidos y de cada título en particular en cualquier momento.

### **b) Suministro de bases**

Las bases de los títulos propios tienen que ser en papel DIN-A3 y/o DIN-A4, dependiendo de su tipología y en Olin Regular Absolute White de un gramaje de 150 g.

### **c) Impresión de las bases**

Las bases de los títulos propios tienen que ir imprimidas a dos tintas: 2 + 0 (Pantone 310 y Pantone Reflejo Blue), con el logotipo situado a la parte superior (derecha e izquierda).

La UOC tiene que facilitar al adjudicatario del servicio todo lo material gráfico necesario para la impresión correcta del título propio de acuerdo con *el Libro de estilo de la UOC* y según los criterios establecidos por la UOC.

La impresión de los títulos propios se tiene que llevar a cabo de acuerdo con las tipologías siguientes:

#### **Tipología 1: títulos en DIN-A3**

Las bases se tienen que imprimir en medida **DIN-A3**, sin elementos de seguridad añadidos.

Las bases tienen que incluir un sello seco. El adjudicatario se tiene que ocupar de la fabricación del grabado del sello seco, estampación en caliente, con el emblema de la UOC.

#### **Tipología 2: títulos en DIN- A4**

Las bases se tienen que imprimir en medida **DIN-A4**, sin elementos de seguridad añadidos.

Las bases tienen que incluir un sello seco. El adjudicatario se tiene que ocupar de la fabricación del grabado del sello seco, estampación en caliente, con el emblema de la UOC.

### **d) Personalización de los títulos propios**

La personalización de los títulos propios consiste en la implantación por una o por ambas caras, según la tipología del título propio, de los datos relativos a las personas tituladas, que entre otras son:

- Nombre y apellidos de la persona titulada
- Fecha de expedición
- Tipo de título propio expedido
- Créditos

- Número de horas
- Firmas de las autoridades académicas
- Logotipos de las entidades colaboradoras, si hay
- Contenido de la titulación
- Nivel de la titulación

El adjudicatario se compromete a imprimir los emblemas otras universidades facilitados por la UOC, para los títulos propios expedidos en los cuales participan otras instituciones universitarias, según el que establece la legislación vigente.

Para cada modelo nuevo de título propio, el adjudicatario tiene que enviar una muestra a la UOC para su validación antes de empezar la impresión del pedido.

El adjudicatario también tiene que enviar a la UOC una muestra, determinada por la UOC, de títulos personalizados de cada pedido, o de los pedidos que determine la UOC, antes de su impresión.

La empresa adjudicataria tiene que facilitar en la UOC una imagen digital en formato PDF de cada título propio emitido una vez éste ha superado los controles de calidad mencionados anteriormente. Para cada pedido se tiene que facilitar el código identificador del título, que será el nombre con el cual será guardado el fichero en PDF. Este documento se tiene que guardar en las herramientas de almacenamiento en la nube propiedad de la UOC.

### **e) Manipulación de los títulos propios**

La manipulación del título propio consiste en la impresión en etiquetas, o bien directamente al sobre, de los datos de los destinatarios, de acuerdo con la información contenida en la base de datos correspondiente, y también su ensobrado.

El logotipo de la UOC tiene que estar impreso directamente al sobre y no se pueden personalizar los sobres con etiquetas del logotipo y la dirección de la UOC.

Hay que indicar «No lo dobláis / No doblar / Don not bend» al sobre para evitar que se malogre durante la distribución.

Los requerimientos básicos para la manipulación de los títulos propios son los que se establecen a continuación de acuerdo con las tipologías siguientes:

#### **a.1 Tipología 1**

El ensobrado del título se tiene que llevar a cabo en uno sobre DIN-A3 con las características siguientes para la distribución posterior:

- Fabricación especial
- Bolsa de 320 x 460 mm
- Ófset blanco de 120 g
- Dorso de cartón de 1,5 mm
- Solapa recta autoadhesiva por la parte corta
- Logotipo oficial de la UOC, a la parte inferior izquierda del sobre, de acuerdo con el establecido al *Libro de estilo de la UOC*.

#### **a.2 Tipología 2**

El ensobrado del título se tiene que llevar a cabo en uno sobre DIN-A4 con las características siguientes para la distribución posterior:

- Fabricación especial
- Bolsa de 229 x 324 mm
- Ófset blanco de 120 g
- Dorso de cartón de 1,5 mm
- Solapa recta autoadhesiva por la parte corta

La preparación de los títulos propios emitidos porque los recoja el adjudicatario del lote 3 (distribución) es como máximo de 30 días naturales desde la confirmación de la corrección de los datos del fichero.

La empresa adjudicataria tiene que ofrecer un servicio urgente de personalización, impresión y manipulación de títulos propios en un máximo de 48 horas para los títulos que la UOC, bajo sus criterios, considere urgentes, sin ningún coste para la UOC. Los títulos solicitados como urgentes no superaran el 5% del volumen total de títulos que se tienen que emitir.

Una vez personalizados y manipulados los títulos propios, la empresa adjudicataria del lote 2 lo tiene que comunicar en la UOC y a la empresa adjudicataria del lote 3, para que esta los pase a recoger por las instalaciones de la empresa adjudicataria del lote 2 para distribuirlos posteriormente. Si hay varias cajas, tienen que ir numeradas. Cada paquete tiene que ir acompañado de un código de barras/QR con la información de los títulos que hay dentro del paquete.

Cuando los títulos se puedan recoger para ser distribuidos, el adjudicatario del lote 2 lo tiene que notificar en la UOC y a la empresa adjudicataria del lote 3, y los tiene que enviar la lista en formato Excel de los títulos imprimidos y manipulados que tiene que recoger la empresa adjudicataria del lote 3 con los datos específicos de cada título indicadas por la UOC, y también tiene que registrar los cambios de estado correspondientes a las herramientas de la UOC.

### **Lote 3. Servicio de distribución de títulos propios, títulos universitarios oficiales y suplementos europeos al título**

- Servicio de distribución de los títulos propios*
- Servicio de distribución de los títulos universitarios oficiales y de suplementos europeos al título*

Los requerimientos básicos por la distribución de los títulos propios son los que se establecen a continuación de acuerdo con las tipologías siguientes.

#### **4.5 Servicio de distribución de los títulos propios**

##### **a) Alcance**

El servicio consiste en la recogida, el transporte, la distribución, el seguimiento de la documentación entre los diferentes puntos de recogida especificados por la UOC y la entrega a sus destinatarios según diferentes modalidades de envío, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

También hay que gestionar las devoluciones que se puedan generar en algunas de las modalidades de envío.

Este servicio incluye los suplementos europeos en el título que se envíen sin el título oficial vinculado, siguiendo las modalidades de distribución de los títulos propios.

## **b) Modalidades de envío**

Las diferentes modalidades de distribución de documentos son:

- Mensajería
- Corred certificado
- Correo ordinario
- Recogida en sede de la UOC o en otro punto de recogida de conveniencia

La UOC se reserva el derecho a cambiar la modalidad de distribución según sus necesidades.

La previsión de los volúmenes de títulos para cada modalidad de envío, según los datos presentados en el apartado 2 de este pliego, es la siguiente:

- Mensajería: 15%
- Corred certificado: 40%
- Correo ordinario: 40%
- Puntos de recogida de conveniencia: 5%

La empresa adjudicataria del lote 3 tiene que recoger los documentos previamente preparados por la empresa adjudicataria del lote 2 (del lote 1 en el caso de los SET desvinculados del título oficial) o en su punto que especifique la UOC.

El adjudicatario del lote 2 tiene que notificar al adjudicatario del lote 3 que puede pasar a recoger los títulos propios por las instalaciones del adjudicatario del lote 2 (del lote 1 en el caso de los SET desvinculados del título oficial). La recogida se tiene que efectuar el mismo día o como máximo el día habilitado siguiente desde la comunicación.

La empresa adjudicataria del lote 3 tiene que garantizar la salida a distribución de los títulos propios recogidos al adjudicatario del lote 2 (del lote 1 en el caso de los SET desvinculados del título oficial) en las 36 horas siguientes a la notificación para su recogida.

El adjudicatario del lote 3 ha de organizar los diferentes sobres por modalidades de envío y destinos (y por los criterios que considere oportunos) y comprobar que la dirección del lugar de destino del título propio contiene todos los datos necesarios. El adjudicatario del lote 3 tiene que comunicar en la UOC cualquier error en las direcciones facilitadas antes del envío.

El lugar de destino de los títulos propios o documentos es la dirección que haya informado el estudiante, la cual se tiene que facilitar al adjudicatario en el momento de recibir los títulos físicos con el pedido de títulos, excepto las modalidades de recogida en sedes o en puntos externos, que serán las sedes de la UOC reflejadas al anexo II y los puntos externos, que serán comunicadas con el pedido de los títulos propios o documentos.

En los envíos internacionales, el adjudicatario se tiene que hacer cargo de las gestiones con la aduana que correspondan. No obstante, los costes que, en su caso, se deriven de esta gestión son a cargo de la UOC, si bien el adjudicatario tiene que presentar en la UOC la factura de la aduana con los costes correspondientes.

El adjudicatario del lote 3 tiene que hacer la distribución de los títulos del extranjero desde sus sucursales al extranjero, en caso de disponer, y en su defecto, desde la sucursal más cercana al lugar de destino.

El adjudicatario del lote 3 tiene que hacer una comunicación (al correo electrónico o como especifique la UOC) a cada estudiante en que lo informe que su título ha sido enviado por la modalidad correspondiente, el mismo día en que se inicie el envío con la información que permita hacer el seguimiento (excepto en el caso de correo postal encomendero) y le tiene que facilitar una previsión del tiempo de entrega. La comunicación se tiene que hacer en el idioma que determine la UOC para cada estudiante y con el contenido que determine la UOC. El sistema de comunicación y el contenido de las notificaciones tienen que ser acordado previamente con la UOC.

En función de cada modalidad de envío, se procederá de la manera siguiente:

### Mensajería

El servicio se puede prestar en dos modalidades.

**Servicio estándar:** envíos aéreos (modalidad usada por defecto en envíos por mensajería). Entrega a los principales destinos europeos en 24-48 horas, y al resto de principales ciudades del mundo entre 3 y 7 días.

Los destinos de estos envíos se desglosan como sigue:

EUROPA OCCIDENTAL	24-48 HORAS
E.E.U.U. Y CANADÁ	48-72 HORAS
AMÉRICA CENTRAL Y AMÉRICA DEL SUR	3-6 DÍAS
OTRAS ZONAS	3-7 DÍAS

**Servicio prioritario:** envíos urgentes. Sólo se usará esta modalidad bajo pedido específico de la UOC. Entrega a los principales destinos europeos el día siguiente, en EE.UU. a la cabeza de 48 horas y al resto de destinos del mundo entre 2 y 4 días.

Los destinos de estos envíos se desglosan como sigue:

EUROPA OCCIDENTAL	24-48 HORAS
E.E.U.U. Y CANADÁ	48 HORAS
AMÉRICA CENTRAL Y AMÉRICA DEL SUR	72 HORAS
OTRAS ZONAS	2-4 DÍAS

El servicio de mensajería tiene que incluir tres intentos de entrega. La franja horaria del servicio se establece de 8.00 a 22.00 horas de lunes a viernes y de 9.00 a 15.00 horas los sábados.

En caso de no poder hacer la entrega del documento en el primer intento, hay que considerarlo una incidencia y gestionarla de la manera siguiente:

### *1. Comunicació con el estudiant e y modificació de la informaci3n*

Se tiene que hacer llegar una comunicaci3n al estudiant e mediante el sistema que indique la UOC (sea correo electr3nico, llamada o mensaje de texto), en que se lo informe del motivo de la incidencia en la entrega del t3tulo y se le solicite la confirmaci3n de los datos de env3o y la fecha y la franja horaria para poder reenviarle el documento. Esta comunicaci3n, en caso de que se haga por correo electr3nico, se tiene que enviar a las dos direcciones de correo facilitadas para cada estudiant e (la de la UOC y la externa) y con el contenido previamente pactado con la UOC.

Si no es posible formalizar la entrega, hay que volver a contactar con el estudiant e por tel3fono, por segunda vez, para asegurar que el destinatario est3 informado de la incidencia.

### *2. Comunicaci3n de respuesta del estudiant e*

Hay que gestionar la respuesta del estudiant e seg3n el procedimiento que se establezca desde la UOC. Se tienen que actualizar o modificar los datos, si es necesario, a la base de datos. Hay que hacer un segundo env3o a la direcci3n y en la franja horaria facilitada a la respuesta del estudiant e. En caso de no poder hacer la entrega, hay que repetir el procedimiento indicado en un tercer intento.

En caso de incidencia recurrente, es decir, en los casos en que no se puede entregar el documento en ninguno de los tres primeros intentos de entrega, hay que notificarlo a la UOC, que se encargará de hacer los trámites pertinentes con el estudiant e porque la empresa adjudicataria del lote 3 pueda hacer la entrega en el plazo de 15 días hábiles desde la notificaci3n a la UOC. Pasado este periodo el adjudicatario tendrá que devolver el sobre a la direcci3n indicada por la UOC.

### *Comunicaci3n con la UOC por la modalidad de mensajer3a*

Hay que hacer una atenci3n continuada, por el sistema que establezca la UOC, con el personal responsable de las incidencias a la UOC.

El adjudicatario tiene que facilitar informaci3n actualizada de la situaci3n de las incidencias con el formato acordado con la UOC.

Peri3dicamente, tiene que facilitar la informaci3n de todos los env3os, en el formato que especifique la UOC: datos de los t3tulos entregados, t3tulos no entregados, tipos de t3tulos entregados, lugar, fecha y hora de entrega, n3mero de intentos, qui3n lo ha recogido, firma, evidencia de la entrega, lista con incidencias recurrentes, etc.

Son complementos no facturables:

- Las variaciones del precio del carburante.
- Los avisos a destinatarios por SMS, correo electr3nico o llamadas.

### Correo ordinario

El adjudicatario tiene que depositar al servicio de Correos los env3os que así lo tengan indicado a los datos de distribuci3n.

Tiene que facilitar peri3dicamente en la UOC la informaci3n de la fecha en que los deposita junto con un comprobante de la entrega a Correos, de la manera que se acuerde con la UOC.

### Corred certificado

El adjudicatario enviará por correo certificado los envíos que así lo tengan indicado a los datos de distribución.

El servicio de correo certificado tiene que incluir dos intentos de entrega en diferentes días y franjas horarias.

Tiene que facilitar en la UOC un comprobante de entrega a la persona destinataria, con la firma, el nombre de la persona receptora y la fecha de recepción.

### **c) Recogida en puntos de recogida de conveniencia**

El adjudicatario tiene que ofrecer una red de puntos de recogida de conveniencia para poder establecer esta modalidad de entrega.

Tiene que enviar un único paquete, perfectamente protegido y embalado con objeto de evitar que se malogren los títulos.

Tiene que hacer entrega de los datos necesarios para la distribución correcta de los documentos entre los diferentes puntos de recogida de conveniencia y tiene que facilitar la lista de los títulos o documentos que se tienen que repartir por cada punto de recogida, con todos los datos que acuerde la UOC.

Tiene que enviar mensualmente a la UOC un justificante de entrega, la fecha de envío y el nombre de quien recibe el paquete, de la manera que se acuerde con la UOC.

El punto de recogida de conveniencia tiene que custodiar el documento durante un mínimo de 15 días. Una vez superado este plazo, el punto de recogida de conveniencia puede devolver el envío a la empresa adjudicataria y gestionarlo como una devolución, tal como queda especificado en el punto siguiente.

### **d) Gestión de las devoluciones de los títulos propios o documentos enviados por las modalidades de correos, correos certificados y puntos de recogida de conveniencia**

El procedimiento para gestionar las devoluciones recibidas en la sede del adjudicatario del lote 3 es el siguiente:

#### *1. Registro de todos los títulos devueltos*

- Hay que registrar en la herramienta que especifique la UOC todos los títulos recibidos devueltos.
- Hay que indicar nombre del estudiante, título devuelto, fecha de devolución, si está malogrado o si se puede reutilizar.
- Hay que añadir los datos obtenidos en los siguientes puntos al mismo registro.
- Hay que actualizar los datos, si es necesario, a la base de datos.

#### *2. Comunicación con el estudiante y modificación de la información*

Hay que hacer llegar una comunicación al estudiante por el sistema que indique la UOC (sea correo electrónico, llamada o mensaje de texto), en 24 horas como máximo desde la recepción de la devolución, en que se informe de la devolución y se solicite la confirmación de la dirección y los datos de envío, y también la modalidad de envío. Esta comunicación se tiene que enviar, si se hace por

correo electrónico, a las dos direcciones facilitadas para cada estudiante (la de la UOC y la externa) y con el contenido previamente acordado con la UOC.

Si transcurrida una semana desde la fecha de envío del primer mensaje no se ha obtenido ninguna respuesta del estudiante, hay que hacer una nueva comunicación, por teléfono, por segunda vez, para asegurar que la persona destinataria esté informada de la incidencia.

### *3. Comunicación de respuesta del estudiante*

La gestión de la respuesta del estudiante hay que hacerla según el procedimiento que establezca la UOC. Hay que actualizar o modificar los datos, si es necesario, a la base de datos.

### *4. Volver a hacer el envío del título*

Se tiene que volver a enviar el título según los datos facilitados por el estudiante en un plazo máximo de 24 horas desde la actualización o confirmación de los datos y comunicando al estudiante lo reenvío.

### *5. Comunicación con la UOC*

Hay que hacer una atención continuada con el personal responsable de las devoluciones a la UOC, según la manera acordada con la UOC.

Hay que dar información actualizada de la situación de las devoluciones con el formato acordado con la UOC.

Esta comunicación se tiene que efectuar por el sistema de comunicación acordado entre las dos partes y de acuerdo con las necesidades de la UOC y tiene que incluir toda la información relativa tanto en los envíos como las incidencias y devoluciones.

La UOC no tiene que abonar ningún servicio de devolución si no ha sido informada con antelación.

## **e) Recogida en sede de la UOC**

El adjudicatario tiene que enviar por mensajero todos los títulos que se tengan que recoger en cada sede de la UOC en los envíos que así lo tengan indicado a los datos de distribución.

Tiene que enviar un único paquete para cada sede, perfectamente protegido y embalado para evitar que se malogren los títulos.

Tiene que entregar en las sedes la lista de los títulos o documentos que contiene cada paquete, con todos los datos que haya acordado la UOC.

Tiene que enviar periódicamente a la UOC un justificante de entrega, la fecha de envío y el nombre de la persona que recibe el paquete, de la manera que se haya acordado con la UOC.

## **f) Seguimiento de los envíos**

La empresa adjudicataria tiene que garantizar un sistema en línea de seguimiento y consulta de la trazabilidad de todos los envíos, actualizado en todo momento, accesible desde una URL tanto para los estudiantes como para los responsables de la UOC, por el sistema que se acuerde con la UOC.

En este sistema tiene que constar el comprobante de recepción de la entrega, que incorpore la firma del receptor en caso de que esto proceda según la modalidad de envío.

La información de todos los servicios de distribución de todas las modalidades tiene que quedar registrada y se tiene que facilitar en la UOC con las condiciones y la periodicidad que se acuerden.

#### **4.6 Servicio de distribución de los títulos universitarios oficiales y de suplementos europeos al título**

El adjudicatario del lote 3 tiene que recibir una comunicación del adjudicatario del lote 1 en que le comunique cuando puede pasar a recoger los títulos oficiales y los SET por las instalaciones del adjudicatario del lote 1.

El plazo de recogida, preparación y salida a distribución de los títulos oficiales y los SET es de 36 horas desde la comunicación de disponibilidad.

El lugar de destino de los títulos universitarios oficiales puede ser: (i) una sede de la red territorial de la UOC, (ii) una delegación del Gobierno provincial del ministerio competente en materia de universidades, (iii) una oficina consular o sección consular de una embajada española al extranjero (iv) o una agregaduría de educación.

Se adjunta como anexo II la relación de sedes que actualmente componen la red territorial de la UOC.

Los títulos universitarios oficiales se tienen que enviar mediante **servicio de mensajería**, tanto en el ámbito nacional como en el internacional. La empresa adjudicataria tiene que informar de la entrega de los títulos a su destino y tiene que facilitar una lista con todos los títulos que se envían.

El adjudicatario tiene que unificar los pedidos que la UOC envíe para que los títulos que tengan el mismo destino salgan en un mismo envío.

El adjudicatario tiene que comprobar y confirmar que la dirección del lugar de destino del título universitario oficial contiene toda la información necesaria para el envío.

El adjudicatario tiene que adjuntar, en cada envío a un lugar de destino, una relación de los títulos que se envían, con los nombres de los estudiantes y un teléfono y/o correo electrónico para poder localizar al estudiante en caso que sea necesario.

La empresa adjudicataria, dentro de las 24 horas siguientes al envío de los mensajeros, tiene que informar en la UOC de los envíos hechos a cada punto de recogida con lista de títulos enviados (de cada título: nombre completo del estudiante, titulación, número de cartulina, identificador del estudiante), fecha de envío y número de paquetes enviados a cada punto.

El adjudicatario del lote 3 también tendrá que informar a la UOC de la fecha de confirmación de entrega en destino.

En el supuesto de que el destino de los títulos universitarios oficiales sea una delegación provincial del ministerio competente en materia de universidades, o bien una oficina consular o una sección consular de una embajada española al extranjero, se tiene que adjuntar una lista que tendrá que sellar el funcionario correspondiente, para dar conformidad a la recepción de cada uno de los títulos. Una vez registrado la entrega de los títulos universitarios oficiales en el lugar de destino, se tiene que hacer llegar a la UOC un comprobante de este registro.

En el caso de entrega a delegaciones provinciales, consulados o embajadas, hay que especificar la dirección y el teléfono de contacto (no la persona de contacto) del destino.

La empresa adjudicataria tiene que garantizar un sistema en línea de seguimiento y consulta de la trazabilidad de todos los envíos, actualizado en todo momento y accesible para la UOC. En este sistema tendría que constar el comprobante de recepción de la entrega, que incorporara la firma del receptor en caso de que proceda.

La información de todos los servicios de distribución de todas las modalidades tiene que quedar registrada y se tiene que facilitar a la UOC con las condiciones que se acuerden. La empresa adjudicataria tiene que facilitar a la UOC un acuse de recibo de cada envío.

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar los datos sobre los envíos de los títulos y/o SET de la UOC que ésta le solicite.

## **5. PLA DE TRANSICIÓ I DEVOLUCIÓ DEL SERVICI**

La recepción del servicio por la empresa adjudicataria tiene que incluir un periodo de transición hasta conseguir el cumplimiento estricto de los acuerdos de nivel de servicio necesarios para la prestación correcta del servicio objeto del contrato. En este sentido, el licitador tiene que hacer una propuesta de plan de transición que incorpore los elementos siguientes:

- Definición del marco temporal y de los recursos necesarios para llevar a cabo el plan de transición.
- Planificación detallada de la fase de captura del conocimiento, la duración prevista y su grado de implicación.
- Planificación detallada de la fase de transición propiamente dicha y la duración prevista hasta la estabilización.
- La empresa adjudicataria resto obligado a prestar el servicio de acuerdo con las prescripciones establecidas en el pliego hasta la expiración de la vigencia contractual.
- En el supuesto de expiración o resolución anticipada del contrato, el adjudicatario está obligado a prestar la máxima colaboración para efectuar el traspaso del servicio a una nueva empresa adjudicataria. En este sentido, la empresa adjudicataria saliente tiene que actualizar toda la documentación, el procedimiento y los registros de información relativos al servicio, tiene que informar de los sistemas utilizados para su desarrollo, tiene que dar acceso a la información que haga falta para el traspaso y colaboración técnica, tanto en la UOC como la nueva empresa adjudicataria, para garantizar la continuidad del servicio sin interrupciones y con los niveles de calidad necesarios. En el caso del lote 1 y el lote 2, también tiene que devolver en la UOC todos los títulos no distribuidos que pueda tener impresos a sus instalaciones y todo el material que haya podido facilitarle la UOC (sobres con el franqueo pagado, bases y sobres impresos) en el plazo máximo de un mes natural. En el caso del lote 3, todos los envíos pendientes de entrega por parte del adjudicatario tienen que ser devueltos a la dirección que indique la UOC, en el plazo máximo de 15 días naturales.

## **6. CONDICIONES DE EJECUCIÓN: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIZACIONES**

Para garantizar una prestación del servicio adecuada, se determinan los acuerdos de nivel de servicio (ANS) siguientes para cada uno de los servicios:

## **6.1 ANS para el servicio de impresión, personalización y manipulación de los títulos universitarios oficiales y de los suplementos europeos al título**

### ANS cuantitativos

1. Tiempo de impresión de los títulos oficiales y SET (desde la entrada del pedido hasta el aviso para la firma del responsable de la UOC).

ANS de tiempo de personalización e impresión de títulos oficiales y SET:  $95\% \leq 30$  días.

2. Tiempo de disponibilidad de la imagen de los títulos imprimidos en PDF en el sistema de almacenamiento en la nube de la UOC.

ANS de tiempo de disponibilidad de la imagen de los títulos imprimidos en PDF desde el momento de su impresión:  $95\% \leq 15$  días.

3. Tiempo de salida para distribución desde la firma de los títulos oficiales y SET hasta enviar el aviso de disponibilidad de recogida al adjudicatario del lote 3.

ANS de tiempo de personalización e impresión de títulos oficiales y SET:  $95\% \leq 15$  días.

4. Tiempo de gestión de los pedidos solicitados como urgentes.

ANS de tiempo de gestión de pedidos urgentes:  $99,5\% \leq 48$  horas.

### ANS cualitativos

5. Gestión correcta de la impresión de los atributos de los títulos oficiales al anverso y reverso de las bases, y siguiendo las indicaciones detalladas al apartado 4. Gestión operativa, Lote 1. Servicio de impresión, personalización y manipulación de títulos universitarios oficiales y de los suplementos europeos al título del presente pliego de prescripciones técnicas y al apartado 4.2 Suplemento europeo al título de la EEES en el caso del SET que no estén regulados por el Real Decreto :

- a. Impresión de los logotipos y otros elementos de las bases correcta en formato, contenido y ubicación.
- b. Sin bases dobladas y/o con manchas en anverso y reverso.

ANS de gestión correcta:  $\geq 99,5\%$  de la muestra observada.

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y el estudio de una muestra aleatoria de títulos y SET impresos, en un periodo determinado.

6. Gestión e impresión correctas de los datos de la personalización de títulos oficiales y SET, sin errores en formato, contenido y ubicación y siguiendo las indicaciones detalladas al apartado 4. Gestión operativa, Lote 1. Servicio de impresión, personalización y manipulación de títulos universitarios oficiales y de los suplementos europeos al título del presente pliego de prescripciones técnicas en el caso de los títulos oficiales y al apartado 4.2 Suplemento europeo al título de la EEES, en el caso del SET:

- a. Impresión de los datos de cada título, sin errores en formato, contenido y ubicación.
- b. Estampación del sello en seco correcta en formato y ubicación.
- c. Elaboración de la imagen en PDF de cada título en buena resolución (por la se va visualización), almacenamiento correcto al lugar establecido, y con el código correcto (código identificador del título).

ANS de gestión correcta:  $\geq 99,5\%$  de la muestra observada.

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y el estudio de una muestra aleatoria de títulos y SET impresos en un periodo determinado. La UOC tiene que poder hacer revisiones de los títulos y SET emitidos a las instalaciones del adjudicatario siempre que la UOC lo considere pertinente.

7. Gestión correcta de la manipulación de los títulos y SET siguiendo las indicaciones detalladas al apartado 4. Gestión operativa, Lote 1. Servicio de impresión, personalización y manipulación de títulos universitarios oficiales y de los suplementos europeos al título, e) Manipulación de los títulos universitarios oficiales y del suplemento europeo al título, del presente pliego de prescripciones técnicas en el caso de los títulos oficiales:

- a. Documentos manipulados y entregados al adjudicatario del lote 3 en condiciones óptimas, sin ningún desperfecto en los sobres y títulos o SET, con la etiqueta a cada sobre con código de barras/QR con los datos de cada título y estudiante.
- b. Títulos y SET manipulados con los datos del estudiante correspondiente (sin errores en la dirección ni en los datos del estudiante ni confusión de direcciones entre estudiantes).
- c. Preparación correcta de paquetes de títulos y SET para entregar al adjudicatario del lote 3
- d. Incluir la carta que tiene que acompañar estos títulos sin errores en el contenido y el sobre de franqueo, en caso que proceda.

ANS de gestión correcta:  $\geq 99,5\%$  de la muestra observada.

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y del estudio de una muestra aleatoria de títulos y SET manipulados en un periodo determinado.

ANS - Tabla resumen y peso de las penalizaciones del lote 1

		Descripción	Valor	Peso	
Cuantitativos	1	Tiempo de impresión de los títulos oficiales y SET	≥ 95%	20%	50%
	2	Tiempo de disponibilidad de la imagen de los títulos imprimidos en PDF en el sistema de almacenamiento en la nube de la UOC.	≥ 95%	5%	
	3	Tiempo de salida para distribución desde la firma de los títulos oficiales y SET.	≥ 95%	20%	
	4	Tiempo de gestión de los pedidos solicitados como urgentes.	≥ 95%	5%	
Cualitativos	5	Gestión correcta de la impresión de los atributos.	≥ 99,5%	20%	50%
	6	Gestión e impresión correctas de los datos de la personalización de títulos oficiales y SET.	≥ 99,5%	20%	
	7	Gestión correcta de la manipulación de los títulos y SET.	≥ 99,5%	10%	

## 6.2 ANS para el servicio de impresión, personalización y manipulación de los títulos propios

### ANS cuantitativos

1. Tiempo de emisión de los títulos propios (desde la entrada del pedido hasta el aviso de disponibilidad de recogida de los títulos al adjudicatario de lote 3).

ANS de tiempo de personalización, impresión y manipulación de títulos propios y/o SET:  
95% ≤ 30 días.

2. Tiempo de disponibilidad de la imagen de los títulos imprimidos en PDF en el sistema de almacenamiento en la nube de la UOC.

ANS de tiempo de disponibilidad de la imagen de los títulos imprimidos en PDF desde el momento de su impresión: 95% ≤ 15 días.

3. Tiempo de gestión de los pedidos solicitados como urgentes.

ANS de tiempo de gestión de pedidos urgentes: 99,5% ≤ 48 horas.

### ANS cualitativos

4. Gestión correcta de la impresión de los atributos, siguiendo las indicaciones detalladas en el apartado 4. Gestión operativa, Lote 2. Servicio de impresión, personalización y manipulación de los títulos propios, del presente pliego de prescripciones técnicas en el caso de los títulos:

- a. Impresión de las bases, logotipo de la UOC, logotipos otras universidades (si procede), y otros elementos sin errores en formato, contenido y ubicación
- b. Sin bases dobladas y/o con manchas en anverso y reverso.

ANS de gestión correcta  $\geq 99,5\%$  de la muestra observada.

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y el estudio de una muestra aleatoria de títulos propios impresos en un periodo determinado.

5.

Gestión e impresión de los datos de la personalización de los títulos propios, sin errores en formato, contenido y ubicación, y siguiendo las indicaciones detalladas al apartado 4. Gestión operativa, Lote 2. Servicio de impresión, personalización y manipulación de los títulos propios, del presente pliego de prescripciones técnicas en el caso de los títulos:

- a. Impresión de los datos de cada título sin errores en formato, contenido y ubicación.
- b. Estampación del sello en seco correcta en formato y ubicación.
- c. Elaboración de la imagen en PDF de cada título en buena resolución (para su visualización), almacenamiento correcto al lugar establecido, y con el código correcto (código identificador del título).

ANS de gestión correcta:  $\geq 99,5\%$  de la muestra observada.

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y el estudio de una muestra aleatoria de títulos propios impresos en un periodo determinado. La UOC tiene que poder hacer revisiones de los títulos y SET emitidos a las instalaciones del adjudicatario siempre que la UOC lo considere pertinente. El adjudicatario tiene que enviar a la UOC una muestra, determinada por la UOC, de títulos personalizados de cada pedido antes de su impresión.

6. Gestión correcta de la manipulación de los títulos propios:

- a. Documentos manipulados y entregados al adjudicatario del lote 3 en condiciones óptimas, sin ningún desperfecto en los sobres y títulos o SET.
- b. Título y SET manipulados con los datos del estudiante correspondiente (sin errores en la dirección, ni en los datos del estudiante, ni confusión de direcciones entre estudiantes).
- c. Preparación correcta de paquetes de títulos y SET para entregar al adjudicatario del lote 3.

ANS de gestión correcta:  $\geq 99,5\%$  de la muestra observada.

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y estudio de una muestra aleatoria de títulos propios impresos en un periodo determinado.

ANS - Tabla resumen y peso de las penalizaciones del lote 2

		Descripción	Valor	Pes	
Cuantitativos	1	Tiempo de emisión de los títulos propios	≥ 95%	30%	50%
	2	Tiempo de disponibilidad de la imagen de los títulos imprimidos en PDF en el sistema de almacenamiento en la nube de la UOC	≥ 95%	10%	
	3	Tiempo de gestión de los pedidos solicitados como urgentes	≥ 95%	10%	
Cualitativos	4	Gestión correcta de la impresión de los atributos	≥ 99,5%	20%	50%
	5	Gestión e impresión correctas de los datos de la personalización de los títulos propios	≥ 99,5%	20%	
	6	Gestión correcta de la manipulación de los títulos propios	≥ 99,5%	10%	

### 6.3 ANS para el servicio de distribución de títulos propios, títulos universitarios oficiales y suplementos europeos al título

#### ANS cuantitativos

1. Tiempo de salida a distribución desde el aviso de disponibilidad de recogida al adjudicatario de los lotes 1 y 2.

ANS de tiempo de recogida y distribución: 95% ≤ 36 horas.

2. Plazo de entrega de títulos oficiales, SET o títulos propios en puntos de recogida.
  - a. ANS de tiempo de entrega a los puntos de recogida nacionales excepto Canarias: 95% ≤ 24 horas laborables.
  - b. ANS de tiempo de entrega a los puntos de recogida de los principales destinos europeos y Canarias: 95% ≤ 36 horas laborables.
  - c. ANS de tiempo de entrega a los puntos de recogida del resto de principales ciudades del mundo: 95% ≤ 5 días laborables.
3. Plazo de entrega de títulos propios por mensajería (primer intento):
  - a. ANS de tiempo de entrega a los principales destinos nacionales excepto Canarias por mensajería estándar: 95% ≤ 36 horas.

- b. ANS de tiempo de entrega a los principales destinos europeos y Canarias por mensajería estándar:  $95\% \leq 48$  horas.
  - c. ANS de tiempo de entrega al resto de principales ciudades del mundo por mensajería estándar:  $95\% \leq 5$  días.
  - d. ANS de tiempo de entrega a los principales destinos nacionales excepto Canarias por mensajería prioritaria:  $95\% \leq 24$  horas.
  - e. ANS de tiempo de entrega a los principales destinos europeos y Canarias por mensajería prioritaria:  $95\% \leq 36$  horas.
  - f. ANS de tiempo de entrega al resto de principales ciudades del mundo por mensajería prioritaria:  $95\% \leq 3$  días.
4. Plazo de entrega de títulos propios por correo postal y correo certificado (primer intento).
- a. ANS de tiempo de entrega a las oficinas de Correos (por la modalidad de envío por correo postal encomendero):  $95\% \leq 24$  horas.
  - b. ANS de tiempo de primer intento de entrega a los principales destinos nacionales (por la modalidad de envío por correo certificado):  $95\% \leq 36$  horas.
  - c. ANS de tiempo de primer intento de entrega a los principales destinos europeos y Canarias (por la modalidad de envío por correo certificado):  $95\% \leq 72$  horas.
5. Tiempo de generación de comunicación para las devoluciones:
- ANS de tiempo de comunicación de devoluciones:  $95\% \leq 24$  horas.
6. Tiempo de salida a distribución de la devolución desde el recibimiento de la réplica del destinatario:
- ANS de tiempo de salida a distribución de las devoluciones:  $95\% \leq 24$  horas.

### ANS cualitativos

7. Gestión correcta de la manipulación, el transporte y la entrega de títulos y SET:
- Documentos entregados en condiciones óptimas, sin ningún desperfecto en los sobres ni en los títulos o SET.
  - Título y SET entregados al estudiante correspondiente (sin errores en la dirección y en los datos del estudiante, ni confusión entre estudiantes).
  - Títulos oficiales entregados en la sede de recogida correcta.
  - Títulos y SET entregados por la modalidad de distribución indicada por la UOC/estudiando.
  - Sin pérdidas o incidencias en cualquier documento que se tenga que transportar.

ANS de gestión correcta  $\geq 99,5\%$  de la muestra observada.

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y el estudio de las consultas y quejas hechas por los estudiantes, y/o por algún punto de recogida, debido a las devoluciones recibidas, en un periodo determinado.

#### 8. Gestión correcta de las incidencias en la distribución y devoluciones.

ANS de gestión de incidencias correcta:  $\geq 99\%$  de la muestra observada.

Este porcentaje se obtiene del seguimiento y el estudio de una muestra aleatoria de las incidencias recibidas en la distribución de los títulos y/o del reporte del seguimiento de distribución facilitado por el adjudicatario en un periodo determinado.

ANS - Mesa resumen y peso de las penalizaciones del lote 3

		Descripción	Valor	Pes	
Cuantitativos	1	Tiempo de salida a distribución desde el aviso de disponibilidad de recogida al adjudicatario de los lotes 1 y 2.	$\geq 95\%$	10%	50%
	2	Plazo de entrega en puntos de recogida.	$\geq 95\%$	10%	
	3	Plazo de entrega de títulos propios por mensajería (primer intento).	$\geq 95\%$	10%	
	4	Plazo de entrega de títulos propios por correo postal y correo certificado (1r intento).	$\geq 95\%$	10%	
	5	Tiempo de generación de comunicación por devoluciones.	$\geq 95\%$	5%	
	6	Tiempo de salida a distribución de la devolución desde el recibimiento de la réplica del destinatario.	$\geq 95\%$	5%	
Cualitativos	7	Gestión correcta de la entrega de títulos y SET.	$\geq 99,5\%$	30%	50%
	8	Gestión correcta de las incidencias en la distribución y devoluciones.	$\geq 99\%$	20%	

### 6.4 Penalizaciones

El hecho que el adjudicatario incumpla los niveles de servicio especificados anteriormente dará lugar a la aplicación de las penalizaciones que se determinan, siempre que el incumplimiento sea debido a causas directa y exclusivamente imputables al adjudicatario. El adjudicatario en ningún caso es responsable del incumplimiento de los niveles de servicio que sean consecuencia de la acción u omisión de terceros ajenos al adjudicatario.

El importe de las penalizaciones eventualmente se tiene que calcular aplicando esta fórmula:

$$\text{Grado de incumplimiento} = \text{Total de gestiones penalizadas} * \text{Pes ANS} / \text{Número de gestiones} * 100$$

Para los incumplimientos relativos a los parámetros de calidad y cantidad (ANS), son de aplicación las penalizaciones fijadas en la presente cláusula.

Total de grado de incumplimiento	% penalización sobre la facturación mensual
De 2 a 6	2
De 6 a 10	4
De 10 a 14	8
De 14 a 18	12
De 18 a 20	15
Más de 20	Motivo de resolución del contrato

### 6.5 Revisión de los acuerdos de nivel de servicio

La UOC se reserva el derecho de revisar periódicamente la definición de los acuerdos de nivel de servicio tanto en cuanto a los aspectos que se tienen que valorar, cuantitativos o cualitativos, como a los indicadores de valor y peso.

La modificación del nivel de servicio, en relación con el volumen de actividad (menos volumen, más nivel de servicio), se tiene que pactar de mutuo acuerdo con el adjudicatario a la vista de la información de gestión del servicio disponible en aquel momento.

Según las circunstancias y los volúmenes de actividad y revisión de los resultados con los actuales acuerdos de nivel de servicio propuestos, la UOC podrá plantear la incorporación de nuevos acuerdos de nivel de servicio de mutuo acuerdo con el adjudicatario.

## 7. PERFILES PROFESIONALES Y MEDIANOS TÉCNICOS

Es necesario que los adjudicatarios dispongan de los medios suficientes y de una organización adecuada para atender el servicio y dar respuesta a las necesidades descritas en el presente pliego, y también a las necesidades que se presenten como consecuencia de incidencias en la prestación.

### 7.1 Perfiles profesionales y dedicación

Responsable del servicio (de todos los lotes)

La empresa licitadora de cada lote tiene que designar una persona responsable, la misión de la cual es ejercer como interlocutora directa con la persona designada por la UOC y será quien se tiene que encargar de las tareas siguientes:

- Informar de las incidencias del servicio.
- Resolver las incidencias.
- Supervisar la ejecución del contrato y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.
- Asistir a reuniones previstas por la UOC para la planificación y la valoración del servicio, habiendo enviado previamente un informe por correo electrónico de incidencias del trimestre.

La persona responsable del servicio tiene que tener una experiencia mínima de tres años en empresas del sector, con dedicación en cargos de características similares.

Tiene que disponer de un teléfono móvil permanentemente conectado entre las 8.00 y las 20.00 horas en días hábiles.

Personal adscrito al servicio (lotes 1 y 2)

El adjudicatario de los lotes 1 y 2 tiene que estar debidamente calificado para imprimir y custodiar títulos universitarios oficiales y SET según la normativa vigente.

El adjudicatario tiene que disponer del personal necesario para cubrir el servicio ante enfermedades, vacaciones o cualquier otra contingencia que afecte al personal habitual, y tiene que informar en la UOC de cualquier cambio de personal.

Personal adscrito al servicio (lote 3)

El adjudicatario tiene que disponer en todo momento del personal necesario para llevar a cabo el presente servicio.

El personal tiene que ir identificado y uniformado correctamente y tiene que disponer de los conocimientos necesarios para llevar a cabo el servicio.

La empresa adjudicataria es directamente responsable del comportamiento, la calificación, la actitud y la aptitud del personal, y tiene que garantizar en todo momento los requerimientos siguientes:

- Calificación: el personal que la empresa destine al servicio de mensajería tiene que tener conocimientos amplios de las ciudades donde se encuentran los puntos de recogida.
- Actitud: todas las personas tienen que tener y mantener una actitud correcta y adecuada durante la prestación del servicio.
- Pulcritud: todo el personal tiene que mantener la suficiente pulcritud en su aspecto personal y tiene que ir debidamente uniformado e identificado, y la empresa adjudicataria tiene que velar por el uso correcto del uniforme y la identificación.
- Disponibilidad: las personas asignadas al servicio tienen que presentar la disponibilidad necesaria y suficiente (horarios, puntualidad...) para la ejecución correcta del servicio.

La empresa tiene que hacer las suplencias que haga falta ante cualquier eventualidad.

Se tiene que disponer de un sistema adecuado de comunicaciones interno y externo para el personal (teléfono móvil, buscapersonas, GPS, etc.).

Las faltas de respeto y el trato irrespetuoso pueden comportar las sanciones previstas en el pliego de cláusulas particulares y, si procede, la rescisión del contrato.

El adjudicatario es el responsable que el personal destinado al servicio se someta a las normas de seguridad y control exigidas por la ley.

## **7.2 Medios materiales y técnicos**

### Lot 1 y lote 2

El adjudicatario tiene que disponer de todo el material necesario (bases, cartulinas, sobres, etc.) descritos en el apartado 4 de la gestión operativa del presente pliego. Siempre tiene que disponer del stock necesario para dar respuesta a las demandas del servicio.

El adjudicatario tiene que ofrecer la respuesta tecnológica más avance del momento para garantizar que se cumplan todos los requerimientos legales necesarios para la impresión de los títulos oficiales y de los suplementos europeos del título, y atender los requerimientos descritos por la UOC en el presente pliego para la impresión de títulos propios. En este sentido, también tiene que disponer del sello seco de la UOC.

Por otro lado, tiene que disponer de los sistemas de digitalización necesarios para poder ofrecer una copia digital de todos los títulos a la UOC, tal como se establece en el apartado 4 de Gestión operativa, del presente pliego.

El adjudicatario tiene que poner a disposición de la UOC una plataforma, o tiene que poder extraer datos y consultar el estado (títulos pendientes de impresión, imprimidos, en PDF, pendientes de distribución, entregados, etc.), de todos los pedidos y de cada título en particular en cualquier momento.

En el caso del lote 1, hace falta que disponga de una cámara acorazada de seguridad para la custodia de las cartulinas inertes y de los títulos y SET impresos mientras no sean distribuidos.

### Lot 3

#### *Material y transportes*

El adjudicatario tiene que facilitar al personal adscrito al servicio todo el equipamiento y los enseres necesarios para atender el servicio de manera óptima y cumpliendo las normas de seguridad del sector, como por ejemplo disponer de carretillas, traspales, cubetas, etc. suficientes para depositar el material objeto de transporte.

Los vehículos tienen que cumplir todos los requisitos legales en materia de impuestos, seguros e inspecciones mecánicas.

Los vehículos tienen que estar en buen estado de conservación, a fin de que garanticen la seguridad y el confort de la persona que desarrolle el servicio.

Los vehículos tienen que cumplir todas las normativas de medio ambiente en cuanto a contaminación acústica, contaminación de gases, etc.

Los vehículos tienen que estar adaptados a las características de volumen y seguridad de la documentación y/o paquetería que se tiene que trasladar y, por lo tanto, tienen que garantizar la entrega en perfectas condiciones.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria cualquier desperfecto, pérdida o incidencia ocurrida en los títulos que se tienen que transportar que los hagan inservibles para su función, como consecuencia de culpa o negligencia en el transporte o manipulación de los materiales objeto del servicio.

La empresa adjudicataria tiene que disponer de una póliza de seguro de responsabilidad civil y de los seguros que requiere la Ley 16/1987, de 30 de julio, de ordenación de los transportes terrestres (LOTT) y poder ofrecer la posibilidad de una póliza de seguro de material adicional a la LOTT.

La empresa tiene que disponer de la autorización administrativa de operador de transporte de mercancías y del título de Operador de Transporte de Mercancías.

El adjudicatario tiene que disponer de una flota de vehículos y de infraestructura suficientes para prestar el servicio de acuerdo con los volúmenes y las frecuencias indicadas y con capacidad de repuesto para cualquier incidencia que pueda surgir.

El adjudicatario tiene que disponer de un sistema en línea de seguimiento y consulta de la trazabilidad de todos los envíos, actualizado en todo momento y accesible desde el Campus de la UOC, tanto para los estudiantes como para la UOC, por el sistema que se acuerde con la UOC.

#### *Sistema de seguimiento de los envíos*

El adjudicatario tiene que disponer de un sistema en línea de seguimiento y consulta de la trazabilidad de todos los envíos, actualizado en todo momento y accesible desde el Campus de la UOC, tanto para los estudiantes como para la UOC, por el sistema que se acuerde con la UOC.

#### *Herramientas de gestión de las devoluciones y las comunicaciones con los estudiantes*

- Gestión de las devoluciones: se prevé el uso de la aplicación de resolución (MADRIGUERA) basada en Forms Services de Oráculo, por la cual hay que acceder a los servidores de la UOC mediante una pasarela de conexión con Citrix o por medio de una VPN habilitada en la red de la UOC.
- Acceso a la ficha del estudiante: consiste en una aplicación web que, después de identificar el usuario, proporciona datos agrupar procedentes de las diferentes bases de datos de la UOC.
- Aplicación de edición y almacenamiento de respuestas: la UOC dispone de una aplicación específica que permite redactar las respuestas con el corrector ortográfico incorporado y una base de datos vinculados para incluir propuestas de respuesta y crear nuevas propuestas.

- ❑ Reportes y explotaciones MADRIGUERA: la UOC dispone de herramientas de explotación y reportes para extraer datos de la actividad registrada a la herramienta CAE, que garantiza un control de las peticiones pendientes, su antigüedad, el detalle de su resolución, etc.
- ❑ Herramienta de comunicación con los estudiantes: el adjudicatario del lote 3 tiene que disponer de un sistema de comunicación que permita enviar las comunicaciones descritas para el lote 3 a los estudiantes. Estas comunicaciones tienen que llegar en el idioma establecido para cada estudiante, según los datos facilitados por la UOC y con el contenido pactado entre la UOC y el adjudicatario.

Además de las herramientas enumeradas, hace falta que la empresa adjudicataria haga uso de cualquier otra herramienta o aplicación que la UOC implante para la gestión del servicio durante el tiempo de ejecución del contrato.

Para el uso de estas aplicaciones se requiere conexión a internet desde las instalaciones del adjudicatario. En ningún caso la anchura de banda disponible de salida a internet para el adjudicatario puede ser responsable de la lentitud apreciable o manifiesta a la hora de acceder a todas las aplicaciones definidas por la UOC como necesarias para la prestación del servicio.

## ANEXO I. ZONAS DE DISTRIBUCIÓN INTERNACIONALES

Europa				América		Resto del mundo		
ZONA A	ZONA B	ZONA C	ZONA D	ZONA E	ZONA F	ZONA G	ZONA H	ZONA I
Alemania	Austria	Bulgaria	Albania	EE.UU.	Argentina	Botsuana	Arabia Saudí	Resto del mundo, salvo destinos especiales
Bélgica	Dinamarca	República Checa	Armenia		Bolivia	Etiopía	Australia	
Escocia	Finlandia	Eslovaquia	República de Azerbaiyán		Brasil	Hong Kong	Bahréin	
Francia	Irlanda	Estonia	Bielorrusia		Canadá	India	China	
Grecia	Irlanda norteño	Hungría	Georgia		Chile	Israel	Corea	
Holanda	Noruega	República de Letonia	Kazajistán		Colombia	Kenia	Egipto	
Inglaterra	Suecia	Lituania	Macedonia		Costa Rica	Lesoto	Indonesia	
Italia	Suiza	Polonia	Moldavia		Ecuador	Malasia	Irán	
Luxemburgo	Turquía	Rumanía	Rusia		El Salvador	Malawi	Jordania	
Portugal			Ucrania		Guatemala	Mozambique	Kuwait	
			Uzbekistán		Honduras	Namibia	Líbano	
					México	Omán	Nepal	
					Nicaragua	Pakistán	Nueva Zelanda	
					Panamá	Singapur	Qatar	
					Paraguay	Sri Lanka	República del Yemen	
					Perú	Suráfrica	Ruanda	
					Uruguay	Suazilandia	Siria	
					Venezuela	Tailandia	Taiwán	

Emiratos Árabes Unidos
Zambia
Zimbabue

Tanzania
Uganda

## ANEXO II. SUYOS DE LA RED TERRITORIAL DE LA UOC

NOMBRE	DIRECCIÓN	CP	POBLACIÓ
Sede de Barcelona	Rambla del Poblenou, 156	08018	Barcelona
Sede de Manresa	Avenida de las Bases de Manresa, 1	08242	Manresa
Sede de Terrassa	Calle de Colom, 114	08222	Terrassa
Sede de Salt	Calle de Sant Antoni, 1, 1.ª planta	17190	Salto
Sede de Madrid	Plaza de las Cortes, 4	28014	Madrid
Sede de Lleida	Calle del Canyeret, 12, 2.ª planta	25007	Lleida
Sede de Reus	Calle del Matadero, 1	43202	Reos
Sede de Tortosa	Calle de Alfara de Carles, 18	43500	Tortosa
Sede de Sevilla	Avenida Torneo, 32	41002	Sevilla
Sede de Valencia	Calle de la Pau, 3	46003	Valencia
Sede de Vila-real	Avenida de Pius XII, 43	12540	Vila-real
Sede de Palma	Calle de Ausiàs March, 11	07003	Palma
Sede de Ciudad de México	Paseo de la Reforma, 265, 1.º piso, Col. Cuauhtémón	06500	Ciudad de México
Sede de Colombia	Carrera 7 # 73-47, Oficina 801	110221	Bogotá

### **ANEXO III. GUÍA DE ESTILO DEL SET, MODELO DE TÍTULO PROPIO A3 Y A4**

- Guía de estilo del SET
- Modelo de título propio A3
- Modelo de título propio A4

## ANEXO IV. NORMATIVA Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Esta contratación es necesaria para dar cumplimiento a las exigencias de las normativas que legislan la expedición de titulaciones oficiales, suplementos europeos a los títulos y la normativa interna en materia de expedición de títulos propios y suplemento europeo al título.

- [Decreto 97/1981, de 2 de abril, por el cual se precisan las características de la señal de la Generalitat de Cataluña.](#)
- [Real Decreto 2267/1982, de 3 de septiembre, por el cual se especifican técnicamente los colores del escudo de España.](#)
- [Real Decreto 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios.](#)
- [Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el cual se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del suplemento europeo al título.](#)
- [Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, esto es, grado y máster universitario.](#)
- [Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el cual se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.](#)
- [Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.](#)
- [Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el cual se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.](#)
- [Orden ECD/760/2013, de 26 de abril, por la cual se establecen los requisitos de expedición del título del programa Erasmus Mundus.](#)
- [Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, por el cual se establecen los requisitos de expedición del suplemento europeo a los títulos que regula el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el cual se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y se modifica el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el cual se establece Marco Español de Calificaciones para la Educación Superior.](#)
- [Real Decreto 195/2016, de 13 de mayo, por el cual se establecen los requisitos para la expedición del suplemento europeo al título universitario de doctor.](#)
- [Guía de estilo del SET de la UOC.](#)
- [Manual corporativo UOC.](#)