PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE CONFECCIÓ DEL CARNET D'ESTUDIANT DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA I EL SEU SUBMINISTRAMENT EN MATERIAL BIODEGRADABLE

EXPEDIENT:

OSE00018/2023

ÍNDEX

1. Objecte de la contractació
   1.1 Presentació
   1.2 Definicions
2. Volums estimats del servei de carnet de la UOC
3. Abast del servei
   3.1. Servei de producció i confecció del carnet d'estudiant de la UOC
4. Operativa el servei
   4.1. Reunió de planificació inicial i seguiment del servei
   4.2. Comanda de material: suports, sobres i cartes
   4.3. Producció del carnet base (suport)
   4.4. Procés de producció del carnet: personalització i manipulat
      4.4.1. Personalització dels carnets
      4.4.2. Personalització de les cartes
      4.4.3. Procés de manipulat: Encolat, casat i ensobrat
   4.5. Distribució i lliurament
      4.5.1. Dipositar a operador logístic
      4.5.2. Enviaments a instal·lacions UOC
   4.6. Feedback i informe de les comandes i possibles incidències
5. Pla de transició i devolució del servei
   5.1. Pla de transició
   5.2. Devolució del servei
6. Equips professionals i mitjans tècnics
   6.1. Equip professional
   6.2. Equip tècnic
   6.3. Capacitat d'adaptació al servei
7. Condicions d'execució: acords de nivell de servei (ANS)

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

1.1.PRESENTACIÓ

L'objecte del present procediment de licitació és la contractació del "Servei de confecció del carnet d'estudiant de la Universitat Oberta de Catalunya (en endavant UOC)".

Els objectius del servei són garantir que tots els estudiants que compleixen els criteris establerts per la UOC disposen del carnet d'estudiant, i amb aquesta finalitat el proveïdor del servei haurà de garantir, a la seva vegada, que:

- aquest servei es presta en el mínim temps possible des del moment en què un estudiant és candidat a rebre'l.
- un estudiant a qui se li renova el carnet està el mínim temps sense disposar del carnet.
- el servei ha d'assolir els objectius anteriors amb un material i un procés de producció que siguin respectuosos amb el medi ambient.

La UOC compta amb un sistema efectiu de renovació dels carnets caducats/sense vigència i el mecanisme de renovació s'activa abans que caduqui un carnet.

La UOC té previst l'emissió del carnet d'estudiant digital en els propers mesos, deixant de tenir continuïtat el servei de confecció del carnet d'estudiant (objecte d'aquesta licitació) a partir de l'emissió del carnet en format digital.

1.2. DEFINICIONS

➔ **Carnet de l'estudiant:** ha de ser biodegradable, amb mides dins dels estàndards, amb una impressió base general i una segona impressió que el personalitza, amb possibilitat d'adaptació a canvis com per exemple variacions de la personalització o possibilitat d'incloure algun idioma inclòs braille i/o xip.

➔ **Missió:** El carnet té la funció d'identificar-se com a Estudiant de la UOC i crear sentiment de pertinença al col·lectiu. Ha de possibilitar adaptacions a canvis, com incloure algun servei o funcionalitat.

➔ **Components:** El procés íntegre de confecció del carnet inclou els següents components:

- Carnet.
- Cartes, pendents de personalitzar (facilitades per la UOC).
- Sobres (facilitats per la UOC).

El carnet es lliura a l'estudiant encolat a la carta que l'acompanya i ensobrat en un sobre americà amb finestreta. La carta que acompanya el carnet té un disseny coherent amb el del

propi carnet. Conté un espai per imprimir-hi l'adreça de destí i un altre per encolar-hi el carnet de cada estudiant.

La UOC facilitarà tants models de carta com siguin necessaris per la major personalització del carnet. Actualment treballa amb 3 models de carta en funció del col·lectiu al què pertany el destinatari d'un carnet. S'ha de poder contemplar ampliar/reduir el número de models de cartes.

- **Destinataris:** tots aquells estudiants de la UOC que estiguin matriculats en algun dels programes de l'oferta formativa de la UOC i compleixin els criteris interns establerts publicats en el Campus Virtual de la UOC.

- **Idioma:** Actualment, els estudiants destinataris d'aquest servei poden estar desenvolupant els seus estudis en català, castellà i anglès. Tant la carta com el carnet són trilingües, i han de tenir la possibilitat d'ampliar idiomes, incloent el braille.

- **Vigència:** El carnet d'estudiant actualment té una vigència de 13 mesos, tot i que cal contemplar que la UOC pot decidir que tingui una vigència superior. Els estudiants que compleixen els requisits per rebre el carnet han de disposar del nou abans que els caduqui l'anterior.

- **Periodicitat:** La periodicitat amb què la UOC envia el carnet als estudiants és la que requereix el servei de carnets, establint-se una comanda al mes. Tot i això en poden ser més en mesos en què poden produir-se puntes en el servei. Els mesos susceptibles de puntes elevades actualment són els mesos de matrícula, gener, febrer, març, juliol, setembre i octubre. Cal poder adaptar-se a les variacions que puguin esdevenir de l'activitat, donat que aquestes temporalitats i volums poden variar.

- **Producció:** procés que inclou la personalització i manipulat.

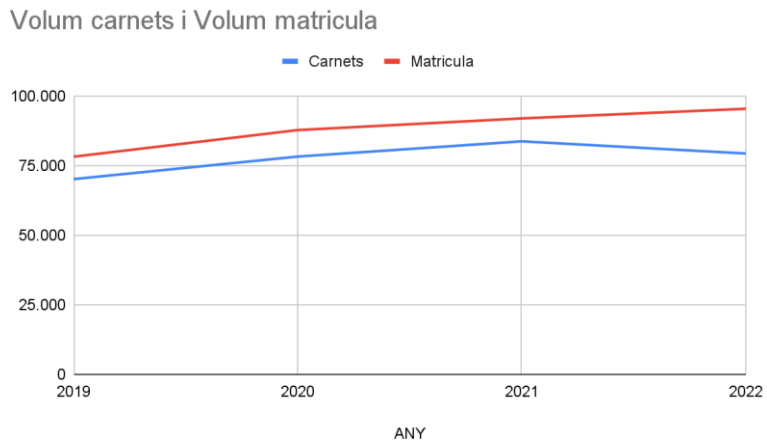
- **Distribució i lliurament:** procés de lliurament dels sobres preparats a l'operador logístic indicat per la UOC i/o enviament a les instal·lacions de la UOC de Barcelona.

2. VOLUMS ESTIMATS DEL SERVEI DE CARNET DE LA UOC

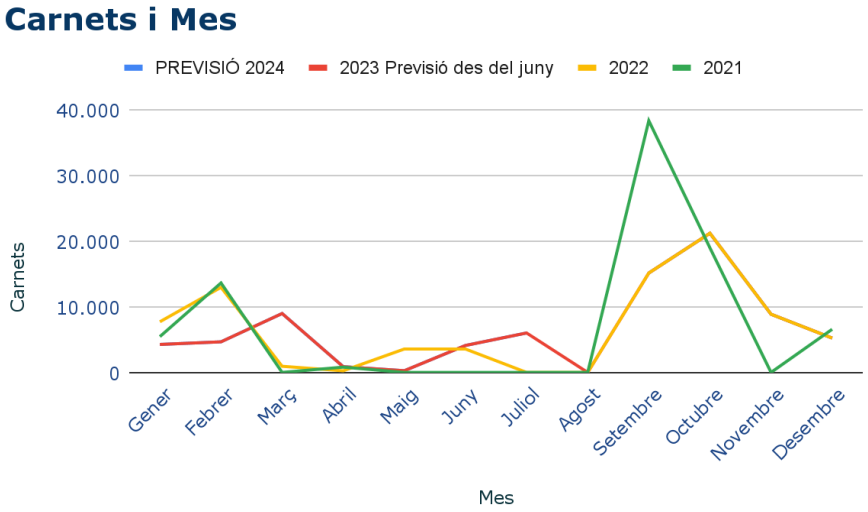
Els volums de producció de carnets van lligats a la matrícula i aquests poden augmentar o disminuir.

ANY	Volum carnets	Volum matricula
2019	70.114	78.169
2020	78.208	87.724
2021	83.674	91.910
2022	79.316	95.373
Previsió 2023	79.473	66.737 (fins maig 23)
Gener - Maig 23	19.000	
Previsió juny - des. 23	60.473	
Previsió fins juliol 2024	29.101	

Els següent gràfic mostra l'evolució durant els últims anys:



VOLUM DE COMANDES DE PRODUCCIÓ DE CARNETS (PERSONALITZACIÓ)



Els moments punta del servei coincideixen amb l'entrada de nova matrícula (fins ara, els mesos amb més producció són gener-març i juliol-octubre, tot i que pot estar subjecte a variacions de volums i temps) i amb el moment en què es produirà un volum de renovacions més grans, per aquests motius hi ha diferències molt significatives entre comandes pel què fa al seu volum.

3. ABAST DEL SERVEI

3.1. Servei de producció del carnet d'estudiant de la UOC

El servei del carnet de l'estudiant de la UOC inclou les següents tasques:

- Provisió de carnets en material biodegradable.
- Estampació dels carnets segons el disseny o dissenys facilitats per la UOC.
- Personalització dels carnets en termoimpressió, dues cares + Codi de barres, amb possibilitat d'incloure canvis com algun idioma inclòs braille i/o xip en cas que la UOC així ho especifiqui.
- Personalització de la carta b/n que acompanya el carnet (3 models facilitats per la UOC).
- Casat i encolat de carnet i la carta corresponent segons el col·lectiu.
- Plegat en tríptic.
- Ensobrat dels dos elements en sobre americà amb finestra (facilitats per la UOC).
- Es lliuraran les indicacions i requeriments de preparació i calendari dels sobres per l'enviament que requereix l'operador logístic.
- Dipositar els sobres preparats a les instal·lacions de l'operador logístic.

- Gestió de l'enviament, si s'escau, de determinats paquets amb els carnets requerits per la UOC a la seu de Barcelona.
- Informes i feedback del control del servei cap a la UOC.
- Comunicació de possibles incidències en les comandes.
- Control dels estocs vigents i avís de possibles ruptures d'estoc del material necessari (sobres, cartes, carnets).

L'abast del servei objecte del present procediment comprèn el procés de producció del carnet base o suport, el procés de personalització del carnet i la carta, així com el manipulat (casat, l'encolat i l'ensobrat) del carnet d'estudiant, la seva preparació per ser lliurat en les condicions requerides a l'operador logístic designat per la UOC i inclou el seu lliurament a l'operador logístic o als destins marcats per la UOC.

Queda exclòs de l'abast del servei objecte de la licitació l'enviament dels carnets als estudiants, no així l'enviament a les dependències de la UOC, tal com es detalla a l'apartat 4.5.2. Enviaments a instal·lacions UOC.

4. OPERATIVA DEL SERVEI

4.1. Reunió de planificació inicial i seguiment del servei

Un cop hagi estat formalitzat el contracte, se celebrarà una reunió entre l'adjudicatari i els responsables del servei de Carnets de la UOC per tal de planificar la prestació del servei corresponent.

Sempre que la UOC així ho estableixi, es realitzaran reunions de seguiment del servei, per tal de valorar l'execució del servei, les incidències, i funcionament general d'aquest.

4.2. Comanda de material: carnets base, sobres i cartes

Dins el servei, distingim dos tipus de comandes:
- Provisió anual de carnets en material biodegradable (carnet base)
- Comandes mensuals de personalització de carnets

Cal tenir en compte la diferència de volums entre la producció del carnet base i les comandes de personalització. La producció de carnet base serà de gran volum i es farà anualment o 2 comandes/any i les comandes de personalització de carnets seran mensuals i més reduïdes.
L'adjudicatari realitza la impressió del carnet base seguint el o els dissenys facilitats per la UOC. Podrà haver-hi més d'un disseny per any sense suposar cap cost addicional per la UOC.

La UOC realitza una comanda massiva anual dels carnets base que s'estima es personalitzaran al llarg d'un any, tot i que es podran demanar més comandes de carnets base si el servei així ho requereix. L'adjudicatari haurà d'executar la comanda de carnet base en un termini de 3 setmanes des de l'aprovació per part de la UOC de la prova a color proporcionada per l'adjudicatari.

La UOC proporcionarà les cartes i els sobres directament a l'adjudicatari. La UOC enviarà a les instal·lacions de l'adjudicatari el volum necessari de les cartes dels diferents models i els sobres per la producció de tot un any i serà l'adjudicatari el responsable de custodiar aquest material. L'adjudicatari serà el responsable de personalitzar els carnets amb l'adreça de cada estudiant que li facilitarà la UOC en els fitxers de les comandes de personalització.

L'adjudicatari ha de disposar ja del material suficient per afrontar la comanda de personalització de carnets (cartes dels diferents models, sobres facilitats per la UOC i carnets impresos amb el disseny de la UOC) abans d'iniciar el procés.

És responsabilitat de l'adjudicatari avisar a la UOC de possibles ruptures d'estoc del material necessari per dur a terme el servei de carnet: carnet base, sobres i cartes, de manera que no s'aturi el servei per manca d'algun dels elements indispensables per la seva realització.

4.3. Producció (impressió) del carnet base (suport)

El material base amb què està fet el carnet el proveeix l'adjudicatari del servei. Així mateix, l'empresa proveïdora haurà d'assegurar-se que es compleixen els següents requisits:

- El carnet ha d'estar imprès a 2 tintes, a l'anvers i al revers (2+2) i laminades. I, ha de contenir dades variables en les dues bandes i un codi de barres al revers.

- El material del carnet ha de ser biodegradable i ecològic, com per exemple PVC "ecològic": Luc bio- eco friendly PVC. No obstant, en el sentit que s'acaba d'exposar, s'admeten altres materials sempre que siguin respectuosos amb el medi ambient.

- La impressió ha de ser lliure d'elements químics orgànics volàtils i, per tant, no contaminant, com per exemple utilitzant el sistema Waterless printing. No obstant, en el sentit que s'acaba d'exposar, s'admeten altres sistemes d'impressió sempre que siguin respectuosos amb el medi ambient.

- El carnet ha de tenir un gramatge comprès entre 0,75 i 0,76 mm. Ha d'estar protegit perquè no es ratlli ni salti la impressió de la targeta. Cal garantir la durabilitat del carnet i llegibilitat de les dades en condicions òptimes, com a mínim durant tres anys.

- Les seves mides han d'estar compreses entre els 85,5mm ~ 86mm de llargada i els 53,90mm ~ 54mm d'amplada.

L'adjudicatari ha de garantir que els carnets, degut als materials i sistemes d'impressió emprats, es mantenen en bones condicions respecte la seva flexibilitat, resistència, durada i qualitat de la impressió durant un mínim de tres anys des de la seva producció.

L'adjudicatari pot donar a conèixer nous materials amb iguals o millors característiques de les actuals i la UOC valorar-los per si escau algun canvi.

L'adjudicatari ha de garantir l'adaptació a modificacions o adaptacions a nous materials que poden sorgir en el mercat.

4.4. Procés de producció del carnet (personalització i manipulat)

El procés de producció del carnet (personalització i manipulat) inclou les següents tasques:

- la personalització del carnet en termoimpressió, dues cares, i el codi de barres
- la personalització de la carta en b/n una cara (3 models)
- l'encolat de la targeta a la carta
- el casat de dos elements targeta i carta
- el plegat de la carta en tríptic
- ensobrar els dos elements en sobre americà amb finestra
- encaixar i preparar per la seva entrega

4.4.1. Personalització del carnet

Cada mes la UOC proporcionarà un o diversos arxius que contenen totes les dades necessàries per personalitzar el carnet i per personalitzar la carta.
Actualment aquestes dades es faciliten en fitxers de text (.data), on cada línia conté les dades necessàries per la personalització de la carta i del carnet i on cada columna/camp té una mida fixa.

L'adjudicatari ha de tenir capacitat per treballar amb aquest tipus de fitxer i flexibilitat per adaptar-se a un possible tipus d'arxiu diferent (xls, csv, txt,... per exemple) en cas de produir-se. La UOC podrà canviar el tipus d'arxiu contenidor de les dades i el model d'aquestes. En aquest cas la UOC avisarà a l'adjudicatari, amb antelació d'un termini mínim de 15 dies, perquè pugui fer les adaptacions necessàries en els seus processos.

L'adjudicatari ha de seguir les indicacions de disseny (color, tipografia, espais, etc.) facilitades per la UOC pel què fa a la personalització, tant dels carnets com de les cartes.

La UOC pot demanar a l'adjudicatari que li sigui retornat un fitxer amb informació sobre els fitxers associats a les comandes amb informació per determinar.

Actualment d'entre el global d'estudiants destinataris del carnet es distingeixen tres col·lectius:

Nous	Fitxer amb les dades dels estudiants nous que es matriculen a les titulacions que donen dret a rebre el carnet de la UOC.
Renovacions	Fitxer amb les dades dels estudiants que han de rebre la renovació del carnet de la UOC (ja en tenen un d'anterior que ha caducat).
Duplicats	Fitxer amb les dades dels estudiants que reclamen un duplicat per pèrdua o robatori.

A cada comanda els destinataris de cada col·lectiu s'agrupen en un fitxer diferent de manera que cada fitxer, que conté totes les dades necessàries per la personalització de la carta i del carnet, correspon a un col·lectiu destinatari específic.
El nom del fitxer facilitat per la UOC identificarà clarament el tipus de col·lectiu de què es tracta per poder associar-hi el model de carta que correspongui.

A banda, es poden crear fitxers per col·lectius específics, segons la destinació de l'enviament, que s'envien a les instal·lacions de la UOC o on la UOC especifiqui, agrupats per col·lectius segons els fitxers de la comanda. Actualment per exemple, es creen diversos fitxers que caldrà enviar a la UOC al 22@ per diferents col·lectius (actualment per exemple es contemplen els col·lectius de Seu Colòmbia, Seu Mèxic, UNITAR), podent-se ampliar o reduir el número de col·lectius específics i, per tant, el número de fitxers de cada comanda.

La UOC anomenarà els fitxers amb la data en què es crea el fitxer (any, mes i dia) i col·lectiu al què correspon de manera que sigui clarament identificable en el nom del fitxer.

En el cas en què en alguna comanda no es produeixi alguna de les situacions (per exemple, no hi hagi duplicats) no s'enviarà el tipus de fitxer en qüestió.

En canvi, per cada col·lectiu es pot enviar més d'un fitxer sense que això suposi un cost addicional per la UOC. També es pot donar que la UOC enviï algun fitxer extra un cop feta una comanda de personalització (en els dies posteriors a l'enviament dels fitxers de la comanda i abasnde finalització de la comanda), els quals s'hauran d'afegir a la comanda en procés de personalització.

La UOC envia els fitxers a l'adjudicatari del servei i s'inicia el procés de producció de la comanda de personalització de carnets. L'adjudicatari informarà a la UOC de la correcta rebuda dels fitxers de la comanda o de les possibles incidències que hi detecti en les següents 24h després de l'enviament dels fitxers per part de la UOC.

Una vegada rebudes les dades d'una comanda, l'adjudicatari ha d'informar per correu electrònic, en un plaç màxim de 48h des de la data de rebuda de la data prevista de finalització de la comanda dins dels terminis establerts a l'apartat 4.5.1 d'aquest plec.

S'entén per finalització el fet d'haver lliurat la comanda sencera a l'operador logístic.

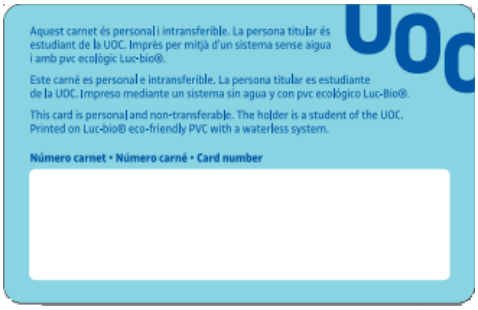
A continuació s'inclou un resum dels fitxers actuals (es poden ampliar, reduir o canviar):

DESTINATARIS	TIPUS de FITXER	NOM ARXIU
Estudiants	Nous	AAAAMMDD_Nous.data
	Nous duplicats	AAAAMMDD_Nous_manuals.data
	Renovacions	AAAAMMDD_Caducats.data
	Renovacions duplicats	AAAAMMDD_Caducats_duplicats.data
	Peticions especials manuals	AAAAMMDD_VIPS@.data
UOC (22@)	UNITAR	AAAAMMDD_UNITAR_22@.data
	Seu UOC COLOMBIA	AAAAMMDD_COLOMBIA_22@.data
	Seu UOC MÈXIC	AAAAMMDD_MÈXIC_22@.data
	Peticions especials manuals	AAAAMMDD_VIPS_22@.data

Anvers	Les dades nom, cognom 1 i cognom 2 van en tres línies. Cada ítem de la informació en una línia diferent. **Nom** **Cognom 1** **Cognom 2** **Data de caducitat**



Revers



Número de carnet

Codi de barres

Anvers



Revers



4.4.2 Personalització de les cartes

La UOC proporcionarà les cartes amb la impressió base a l'adjudicatari.
Actualment es treballa amb 3 models de cartes, podent ampliar-se el nombre de models sense cap cost addicional per la UOC.

La UOC proporcionarà les dades a l'adjudicatari en un arxiu de tipus text, tal com es descriu a l'apartat 4.4.1. personalització del carnet.

La UOC pot demanar a l'adjudicatari que li sigui retornat un fitxer amb informació sobre els fitxers associats a les comandes amb informació per determinar.

L'adjudicatari ha de seguir les indicacions de disseny (color, tipografia, espais, etc.) facilitades per la UOC pel què fa a la personalització, tant dels carnets com de les cartes.
La personalització de la carta es farà en l'anvers i en una sola tinta.

La UOC requereix per cada model nou de carnet que l'adjudicatari enviï proves d'impressió una vegada personalitzades. Les proves s'avançaran en suport digital i s'enviaran en suport físic per la seva validació. Una vegada validades es signaran les proves de personalització. Els terminis de recepció de la prova digital és de dos [2] dies des de la confirmació de la petició per part de l'adjudicatari. El termini de recepció de la prova física (sempre que la UOC el demani) és de quatre [4] dies a partir de l'aprovació de la prova digital. d'acord amb els Acords de Nivell de Serveis descrit al punt 7.

El cost de les proves i del seu enviament a l'adreça de la UOC que aquesta estipuli l'assumeix l'adjudicatari. L'adreça actual a la que s'han de remetre les proves és la següent:

UOC – Digitalització de Processos Acadèmics

Rambla del Poblenou, 156

08018 Barcelona

En aquest punt, la prova ha de ser mostra dels dos productes, carta personalitzada i carnet personalitzat.

Hi ha diferents models de cartes, segons els col·lectius, amb aquesta relació entre arxiu, carta i col·lectiu:

DESTINATARIS	TIPUS de FITXER	COL.LECTIU	CARTA
Estudiants	Nous	Nous	Nous
	Nous duplicats	Duplicats	Duplicats
	Renovacions	Caducats	Renovacions
	Renovacions duplicats	Duplicats	Duplicats


Universitat Oberta de Catalunya

Carnet d'estudiant

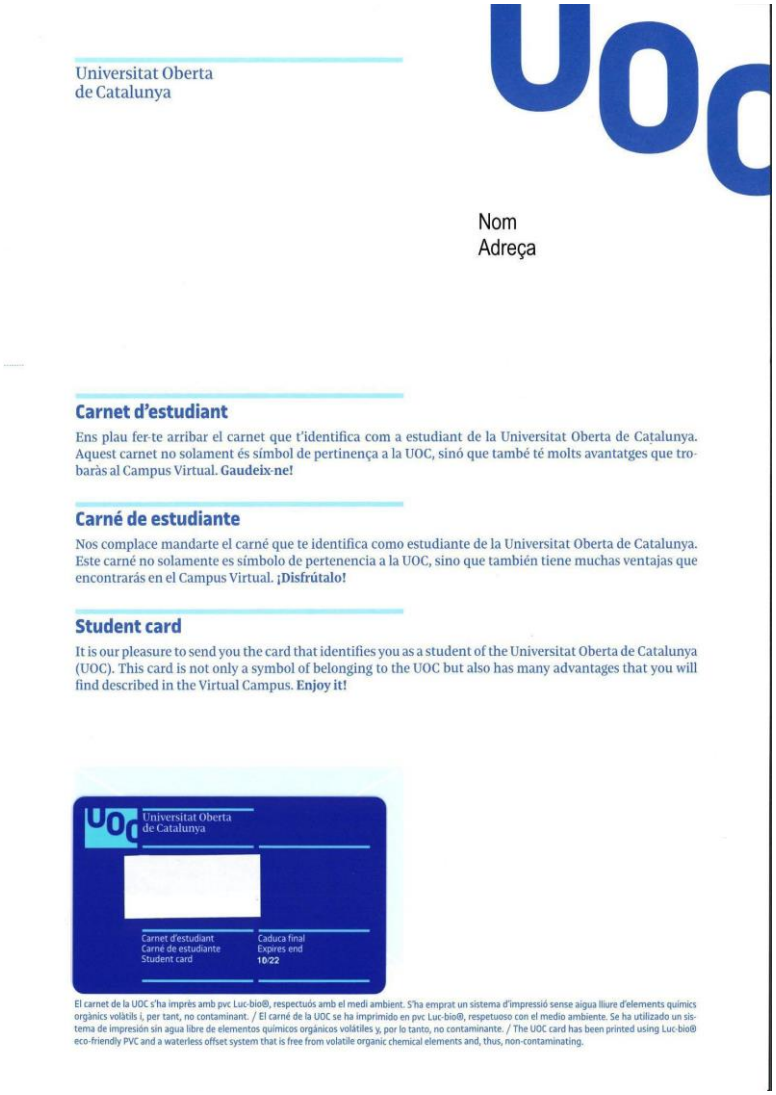
Carné de estudiante

Student card

Aquestes dades s'imprimeixen a l'anvers de la carta, en el marge superior dret, a l'espai reservat per aquest fi.

- **Nom de l'empresa o del destinatari** (si no és el mateix estudiant)
- **Nom i cognoms de l'estudiant**
- **Adreça**
- **Codi postal – Població**
- **Província**
- **País**

A la part inferior de la carta, centrat (sobre el dibuix d'un quadre blau), s'enganxa el carnet (encolat del carnet).



4.4.3. Procés de manipulat: encolat, casat i ensobrat

El procés de manipulat inclou, per una banda, el **casat i encolat de la carta i el carnet**, de manera que hi hagi correspondència entre els dos elements. Un sticker col·locat prèviament al carnet fa que aquest s'enganxi a la carta. El procediment utilitzat ha de garantir que no es produeix cap error de correspondència entre els dos elements. I, per altra, plegar la carta en tríptic i encorbar els dos elements, ja encolats, en el sobre proporcionat per la UOC, de manera que el nom i l'adreça de l'estudiant coincideixi amb la finestreta del sobre.

L'ordre en què s'han de confeccionar els carnets és l'ordre en què apareixeran als fitxers que subministra la UOC, d'aquesta manera es pot tractar amb la variable prioritat si és el cas. En el cas que fos necessari donar prioritat a algun dels fitxers la UOC donaria les indicacions oportunes en el moment de facilitar els fitxers.

L'adjudicatari haurà d'ajustar-se a les especificacions de l'operador logístic pel què fa a la disposició de la comanda. D'aquesta manera s'hauran de disposar els sobres de la manera que els requereixi l'operador logístic amb el què la UOC treballi.

Respecte els sobres, per l'enviament dels carnets s'utilitzarà un sobre americà amb finestreta, amb franqueig pagat, facilitat per la UOC.



4.5. Distribució i lliurament a operador logístic

4.5.1 Dipositar a l'operador logístic

Les comandes inferiors a 5.000 carnets es lliuraran un cop finalitzades a l'operador logístic que indiqui la UOC, que serà el responsable de la tramesa dels carnets.

En comandes iguals o superiors als 5.000 carnets els lliuraments a l'operador logístic es faran a diari per tal que hi hagi tramesa diària de carnets.

Una vegada finalitzat el total de la comanda, l'adjudicatari comunicarà a l'interlocutor designat per la UOC per aquest servei, quin dia s'ha completat la comanda i lliurat l'últim lot a l'operador logístic. Els enviaments diaris no suposaran un cost afegit per la UOC.
L'adjudicatari haurà d'ajustar-se a les especificacions de l'operador logístic que indiqui la UOC, pel que fa a les condicions dels lliuraments.

- **Termini lliurament a l'operador logístic des de la comunicació de recepció de la comanda**

TERMINIS	
Quantitat	**Termini màxim de lliurament dies laborables**
De 80.001 a 100.000	10 dies
De 60.001 a 80.000	9 dies
De 30.001 a 60.000	8 dies
De 10.001 a 30.000	7 dies
De 5.001 a 10.000	6 dies
Fins a 5.000	5 dies

4.5.2. Enviaments a instal·lacions UOC

Els fitxers que així ho indiqui la UOC, s'enviaran en paquets separats per col·lectius segons els fitxers de la comanda, però en un enviament únic, a les instal·lacions de la UOC que s'especifiquin. Actualment l'adreça serà:

UOC – Digitalització de Processos Acadèmics

Rambla del Poblenou, 156

08018 Barcelona

Aquests paquets s'enviaran a la UOC un cop finalitzada la comanda i seguint els mateixos terminis que els de lliurament a l'operador logístic.

L'empresa adjudicatària ha d'enviar per servei de missatgeria el paquet dels carnets amb destí a les instal.lacions de la UOC. Serà un enviament mensual, lligat a les comandes de personalització de carnet que sol·liciti la UOC, segons les indicacions d'aquesta.

La UOC es reserva el dret a demanar alguna comanda urgent de carnets, la qual es lliuraria en un termini màxim de 2 dies des de la data de la comanda urgent. Històricament no s'han portat a terme comandes urgents d'aquest tipus, però es contempla que pugui haver-hi la necessitat. La previsió seria d'un màxim de 5 carnets urgents anualment.

4.6. FEEDBACK I INFORMES DE LES COMANDES I POSSIBLES INCIDÈNCIES

L'adjudicatària haurà de comunicar i enviar a la UOC, per correu electrònic o el mitjà que determini la UOC, els següents informes després de cada comanda de personalització de carnets:

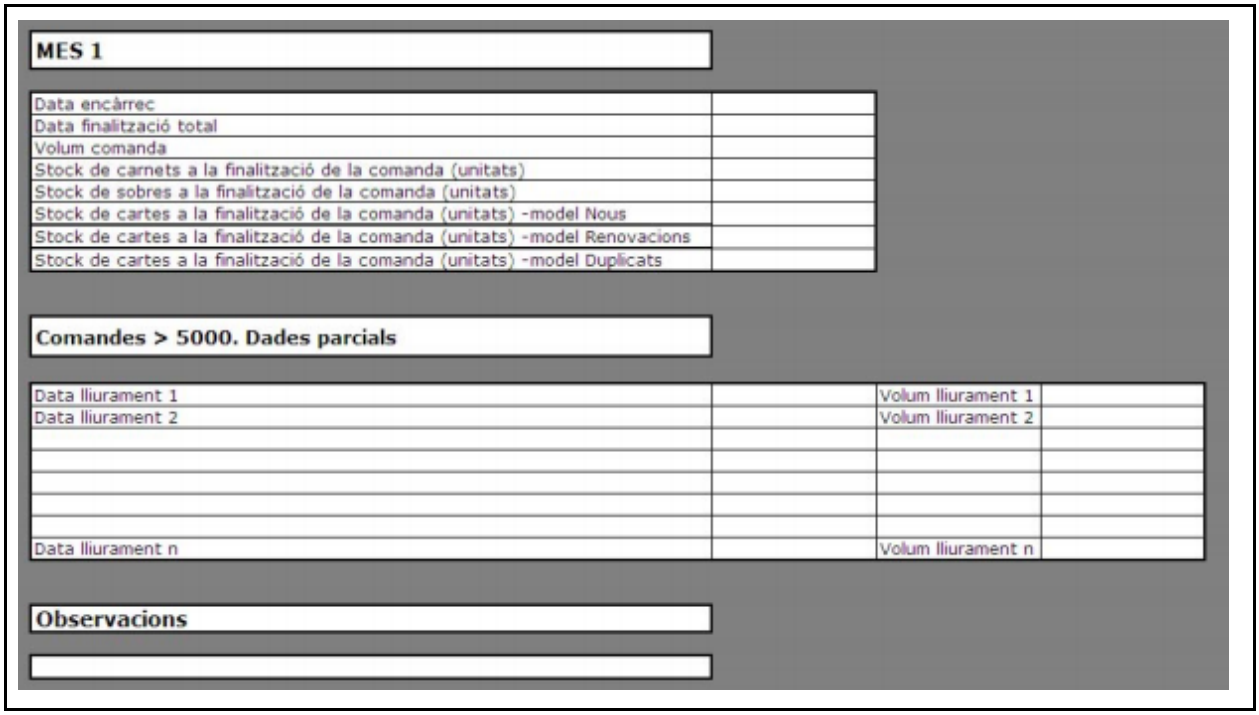
- **Comunicar possibles incidències:** l'adjudicatària ha de comunicar qualsevol imprevist o incidència que pugui alterar les condicions acordades, per mitjà dels interlocutors establerts dins del termini estipulat (abans de 2 dies laborables a partir de la comunicació de la comanda de producció o de personalització de carnets).
    - **Incidències en les dades facilitades** per la UOC per la comanda (de carnets base o de personalització).
    - **Incidències durant el procés de producció.**
    - **Incidències durant el procés de personalització i/o manipulat dels carnets.**

- **Comunicar la impressió de carnet base:** a la finalització efectiva d'una comanda de producció de carnets base (impressió del disseny previ a la personalització) l'adjudicatari ha d'enviar un correu electrònic indicant la data de finalització de tota la producció encarregada. I a més, haurà de:
    - Confirmar via correu electrònic que s'ha rebut la comanda.
    - Confirmar via correu electrònic que s'ha iniciat la producció de la comanda.
    - Confirmar via correu electrònic la finalització de producció de la comanda.

- **Comunicar la producció dels carnets:** a l'inici i finalització efectiva d'una comanda de producció (personalització, manipulat i lliurament a operador logístic) de carnets l'adjudicatari ha d'enviar un correu electrònic indicant:
    - Confirmar via correu electrònic que s'ha iniciat el procés de producció.
    - Confirmar via correu electrònic la finalització del procés de producció.
    - Data de lliurament a l'operador logístic o enviament a la UOC si s'escau.

- **Informe de finalització de cada comanda i d'estoc**: a la finalització de cada comanda de producció de carnets (personalització, manipulat i lliurament a l'operador logístic), l'adjudicatari ha d'enviar un informe on es detalli l'activitat realitzada en la comanda i l'estoc de material disponible per comandes futures: carnets base, sobres, cartes dels diferents models, etc. L'informe ha de tenir les següents dades-model:
    - Data en que s'ha rebut la comanda.
    - Data de finalització de la comanda: lliurament a l'operador logístic.
        - 24 hores abans del lliurament a l'operador logístic, l'adjudicatari ha d'enviar un correu electrònic a l'interlocutor designat per la UOC. D'aquesta manera la UOC podrà avisar els estudiants destinataris de què properament han de rebre el carnet.
        - Si es fan lliuraments diaris parcials:
            - Data del lliurament parcial.
            - Nombre de carnets inclosos en cada lliurament.
    - Volum de carnets personalitzats en la comanda.
    - Nombre de carnets base disponibles (estoc): carnets impresos amb el disseny.
    - Nombre de sobres disponible (estoc).
    - Nombre de cartes disponible model Nous (estoc).
    - Nombre de cartes disponible model Renovacions (estoc).
    - Nombre de cartes disponible model Duplicats (estoc).
    - Observacions: constància de possibles incidències, aspectes a destacar si n'hi ha hagut.

Exemple del model d'informe de finalització de cada comanda:



MES 1

Data encàrrec	
Data finalització total	
Volum comanda	
Stock de carnets a la finalització de la comanda (unitats)	
Stock de sobres a la finalització de la comanda (unitats)	
Stock de cartes a la finalització de la comanda (unitats) -model Nous	
Stock de cartes a la finalització de la comanda (unitats) -model Renovacions	
Stock de cartes a la finalització de la comanda (unitats) -model Duplicats	

Comandes > 5000. Dades parcials

Data lliurament 1		Volum lliurament 1	
Data lliurament 2		Volum lliurament 2	
Data lliurament n		Volum lliurament n	

Observacions

5. PLA DE TRANSICIÓ I DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

5.1. Transició del servei

La recepció del servei per l'empresa adjudicatària ha d'incloure un període de transició fins a aconseguir el compliment estricte dels acords de servei necessaris per a la prestació correcta del servei objecte del contracte. En aquest sentit, el licitador ha de fer una proposta de pla de transició que incorpori els elements següents:

- Definició del marc temporal i dels recursos necessaris per a portar a terme el pla de transició (màxim d'un mes).
- Planificació detallada de la fase de captura del coneixement, la durada prevista i el seu grau d'implicació.
- Planificació detallada de la fase de transició pròpiament dita i la durada prevista fins a l'estabilització del servei.

L'empresa adjudicatària resta obligada a prestar el servei d'acord amb les prescripcions establertes en el plec des de la finalització de la fase de transició fins a l'expiració de la vigència contractual.

5.2. Devolució del servei

En el supòsit d'expiració o resolució anticipada del contracte, l'adjudicatari està obligat a prestar la màxima col·laboració per a efectuar el traspàs del servei a una nova empresa adjudicatària.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària sortint ha d'actualitzar tota la documentació, el procediment i els registres d'informació relatius al servei, ha d'informar dels sistemes utilitzats per al seu desenvolupament, ha de donar accés a la informació que calgui per al traspàs i la col·laboració tècnica, realitzar la devolució del material que pugui estar custodiat a les seves instal·lacions (cartes, sobres i carnets base), tant a la UOC com a la nova empresa adjudicatària, per tal de garantir la continuïtat del servei sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris. El termini màxim per dur a terme la devolució del servei serà de dues setmanes abans de la data de finalització del contracte, en paral·lel a l'execució de les tasques establertes del servei.

6. EQUIP PROFESSIONAL i MITJANS TÈCNICS

6.1. Equip professional

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de professionals amb capacitat tècnica i experiència suficient que garanteixi la prestació del servei. L'empresa adjudicatària és la responsable de garantir en tot moment que el nivell de capacitació de l'equip és l'adequat per a la prestació del servei.

L'empresa licitadora ha de designar una persona **responsable de servei**, la missió de la qual és exercir com a interlocutora directa amb la persona designada per la UOC i serà qui s'ha d'encarregar de les tasques següents:

- Informar de les incidències del servei.
- Resoldre les incidències.
- Supervisar l'execució del contracte i el correcte compliment d'aquest.
- Coordinació i organització de tot l'equip de treball per l'acompliment dels acords de nivell de servei.
- Interlocució amb el personal designat per la UOC com a coordinadores del servei de carnet de la UOC
- Caldrà que atengui a les demandes de priorització d'activitat portades a terme per la UOC i organitzi l'equip de treball per l'acompliment d'aquestes demandes.
- Garantir que l'equip de treball disposa de la capacitació necessària i de la informació necessària per executar el servei correctament.
- Assistir a reunions previstes per la UOC per a la planificació així com per a la valoració del servei.
- Redactar informes periòdics sobre el seguiment dels resultats del servei.

- Capacitat per proposar millores i canvis en el seguiment i l'execució general del servei.

La persona responsable del servei ha de tenir una experiència mínima de tres anys amb dedicació en càrrecs de característiques similars.

L'adjudicatari ha de disposar en tot moment del personal necessari per a dur a terme el present servei, així com per donar resposta a la prestació i cobertura del servei davant de malalties, vacances o qualsevol altra contingència que afecti el personal habitual. L'adjudicatària haurà d'informar a la UOC de qualsevol eventualitat que pugui repercutir en la normal execució del servei.

L'adjudicatari és el responsable que el personal destinat al servei se sotmeti a les normes de seguretat i control exigides per la llei. L'empresa adjudicatària ha de dimensionar adequadament l'equip per al compliment dels acords de nivell de servei.

El servei es prestarà des de les dependències de l'empresa adjudicatària.

6.2. Equip tècnic

L'adjudicatari haurà de comptar amb la maquinària necessària per a la impressió i la personalització dels volums esmentats en els terminis estipulats i garantir l'adaptació a possibles canvis de volums i dates.

L'adjudicatari haurà de tenir una capacitat de producció que asseguri el servei i compleixi amb els Acords de Nivell de Servei (ANS).

Igualment, l'adjudicatari haurà de tenir una capacitat de personalització de carnet i carta, incloent el seu manipulat i ensobrat, que asseguri el servei i compleixi amb els ANS.

L'adjudicatari ha de poder fer front a la diversitat, pel que fa al volum, de les comandes que s'encarregaran al llarg de l'any i ha de poder adaptar-se a les diverses necessitats del servei depenent del moment del calendari acadèmic en què es produeixi una comanda.

Així, l'adjudicatari haurà de disposar dels recursos suficients per poder fer front a les puntes de producció de la UOC durant els mesos de campanya de matrícula i ha de poder donar servei en les mateixes condicions quan el volum de la comanda sigui de quantitats menors.

6.3. Capacitat d'adaptació al servei

La UOC proporcionarà les dades a l'adjudicatari en un arxiu de tipus text, tal com es descriu en l'apartat 4.4.1. **Personalització del carnet** d'aquest plec. No obstant, la UOC podrà canviar el tipus d'arxiu contenidor de les dades i el model d'aquestes. En aquest cas la UOC avisarà a l'adjudicatari,

amb antelació d'un **termini mínim de 15 dies,** perquè pugui fer les adaptacions necessàries en els seus processos.

L'adjudicatari ha de tenir capacitat per treballar amb aquest tipus de fitxer i flexibilitat per adaptar-se a un possible nou format en cas de produir-se.

La UOC pot demanar a l'adjudicatari que li sigui retornat un fitxer amb informació sobre els fitxers associats a les comandes amb informació per determinar.

L'adjudicatari ha d'informar en el **termini màxim de 48 hores laborables** en cas de detectar un error en el fitxer o fitxers facilitats per la UOC. Sempre que no manquin dades que hagi de facilitar la UOC, correspon a l'adjudicatari esmenar l'error en els fitxers.

L'adjudicatari ha de seguir al 100% les indicacions de disseny (color, tipografia, espais, etc.) facilitades per la UOC. En el cas que alguna de les especificacions no es pogués complir, l'adjudicatari ha d'avisar la UOC en el **termini màxim de 48 hores** després d'haver rebut les especificacions. En el cas en què no sigui possible un ajust al 100% a les especificacions del disseny, l'adjudicatari proposarà l'alternativa més similar al disseny original i haurà d'enviar proves d'impressió a la UOC tant en suport físic com digital.

En el cas que algun dels materials facilitats per la UOC no estigui en bon estat o no compleixi els requisits necessaris pel seu tractament i enviament en les condicions establertes caldrà avisar la UOC en el **termini màxim de 48 hores** des de la seva recepció i en cap cas es farà servir, a menys que la UOC estipuli el contrari.

Qualsevol altra comunicació de la UOC a l'adjudicatari es realitzarà via e-mail amb un termini màxim de resposta de 24 hores i per telèfon en cas necessari.

7. CONDICIONS D'EXECUCIÓ: ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS) I PENALITZACIONS

Per garantir una adequada prestació del servei es determinen inicialment els Acords de Nivell de Servei (ANS).

7.1. ANS Quantitatius

1. **Lliurament prova color del carnet base**
   L'empresa adjudicatària es compromet a lliurar una prova del material base en un termini màxim de 10 dies des laborals de l'acceptació del disseny facilitat per la UOC.
   Termini Lliurament prova color carnet base correcte: 100% <= 10 dies laborals

2. **Lliurament del carnet base**
   Lliurament dels carnets base (targetes) amb la imatge corresponent en un termini de 3 setmanes des de l'aprovació de la prova color per part de la UOC
   Termini Lliurament prova color del carnet base correcte: 100% <= 3 setmanes

3. **Lliurament digital de la prova personalització de carnet i carta.**
   L'empresa adjudicatària haurà de lliurar una prova de personalització i de carta en versió digital quan la UOC així ho sol·liciti, podent haver-hi diverses peticions durant la durada del contracte. El termini de lliurament d'aquesta prova serà de 3 dies laborals des de la sol·licitud de la prova per part de la Universitat.
   Termini Lliurament digital de la prova personalització de carnet i carta correcte: 100% <= 3 dies laborals des de la sol·licitud del contracte.

4. **Lliurament físic de la prova personalització de carnet i carta.**
   L'empresa adjudicatària haurà de lliurar una prova de personalització de carnet i de carta en versió física quan la UOC així ho sol·liciti, podent haver-hi diverses peticions durant la durada del contracte. El termini de lliurament d'aquesta prova serà 10 dies naturals des de la sol·licitud de la prova per part de la Universitat.
   Termini Lliurament físic de la prova personalització de carnet i carta correcte: 100% <= 10 dies naturals des de la sol·licitud de a prova.

5. **Lliurament a l'operador logístic i a la UOC:**
   Els terminis esperats en el lliurament de les cartes a l'operador logístic i/o a la UOC estan reflectits en el següent quadre:

TERMINIS	
Quantitat	**Termini màxim de lliurament dies laborables des de la comunicació de recepció de la comanda**
De 80.001 a 100.000	10 dies
De 60.001 a 80.000	9 dies
De 30.001 a 60.000	8 dies
De 10.001 a 30.000	7 dies
De 5.001 a 10.000	6 dies

Fins a 5.000	5 dies

Termini lliurament a l'operador logístic i a la UOC correcte: ≥ 95% segons quadre anterior .

6. **Estoc de material**
   L'empresa adjudicatària es compromet a garantir l'estoc anual sol·licitat, fet que haurà de comunicar periòdicament en l'informe de seguiment. Davant d'una possible ruptura d'estoc, l'empresa té l'obligació de comunicar-ho amb un mes d'antelació de la propera comanda. Aquest càlcul podrà ser obtingut de la previsió de l'any anterior inclosa en aquest mateix plec.

   Termini de la previsió d'estoc de material correcte: ≥ 95%<=30 dies naturals abans de la propera comanda.

7. **Comunicació i lliurament d'informes:** ≥ 95%
   L'adjudicatari es compromet a comunicar, de manera concreta i precisa els següents aspectes:

- **Possibles incidències amb les dades facilitades per la UOC:** l'adjudicatària ha de comunicar qualsevol imprevist o incidència que pugui alterar les condicions acordades, dins del termini estipulat.

  Termini de comunicació d'incidències correcte: ≥ 95% <= 48h naturals.

- **Rebuda de la comanda de carnet base:** l'empresa adjudicatària es compromet a comunicar en temps acordat la rebuda de la comanda.

  Termini de comunicació de rebuda de la comanda correcte: ≥ 95% **<=** 24h. laborals

- **Inici de la Impressió de carnet base:** a l'inici de la producció de carnets base (impressió del disseny previ a la personalització) l'adjudicatari ha d'enviar un correu electrònic indicant la data de l'inici de tota la producció encarregada.

  Termini de comunicació d'inici de la comanda correcte:≥ 95% <= 48h. laborals

- **Finalització de la Impressió de carnet base:** a la finalització efectiva d'una comanda de producció de carnets base (impressió del disseny previ a la personalització) l'adjudicatari ha d'enviar un correu electrònic indicant la data de finalització de tota la producció encarregada.

  Termini de comunicació de finalització de la comanda correcte:≥ 95% **<=** 48h. laborals

- **Rebuda de la comanda de carnet personalitzat:** l'empresa adjudicatària es compromet a comunicar en temps acordat la rebuda de la comanda de les personalitzacions.

  Termini de comunicació de rebuda de la comanda del carnet personalitzat correcte: ≥ 95%**<=** 24h laborals.

- **Inici de la producció de carnets (personalització):** L'adjudicatari es compromet a comunicar l'inici de la producció de la personalització dels carnets encomanats en la darrera comanda.

  Termini de comunicació d'inici de producció de la personalització correcte:≥ 95% <=48h laborals.

- **Finalitzat de la producció de carnets personalitzats (manipulat):** L'adjudicatari es compromet a comunicar la finalització de la producció de la personalització dels carnets encomanats en la darrera comanda (manipulat, entès com a encolat, casat i ensobrat de les cartes).

  Termini de comunicació de finalització de producció de la personalització correcte: ≥ 95%**<=**48h laborals.

- **Lliurament a l'operador logístic o enviament a la UOC:** L'empresa adjudicatària haurà d'enviar un correu informant del dia en que es diposita la comanda produïda al operador logístic, o s'envia, en cas necessari, a la UOC si s'escau, amb 24h d'antelació per tal de poder avisar als estudiants de la propera rebuda del carnet.

  Termini de Lliurament a l'operador logístic o enviament a la UOC correcte: ≥ 95% **<=**24h laborals.

7.2. ANS Qualitatius

1. **Qualitat d'impressió dels carnets base**
   L'empresa adjudicatària haurà de garantir la qualitat del carnet base encarregat, tenint en compte els següents requisits:

- **Material:** el material designat com a vàlid es el PVC “ecològic”: Luc bio-eco friendly PVC. Tant el material base del carnet com el sistema d’impressió ha de ser de respectuós amb el medi ambient, 100% biodegradable i no contaminant.
- **Mida:** Les seves mides han d’estar compreses entre els 85,5mm ~ 86mm de llargada i els 53,90mm ~ 54mm d’amplada.
- **Gramatge:** El carnet ha de tenir un gramatge comprès entre 0,75 i 0,76 mm. Ha d’estar protegit perquè no es ratlli ni salti la impressió de la targeta. Cal garantir la durabilitat del carnet i llegibilitat de les dades en condicions òptimes, com a mínim durant tres anys.
- **Color i tintes:** el color del carnet serà definit pel disseny validat per la UOC, el qual serà imprès a 2 tintes, a l’anvers i al revers (2+2) i laminades. I, ha de contenir dades variables en les dues bandes i un codi de barres al revers.

Qualitat d’impressió dels carnets base correcta ≥ 95% de la mostra observada.

Aquest percentatge s’obté de les mostres aleatòries per comprovar-ne la qualitat que la UOC pot demanar a l’adjudicatari, en un període determinat.

2. **Qualitat d’impressió de la personalització del carnet i cartes**
   L'empresa adjudicatària ha de garantir que el resultat de la impressió dels carnets s'ajusta al disseny lliurat i acordat. Per la valoració de la personalització es tindran en compte la inclusió dels següents aspectes i en el lloc dins del carnet, determinat en aquest mateix plec:

- **Nom, Cognom 1 i Cognom 2**
- **Data de caducitat**
- **Codi de barres**
- **Número de carnet**

Qualitat d’impressió de la personalització del carnet i cartes correcte: ≥ 95% de la mostra observada.

Aquest percentatge s’obté de les mostres aleatòries per comprovar-ne la qualitat que la UOC pot demanar a l’adjudicatari, en un període determinat.

3. **Qualitat del manipulat de les cartes i sobres:** l’empresa adjudicatària haurà de vetllar per la qualitat dels següents aspectes.

- l’encolat de la targeta a la carta: en el lloc correcte designat per la targeta, amb el material descrit.
- el casat de dos elements targeta i carta, corresponent a la mateixa persona: sense errades de correspondència.
- el plegat de la carta en tríptic, sense arrugues ni doblecs.

- ensobrar els dos elements en sobre americà amb finestra, on es vegin les dades de destí de la carta i destinatari.
- encaixar i preparar per la seva entrega, sense malmetre i extraviar els sobres.

Manipulat de les cartes i sobres correcte ≥ 95% de la mostra observada. Com en els casos anteriors, es podrà sol·licitar diverses mostres aleatòries per comprovar la idoneïtat del servei.

TAULA D'ANS i PESOS

	VALOR	PES ponderat	PES Global
ANS QUANTITATIU			
Lliurament prova color del carnet base	100%	5%	
Lliurament del carnet base	100%	10%	
Lliurament digital de la prova personalització de carnet i carta.	100%	10%	
Lliurament físic de la personalització de carnet i carta.	100%	15%	
Lliurament a l'operador logístic i a la UOC	≥ 95%	20%	**50%**
Estoc de material	≥ 95%	10%	
Comunicació i lliurament d'informes	≥ 95%	5%	
Finalitzat de la producció de carnets personalitzats (manipulat)	≥ 95%	15%	
Informe de lliurament a l'operador logístic o enviament a la UOC	≥ 95%	10%	

ANS QUALITATIUS			**50%**
Qualitat d'impressió dels carnets base	≥ 95%	20%	
Qualitat d'impressió de la personalització del carnet i cartes	≥ 95%	40%	
Qualitat del manipulat de les cartes i sobre	≥ 95%	40%	

Aplicació dels acords de nivell de servei

La UOC establirà els procediments i mitjans que estimi oportuns per a un efectiu control de la prestació i la planificació del servei. L'adjudicatari està obligat a facilitar tota la informació que se li requereixi a tal efecte.

Qualsevol incidència imputable a la UOC i a les entitats adherides al present contracte, que dificulti el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, haurà de ser posada en coneixement de la UOC el més aviat possible, per a la seva consideració i resolució entre el responsable del departament o entitat corresponent i el responsable designat per l'adjudicatari.

La UOC podrà donar instruccions per al correcte desenvolupament del servei, restant obligat l'adjudicatari al seu compliment.

El fet que l'adjudicatari incompleixi els nivells de servei especificats anteriorment podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions que es determinen, sempre que l'incompliment sigui degut a causes directament i exclusivament imputables a l'adjudicatari (informació estesa al Plec de Clàusules Particulars).

L'adjudicatari en cap cas serà responsable ni podrà ser penalitzat per l'incompliment dels nivells de servei que siguin conseqüència de l'acció o omissió de tercers aliens a l'adjudicatari.