PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU

ALS SERVEIS D'IMPRESSIÓ DIGITAL DE LLIBRES I DERIVATS PER LA EDITORIAL DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

EXPEDIENT HSE00018/2023

Índex

ANTECEDENTS 5

1. OBJECTE DEL CONTRACTE 5

2. Descripció, abast i funcionament dels serveis 6

2.1. LOT 1: Servei de preimpressió, impressió, reimpressió i POD de llibres Editorial UOC 6

2.1.1 Objecte del contracte 6

2.1.2. Fases del servei 7

2.1.2.1 Fase d'inici del servei 7

2.1.2.2 Fase de servei regular 8

2.1.2.3 Fase de devolució del servei 8

2.1.3. Escenari de la prestació del servei 8

2.1.3.1 Servei de preimpressió 9

2.1.3.1.1 Pantonari 9

2.1.3.1.2 Retocs 9

2.1.3.1.3 Readaptació de formats 10

2.1.3.2 Servei d'impressió 10

2.1.3.3 Enquadernació 10

2.1.3.4 Metodologia i terminis en l'execució 10

3.1.2.4.1. Plataforma de gestió de comandes: característiques mínimes 10

3.1.3.4.1. Petició de la comanda 11

3.1.3.4.2. Lliurament dels originals de preimpressió per part de la UOC 12

3.1.3.4.3. Lliurament de les proves o plòters per part de l'adjudicatari 12

3.1.3.4.4. Revisió dels plòters i modificacions possibles 13

3.1.3.4.5. Lliurament del producte imprès 13

Novetats 13

Reimpressions 13

POD 13

Peticions en règim d'urgència 13

Notificació d'incidències 14

3.1.3.4.6. Enviament de la comanda, empaquetatge i etiquetatge 14

Lliurament de comandes d'impressió de Novetats 14

Lliurament de comandes d'impressió de Reimpressions 15
Lliurament de comandes d'impressió de PODS 16
2.1.3.5 Horari del servei 17
2.1.3.6 Qualitat del servei 17
2.1.3.6.1 Requeriments de qualitat 17
2.1.4 Històric de producció i productes (volumetries) 18
2.1.4.1. Taula de preus unitaris 18
2.1.4.2 Preus per Bossa serveis creatius o innovadors i altres 19
2.1.5 Condicions de servei 20
2.1.5.1 Model de Relació 20
2.1.5.1.1 Comitè de Direcció 20
2.1.5.1.2 Perfils professionals 21
2.1.5.1.3 Responsable de l'execució 22
2.1.6 Calendari de la prestació 22
2.1.7 Altres obligacions 22
2.1.7.1 Llengua de comunicació 22
2.1.7.2 Horari i calendari d'atenció 22
2.1.7.3 Auditories, visites d'inspecció. Reunions de seguiment 23
2.1.7.4 Desplaçaments 23
2.1.8 Acords de Nivell de Servei (ANS) 23
2.1.9 Sistema de penalitzacions 24
2.1.9.1 Nivells de sancions aplicables a les penalitats previstes al Plec de Condicions Particulars 24
2.1.9.2 Penalitats per incompliment dels Acords de nivell de servei (ANS) 24
2.2. LOT 2: Reimpressió i POD internacional de llibres Editorial UOC 25
2.2.1 Objecte del contracte 25
2.2.2. Fases del servei 25
2.2.2.1 Fase d'inici del servei 25
2.2.2.2 Fase de servei regular 26
2.2.2.3 Fase de devolució del servei 26
2.2.3. Escenari de la prestació del servei 26
2.2.3.1 Servei de reimpressió i POD 27

2.2.3.2 Enquadernació 27
2.2.3.3 Metodologia i terminis en l'execució 27
2.2.3.3.1. Plataforma de gestió de comandes: característiques mínimes 28
2.2.3.3.2. Petició de la comanda de reimpressió o POD 28
2.2.3.3.3. Lliurament dels originals de re-impressió per part de la UOC 29
2.2.3.3.4. Lliurament dels originals de Print On Demand 29
2.2.3.3.5. Lliurament del producte imprès 31
2.2.3.3.6. Etiquetatge 32
2.2.3.3.7. Lliurament de comandes de reimpressions o POD 32
2.2.3.4 Horari del servei 32
2.2.3.5 Qualitat del servei 32
2.2.3.5.1 Requeriments de qualitat 33
2.2.4 Històric de producció i productes (volumetries) 33
2.2.5 Condicions de servei 34
2.2.5.1 Model de Relació 34
2.2.5.1.1 Comitè de Direcció 34
2.2.5.1.2 Perfils professionals 34
2.2.5.1.3 Responsable de l'execució 35
2.2.6 Calendari de la prestació 35
2.2.7 Altres obligacions 36
2.2.7.1 Llengua de comunicació 36
2.2.7.2 Horari i calendari d'atenció 36
2.2.7.3 Desplaçaments 36
2.2.8 Acords de Nivell de Servei (ANS) 36
2.2.9 Sistema de penalitzacions 37
2.2.9.1 Nivells de sancions aplicables a les penalitats previstes al Plec de Condicions Particulars 37
2.2.9.2 Penalitats per incompliment dels Acords de nivell de servei (ANS) 37

ANTECEDENTS

La Universitat Oberta de Catalunya (UOC) és una universitat en línia amb una forta presència a Catalunya, amb més de 77.500 estudiants, comptant la resta de l'estat i arreu del món. En conjunt, la UOC té una comunitat d'unes 170.000 persones.

La missió de la UOC és proporcionar a les persones un aprenentatge durador i oportunitats educatives. La UOC incorpora persones que ofereixen un ensenyament universitari en línia de qualitat i promou:

- un ensenyament innovador que permet l'aprenentatge personalitzat,
- un lideratge tecnològic que facilita la interacció i el treball en col·laboració,
- una investigació acadèmica sobre la societat de la informació i l'aprenentatge virtual (*elearning*), i
- la difusió del coneixement.

La UOC és una universitat catalana amb presència internacional. La UOC reforça la cooperació i l'intercanvi dins de la seva comunitat universitària i amb altres universitats, institucions, la comunitat empresarial i la societat civil, i alhora forja aliances internacionals per permetre l'ús compartit de recursos i de l'aprenentatge. Tot això genera una producció important de documentació i comunicació institucional, acadèmica i de l'àmbit de la recerca que cal imprimir i distribuir.

Més informació sobre la institució

- Web corporatiu: www.uoc.edu
- Coneix la UOC: http://w.uoc.edu/coneix-la-uoc
- Compromís social: http://www.uoc.edu/portal/ca/universitat/compromis-social/index.html

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present Plec és establir els requisits, concretar els treballs i definir les obligacions que corresponen per a la contractació del servei de preimpressió i impressió a la UOC.

L'objecte d'aquest plec és establir les prescripcions tècniques que han de regir l'adjudicació, mitjançant un procediment ordinari, d'un contracte de serveis d'impressió gràfica, dels productes que elabora la Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, UOC).

La necessitat de contractar aquests serveis es justifica per la insuficiència dels mitjans personals i materials amb què compta la Universitat Oberta de Catalunya per cobrir les necessitats que es tracta de satisfer amb el present contracte.

El servei objecte de contractació es fracciona en els lots que a continuació es detallen, constituint l'objecte de cadascun d'ells una unitat funcional susceptible d'adjudicació i contractació independent:

LOT 1: Servei de preimpressió, d'impressió, reimpressió i impressió sota demanda (Print on Demand, POD) de llibres Editorial UOC

- Preimpressió:
  - Elaboració d'un pantonari per tal de garantir la continuïtat
  - Petites modificacions o retocs en els arxius: com per exemple, inserció de codi de barres, modificació de la plana de crèdits, inserció de marques de tall, pas a escala de grisos, mil·límetres de cortesia (coberta...), correccions tipogràfiques, generació codi de barra, modificació del llom, introduir nombre d'edició, introducció d'una blanca, etc.
  - Readaptació de formats.

- Impressió de
  - Novetats
  - Reimpressions
  - *Print On Demand* (Impressió sota demanda: POD 1x1) i enviament a client web.
  - Altres productes vinculats a la impressió de llibres: etiquetes adhesives, sobrecobertes per exemple.

LOT 2: Servei de reimpressió i POD internacional de llibres Editorial UOC

L'objecte d'aquest lot és la impressió directament al lloc de residència del client final, a Llatinoamèrica principalment i a la resta de món en segon lloc, ja sigui mitjançant les seus pròpies de l'empresa que tingui actives a les diferents parts del món, ja sigui a través d'altres impremtes amb qui l'empresa tingui acords de servei o tingui la capacitat de subonctractar-les.. Aquesta opció permet imprimir directament al país de residència del client final o, en el seu defecte, al país més proper al de residència del client final, fent més eficients tant els terminis de prestació de servei, com els costos d'enviament i també reduint l'impacte mediambiental vinculat a la impressió i enviament de llibres.

2. Descripció, abast i funcionament dels serveis

2.1. LOT 1: Servei de preimpressió, impressió, reimpressió i POD de llibres Editorial UOC

2.1.1 Objecte del contracte

El servei consisteix en atendre les peticions (comandes) de preimpressió i impressió de llibres que es sol·licitin amb les característiques tècniques, terminis, qualitat i tiratge indicats en el present plec i el lliurament de la producció (empaquetatge i etiquetatge) segons les especificacions indicades a continuació.

- Preimpressió:
  - Elaboració d'un pantonari per tal de garantir la continuïtat dels colors de cada col·lecció.

- Retocs: generació codi de barres, inserció de codi de barres, modificació de la plana de crèdits, inserció de marques de tall, pas a escala de grisos, mil·límetres de cortesia (coberta...), correccions tipogràfiques, modificació del llom, introduir número d'edició, introducció d'una pàgina blanca, etc.
- Readaptació de formats

- Impressió
  - Novetats
  - Reimpressions
  - *Print On Demand* (Impressió sota demanda: POD 1x1) i enviament a client web.
  - Altres productes vinculats a la impressió de llibres: etiquetes adhesives, sobrecobertes per exemple.
- Enquadernació
- Lliurament del producte imprès

2.1.2. Fases del servei

2.1.2.1 Fase d'inici del servei

Aquesta fase inicial és l'etapa en la que l'empresa adjudicatària es prepara per tal de poder prestar el servei demanat d'acord amb les diferents especificacions d'aquest plec. Aquesta fase inicial tindrà una durada màxima de 10 dies:

És responsabilitat de l'adjudicatari en aquesta fase:

- L'adquisició del coneixement que inclou, sense caràcter restrictiu, el coneixement sobre els criteris, els canals de comunicació i la utilització de les eines pròpies de la UOC.
- Assegurar el correcte funcionament de la infraestructura tecnològica necessària per a la prestació del servei.
- La posada en marxa i el correcte funcionament del servei.
- Proporcionar a la UOC un calculador de lloms per tal de poder imprimir correctament les cobertes.
- Proporcionar a la UOC un document de càlcul/calculador de pressupost del cost previst dels encàrrecs segons les tarifes ofertades en aquesta licitació.
- Proporcionar una plataforma de petició de comandes de servei amb la informació necessària per dur a terme la impressió.
- Proporcionar el mecanisme idoni per al bolcatge dels arxius d'impressió de l'Editorial en el sistema de gestió de comandes pertinent.

És responsabilitat de la UOC en aquesta fase:

- La formació del personal de l'adjudicatari en els serveis propis de la UOC. La Universitat, conjuntament amb l'adjudicatari, determinaran el nombre de sessions que siguin necessàries per a la correcte posada en marxa dels serveis.

- El lliurament a l'adjudicatari dels procediments per el funcionament de les prestacions.
- Editorial UOC facilitarà a l'empresa adjudicatària una mostra impresa de cada col·lecció i sèrie perquè es pugui familiaritzar amb les obres a imprimir.
- Editorial UOC aportarà els fitxers i informació necessària del seu repositori del fons editorial llibres objecte d'impressió. El repositori es pot oferir comprimit i organitzat en carpetes amb els documents pdf (coberta i tripa) per a impremta indexats pel número EAN corresponent a cada títol, llevat d'excepció.
- En cas que el sistema de bolcatge de fitxers que ha de proporcionar el proveïdor no estigui operatiu, Editorial UOC facilitarà a l'empresa adjudicatària un usuari per poder accedir al repositori. L'editorial activarà el protocol per tal que les persones que col·laboren amb ells siguin donades d'alta dins del sistema de proveïdors externs de la UOC (correu UOC).

2.1.2.2 Fase de servei regular

En aquesta fase es presten els serveis indicats en l'apartat 2.1.3 d'acord amb les especificacions demanades en aquest plec.

2.1.2.3 Fase de devolució del servei

Aquesta fase es durà a terme al final del contracte o de les seves pròrrogues, si és el cas, i tindrà una durada de màxima 10 dies i consisteix en el traspàs del servei a un nou adjudicatari.

És responsabilitat de l'adjudicatari en aquesta fase:

- Devolució de codis i contrasenyes que facilitin l'accés a programaris i/o documentació objecte del contracte que expiren, el cas de que n'hi hagi.
- Eliminació dels sistemes propis de l'adjudicatari d'aquella informació que disposi per la prestació del servei.
- Traspàs d'informació i coneixement al nou adjudicatari, fins que aquest estigui capacitat per dur a terme els serveis, habilitant-se 2 sessions de formació i 1 d'acompanyament en cas que es valori la necessitat en la preparació d'aquesta fase.

2.1.3. Escenari de la prestació del servei

- Actualment l'Editorial UOC compta amb 37 col·leccions vives. No totes aquestes col·leccions tenen novetats però si reimpressions.
- Les col·leccions tenen diversos formats, trobareu el detall dels formats al fitxer adjunt anomenat Annex_1_caracteristiquesImpressio.xlsx inclòs en aquest lot. Aquesta llista no és tancada. És a dir que en qualsevol cas, Editorial UOC sempre podrà incorporar un nou producte o modificar els actuals.
- En aquest sentit, si un encàrrec de l'Editorial UOC contempla variacions tècniques diferents de les especificades al fitxer adjunt anomenat Annex_1_caracteristiquesImpressio.xlsx com ara un canvi en el tipus de paper o en l'enquadernació, una nova col·lecció, etc., l'empresa adjudicatària farà un pressupost mantenint una línia de preus ajustada a l'oferta de mercat i d'acord amb els preus oferts en aquest concurs.

- Per més informació sobre les col·leccions de l'Editorial UOC podeu consultar la web de l'Editorial UOC: https://www.editorialuoc.com/.

2.1.3.1 Servei de preimpressió

2.1.3.1.1 Pantonari

L'editorial UOC facilitarà a l'empresa adjudicatària una mostra en PDF, i una mostra física si escau, del color de cada col·lecció o sèrie perquè l'empresa adjudicatària pugui elaborar un pantonari per tal de consensuar els colors de les diferents series i col·leccions de l'editorial. Un cop aprovat per l'editorial, el pantonari es convertirà en punt de referència per l'empresa adjudicatària. Hi haurà dues mostres validades (signades), una per l'empresa adjudicatària i l'altra per l'Editorial UOC.

2.1.3.1.2 Retocs

L'Editorial UOC pot demanar a l'empresa adjudicatària un seguit de modificacions o retocs, tant a la tripa com a la coberta, que es detallen a continuació:

TRIPA (interior):

- Inserció d'una pàgina blanca: es tracta d'introduir una pàgina blanca (o plana en blanc) on indiqui l'editorial. Normalment es demana la introducció d'una blanca al final del llibre, per quadrar que el número de planes perquè sigui parell o bé múltiple de 4.
- Modificació de la plana de crèdits: l'editorial UOC pot demanar unes petites modificacions a la plana de crèdit del llibre, com per exemple, introducció d'un ISBN, dipòsit legal, data d'edició...
- Inserció de marques de tall.
- Pas a escala de grisos: excepcionalment l'editor podria lliurar a l'empresa adjudicatària un document en color on seria necessari el pas a escala de grisos.
- Correccions tipogràfiques.
- Introducció número d'edició: en el cas de les reimpressions l'empresa adjudicatària haurà d'introduir l'any de reimpressió que indiqui l'editor.
- Etiquetes. Impressió d'etiquetes amb el codi de barres o crèdits per enganxar damunt d'un codi de barres o uns crèdits erronis.

COBERTA:

- Generació de codi de barres i inserció de codi de barres.
- Inserció de marques de tall
- Modificació del contingut existent
- Mil·límetres de cortesia
- Correccions tipogràfiques
- Modificació del llom
- Canvi de RGB a CMYK

Aquestes modificacions en cap cas comportaran una alteració en la maqueta ni el disseny. La impremta haurà de substituir els arxius modificats, per tal que puguin ser utilitzats per a futures reimpressions, al seu repositori i entregarà els arxius a l'Editorial UOC perquè també es mantingui actualitzat el repositori propi de l'Editorial.

2.1.3.1.3 Readaptació de formats

Es pot donar el cas que l'editorial necessiti adaptar el format d'un llibre. L'editor proporcionarà a l'empresa adjudicatària una tripa en un format diferent al que és l'habitual i donarà instruccions de quin és el format de sortida desitjat. Aquestes readaptacions són aplicades, normalment, als llibres de la col·lecció "Atlàntica" i llibres fets en format Latex però es podria donar el cas que es necessiti adaptar el tamany d'un llibre d'una altra col·lecció.

La readaptacions de format sempre seran del format d'origen cap als formats utilitzats de forma habitual per l'editorial:

- De qualsevol format a 17 x 24 cm
- De qualsevol format a 15,5 x 23,5 cm
- De qualsevol format a 14 x 21 cm
- De qualsevol format a 12 x 17,5 cm

Editorial UOC proporcionarà la coberta corresponent.

2.1.3.2 Servei d'impressió

A Editorial UOC hem classificat el servei d'impressió en quatre tipus:

1. **Impressió de novetats:** són aquelles que s'imprimeixen per primera vegada. Tenen una tirada d'exemplars més alta.
2. **Reimpressions:** l'Editorial UOC, a hores d'ara, té un catàleg de 1.600 títols, dels quals té un romanent en estoc al magatzem. Quan Editorial UOC rep una comanda d'un títol que supera aquest romanent procedeix a fer comanda per a la seva reimpressió. El número d'exemplars és menor que una impressió de novetats. És possible que els arxius lliurats a l'empresa adjudicatària necessitin petits retocs o modificacions, que han estat definits en l'apartat *2.1.3.1.2 Retocs i 2.1.3.1.3 Readaptació de formats*.
3. **PODS:** S'anomena així quan Editorial UOC rep una comanda d'un exemplar des de la seva web i no hi ha estoc per servir a magatzem. L'empresa adjudicatària del present lot rep la comanda i l'envia al client web (client que fa la comanda a través de la web d'Editorial UOC).
4. **Altres.** Impressions d'etiquetes.

2.1.3.3 Enquadernació

Actualment tots els llibres de les col·leccions de l'Editorial UOC van enquadernats en rústica i fresats.

2.1.3.4 Metodologia i terminis en l'execució

La metodologia i els terminis d'execució del servei que es descriuen a continuació són de compliment obligatori per a l'adjudicatari amb els recursos tècnics especificats. És d'obligat compliment que l'empresa adjudicatària aporti una plataforma de gestió de comandes que com a mínim compleixi les característiques següents:

32.1.3.4.1. Plataforma de gestió de comandes: característiques mínimes

L'empresa adjudicatària ha de proporcionar obligatòriament una plataforma de gestió de petició, seguiment, cens i reporting de les comandes i de la prestació del servei. Aquesta plataforma ha

d'estar instal·lada al núvol i ha de ser accessible per totes les parts involucrades en la prestació, sol·licitud i monitoratge del servei. Els requisits mínims d'aquesta plataforma són:

- Fer les peticions de les comandes d'impressió, reimpressió i POD
- Aportar la informació de seguiment dels diferents estats de les comandes: sol·licitat, en procés, enviament a destí (magatzem, distribuïdor o client), finalitzat/servit
- Aportar un espai d'interacció per notificar observacions tant de part de l'empresa adjudicatària com de part de l'Editorial UOC
- Permetre pujar els fitxers de preimpressió per part de l'Editorial UOC
- Permetre visualitzar o descarregar els fitxers plòter digitals
- Permetre introduir totes les dades relacionades amb les comandes que s'especifiquen a l'apartat *Petició de la comanda*.
- Permetre la notificació de la validació del plòter digital o físic per part del referent de l'Editorial UOC designat per fer-ho
- Permetre l'exportació/explotació (excel o csv) de les dades i comandes prestades del servei en qualsevol punt temporal (al dia, la setmana, el mes, etc.). Aquesta extracció de dades haurà de permetre el filtratge de les ordres de producció per extreure només aquelles noves o que hagin tingut canvis en el període de temps seleccionat. També és acceptable que l'empresa adjudicatària pugui enviar el fitxer per correu electrònic al referent del servei a l'Editorial UOC

2.1.3.4.2. Petició de la comanda

Des de l'Editorial UOC s'enviarà la comanda de producció, segons el protocol establert amb l'empresa adjudicatària (des de la plataforma de gestió de comandes via web que l'empresa adjudicatària ha de proporcionar). En aquesta plataforma de gestió de comandes, s'hi han d'especificar com a mínim els condicionants tècnics finals i els tiratges definitius, tals com:

- Data de petició de comanda
- Data d'entrega de comanda a destinatari
- Data de l'actualització de l'estat de la comanda
- Codi de producte de la UOC
- Codi de comanda que adjudica l'empresa
- Codi EAN del llibre
- Codi de barres del llibre
- Tipus de petició: novetat, reimpressió o POD.
- Títol del llibre
- Col·lecció/sèrie
- Format: mides
- Número de pàgines.
- Tirada
- Tipus de paper
- Tipus d'impressió: color o escala de grisos
- Tipus de plòter: físic o digital
- Número d'edició
- Pressupost calculat de la comanda (per validar per l'empresa licitadora)
- Destinatari del lliurament
- Quantitat d'exemplars que cal lliurar al destinatari
- Adreça postal de lliurament a destinatari

- Espai d'upload de fitxers digitals objecte de la comanda que s'han d'imprimir: fitxer de coberta i fitxer de tripa.

L'empresa adjudicatària respondrà en un termini màxim de 48 hores, per mitjà de la plataforma, acceptant el pressupost calculat de la comanda. Acceptada la comanda, per part del responsable del servei, s'iniciarà el procés de producció gràfica detallat a continuació.

Si la UOC demana un nou pressupost per canviar alguna de les característiques tècniques o per procedir a la impressió d'una nova col·lecció, l'empresa adjudicatària té 48 h per presentar un pressupost de nou a través de la plataforma.

El responsable de servei de la UOC pujarà els fitxers digitals originals de preimpressió a la plataforma - com s'especifica en el següent punt "Lliurament dels originals de preimpressió per part de la UOC". Mensualment l'empresa adjudicatària rebrà el codi de factura intern de la UOC emès pel departament d'economia, i aquest haurà de constar en la factura final emesa per l'empresa adjudicatària i que contindrà la facturació del servei mensual prestat (com s'indica a l'apartat facturació). En cas de no funcionament de la plataforma, l'ús del correu electrònic per enviar la petició i els fitxers es considera vàlid.

2.1.3.4.3. Lliurament dels originals de preimpressió per part de la UOC

Els lliuraments dels originals de preimpressió per a realitzar els encàrrecs d'impressió, es duran a terme a partir de la pujada dels fitxers digitals a la plataforma de gestió de comandes que ha de proporcionar l'empresa adjudicatària. Aquesta plataforma ha d'estar preparada per suportar el gran volum d'informació digital que necessiten les publicacions gràfiques (alta resolució de les imatges, textuals traçats etc.) dels 1.600 títols actius que actualment té l'Editorial UOC. Es demana que l'empresa adjudicatària disposi com a mínim una adreça Google Drive com a alternativa en cas que la via principal de lliurament, la plataforma de gestió de comandes, no es trobi operativa per alguna raó tècnica.

Els originals de preimpressió seran lliurats a l'empresa adjudicatària des de la UOC en fitxers digitals generats des dels principals programaris d'edició electrònica: Adobe InDesign, Adobe Illustrator, i són fitxers PDF tancats a alta resolució (300 dpi), etc.

L'empresa adjudicatària ha de proposar un sistema de bolcatge de fitxers d'impressió òptim per allotjar el material gràfic del fons de l'Editorial (1.600 títols), que pot ser servidors ftp, plataformes d'allotjament o tramesa de grans volums d'arxius.

2.1.3.4.4. Lliurament de les proves o plòters per part de l'adjudicatari

Per a tots els tipus de peticions (novetat, reimpressió i POD):

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar proves plòter i proves de color d'alta resolució de totes les pàgines de les comandes encarregades com a *Novetats* o *Reimpressions*. Les proves plòter es lliuraran als responsables de la UOC segons la valoració del volum de pàgines. Aquestes proves o plòters (a petició dels responsables de la UOC) es lliuraran a la UOC en un termini màxim de 48 hores després de l'acceptació de la comanda originals de preimpressió, a excepció que la UOC faci petició expressa per escrit que el termini de lliurament d'aquests plòters sigui d'un sol dia.

La persona responsable de la UOC farà una acceptació formal dels plòters a través de la mateixa plataforma de petició de comandes. En cas de no disposar d'aquesta opció, s'admetrà el canal proposat per la impremta.

El lliurament de plòters pot ser tan físic o digital.

2.1.3.4.5. Revisió dels plòters i modificacions possibles

L'empresa adjudicatària també assumirà un marge de fins a 3 correccions en els documents digitals dels originals de preimpressió que puguin sorgir arran de la revisió de tancament dels continguts de les proves plòter i proves de color; faltes ortogràfiques, canvi de números de telèfons, canvi de codificacions, canvi de fotografies, canvi adreces electròniques etc. sense cost suplementari per a la UOC. L'empresa adjudicatària haurà d'enviar un pdf amb la/les esmenes indicades per a la seva darrera comprovació. A partir de la quarta petició de correcció es considerarà una comanda nova.

L'empresa adjudicatària retornarà els arxius originals de preimpressió, lliurats per la UOC amb les últimes esmenes i, els fitxers finals convertits en arxius Adobe Acrobat (pdf) a 300 dpi i 72 dpi per a cada model, especificant aquestes terminacions en els respectius fitxers. Aquest retorn dels arxius originals finals comptador des del moment que la UOC demana la modificació, es lliuraran en un termini màxim de 8 dies hàbils.

L'empresa adjudicatària facilitarà un informe mensual on es detallarà l'activitat generada i es trametran els fitxers utilitzats per a les produccions gràfiques.

2.1.3.4.6. Lliurament del producte imprès

NOVETATS

El termini màxim de lliurament de les novetats serà de sis (6) dies laborables posteriors a l'acceptació de les proves plòter i les proves de color de la comanda en el règim ordinari i, de tres (3) dies en règim d'urgència (aquests règims seran valorats sempre que els tiratges no superin els estàndards habituals).

REIMPRESSIONS

El termini màxim de lliurament de les produccions de reimpressió serà de sis (6) dies laborables posteriors a l'acceptació de la comanda de tres (3) dies en règim d'urgència, (aquests règims seran valorats sempre que els tiratges no superin els estàndards habituals).

POD

El termini màxim de lliurament a destinatari final de les produccions de POD serà de 8-10 dies laborables posteriors a l'acceptació de la comanda.

PETICIONS EN RÈGIM D'URGÈNCIA

Es donarà el règim d'urgència quan es requereixin lliuraments urgents per motiu d'un acte o esdeveniment. En aquests casos el tiratge màxim serà de 37.500 pàgines impreses en digital (s'ha calculat en funció de 150 exemplars de 250 pàgines).El termini màxim de resposta per a peticions d'urgència serà de 24-48 hores posteriors a la data de petició de la comanda.

NOTIFICACIÓ D'INCIDÈNCIES

Tant en els encàrrecs de novetats com en el de reimpressions, l'empresa adjudicatària haurà de notificar qualsevol incidència que li impedeixi complir amb el període de lliurament establert per defecte (6 dies hàbils) en un termini màxim de 48h des de la recepció de l'encàrrec. Per poder facilitar el lliurament a temps, es prioritzarà la comunicació telefònica mitjançant la persona que l'empresa adjudicatària estableixi i així identifiqui com a "persona de contacte" del proveïdor per a resolució d'incidències d'Editorial UOC. La comunicació d'incidències ha de ser puntual i orientada a la seva resolució, per la qual cosa, encara que posteriorment es fixi per escrit, es negociarà la solució per via telefònica i l'empresa adjudicatària haurà de facilitar en les hores següents una data de lliurament d'acord amb la importància de la incidència. S'estableix un període màxim de 48h per a la resolució d'una incidència. Si no es compleix el període màxim de resolució d'incidències, es comptabilitzarà com una mancança objecte de penalització dels Acords del Nivell de Servei (ANS) i s'aplicarà la penalització prevista en l'apartat corresponent.

Entre les incidències que impedeixin el lliurament d'un encàrrec d'impressió es contemplen:

- Avaria d'una màquina d'impressió
- Falta d'un recurs o material (per exemple, el paper d'un encàrrec específic)
- Falta d'una informació clau en la fulla de comanda de l'encàrrec
- Retard previsible per col·lapse en la producció de l'empresa adjudicatària
- Retard previsible en el lliurament per algun problema del transport gestionat per l'empresa adjudicatària.

2.1.3.4.7. Enviament de la comanda, empaquetatge i etiquetatge

LLIURAMENT DE COMANDES D'IMPRESSIÓ DE NOVETATS

Per cada comanda, la plataforma de petició ha de permetre indicar l'adreça d'enviament a destí. El peticionari indicarà les dades en el moment de cada petició o bé, en cas de ser recurrents, la plataforma ha de permetre seleccionar d'entre les existents.

L'adjudicatari es compromet a gestionar 2 enviaments gratuïtament per cada comanda dins la província de Barcelona. En el supòsit que es considerin més enviaments per una mateixa comanda, la gestió de l'enviament serà a càrrec de l'adjudicatari i el cost es repercutirà a la UOC.

L'empresa adjudicatària té l'obligació d'informar a la UOC de la previsió d'entrada dels llibres al seu magatzem per mitjà de la plataforma de petició de comandes, o pel canal pactat amb la UOC en cas que la plataforma no sigui accessible derivat d'incidència tecnològica.

Les adreces de destí més habituals sense que es consideri en cap cas una llista tancada, són les següents:

UOC 22@
Rambla de Poblenou, 156
08018 BARCELONA

DISNET
Cl Pla d'en Fonollar, 15 Pol. Riu Sec
08205 Sabadell

Les comandes que la UOC especifiqui que han de ser lliurades al licitador dels serveis de magatzem, actualment DISNET, hauran d'anar etiquetades amb el següent model:

Entregar a: DISNET Cl Pla d'en Fonollar, 15 Pol. Riu Sec 08205 Sabadell CODI DESCRIPCIÓ VOLUM (unitats) email confirmació entrada: Nº de caixes:

LLIURAMENT DE COMANDES D'IMPRESSIÓ DE REIMPRESSIONS

Les reimpressions normalment es lliuren al magatzem (actualment DISNET, situat al carrer Pla del Fonollar, 15, polígon Riu Sec, 08205 Sabadell, Barcelona), com les novetats, però a vegades es poden enviar directament als distribuïdors. Durant l'últim exercici, 2020, les reimpressions trameses directament a la xarxa de distribuïdors des d'impremta ha sigut del 30%. Les adreces de destí més habituals sense que es consideri en cap cas una llista tancada, són les següents:

Alacant, Murcia i Albacete
Martín Fierro Libros, SL
Polígono Industrial Las Atalayas, parcela 113. 03114 Alicante
Tel: 965 114 316
Email: info@martinfierrolibros.com

Andalusia i Extremadura
Azeta Libros y Papelería, SL
Camino Bajo s/n. 18100 Armilla. Granada
Tel: 958 552 085
Email: granada@azeta.es

Aragó, La Rioja i Navarra
Icaro Distribuidora, SL
Polígono El Plano, calle A, Nave 39. 50430 María de Huerva. Zaragoza
Tel: 976 126 333
Email: pedidos@icaro.es

Castelló i València
Exclusivas Graons, SL
Paret Decantada, 230. Polígono industrial Mas del Jutge. 46909 Torrent. Valencia
Tel: 961 588 299
Email: info@graons.com

Catalunya
DISNET
Cl Pla d'en Fonollar, 15 Pol. Riu Sec

08205 Sabadell

Midac Llibres SL
Ramón Casellas, 5-7. Polígono industrial de Sud-oest. 08205 Sabadell. Barcelona
Tel: 937 464 110
Email: pedidos@midacllibres.es

Galícia
Calvo Conde Distribuciones de Editoriales, SA
Rey Abdullah, 24, Bajos. 15004 A Coruña
Tel: 981 258 834
Email: distribuciones@calvoconde.com

Illes Balears
Palma Distribucions SL
Dragonera, 17. 07014 Palma de Mallorca
Tel: 971 289 421
Email: tmarimon@ispbaleares.com

Illes Canàries
Azeta Troquel, S.L.
Urb. Industrial Montaña Blanca, Parc. 31a. 35415 Arucas (Las Palmas). Islas Canarias
Tel: 928 621 780
Email: azetatroquel@azeta.es

Madrid, Castella-La Manxa i Castella-Lleó
Distriforma S.A.
Oficio, 16. 28906 Getafe. Madrid
Tel: 916 845 628
Email: distriforma@distriforma.es

País Basc i Cantàbria
Berriak. Librería Entrevías S.L.
Plaza Circular, 2. Estación de Abando (CC Vialia) Local 109. 48008 Bilbao. Bizkaia
Tel: 944 118 022
Email: pedidos@berriak.es

Exportació
Pujol&Amadó Export
Cuenca, 35. 17220 Sant Feliu de Guixols. Girona
Tel: (34) 972 32 33 66 / Fax: (34) 972 32 33 66
Email: info@pujolamado.com

LLIURAMENT DE COMANDES D'IMPRESSIÓ DE PODS

Un cop l'encàrrec hagi entrat en el seu sistema l'impressor disposa entre 8 i 10 dies laborables per fer arribar els llibres al client. L'impressor té l'obligació d'actualitzar els estats de la comanda

a través de la plataforma per tal que el client i l'editorial sàpiguen en quina fase es troba. L'impressor facilitarà al client un link o enllaç de seguiment de la comanda un cop aquesta estigui en mans de l'empresa de transport.

Si en el moment de rebre l'encàrrec l'impressor no disposa dels arxius li comunicarà immediatament a l'editorial que li facilitarà el més aviat possible. L'impressor comunicarà qualsevol incidència sobre la comanda.

El lliurament s'ha de fer directament a cada client que pot residir a Espanya.

2.1.3.5 Horari del servei

L'adjudicatari s'obliga a atendre qualsevol petició telefònica del personal de la UOC dins la franja horària de 08.00h a 18.00h de dilluns a divendres. Es podrà requerir aquest servei els caps de setmana, de 8h a 15h, quan les gestions de producció, transports i lliurament ho requereixin per règim d'urgència, és a dir, quan pel compliment de terminis de conferències o actes sigui necessari atendre comandes fora dels horaris laborals habituals.

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

2.1.3.6 Qualitat del servei

Les impressions seran sol·licitades en impressió digital. Els estàndards de qualitat es defineixen amb el compliment de les especificacions tècniques detallades per cada comanda, el vistiplau de les proves de color i plòters generats des de l'empresa adjudicatària. Validades aquestes mostres de preimpressió per l'Editorial UOC, s'inicia el procés d'impressió final.

Les feines lliurades hauran de reflectir tota la informació i nivell de qualitat aprovada en les proves de preimpressió anteriorment citades, respectant els estàndards de qualitat presentats en la taula "Annex_1_caracteristiquesImpressio" on es recull la qualitat mínima exigida i que seran assumits per l'empresa adjudicatària. En el cas que s'observin defectes en la impressió, enquadernació, manipulat i altres aspectes associats amb el procés d'impressió pel que fa al producte final lliurat, l'adjudicatari restarà obligat a repetir la impressió sense que es pugui exigir a la UOC cap cost addicional.

2.1.3.6.1 Requeriments de qualitat

L'adjudicatari disposarà dels recursos per a garantir una qualitat en el procés d'impressió i aplicarà un control de qualitat de la comanda abans de ser entregada a destí. A continuació es relacionen els aspectes concrets de qualitat en la producció del servei:

Tinta. El/s color/s per producte hauran de ser exactament els validats en la prova del pantonari signada per les dues parts (contractista i contractat).

La tinta ha d'estar pigmentada homogèniament.

Nitidesa. Els contorns de les lletres i de les imatges hauran d'estar ben definits.

Polit. El conjunt del producte haurà de ser polit sense cap taca o repintada.

Enquadernació - Guillotinat Tall amb guillotina. El tall haurà de ser recte, perpendicular a la peça i al disseny imprès, sense rebaves (restes de paper per la imperfecció del tall).

Fendits plec, de les solapes. El fendit permet un plegat flexible sense trencament del paper ni de la tinta.

Plegat del paper. El plegat correcte no genera plecs o arrugues en les fulles del llibre.

Enquadernació. L'enquadernació fresada ha de ser prou sòlida per permetre obrir el llibre sense que es desenganxin les fulles.

Vernís mantindrà la qualitat del color i s'aplicarà uniformement sobre tota la superfície impresa.

2.1.4 Històric de producció i productes (volumetries)

Cal deixar palès que tot allò que disposa aquest apartat és a títol merament informatiu i que s'ha d'interpretar com una simple estimació del que podria ser el volum total de despesa del present contracte, sense que això generi cap obligació per a la UOC.

A la taula "Annex_2_Lot_1_Taula_volumetries" es relacionen tots els productes produïts durant l'any 2022, les característiques tècniques i els diferents tiratges.

La taula està dividida en quatre pestanyes, segons els tipus d'impressió definits amb anterioritat: Preimpressió, Novetats, Reimpressions i POD.

S'han utilitzat dades de producció real del 2022, com darrer any representatiu amb una producció real per poder fer el càlcul del PBL i estudiar les volumetries que podran ser objecte de la present licitació.

S'ha calculat el valor del PBL (Preu Base de la licitació) d'aquest lot en funció:

Preimpressió: 100 hores anuals, plotters, impressió i reimpressions 10.000 exemplars i POD 300.

En cap cas aquestes dades comprometen a la UOC, ja que són orientatives per poder calcular el valor del PBL. Els productes poden ser o no ser produïts, depenent de l'existència d'estoc a les dependències o magatzem de la UOC.

2.1.4.1. Taula de preus unitaris

El preu base de licitació (PBL) per aquest Lot 1, s'ha calculat en funció a les volumetries producció determinada a l'apartat anterior com i preus unitaris màxims fixats a les taules Annex 13 del PCP.

A la taula "13.1 LOT 1 Servei de preimpressió, d'impressió, reimpressió i impressió sota demanda (Print on Demand, POD) de llibres Editorial UOC" (annex 13.1 indicadors de referència amb preus unitaris, com a catàleg de productes el present lot) es relaciona les diferents tipologies de productes objecte d'aquest contracte. Aquesta llista no és tancada pel que respecta a possibles modificacions als articles i pel que respecta als productes emmarcats dintre del concepte d'articles creatius o innovadors, respecte als quals la UOC sempre podrà incorporar un nou producte en els termes previstos al plec de clàusules administratives i al present plec. En aquest sentit, per exemple, si un encàrrec de la UOC contempla variacions tècniques diferents de les

especificades a la “Annex_1_caracteristiquesImpressio” com seria un canvi en la qualitat del paper o en l’enquadernació, una nova col·lecció etc., l’empresa adjudicatària refarà el pressupost mantenint una línia ajustada a l’oferta de mercat i d’acord amb els preus oferts en aquest concurs.

A la taula s’han registrat tota mena de productes necessaris d’impressió que pot ser susceptible de comanda per tal de garantir la cobertura total de les necessitats a escala global .

A aquesta taula s’exposen els preus en funció a les volumetries i descripció tècnica dels productes, com a indicadors de referència per a la realització del servei.

La UOC podrà demanar els volums, dins de les volumetries informades a aquesta taula.

Les unitats de consum s’han calculat com a títol orientatiu, per tal de determinar el Pressupost Base de Licitació. Els volums i preus són màxims i en cap cas la UOC està obligada a consumir el pressupost total assignat a aquest servei.

2.1.4.2 Preus per Bossa serveis creatius o innovadors i altres

Dintre del pressupost de licitació es preveu una partida per import de 10.000 € per el Lot 1, corresponent a materials creatius i altres.

S’entén per impressió de materials creatius aquelles impressions de productes materials que al llarg de la durada del contracte puguin requerir-se per la UOC i que atenent al seu caràcter creatiu o innovador no poden ser previstes com a tipologia de productes en el present plec: la definició i les característiques dels productes dependrà de la finalitat concreta i puntual que es pretengui assolir amb l’actuació. Alguns exemples d’aquest tipus d’impressions podrien ser:

- Etiquetes
- Nova col·lecció
- Petició de papers exclusius
- Petició d'acabats no previstos: portades tapes dures, troquels especials, hologrames, metal·litzats, etc.
- Material per campanya comercial

Aquesta bossa contempla també

- Taxes de duanes i altres taxes

L’import de la partida, que s’ha determinat en funció de les necessitats d’aquests materials en exercicis anteriors, es configura com una bossa que no és susceptible de rebaixa pels licitadors. Es tracta d’una partida de possible despesa a la que es recorrerà en funció de les necessitats que puguin aparèixer.

L’import econòmic previst per aquesta despesa, que es configura com una bossa, té un import anual màxim i pot ésser utilitzada en part o totalment, sense que representi cap compromís per la Universitat. Envers l’import no admet baixa, i s’abonarà mensualment per treballs efectivament executats. El conjunt de treballs a realitzar en base a aquesta partida no podrà superar la seva previsió màxima.

Per tant, en seu de la present licitació no es presentarà oferta econòmica per aquestes tipologies de serveis, de manera que la determinació del preu dels serveis per la impressió de materials creatius es realitzarà d'acord al següent procediment:

1. La Universitat notificarà la necessitat de serveis de materials creatius o innovadors, fixant un pressupost màxim per les actuacions que es requereixen d'acord a preus de mercat. El termini d'entrega dels materials serà el raonable atenent a la complexitat dels serveis requerits.
2. El licitador podrà presentar oferta pels serveis creatius i innovadors requerits dintre del termini de tres dies hàbils següents a la notificació del requeriment de presentació d'oferta. L'oferta econòmica no podrà superar el pressupost màxim fixat per la Universitat d'acord a l'establert al punt 1.
3. En cas que el licitador no estigui conforme amb el pressupost de licitació assignat als serveis, o bé no estigui en disposició de prestar els serveis requerits, podrà fer-ho constar a la Universitat. Dita comunicació comportarà la renúncia a la presentació d'oferta.
4. En cas de renúncia a la presentació de proposta, la Universitat es reserva el dret a executar aquestes actuacions fora del present contracte.

2.1.5 Condicions de servei

En la presentació d'aquest servei s'haurà de disposar del personal qualificat adient. L'empresa adjudicatària haurà de designar un interlocutor responsable del contracte amb la UOC. Aquest interlocutor atendrà i resoldrà els problemes i queixes que se li puguin plantejar i, facilitar la informació que es sol·liciti.

En aquells supòsits en els quals l'elevada producció de materials gràfics així ho requereixi, l'interlocutor de l'empresa adjudicatària a instància de la UOC, haurà de fer un mínim d'una reunió quinzenal amb els responsables de l'Editorial UOC encarregats de l'execució del contracte. Tanmateix, es podrà requerir la visita a les dependències de la UOC d'aquesta persona responsable, en les diferents parts dels processos de producció: lliurament de fitxers, proves, correccions, materials impresos lliurats, etc.

Els responsables de l'Editorial UOC es reserven el dret de demanar, en qualsevol moment, i de forma motivada, la substitució de qualsevol de les persones designades per l'adjudicatari per una altra de la mateixa condició i perfil professional.

2.1.5.1 Model de Relació

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

2.1.5.1.1 Comitè de Direcció

La supervisió dels treballs així com les funcions de Direcció General de les accions a realitzar per l'empresa adjudicatària correspon als responsables de l'Editorial UOC i, si aquests ho consideren convenient, podran establir determinades normes de procediment.

Les normes de procediment poden contemplar els següents aspectes:

- Reunions de treball amb l'empresa adjudicatària.
- Informes sobre com s'està duent a terme el servei.
- Aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament en els documents contractuals i que siguin convenients de regular.

Sens perjudici de les funcions atribuïdes al responsable del contracte, els responsables de l'Editorial UOC exerciran les següents funcions:

- Vetllar per la correcta realització del servei.
- Determinar i fer complir el mètode per la realització del servei contractat.
- Fixar el calendari de reunions amb l'adjudicatari.
- Decidir l'acceptació de les modificacions proposades per part de l'empresa adjudicatària en el desenvolupament dels serveis contractats.
- Aquells aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament als documents contractuals que fossin convenients reglamentar.

2.1.5.1.2 Perfils professionals

Per part de l'empresa adjudicatària, es designarà un responsable del servei (coordinador del servei) com a únic interlocutor amb la UOC, amb la funció de canalitzar les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions que es produeixin en l'execució del contracte així com dur a terme les activitats, en l'àmbit dels serveis, necessàries per a la correcta prestació d'aquests.

El responsable del contracte de la UOC estarà en estreta col·laboració amb el responsable del contracte de l'empresa adjudicatària que com a interlocutor únic proporcionarà tota la informació necessària per poder conèixer amb el detall suficient l'avanç del servei en curs.

Per a la preimpressió es requereix que l'empresa adjudicatària compti amb:

- Un (1) Oficial especialista de preimpressió tècnica: amb una experiència mínima de tres (3) anys en els darrers tres (3) anys desenvolupant tasques similars.

  En el cas que l'Oficial especialista de preimpressió tècnica no es trobi en disposició d'encarregar-se de les tasques descrites en el present Plec de Prescripcions Tècniques per motius de qualsevol índole (vacances, baixa per malaltia, etc.), un altre Oficial especialista de preimpressió tècnica amb les mateixes característiques tècniques i els mateixos coneixements sobre el compte de la UOC serà el responsable de gestionar les funcions relatives a la seva tasca assignada.

De la mateixa forma, es precisa que l'empresa adjudicatària compti amb un equip amb, com a mínim,

- Un (1) Cap d'equip / responsable de línia.
- Un (1) Oficial qualificat impressió digital
- Oficial d'impressió digital
- Un (1) Oficial d'enquadernació industrial

A més, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de professionals suficientment extens per poder donar solució i cobertura a la UOC en funció de les seves necessitats. Per tant, serà

responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar dels recursos necessaris per a la realització del servei complint amb el nivell de servei establert.

Es requereix que els professionals que formen part de l'equip tècnic disposin d'una experiència demostrada de, com a mínim, tres (3) anys en els darrers tres (3) anys en les tasques licitades.

L'acreditació de l'experiència requerida als perfils anteriorment descrits es realitzarà mitjançant el lliurament dels currículums vitae corresponents i/o una declaració responsable de l'empresa licitadora.

2.1.5.1.3 Responsable de l'execució

La UOC designarà els responsables que, per part de l'entitat, realitzaran totes aquestes comunicacions indicant el nom, cognoms, telèfons i adreça de correu electrònic assignats i càrrec en l'organització de la UOC.

L'empresa adjudicatària haurà de designar a un responsable del servei, la missió del qual serà fer d'interlocutor directe o de persona de contacte amb la UOC per fer front a totes les comunicacions recíproques i possibles incidències que puguin sorgir durant tot el període d'execució del contracte.

L'adjudicatari ha de garantir que hi haurà la persona responsable del servei que pugui estar localitzable les 24 hores, que actuarà com a interlocutor de la UOC. En cas que aquesta persona sigui substituïda, s'haurà de comunicar a la UOC amb suficient antelació.

L'adjudicatari serà encarregat del tractament dels serveis licitats. El subencarregat del tractament serà aquell que hagi estat subcontractat per l'encarregat per donar resposta al servei de transport. Aquest segon tindrà les mateixes obligacions en matèria de protecció de dades que les de l'encarregat i recaurà sobre aquest segon la responsabilitat que el subencarregat les realitzi.

2.1.6 Calendari de la prestació

L'activitat de l'Editorial es desenvolupa al llarg de l'any natural i son també operatius els mesos de juliol, agost i desembre, excepte els dies festius corresponents al calendari oficial.

2.1.7 Altres obligacions

2.1.7.1 Llengua de comunicació

La UOC i l'adjudicatari del servei faran servir el català i el castellà indistintament en les comunicacions.

2.1.7.2 Horari i calendari d'atenció

L'horari mínim d'atenció diària serà de vuit hores (matí i tarda), dins la franja horària de 08.00h a 18.00h de dilluns a divendres. I els caps de setmana de 8 h a 15 h

2.1.7.3 Auditories, visites d'inspecció. Reunions de seguiment

La UOC es reserva el dret a la realització d'auditories dels serveis i visites d'inspecció a les instal·lacions per comprovar que les condicions especificades en el present plec es compleixen correctament.

Se celebraran reunions periòdiques (quinzenals, mensuals, etc.), segons el procediment pactat amb la UOC a l'inici del servei, per analitzar els indicadors establerts i fer un seguiment de les millores informàtiques, sense cost per a aquesta entitat, que s'hagin pogut engegar per millorar el servei i la presentació de la informació.

2.1.7.4 Desplaçaments

L'empresa adjudicatària ha d'estar disposada a desplaçar-se als diferents centres de treball de la UOC per efectuar reunions i/o presentacions. Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments a les dependències de la UOC seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

2.1.8 Acords de Nivell de Servei (ANS)

L'adjudicatari garantirà els següents Acord de Nivell de Serveis:

- Impressió de les col·leccions segons el color acordat i signat en el pantonari.
- Utilització del tipus de paper (per la tripa) i cartolina (per la coberta) de les col·leccions segons les mostres validades.
- Impressió i lliurament de novetats: sis (6) dies hàbils a partir de la validació de la comanda.
- Impressió de reimpressions: 6 dies hàbils a partir de la validació de la comanda.
- Impressió i lliurament, a destinatari final, de PODS: 8-10 dies hàbils a partir de la validació de la comanda
- Lliurament de plòters: 48 hores pel plòter físic i 24 hores pel plòter digital
- Repetició i lliurament d'una comanda per incidència de l'empresa adjudicatària: 6 dies hàbils a partir de la notificació

Quadre resum dels ANS:

	Descripció	**Valor**	**Pes ANS**
1	Impressió de les col·leccions segons el color acordat i signat en el pantonari	≥ 98%	30%
2	Utilització del tipus de paper (per la tripa) i cartolina (per la coberta) de les col·leccions segons les mostres validades.	≥ 98%	30%

3	Impressió i lliurament de novetats: 6 dies hàbils a partir de la validació del plòter	≥ 98%	8%
4	Impressió de reimpressions: 6 dies hàbils a partir de la validació de la comanda	≥ 98%	8%
5	Impressió i lliurament, a destinatari final, de PODS: 8-10 dies hàbils a partir de la validació de la comanda	≥ 98%	8%
6	Lliurament de plòters: 48 hores pel plòter físic i 24 hores pel plòter digital	≥ 98%	8%
7	Repetició i lliurament d'una comanda per incidència de l'empresa adjudicatària: 6 dies hàbils a partir de la notificació	≥ 95%	8%

2.1.9 Sistema de penalitzacions

2.1.9.1 Nivells de sancions aplicables a les penalitats previstes al Plec de Condicions Particulars

Percentatge de sanció:

- Molt greu: màxim 15 %
- Greu: màxim 10 %
- Lleu: màxim 5 %

Aquests percentatges de sanció s'apliquen sobre l'import total de la facturació mensual que es vegi afectada per algun dels incompliments que es preveuen al Plec de Condicions Particulars.

2.1.9.2 Penalitats per incompliment dels Acords de nivell de servei (ANS)

L'incompliment per part de l'adjudicatari dels acords de nivell de servei pot implicar una penalització en el % de facturació mensual segons les causes i els graus d'incompliments detallats al present apartat.

Seran objecte de penalitat aquells tràmits deficients que excedeixin dels Acords de Nivell de Servei previstos en l'apartat anterior.

L'import de les penalitzacions eventualment s'ha de calcular aplicant aquesta fórmula:

Grau d'incompliment = Total de gestions deficients que excedeixin les cobertes per l'ANS * Pes ANS / Nombre de gestions * 100

Per als incompliments relatius ANS, són d'aplicació les penalitzacions fixades a la present taula:

Total de grau d'incompliment	**% penalització sobre la facturació de la convocatòria**
De 2 a 3	2
De 3 a 5	4

De 5 a 7	8
De 7 a 9	12
De 9 a 11	15
Més de 11	Motiu de resolució de contracte

2.2. LOT 2: Reimpressió i POD internacional de llibres Editorial UOC

2.2.1 Objecte del contracte

L'objecte d'aquest lot és la impressió directa a Llatinoamèrica principalment, i a la resta de món, ja sigui directament o bé mitjançant distribuïdor/impressor que tingui impremtes/partners o contacte amb elles. Aquesta opció ens permet imprimir directament en un determinat país on ens interessa comercialitzar el llibre o bé d'aquesta manera agilitzem l'enviament dels llibres als autors.

2.2.2. Fases del servei

2.2.2.1 Fase d'inici del servei

Aquesta fase inicial és l'etapa en la qual l'empresa adjudicatària es prepara per a poder prestar el servei demanat d'acord amb les diferents especificacions d'aquest plec. Aquesta fase inicial tindrà una durada de 10 dies:

És responsabilitat de l'adjudicatari en aquesta fase:

- L'adquisició del coneixement que inclou, sense caràcter restrictiu, el coneixement sobre els criteris, els canals de comunicació i la utilització de les eines pròpies de la UOC.
- Assegurar el correcte funcionament de la infraestructura tecnològica necessària per a la prestació del servei.
- La posada en marxa i el correcte funcionament del servei.
- Proporcionar a l'editorial un calculador de lloms per tal de poder imprimir correctament les cobertes.
- Proporcionar a l'editorial un document de càlcul/calculador de pressupost del cost previst dels encàrrecs segons les tarifes ofertes en aquesta licitació.
- Proporcionar una plataforma de petició de comandes de servei amb la informació necessària per dur a terme la impressió.
- Proporcionar el mecanisme idoni per al bolcatge dels arxius d'impressió de l'Editorial en el sistema de gestió de comandes pertinent.

És responsabilitat de la UOC en aquesta fase:

- La formació del personal de l'adjudicatari en els serveis propis de la UOC. La Universitat, conjuntament amb el nou adjudicatari, determinaran el nombre de sessions que siguin necessàries per a la correcte posada en marxa dels serveis.

- El lliurament a l'adjudicatari dels procediments per al funcionament de les prestacions

- Editorial UOC aportarà els fitxers i informació necessària del seu repositori del fons editorial llibres objecte d'impressió. El repositori es pot oferir comprimit i organitzat en carpetes amb els documents pdf (coberta i tripa) per a impremta indexats pel número EAN corresponent a cada títol, llevat d'excepció.

- En cas que el sistema de bolcatge de fitxers que ha de proporcionar el proveïdor no estigui operatiu, Editorial UOC facilitarà a l'empresa adjudicatària un usuari per poder accedir al repositori. L'editorial activarà el protocol per tal que les persones que col·laboren amb ells siguin donades d'alta dins del sistema de proveïdors externs de la UOC (correu UOC).

2.2.2.2 Fase de servei regular

En aquesta fase es presten els serveis indicats en el apartat 2.2.3 d'acord amb les especificacions demanades en aquest plec.

2.2.2.3 Fase de devolució del servei

Aquesta fase es durà a terme al final del contracte o de les seves pròrrogues, si és el cas, i tindrà una durada de 10 dies i consisteix en el traspàs del servei a un nou adjudicatari.

És responsabilitat de l'adjudicatari en aquesta fase:

- Devolució de codis i contrasenyes que facilitin l'accés a programaris i/o documentació objecte del contracte que expiren, el cas de que n'hi hagi.

- Eliminació dels sistemes propis de l'adjudicatari d'aquella informació i fitxers que disposi per la prestació del servei.

- Traspàs d'informació i coneixement al nou adjudicatari, fins que aquest estigui capacitat per dur a terme els serveis, habilitant-se 2 sessions de formació i 1 d'acompanyament en cas que es valori la necessitat en la preparació d'aquesta fase.

2.2.3. Escenari de la prestació del servei

- Actualment l'editorial UOC compta amb 37 col·leccions vives. Totes aquestes col·leccions són susceptibles de ser impreses.

- Les col·leccions tenen diversos formats, trobareu el detall dels formats al fitxer adjunt anomenat Annex_1_caracteristiquesImpressio inclòs en aquest lot. Aquesta llista no és tancada. És a dir que en qualsevol cas, Editorial UOC sempre podrà incorporar un nou producte o modificar els actuals.

- En aquest sentit, si un encàrrec de l'Editorial UOC contempla variacions tècniques diferents de les especificades al fitxer adjunt anomenat Annex_1_caracteristiquesImpressio com seria un canvi en la qualitat del paper o en l'enquadernació, una nova col·lecció, etc, l'empresa adjudicatària farà un pressupost mantenint una línia de preus ajustada a l'oferta de mercat i d'acord amb els preus oferts en aquest concurs.

- D'acord amb l'estratègia de comercialització i internacionalització, l'Editorial UOC necessita servei d'impressió al país del client destinatari. Aquests països són principalment: Mèxic, Argentina, Colòmbia, Perú, Equador, Brasil i Uruguai. També són d'interès, els serveis d'impressió que es puguin prestar des de Xile i la resta de països de Llatinoamèrica o del món (Estats Units, Canadà, Gran Bretanya).

- Per més informació sobre les col·leccions de l'Editorial UOC podeu consultar la web de l'Editorial UOC: https://www.editorialuoc.com/.

2.2.3.1 Servei de reimpressió i POD

A Editorial UOC per al lot 2 hem classificat el servei d'impressió en dos tipus:

1. **Reimpressions:** l'Editorial UOC, a dia d'avui, te un catàleg de 1.600 títols. D'acord amb l'estratègia de comercialització i internacionalització, l'Editorial UOC distribueix llibres a través de distribuïdors que cobreixen països de Llatinoamèrica i Amèrica del Nord. Per poder cobrir les necessitats de distribució, l'Editorial serveis els exemplars que els distribuïdors sol·liciten a través del servei de reimpressió directament al país de destinació del distribuïdor o, en el seu defecte, el país més proper.. Aquests països són principalment: Mèxic, Argentina, Colòmbia, Perú, Equador, Brasil, Uruguai, els Estats Units i Canadà.
2. **PODS:** l'Editorial UOC comercialitza el seu catàleg directament a client (B2D) a través del seu web. Quan el client compra un llibre físic i té el país de residència fora d'Espanya, i l'Editorial UOC comprova que no hi ha estoc a magatzem, es du a terme una petició d'impressió sota demanda (POD) de l'exemplar adquirit a través d'una empresa d'impressió que té la capacitat d'imprimir 1 únic exemplar directament al país de destí (el del client) i fer la tramesa des de la impremta des del país de destí a l'adreça declarada pel client en el moment de fer la compra..

2.2.3.2 Enquadernació

Actualment totes les col·leccions de l'Editorial UOC van enquadernades en rústica i fresats.

2.2.3.3 Metodologia i terminis en l'execució

La metodologia i els terminis d'execució del servei que es descriuen a continuació són de compliment obligatori per a l'adjudicatari amb els recursos tècnics especificats:

És d'obligat compliment que l'empresa adjudicatària aporti una plataforma de gestió de comandes que com a mínim compleixi les característiques següents:

2.2.3.3.1. Plataforma de gestió de comandes: característiques mínimes

L'empresa adjudicatària ha de proporcionar obligatòriament una plataforma de gestió de petició, seguiment, cens i reporting de les comandes i de la prestació del servei. Aquesta plataforma ha d'estar instal·lada al núvol i ha de ser accessible per totes les parts involucrades en la prestació, sol·licitud i monitorització del servei. Els requisits mínims d'aquesta plataforma són:

- Fer les peticions de les comandes d'impressió, reimpressió i POD
- Aportar la informació de seguiment dels diferents estats de les comandes: sol·licitat, en procés, enviament a destí (magatzem, distribuïdor o client), finalitzat/servit
- Aportar un espai d'interacció per notificar observacions tant de part de l'empresa adjudicatària com de part de l'Editorial UOC
- Permetre pujar els fitxers de preimpressió per part de l'Editorial UOC
- Permetre visualitzar o descarregar els fitxers plòter digitals
- Permetre introduir totes les dades relacionades amb les comandes que s'especifiquen a l'apartat *Petició de la comanda*.
- Permetre la notificació de la validació del plòter digital o físic per part del referent de l'Editorial UOC designat per fer-ho
- Permetre l'exportació/explotació (excel o csv) de les dades i comandes prestades del servei en qualsevol punt temporal (al dia, la setmana, el mes, etc.). Aquesta extracció de dades haurà de permetre el filtratge de les ordres de producció per extreure només aquelles noves o que hagin tingut canvis en el període de temps seleccionat. També és acceptable que l'empresa adjudicatària pugui enviar el fitxer per correu electrònic al referent del servei a l'Editorial UOC

2.2.3.3.2. Petició de la comanda de reimpressió o POD

Des de l'Editorial UOC s'enviarà la comanda de producció, segons el protocol establert amb l'empresa adjudicatària (des de la plataforma de gestió de comandes via web que de l'empresa adjudicatària ha de proporcionar). En aquesta plataforma de gestió de comandes, s'hi han d'especificar com a mínim els camps, els condicionants tècnics finals i els tiratges definitius, tals com:

- Data de petició de comanda
- Data d'entrega de comanda a destinatari
- Data de l'estat de la comanda
- Codi de producte de la UOC
- Codi de comanda que adjudica l'empresa
- Codi EAN del llibre.
- Codi de barres del llibre.
- Tipus de petició: reimpressió o POD
- Títol del llibre.
- Col·lecció/ sèrie
- Format: mides.
- Número de pàgines.
- Tirada
- Tipus de paper
- Tipus d'impressió: color o escala de grisos
- Tipus de plòter: físic o digital
- Número d'edició

- Pressupost calculat de la comanda (per validar per l'empresa licitadora)
- Destinatari del lliurament
- Quantitat d'exemplars que cal lliurar al destinatari
- Adreça postal de lliurament a destinatari
- Condicions de lliurament: quantitat i direccions de les destinacions a entregar, especificant quina quantitat d'exemplars han de ser enviats a cada una d'elles.
- Espai d'upload de fitxers digitals objecte de la comanda que s'han d'imprimir: fitxer de coberta i fitxer de tripa.

L'empresa adjudicatària respondrà en un termini màxim de 48 hores, per mitjà de la plataforma, acceptant el pressupost calculat de la comanda. Acceptada la comanda, per part del responsable del servei, s'iniciarà el procés de producció gràfica detallat a continuació.

Si la UOC demana un nou pressupost ja sigui per canviar alguna de les característiques tècniques o per procedir a la impressió d'una nova col·lecció, l'empresa adjudicatària té 48 h per presentar un pressupost de nou a través de la plataforma.

El responsable de servei de la UOC pujarà els fitxers digitals originals de preimpressió a la plataforma -com s'especifica en el següent punt "Lliurament dels originals de preimpressió per part de la UOC". Mensualment l'empresa adjudicatària rebrà el codi de factura intern de la UOC emès pel departament d'economia, i aquest haurà de constar en la factura final emesa per l'empresa adjudicatària i que contindrà la facturació del servei mensual prestat (com s'indica a l'apartat facturació). En cas de no funcionament de la plataforma, l'ús del correu electrònic per enviar la petició i els fitxers es considera vàlid.

2.2.3.3.3. Lliurament dels originals de re-impressió per part de la UOC

Els lliuraments dels originals d'impressió per a realitzar els encàrrecs de reimpressió, es duran a terme a partir de la plataforma de gestió de comandes que ha de proporcionar l'empresa adjudicatària i ha d'estar, preparat per suportar el gran volum d'informació digital que necessiten les publicacions gràfiques (alta resolució de les imatges, textuals traçats etc) dels 1.600 títols actius que actualment té l'Editorial UOC. Es demana que l'empresa adjudicatària disposi com a mínim una adreça Google Drive, com a alternativa en cas que la via principal de lliurament, la plataforma de gestió de comandes, no es trobi operativa per alguna raó tècnica.

Els originals de preimpressió seran lliurats a l'empresa adjudicatària des de la UOC en fitxers digitals generats des dels principals programaris d'edició electrònica: Adobe InDesign, Adobe Illustrator, i són fitxers PDF tancats a alta resolució (300 dpi) etc.

L'empresa adjudicatària ha de proposar un sistema de bolcatge de fitxers d'impressió òptim per allotjar el material gràfic del fons de l'Editorial (1.600 títols), que pot ser servidors ftp, plataformes d'allotjament o tramesa de grans volums d'arxius.

2.2.3.3.4. Lliurament dels originals de Print On Demand (POD)

Denominem d'aquesta manera a tots els encàrrecs que s'han d'imprimir sota demanda un a un (Impressió sota demanda: POD 1x1) i enviament a client (web). Aquest servei està lligat a la gestió de les vendes de la botiga online de l'Editorial UOC existent a la seva web. Aquest servei implica:

1. La recepció d'una comanda web de la qual no hi ha estoc i no es pot servir des de magatzem.

2. El responsable del servei de la UOC fa la petició de la comanda a través de la plataforma de comandes de la impremta.

3. L'impressor, per poder atendre les comandes, comprovarà l'existència dels fitxers en el bolcatge facilitat a l'inici de servei i el posarà a disposició de la UOC perquè en faci la validació. En cas de no tenir el fitxer, l'impressor farà petició de pujada dels fitxers corresponents al responsable del servei UOC, qui els pujarà a la plataforma de gestió de comandes.

4. El responsable de servei de la UOC pot aportar un fitxer .csv amb les dades del peticionari, és a dir del destí final de servei del POD, que pot afegir a la plataforma de petició de comandes.

5. L'impressor rebrà totes les dades sobre la petició, que han de ser com a mínim:

    - Dades del llibre: isbn, títol del llibre,

    - Dades del client: nom i cognom del client, adreça completa i telèfon de contacte

Des de l'Editorial UOC s'enviarà la comanda de producció, segons el protocol establert amb l'empresa adjudicatària (des de la plataforma de gestió de comandes via web que l'empresa adjudicatària ha de proporcionar). En aquesta plataforma de gestió de comandes, s'hi han d'especificar com a mínim les dades, els condicionants tècnics finals i els tiratges definitius, tals com:

- Data de petició de comanda
- Data d'entrega de comanda a destinatari
- Codi de producte de la UOC
- Codi de comanda que adjudica l'empresa
- Codi EAN del llibre.
- Codi de barres del llibre.
- Tipus de petició: reimpressió o POD
- Títol del llibre.
- Col·lecció/ sèrie
- Format: mides.
- Número de pàgines.
- Tirada
- Tipus de paper

- Tipus d'impressió: color o escala de grisos
- Tipus de plòter: físic o digital
- Número d'edició
- Pressupost calculat de la comanda (per validar per l'empresa licitadora)
- Destinatari del lliurament
- Quantitat d'exemplars que cal lliurar al destinatari
- Adreça postal de lliurament a destinatari
- Condicions de lliurament: quantitat i direccions de les destinacions a entregar, especificant quina quantitat d'exemplars han de ser enviats a cada una d'elles.
- Espai d'upload de fitxers digitals objecte de la comanda que s'han d'imprimir: fitxer de coberta i fitxer de tripa.

Un cop l'encàrrec hagi entrat en el seu sistema l'impressor disposa entre 8 i 10 dies laborables per fer arribar els llibres al client. L'impressor té l'obligació d'actualitzar els estats de la comanda a través de la plataforma per tal que el client i l'editorial sàpiguen en quina fase es troba. L'impressor facilitarà al client un link o enllaç de seguiment de la comanda un cop aquesta estigui en mans de l'empresa de transport.

Si en el moment de rebre l'encàrrec l'impressor no disposa dels arxius li comunicarà immediatament a l'editorial que li facilitarà el més aviat possible. L'impressor comunicarà qualsevol incidència sobre la comanda.

2.2.3.3.5. Lliurament del producte imprès

El termini màxim de lliurament de les produccions de reimpressió serà de 15 dies laborables posteriors a l'acceptació de la comanda. El termini màxim de lliurament de les produccions de POD serà d'entre 8 i 10 dies laborables posteriors a l'acceptació de la comanda.

Tant en els encàrrecs de reimpressions com de POD, l'empresa adjudicatària haurà de notificar qualsevol incidència que li impedeixi complir amb el període de lliurament establert per defecte (6 dies hàbils) en un termini màxim de 48h des de la recepció de l'encàrrec. Per poder facilitar el lliurament a temps, es prioritzarà la comunicació telefònica mitjançant la persona que l'empresa adjudicatària estableixi i així identifiqui com a "persona de contacte" del proveïdor per a resolució d'incidències de l'Editorial UOC. La comunicació d'incidències ha de ser puntual i orientada a la seva resolució, per la qual cosa, encara que posteriorment es fixi per escrit, es negociarà la solució per via telefònica i l'empresa adjudicatària haurà de facilitar en les properes hores una data de lliurament d'acord amb la importància de la incidència. S'estableix un període màxim de 48h per a la resolució d'una incidència.

Entre les incidències que impedeixin el lliurament d'un encàrrec d'impressió es contemplen:

- Avaria d'una màquina d'impressió,

- falta d'un recurs o material (per exemple, el paper d'un encàrrec específic),
- falta d'una informació clau en la fulla de comanda de l'encàrrec,
- retard previsible per col·lapse en la producció de l'empresa adjudicatària,
- retard previsible en el lliurament per algun problema del transport gestionat per l'empresa adjudicatària.

2.2.3.3.6. Etiquetatge

Les comandes de la UOC hauran d'anar etiquetades amb el següent model:

Entregar a: CODI DESCRIPCIÓ VOLUM (unitats) email confirmació entrada: Nº de caixes:

2.2.3.3.7. Lliurament de comandes de reimpressions o POD

En cada comanda s'especificarà la/es adreça/es de lliurament a través de la plataforma de gestió de peticions i s'hi especificarà l'adreça d'entrega tant de les reimpressions com de POD i, sobretot, el país de destinació. En cas que la plataforma no es trobi operativa a causa d'incidències tècniques, la UOC enviarà per correu electrònic la informació sobre el lliurament de comandes per mitjà d'un fitxer .CSV compatible amb la plataforma de gestió de peticions que ha de proporcionar l'impressor quan es restableixi el servei.

2.2.3.4 Horari del servei

L'adjudicatari s'obliga a atendre qualsevol petició telefònica del personal de la UOC dins la franja horària de 08.00h a 18.00h de dilluns a divendres. Es podrà requerir aquest servei els caps de setmana quan les gestions de producció, transports i lliurament ho requereixin, és a dir, quan pel compliment de terminis de conferències o actes sigui necessari atendre comandes fora dels horaris laborals habituals.

L'empresa adjudicatària ha de poder oferir sistemes per a atendre comandes fora dels horaris laborals habituals, que incloguin caps de setmana, festius i períodes de vacances atès que la UOC produeix una gran quantitat de materials gràfics durant aquests períodes per tal de cobrir els calendaris de campanya i captació d'estudiants.

2.2.3.5 Qualitat del servei

Les impressions seran sol·licitades en impressió digital. Els estàndards de qualitat es defineixen amb el compliment de les especificacions tècniques detallades per cada comanda, el vist i plau

de les proves de color i plòters generats des de l'empresa adjudicatària. Validades aquestes mostres de preimpressió per l'Editorial UOC, s'inicia el procés d'impressió final.

Les feines lliurades hauran de reflectir tota la informació i nivell de qualitat aprovada en les proves de preimpressió anteriorment citades, respectant els estàndards de qualitat presentats en la taula "Annex_1_caracteristiquesImpressio" on es recull la qualitat mínima exigida i que seran assumits per l'empresa adjudicatària. En el cas que s'observin defectes en la impressió, enquadernació, manipulat i demés aspectes associats amb el procés d'impressió pel que fa al producte final lliurat, l'adjudicatari restarà obligat a repetir la impressió sense que es pugui exigir a la UOC cap cost addicional.

2.2.3.5.1 Requeriments de qualitat

L'adjudicatari disposarà dels recursos per a garantir una qualitat en el procés d'impressió i aplicarà un control de qualitat de la comanda abans de ser entregada a destí. A continuació es relacionen els aspectes concrets de qualitat en la producció del servei

Tinta. El/s color/s per producte hauran de ser exactament els validats en la prova del pantonari signada per les dues parts (contractista i contractat).

La tinta ha d'estar pigmentada homogèniament.

Nitidesa. Els contorns de les lletres i de les imatges hauran d'estar ben definits.

Polit. El conjunt del producte haurà de ser polit sense cap taca o repintada.

Enquadernació - Guillotinat Tall amb guillotina. El tall haurà de ser recte, perpendicular a la peça i al disseny imprès, sense rebaves (restes de paper per la imperfecció del tall).

Fendits plec de les solapes. El fendit permet un plegat flexible sense trencament del paper ni de la tinta.

Plegat del paper. El plegat correcte no genera plecs o arrugues en les fulles del llibre.

Enquadernació. L'enquadernació fresada ha de ser prou sòlida per permetre obrir el llibre sense que es desenganxin les fulles.

Vernís mantindrà la qualitat del color i s'aplicarà uniformement sobre tota la superfície impresa.

2.2.4 Històric de producció i productes (volumetries)

Cal deixar palès que allò que disposat en aquest apartat és a títol merament informatiu i que s'ha d'interpretar com una simple estimació del que podria ser el volum total de despesa del present contracte, sense que això generi cap obligació per a la UOC.

A la taula "Annex_2_Lot_2_volumetries" es relacionen tots els productes produïts durant els anys 2019-2020-2021, les característiques tècniques i els diferents tiratges.

2.2.5 Condicions de servei

En la presentació d'aquest servei s'haurà de disposar del personal qualificat adient. L'empresa adjudicatària haurà de designar un interlocutor responsable del contracte amb la UOC. Aquest interlocutor atendrà i resoldrà els problemes i queixes que se li puguin plantejar i, facilitar la informació que se sol·liciti.

Els responsables de l'Editorial UOC es reserven el dret de demanar, en qualsevol moment, i de forma motivada, la substitució de qualsevol de les persones designades per l'adjudicatari per una altra de la mateixa condició i perfil professional.

2.2.5.1 Model de Relació

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

2.2.5.1.1 Comitè de Direcció

La supervisió dels treballs així com les funcions de Direcció General de les accions a realitzar per l'empresa adjudicatària correspon als responsables de l'Editorial UOC i, si aquests ho consideren convenient, podran establir determinades normes de procediment.

Les normes de procediment poden contemplar els següents aspectes:

- Reunions de treball amb l'empresa adjudicatària (online).
- Informes sobre com s'està duent a terme el servei.
- Aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament en els documents contractuals i que siguin convenients de regular.

Sens perjudici de les funcions atribuïdes al responsable del contracte, els responsables de Màrqueting de la UOC exerciran les següents funcions:

- Vetllar per la correcta realització del servei.
- Determinar i fer complir el mètode per la realització del servei contractat.
- Fixar el calendari de reunions amb l'adjudicatari.
- Decidir l'acceptació de les modificacions proposades per part de l'empresa adjudicatària en el desenvolupament dels serveis contractats.
- Aquells aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament als documents contractuals que fossin convenients reglamentar.

2.2.5.1.2 Perfils professionals

Per part de l'empresa adjudicatària, es designarà un responsable del servei (coordinador del servei) com a únic interlocutor amb la UOC, amb la funció de canalitzar les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions que es produeixin en l'execució del contracte així com dur a terme les activitats, en l'àmbit dels serveis, necessàries per a la correcta prestació d'aquests.

El responsable del contracte de la UOC estarà en estreta col·laboració amb el responsable del contracte de l'empresa adjudicatària que com a interlocutor únic proporcionarà tota la informació necessària per poder conèixer amb el detall suficient l'avanç del servei en curs.

Es precisa que l'empresa adjudicatària compti amb un equip amb, com a mínim,

- Un (1) Cap d'equip/ responsable de línia
- Un (1) Oficial qualificat impressió digital
- Un (1) Oficial d'impressió digital
- Un (1) Oficial d'enquadernació industrial

A més, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de professionals suficientment extens per poder donar solució i cobertura a la UOC en funció de les seves necessitats. Per tant, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar dels recursos necessaris per a la realització del servei complint amb el nivell de servei establert.

Es requereix que els professionals que formen part de l'equip tècnic disposin d'una experiència demostrada de, com a mínim, tres (3) anys en els darrers tres (3) anys en les tasques licitades.

L'acreditació de l'experiència requerida als perfils anteriorment descrits es realitzarà mitjançant el lliurament dels currículums vitae corresponents i una declaració responsable de l'empresa licitadora.

2.2.5.1.3 Responsable de l'execució

La UOC designarà els responsables que, per part de l'entitat, realitzaran totes aquestes comunicacions indicant el nom, cognoms, número de DNI, telèfons, fax i adreça de correu electrònic assignats i càrrec en l'organització de la UOC.

L'empresa adjudicatària haurà de designar a un responsable del servei, la missió del qual serà fer d'interlocutor directe o de persona de contacte amb la UOC per fer front a totes les comunicacions recíproques i possibles incidències que puguin sorgir durant tot el període d'execució del contracte.

L'adjudicatari ha de garantir que hi haurà la persona responsable del servei que pugui estar localitzable les 24 hores, que actuarà com a interlocutor de la UOC. En cas que aquesta persona sigui substituïda, s'haurà de comunicar a la UOC amb suficient antelació.

L'adjudicatari serà encarregat del tractament dels serveis licitats. El subencarregat del tractament serà aquell que hagi estat subcontractat per l'encarregat per donar resposta al servei de transport. Aquest segon tindrà les mateixes obligacions en matèria de protecció de dades que les de l'encarregat i recaurà sobre aquest segon la responsabilitat que el subencarregat les realitzi.

2.2.6 Calendari de la prestació

L'activitat de l'Editorial es desenvolupa al llarg de l'any natural i l'activitat de l'editorial pot aturar-se durant el mes d'agost.

2.2.7 Altres obligacions

2.2.7.1 Llengua de comunicació

La UOC i l'adjudicatari del servei faran servir el català i el castellà indistintament en les comunicacions.

2.2.7.2 Horari i calendari d'atenció

L'horari mínim d'atenció diària serà de vuit hores (matí i tarda), dins la franja horària de 08.00h a 18.00h de dilluns a divendres.

2.2.7.3 Desplaçaments

L'empresa adjudicatària ha d'estar disposada a desplaçar-se als diferents centres de treball de la UOC per efectuar reunions i/o presentacions. Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments a les dependències de la UOC seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

2.2.8 Acords de Nivell de Servei (ANS)

L'adjudicatari garantirà els següents Acord de Nivell de Serveis:

- Impressió de reimpressions: 15 dies hàbils a partir de la validació de la comanda
- Impressió i lliurament de PODS: 8-10 dies hàbils a partir de la validació de la comanda
- Repetició i lliurament d'una comanda per incidència de l'empresa adjudicatària: 15 dies hàbils a partir de la notificació

Quadre resum dels ANS:

	Descripció	**Valor**	**Pes ANS**
1	Impressió de reimpressions: 15 dies hàbils màxims a partir de la validació de la comanda	≥ 98%	30%
2	Impressió i lliurament de PODS: 8-10 dies hàbils a partir de la validació de la comanda	≥ 98%	30%
3	Repetició i lliurament d'una comanda per incidència de l'empresa adjudicatària: 15 dies hàbils a partir de la notificació	≥ 95%	10%

2.2.9 Sistema de penalitzacions

2.2.9.1 Nivells de sancions aplicables a les penalitats previstes al Plec de Condicions Particulars

Percentatge de sanció:

- Molt greu: màxim 15 %
- Greu: màxim 10 %
- Lleu: màxim 5 %

Aquests percentatges de sanció s'apliquen sobre l'import total de la facturació mensual que es vegi afectada per algun dels incompliments que es preveuen al Plec de Condicions Particulars.

2.2.9.2 Penalitats per incompliment dels Acords de nivell de servei (ANS)

L'incompliment per part de l'adjudicatari dels acords de nivell de servei pot implicar una penalització en el % de facturació mensual segons les causes i els graus d'incompliments detallats al present apartat.

Seran objecte de penalitat aquells tràmits deficients que excedeixin dels Acords de Nivell de Servei previstos en l'apartat anterior.

L'import de les penalitzacions eventualment s'ha de calcular aplicant aquesta fórmula:

Grau d'incompliment = Total de gestions deficients que excedeixin les cobertes per l'ANS * (Pes ANS / Nombre de gestions) * 100

Per als incompliments relatius ANS, són d'aplicació les penalitzacions fixades a la present taula:

Total de grau d'incompliment	**% penalització sobre la facturació de la convocatòria**
De 2 a 3	2
De 3 a 5	4
De 5 a 7	8
De 7 a 9	12
De 9 a 11	15
Més de 11	Motiu de resolució de contracte

Ciro Llueca Fonollosa
Vicegerent de Recerca i Innovació