ENCARGO PARA LA CONCESIÓN DEL SERVICIO DE LIBRERÍA VIRTUAL DE LA UNED AL CONSORCIO UNIVERSITARIO DEL CENTRO ASOCIADO A LA UNED EN BARBASTRO "RAMÓN J. SENDER" M.P.

D. Ricardo Mairal Usón, Rector de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, en adelante "UNED", que interviene en nombre y representación de dicha Universidad en su calidad de máxima autoridad académica y representante legal de la misma, en virtud de lo establecido en el artículo 50 de la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (BOE 23 de marzo); el artículo 99 de sus Estatutos aprobados por Real Decreto 1239/2011, de 8 de septiembre (BOE de 22 de septiembre); y el Real Decreto 1005/2022 de 29 de noviembre de 2022 (BOE 30 de noviembre de 2022), relativo a su nombramiento.

E X P O N E

Primero. - El Consorcio Universitario del Centro Asociado a la UNED en Barbastro "Ramón J. Sender. M.P. (en adelante Consorcio), es una entidad de derecho público dotada de personalidad jurídica propia diferenciada y de la capacidad de obrar que se requiera para la realización de sus objetivos.

El Consorcio, conforme al artículo 1 de sus Estatutos, está constituido por La Excma. Diputación de Huesca, El Excmo. Ayuntamiento de Barbastro, el Gobierno de Aragón y La Universidad Nacional de Educación a Distancia.

El Consorcio, según el artículo 4 Y 5 de sus Estatutos y, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 120 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en relación con el artículo 2. a) del Real Decreto 1317/1995 del 21 de julio, quedará adscrito a la UNED y forma parte, a través de la UNED, del sector público institucional y se clasifica como sector público administrativo, a los efectos de lo establecido en el artículo 3 de la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

Segundo. - El Consorcio, ha sido declarado medio propio y servicio técnico de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, por acuerdo de la Comisión Permanente de Consejo de Gobierno, adoptado en la reunión celebrada el día 20 de junio de 2022.

Tercero.- De conformidad con lo señalado en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante, la "LCSP"), el Consorcio debe ser considerado como medio propio personificado de la UNED, estando dicha condición publicada en la Plataforma de Contratación del Sector Público tal y como establece el artículo 32.6 apartado a) de la LCSP.

Al amparo de la normativa anteriormente citada, el Consorcio ha hecho constar en sus Estatutos sociales su condición de medio propio personificado de la UNED, en virtud

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

de la modificación de dichos estatutos aprobada por la Junta Rectora en reunión extraordinaria celebrada el día 21 de diciembre de 2021.

La retribución abonable al Consorcio se fijará utilizando las tarifas de aplicación a la UNED para la realización de encargos al mismo, aprobadas por Resolución del Rector de fecha 27 de septiembre de 2023.

Cuarto. - La UNED considera que el recurso al encargo a su medio propio personificado frente a la contratación pública presenta una mayor eficiencia en términos generales, al apreciarse la concurrencia de las circunstancias de las letras a) y b) del apartado 2 del artículo 86 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público:

- Ser una opción más eficiente que la contratación pública y resultar sostenible y eficaz, aplicando criterios de rentabilidad económica.

En este sentido, el Centro Asociado de Barbastro (Actual Consorcio Universitario del Centro Asociado a la UNED en Barbastro" Ramón J. Sender. M.P) viene desarrollando, en virtud del Convenio de Colaboración de fecha 31 de julio de 2013, la encomienda de gestión de la Librería Virtual de manera plenamente satisfactoria para ambas partes. Este tiempo ha permitido al Consorcio desarrollar una plataforma e-comerce para la venta de libros en formato impreso y digital, fruto de su conocimiento tanto del modelo de enseñanza de la UNED, como del perfil del estudiante que utilizará este servicio, así como de la bibliografía recomendada para el seguimiento de las asignaturas conducentes a los grados, máster y demás formación no reglada que la UNED imparte.

- Resultar necesario por razones de seguridad pública o de urgencia en la necesidad de disponer de los bienes o servicios suministrados por el medio propio o servicio técnico.

Así, se ha de señalar que la mayoría de los estudiantes UNED realiza la compra de sus manuales o bibliografía en el mismo proceso de matrícula o en fechas vinculadas al inicio del curso.

En consecuencia, por razones de eficacia, en atención a las especiales características técnicas de los trabajos a realizar y no disponiendo de los medios técnicos idóneos para el ejercicio de las tareas asignadas, es propósito de la UNED, encargar al Consorcio las tareas que se enumeran en la Cláusula primera y cuyas especificaciones técnicas se desarrollan en el anexo I, sin que ello implique el ejercicio de Derecho privado de la autoridad inherente a los poderes públicos.

Por todo lo expuesto, RESUELVO aprobar el presente encargo que se regirá con estricta sujeción a lo establecido en el presente documento y en la normativa que resulte de aplicación.

CLAUSULADO DEL ENCARGO

Clausula primera. - **Objeto del encargo.**

El presente encargo tiene por objeto la realización, por parte de El Consorcio, de las actividades de carácter material, técnico o de gestión encaminadas a la prestación del

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

servicio de librería virtual de la UNED, con la finalidad de facilitar a los estudiantes de la Universidad y a cualquier interesado, la adquisición a través de internet de los materiales recomendados por el profesorado para la preparación de las asignaturas, ya se trate de materiales editados por la propia Universidad o por otras editoriales, mediante la compra "on-line" de dichos materiales, en el momento de realizar la matrícula o en cualquier otro momento que el estudiante decida.

La correcta ejecución del objeto del encargo requerirá el desempeño de las siguientes tareas:

- Servicio de soporte y mantenimiento de Infraestructuras
- Aplicaciones
- Procesos
- Adquisición de material que se ha de proporcionar a través de la librería virtual, según las recomendaciones marcadas por los equipos docentes en las guías de las asignaturas
- Atención al estudiante /cliente
- Servicio de logística y distribución de mercancía
- Medios de pago físicos y telemáticos
- Aquellas gestiones propias de una plataforma e-comerce, así como, todas las tareas que requiera una correcta coordinación de la gestión de la librería virtual

Para el desarrollo de estas tareas se tendrán en cuenta las especificaciones técnicas, recogidas en el **Anexo I "Prescripciones Técnicas" y Anexo II "Entorno Tecnológico"**

El presente encargo no supone cesión de la titularidad de las competencias ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, atribuidas al Vicerrectorado de Innovación Educativa de la UNED, en virtud de la resolución rectoral de fecha 20 de diciembre de 2022(BICI 21 diciembre). Es responsabilidad de este Vicerrectorado dictar los actos o resoluciones de carácter jurídico que den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto del presente encargo.

Cláusula segunda. - Régimen Jurídico.

El presente encargo se rige por lo establecido en el artículo 32 de la LCSP, al tener el Consorcio la consideración de medio propio personificado de la UNED y contar con la cualificación y medios necesarios para el desarrollo del encargo, que será de ejecución obligatoria para el mismo.

Asimismo, el presente encargo se rige por los principios generales de colaboración y cooperación que deben presidir las actuaciones de las Administraciones Públicas, en orden a conseguir la mayor eficacia y la mejor utilización de los recursos de que dispone la UNED y los Consorcios.

Subsidiariamente, se aplicarán los principios de la citada LCSP para resolver las dudas y lagunas que pudieran presentarse.

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

Cláusula tercera. - Adscripción de medios humanos y materiales.

El Consorcio deberá realizar los trabajos objeto del presente encargo de acuerdo con las prescripciones técnicas recogidas en el Anexo I y el clausulado del presente documento, debiendo aplicar a la correcta realización del encargo, en los términos que en el mismo se fijan, todos los medios materiales y humanos que resulten necesarios para garantizar la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios que realice.

Cláusula cuarta. - Financiación

El valor estimado del presente encargo asciende a 3.856.089,59 €. Este importe no incluye IVA por no estar el servicio prestado por el Consorcio sujeto al mismo, conforme al artículo 7.7º.C) la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.

El cálculo del valor estimado se ha realizado tomando en consideración los gastos soportados por la prestación del servicio en ejercicios anteriores (2020 y 2021) y que aparecen detallados en el Anexo III del presente documento “Memoria Económica

El presente encargo se financiará con cargo a los ingresos derivados de la venta de materiales, cuya recaudación, atendiendo a la política de precios de libros y envíos recogida en el presente documento (Anexo I, punto 4.5), se realizará por el medio propio, bajo los principios de seguridad y transparencia, y con la emisión en todo caso de las facturas emitidas por los cobros recibidos.

Cláusula quinta. Liquidación

El medio propio deberá llevar una contabilidad diferenciada respecto de todos los ingresos y gastos derivados del encargo, que serán objeto de una liquidación anual, en la que deberán quedar debidamente acreditados los ingresos obtenidos y los gastos reales soportados en la prestación del servicio de librería virtual.

A este respecto, el medio propio presentará una primera liquidación del período comprendido entre la entrada en vigor del presente encargo y el 31 de diciembre de 2023, efectuándose las siguientes al finalizar cada ejercicio económico, ello sin perjuicio del cierre que deberá practicarse de la etapa anterior a este encargo.

Una vez efectuada esta liquidación, al final de cada ejercicio económico, se ingresará por el medio propio en la cuenta de la UNED del Banco de España 9000-0001-20-0250129929, en concepto de canon, la diferencia entre los ingresos recaudados y los gastos reales soportados por el medio propio, en los que estarán incluidos los costes derivados de la aplicación de las tarifas aprobadas por la UNED, con los límites establecidos en el Anexo III “Memoria Económica”, así como los impuestos que no sean deducibles.

Anualmente, el medio propio se someterá a una auditoría, tanto económica como técnica, en los términos que se acuerde por la universidad.

Cláusula sexta. - Duración.

El presente encargo surtirá efectos desde la fecha de su formalización y hasta el 31 de diciembre del 2024.

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

Cláusula séptima. Modificación y ampliación del encargo.

Si resultase necesario añadir nuevas tareas relacionadas con el objeto del encargo y no previstas inicialmente en este documento, se procederá a la aprobación de la correspondiente Adenda al mismo, que se tramitará conforme al procedimiento legalmente establecido. En dicha Adenda se describirán las tareas a realizar, los medios humanos y materiales que se estimen necesarios para su desarrollo y su presupuesto.

Asimismo, se tramitará una adenda en caso de modificación de alguna de las condiciones recogidas en este encargo, por iniciativa de la universidad o del consorcio, debiendo ser comunicada esta propuesta de modificación con anterioridad al uno de mayo inmediato anterior al inicio del curso académico.

Cláusula octava. - Obligaciones y responsabilidades del Consorcio.

8.1. El Consorcio será responsable de las consecuencias que se deriven para la UNED o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del encargo.

8.2. El Consorcio se compromete llevar a cabo las actuaciones encargadas dentro de la tipología descrita en la cláusula primera y anexo I, siempre de acuerdo con las instrucciones del Vicerrectorado de Innovación Educativa.

8.3 El Consorcio se compromete a realizar una correcta gestión de stock, evitando la rotura de stock, así como, una situación de exceso de material que no sea admitida como devolución por las Editoriales o Distribuidoras.

Cláusula novena - Obligaciones de la UNED.

9.1 El Vicerrectorado de Innovación Educativa asume las siguientes obligaciones:

- Facilitar al Consorcio toda la colaboración y apoyo que sea preciso para la mejor realización del presente encargo facilitando, en su caso, la documentación y el acceso a la infraestructura informática de la UNED.

- Realizar el seguimiento de la gestión y ejecución de las actuaciones previstas en el presente encargo y, si procede, la aceptación de estas, procediendo a certificar las actividades ejecutadas.

9.2 Con la finalidad de garantizar el adecuado desempeño de estas funciones, el Vicerrectorado de Innovación Educativa nombrará entre sus funcionarios un director del encargo que velará por el cumplimiento de las citadas obligaciones.

9.3 El director del encargo mantendrá un contacto periódico con el coordinador designado por el Consorcio para asegurar la correcta ejecución de los trabajos objeto del encargo.

Cláusula décima. - Condiciones de ejecución.

10.1 La realización de los trabajos se efectuará con arreglo a lo dispuesto en el presente documento y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al Consorcio el director de encargo designado por el Vicerrectorado de Innovación Educativa.

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

10.2 El Centro se obliga a tratar confidencialmente toda la información que le sea facilitada por el Vicerrectorado de Innovación Educativa u obtenida en la ejecución del presente encargo, obligándose a no divulgarla durante, ni con posterioridad, a la vigencia de este, someterla a las pertinentes medidas de seguridad y a no utilizarla en beneficio propio o ajeno.

En el caso en que, bajo el presente encargo, el Consorcio tuviera acceso a datos de carácter personal, que resultaran estrictamente necesarios para el cumplimiento del presente encargo, el Centro se compromete y obliga:

- ✓ A tratar los datos, de conformidad con lo establecido al efecto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE , en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPD), así como así como en las normas de desarrollo, y a adoptar e implementar las medidas de seguridad necesarias según la normativa sectorial.
- ✓ A tratar los datos, conforme a las instrucciones del Vicerrectorado de Innovación Educativa, esto es, para la estricta prestación de los servicios encargados y a no aplicar o utilizar los datos personales con un fin distinto al convenido, y a no comunicarlos ni cederlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas, físicas o jurídicas. En consecuencia, en el caso de que el Consorcio no pudiera prestar por sí mismo los servicios contratados por el Vicerrectorado de Innovación Educativa y tuviera que subcontratarlos con un tercero será precisa la autorización expresa por parte de éste. Deberá hacerse constar en un acuerdo escrito el detalle de los servicios autorizados para su tratamiento, la empresa encargada de su realización, las instrucciones para el tratamiento y la no comunicación de los datos objeto de tratamiento a terceros, garantizándose la correcta utilización de los datos, la devolución o destrucción de estos una vez realizado el servicio, así como la custodia y adopción de las medidas de seguridad legalmente establecidas.
- ✓ A destruir, o devolver al Vicerrectorado de Innovación Educativa los datos de carácter personal, así como cualquier tipo de soporte informático o documento en el que constan los datos personales, una vez prestados los servicios contratados, sin conservar copia alguna de los mismos y sin que ninguna persona externa, física o jurídica, entre en conocimiento de los datos, a no ser que se tenga autorización expresa del Vicerrectorado, todo ello de conformidad con lo establecido al efecto en la LOPD.

Se establece como vía de comunicación para la colaboración entre el responsable y el encargado del tratamiento en relación con brechas de seguridad, ejercicios de derechos por los interesados, posibles auditorías o reclamaciones de la AEPD:

o Por parte del Consorcio: Marta Muñoz Bergua, mmunoz@unedbarbastro.es

o Por parte de la UNED: Carmen Sicilia Fernández-Shaw, msicilia@pas.uned.es

10.3 Con el fin de dar adecuado cumplimiento a lo establecido en las cláusulas anteriores y en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal, cuando en la ejecución de este encargo sea necesario acceder o tratar datos de

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

carácter personal, el Vicerrectorado de Innovación Educativa comunicará fehacientemente dicha circunstancia a la entidad encargada, para la correcta prestación de los servicios encargados.

En el supuesto de incumplimiento imputable al Consorcio, éste asumirá las responsabilidades que pudieran irrogarse a la UNED como consecuencia de cualquier tipo de sanción administrativa impuesta por las autoridades correspondientes, así como de los daños y perjuicios por procedimientos judiciales o extrajudiciales contra la UNED.

10.4 Todos los derechos sobre los resultados de los trabajos o de las prestaciones de los servicios que se presten al amparo del presente encargo pertenecen exclusivamente a la UNED, sin limitación temporal alguna, así como la de los productos derivados, incluidos no sólo los derechos de propiedad industrial y/o intelectual protegibles en la Oficina Española de Patentes y Marcas y en el Registro de la Propiedad Intelectual sino también cualesquiera otros elementos no protegibles, los cuales serán de propiedad exclusiva de la UNED, prohibiéndose expresamente su uso, utilización, divulgación, cesión o venta, total o parcial, sin autorización expresa, por escrito y con carácter previo, del Vicerrectorado de Innovación Educativa

La documentación en la que consten los resultados de la totalidad de los trabajos objeto del encargo podrá ser entregada en lotes parciales o mediante una entrega única, a opción del director del encargo. La documentación se deberá entregar de acuerdo con las prescripciones establecidas por la Dirección del Encargo.

10.5 El Consorcio deberá destruir o devolver toda la información facilitada por el Vicerrectorado de Innovación, sin conservar copia alguna de la misma, una vez finalizado el presente encargo y transcurridos los plazos legales a efectos fiscales y las garantías del servicio.

Cláusula undécima. - Personal del Consorcio

11.1 Con carácter general, el Consorcio estará obligado a dedicar a la ejecución del encargo todo el personal que resulte necesario para su correcta realización, debiendo contar con la cualificación técnica y experiencia necesarias para garantizar la calidad del servicio a realizar.

11.2 Corresponde al Consorcio la selección de personal que formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del encargo, sin perjuicio de la verificación, por parte del Vicerrectorado de Innovación Educativa, del cumplimiento de aquellos requisitos imprescindibles para la realización de los trabajos encargados.

El Consorcio procurará que haya estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen desarrollo de los trabajos encomendados e informando en todo momento al Vicerrectorado.

Los perfiles ofertados por el Consorcio para la realización de este encargo podrán ser sustituidos por otros con la capacidad suficiente para la ejecución de los trabajos, informando motivadamente y con carácter previo al Vicerrectorado de Innovación Educativa. La facturación de los trabajos se hará teniendo en cuenta los perfiles que realmente los hayan ejecutado.

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

11.3 El Consorcio velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del encargo desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en este pliego como objeto del encargo.

11.4 El Consorcio deberá asignar al menos un coordinador responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor del Consorcio frente al Vicerrectorado, canalizando la comunicación entre el Centro y el personal integrante del equipo de trabajo designado para el encargo, de un lado, y el director del encargo por otro, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del presente encargo.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del encargo, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones del trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio encargado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encargadas.

d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del encargo, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente con el Vicerrectorado de Innovación Educativa, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio,

e) Informar al Vicerrectorado de Innovación Educativa acerca de las variaciones ocasionales o permanentes en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del desarrollo del encargo.

f) Proporcionar al Vicerrectorado de Innovación Educativa información suficiente para el seguimiento del progreso de todas las acciones, incluyendo un informe mensual con detalle de los esfuerzos dedicados en cada una de las tareas indicadas.

La designación del coordinador técnico o responsable tendrá que ser comunicada al Vicerrectorado de Innovación Educativa, responsable del encargo

Cláusula duodécima. -. Recepción de los servicios

El director del encargo deberá, anualmente y coincidiendo con la liquidación, certificar que los trabajos o servicios realizados por el Consorcio se ajustan a las prescripciones y clausulado establecidos en el presente documento para su correcta ejecución y cumplimiento.

Cláusula decimotercera. - Resolución de controversias.

Las controversias que puedan surgir sobre la interpretación, cumplimiento y efectos del presente encargo se resolverán por el director del encargo designado por la persona titular del Vicerrectorado de Innovación Educativa, con sujeción a los requisitos y efectos señalados en la normativa vigente. Las cuestiones litigiosas que no sean resueltas por el director del encargo serán de conocimiento y competencia del orden jurisdiccional contencioso-administrativa.

Cláusula decimocuarta. - Subcontratación

14.1 Con carácter general, el Consorcio realizará por sí mismo la prestación objeto del presente encargo. Solo en caso de necesidad, y para el correcto cumplimiento en

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

tiempo y forma de los trabajos encargados, el Consorcio podría subcontratar con terceros una parte de las actividades técnicas objeto del presente encargo, previo consentimiento y aceptación del Vicerrectorado de Innovación Educativa. El importe de subcontratación (con el I.V.A. incluido) no podrá exceder del 50% del importe total del encargo.

14.2 Los contratos que, en su caso, celebre el Consorcio para la realización de las prestaciones previstas en el encargo, quedarán sometidos a las reglas aplicables a las Administraciones Públicas de la Ley de Contratos del Sector Público.

14.3 La tarifa asociada a las prestaciones subcontratadas coincidirá en todo caso con el precio efectivamente pagado al subcontratista, siempre y cuando sea inferior a la tarifa aprobada.

Si la subcontratación tuviera un precio superior a la tarifa, no se abonará más que la cuantía de la tarifa pactada.

Por otro lado, atendiendo al criterio del coste efectivo soportado por el medio propio (artículo 32.2.a de la LCSP), los créditos producidos por un menor importe en las actividades que el Consorcio subcontrate se reintegrarán a la actividad del encargo como excedente, para su imputación a las líneas de actividad que se acuerde por el órgano correspondiente.

Para aquellas prestaciones en que no exista una tarifa aplicable, y se considerase necesaria su realización, se procederá a la aprobación de nuevas tarifas ajustadas a los servicios no previstos inicialmente, de conformidad con el procedimiento legalmente establecido.

14.4 Por parte del director del encargo se realizará de forma periódica un seguimiento específico de los trabajos subcontratados, que permita conocer con precisión las actividades subcontratadas, las empresas responsables de la ejecución de los trabajos y su coste.

Cláusula decimoquinta. - Resolución

El presente encargo podrá resolverse por cambio en las circunstancias que justifique la desaparición de la necesidad, sin perjuicio de garantizar la continuidad de aquellas actividades que se encontraran en ejecución en el momento de la resolución, para no perjudicar su correcta ejecución.

Cláusula decimosexta. - Extinción

El presente encargo se extinguirá por las siguientes causas:

a) Cumplimiento de su objeto.

b) Cumplimiento del plazo de vigencia.

c) Por la finalización anticipada de los recursos asignados.

d) Imposibilidad sobrevenida para su cumplimiento.

e) Mutuo acuerdo entre las partes.

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

f) Voluntad de una de ellas basada en el incumplimiento del encargo por la otra parte, debiendo notificarse por escrito dicha voluntad de resolución. En este caso deberán finalizar aquellas actividades que se encontrarán en fase de ejecución, sin prejuicio de la responsabilidad que pudiera ser exigida por los daños ocasionados.

Cláusula decimoséptima. - Perfección del encargo

El presente encargo queda perfeccionado con la aprobación llevada a cabo por la UNED, formalizándose mediante la firma del presente documento para su posterior publicación en la Plataforma de Contratación del Estado, tal y como establece el artículo 32.6.b) de la LCSP.

Madrid, a la fecha de la firma

EL RECTOR DE LA UNED

ENTERADO Y CONFORME

LA DIRECTORA DEL CONSORCIO

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

ANEXO I.

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Detalle de actividades que debe desarrollar el Consorcio

1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO:

1.1 Facilitar al estudiante de la UNED la adquisición rápida y eficaz de los materiales editados por ella, así como de los de otras editoriales que sean recomendados en las Guías de Estudio, tanto para los estudios de grado como máster universitario, Formación Permanente y CUID.

1.2 Facilitar igualmente a cualquier usuario de internet la adquisición de dichos materiales, así como cualquier artículo del catálogo de la editorial de la UNED.

2. AMBITOS DEL SERVICIO

2.1 Ámbito de nivel del servicio. La adquisición deberá poder hacerse en cualquier momento del día, salvo eventuales imponderables técnicos, y en cualquier día y hora, en especial y, en el momento de formalizar la solicitud de matrícula por internet, en que le aparecerá al estudiante la información de todo el material de las asignaturas de las que se ha matriculado.

2.2 Ámbito territorial de la distribución. El Consorcio deberá contemplar la venta de los artículos a todo el territorio nacional e incluir adicionalmente la posibilidad de comprar desde cualquiera de los países en los que la UNED tiene presencia, estudiantes o futuros clientes. Las condiciones de envío y recogida, así como las garantías y servicios al cliente deberán de ser homogéneos en todo el territorio peninsular y podrán contemplarse diferencias en el caso de compras desde las islas Baleares, Canarias, Ceuta, Melilla y el extranjero, estas deberán ser aceptadas por el Vicerrectorado de Innovación Educativa.

2.3 Ámbito de la acción. El catálogo de los libros de la librería virtual será establecido por la UNED en función de las prescripciones y recomendaciones académicas y de su propia producción editorial.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio debe:

3.1 Permitir que los estudiantes de la UNED puedan consultar el catálogo de libros que los equipos docentes han determinado para ellos, dependiendo del estudio que estén cursando o deseen cursar, así como, el fondo editorial de la UNED.

3.2 Permitir que los visitantes de la librería virtual puedan realizar la compra de cualquier libro del catálogo.

3.3 Permitir que se ordene el envío de los libros comprados al cliente y se carguen los gastos de envío pertinentes

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

3.4 Permitir consultar el estado de los pedidos de los libros y del envío (incluyendo el localizador de entrega si se utilizan medios externos)

3.5 Permitir cancelar pedidos; según las condiciones generales de venta.

3.6 Enviar correos electrónicos o sms de conformidad para cada operación realizada por un cliente.

3.7 Mantener enlaces en la librería a toda la información pertinente que se pueda encontrar en el portal de la UNED y que pueda ser de interés para el comprador.

3.8 Posibilitar el acceso permanente a las guías de las asignaturas y disponer de los materiales que ya estén publicados, al menos 15 días antes de la matrícula para que estén disponibles para su venta al inicio del curso académico.

Especificidades del material digital:

3.9 La Editorial UNED facilitará en un entorno OneDrive compartido los materiales digitalizados en PDF (u otros formatos si fuera el caso particular) junto con la información de estos materiales (ISBN del material electrónico, PVP, título, ISBN que corresponde al material en formato papel) a través de un fichero Excel. El entorno OneDrive será proporcionado por el Consorcio.

3.10 El Consorcio facilitará a la Editorial UNED, un entorno web donde, previa validación, permitirá consultar la evolución de las ventas de los materiales en formato electrónico, tanto de forma global como detallada por material entre un intervalo de fechas. El Consorcio enviará mensualmente la liquidación de ventas del mes anterior para que la Editorial UNED corrobore la gestión del encargo.

3.11 El Consorcio se compromete a proteger el material electrónico para su venta mediante dos sistemas diferenciados que el cliente tendrá a su disposición en el momento de efectuar la compra del material electrónico.

-Visor online, con descarga en formato PDF del 20% del libro. El PDF descargado tendrá una protección conocida como “DRM social”, que protege el PDF con dos marcas de agua, una con datos que identifiquen al cliente que ha adquirido el material y otra con la información del material, además de incluirlos en los metadatos del archivo.

DRM de Adobe para la descarga completa del libro.

3.12 El Consorcio obtendrá la licencia correspondiente de Adobe Content Server, además del servicio de mantenimiento anual para poder distribuir los materiales con protección DRM Adobe.

4. REQUISITOS GENERALES

4.1 Requisitos WEB

El Consorcio se compromete al buen funcionamiento de la plataforma tecnológica de comercio electrónico por internet en sus propios servidores, así como del servicio de logística y distribución.

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

La UNED articulará la manera de que la librería Virtual pueda ofertar sus servicios de una forma eficaz en el momento en que se realiza la matrícula por internet.

La UNED garantizará un enlace en la página principal de la UNED www.uned.es , así como, mención expresa en las diferentes guías de carreras editadas en distintos soportes

El sistema deberá de permitir mostrar el catálogo de libros, cualquiera que sea su formato, organizándolo en categorías, de manera que el cliente pueda navegar por las categorías (temas) y se le muestren sólo los libros de esas categorías.

La UNED proporcionará los datos necesarios para la alimentación de la base de datos de sus publicaciones.

El sistema cargará los datos de libros que le proporcione al UNED mediante ficheros de carga (u otro sistema si así se acordase).

El sistema permitirá introducir ofertas a cualquier elemento del catálogo.

El sistema mostrará, como mínimo esta información por cada libro:

- Fotografía de la portada
- Sinopsis
- Título
- Autor
- Precio (y precio en oferta si existiera)
- ISBN
- Disponibilidad (si está en stock)
- Carreras y asignaturas en las que se usa
- Enlace a la compra de ese libro

El sistema mantendrá una barra de navegación que permita moverse fácilmente entre las secciones del sitio.

Es deseable que la página web sea accesible en otros idiomas de la Unión Europea.

El sistema recogerá estadísticas de las compras de los usuarios de manera que se muestren los otros libros que más frecuentemente han adquirido los compradores del libro presentado en pantalla.

El sistema mostrará recomendaciones y destacados.

El sistema ofrecerá a los autores que sean profesores de la UNED, previa identificación en el portal UNED, una página de información exhaustiva sobre ventas de sus materiales y otros detalles sobre su distribución, y en la que podrán si lo desean, editar información complementaria sobre aquellos.

El sistema permitirá la búsqueda rápida mediante un recuadro accesible desde cualquier página.

El sistema dispondrá de una búsqueda avanzada por campos.

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

El sistema guardará información sobre los visitantes de manera que, cuando se vuelva a visitar el sitio, se hayan guardado las preferencias de navegación y se disponga de información sobre sus últimas compras (para las recomendaciones).

El sistema podrá ser navegado sin identificación o identificándose como usuario registrado.

Se permitirá el registro de usuario proporcionando el nombre, apellidos y una dirección de correo válida. En el caso de alumnos de la UNED se procurará que se identifiquen con el mismo usuario que en ciber UNED, aunque los datos de facturación, y entrega serán propios de la tienda on-line.

El sistema dispondrá de un mapa del sitio.

El sistema dispondrá de una visita guiada en forma de tutorial.

Se dispondrá de un sistema de ayuda accesible en cualquier momento de la navegación.

El sistema dispondrá de una "cesta de la compra" en la que se acumularán los libros solicitados para posteriormente seguir el proceso de formalización de la compra.

En el proceso de formalización de la compra se solicitarán los datos del usuario no disponibles y se permitirá modificar los ya existentes, de manera que queden claros, al menos, los siguientes:

- Dirección de entrega
- Persona de contacto
- Persona de facturación
- Forma de pago

El sistema dispondrá de una búsqueda por autores, de manera que se muestren los libros disponibles de cada uno, así como algún dato bibliográfico o enlace a algún sitio web con información sobre él (si están disponibles).

El sistema dispondrá de un interfaz agradable y amigable, construido en base a XHTML y CSS para poder realizar cambios estéticos sin afectar a su funcionamiento.

La imagen gráfica inicial del sistema será consensuada con la UNED, aunque se espera una propuesta inicial similar a la imagen del portal de la UNED, pero con elementos distintivos suficientes. La UNED proporcionará el nombre comercial registrado (logo y denominativo), así como los dominios de Internet a nombre de la UNED, que serán cedidos por el periodo de duración del encargo para su uso exclusivamente en esta librería y en las condiciones que se fijen por la UNED.

El Consorcio deberá seguir un estilo de diseño y desarrollo de las páginas web que facilite el posicionamiento en Internet, con el propósito de que los principales sistemas de búsqueda comúnmente utilizados indexen de forma óptima los contenidos del portal, tanto los estáticos como los dinámicos.

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

4.2 Medios de pago:

El sistema deberá permitir, al menos, los medios de pago más extendidos en internet, como tarjetas de crédito, débito y transferencias. La inclusión de cualquier otro medio de pago deberá comunicarse previamente al Vicerrectorado.

4.3 Requisitos de Información.

El Consorcio proporcionará a la UNED:

- ✓ Herramientas de análisis de la información de tipo data-warehouse y data -mining que permita a la UNED analizar fácilmente toda la información generada por el servicio, tanto en lo relativo a su calidad como a datos económicos y comerciales. La UNED debe contar con la información necesaria para poder evaluar en todo momento el servicio que se ofrece.

- ✓ Acceso a dichas herramientas a través, preferiblemente, de página web segura. También se permitirá la descarga masiva de dicha información para su posterior tratamiento y procesado por la propia UNED, según los interfaces descritos en el ANEXO II "Entorno Tecnológico"

4.4 Requisitos Logísticos.

La prestación del servicio cumplirá los siguientes requisitos logísticos:

- Proporcionar un servicio de logística y distribución que garantice su buen funcionamiento.
- El sistema de la tienda proporcionará en tiempo real al sistema logístico los datos sobre los envíos y las cancelaciones.
- El sistema permitirá preparar los pedidos, embalarlos y asegurar su envío hacia el destinatario.
- El sistema Informará del estado del pedido en cada fase, mediante la utilización de un número de tracking.
- Se utilizará el código de barras y/o QR de los libros para su identificación unívoca en el sistema.
- El sistema informará de los descuadres de stock e incidencias de manera que puedan actualizarse directamente esos datos en la tienda on-line.
- El sistema proporcionará unas tarifas de transporte, si este no fuera gratuito, que serán utilizadas para determinar el precio final del envío en la tienda on-line.
- El sistema permitirá envíos a todo el territorio nacional y al extranjero.
- El sistema de envío permitirá imprimir un albarán de entrega y guardará copia electrónica de todos los albaranes de entrega firmados

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

por el comprador a la recepción, para que estuviesen disponibles en caso de incidencias.

- Existirá un servicio de gestión de incidencias para el seguimiento de los problemas.
- El servicio logístico deberá proporcionar un acuerdo de nivel de servicio en los siguientes aspectos:
  - Tiempo de entrega según destino. En cualquier caso, el plazo de entrega no deberá superar las 72 horas dentro del territorio peninsular.

4.5 Política de precios

4.5.1.-P.V.P Libros*

Venta cliente general:

- 5% de descuento en cualquier publicación. En este caso no es necesario introducir identificador para aplicar el descuento.

Venta **exclusivamente a los estudiantes UNED** con certificado de Familia Numerosa:

- 50% para la categoría general.
- 100% para la categoría especial.

Aplicable a libros que formen parte de la bibliografía básica, en formato impreso, editados exclusivamente por la UNED de asignaturas de estudios reglados en las que se esté matriculado en primera matrícula. El título de familia numerosa debe estar vigente en el momento de la compra.

4.5.2.-Precios de envío *

Los gastos de envío se añadirán al precio de los productos y se mostrarán claramente antes de solicitarle los datos para el pago. Los gastos de envío incluyen el transporte, seguro y el despacho de aduanas en origen. No se incluyen los gastos aduaneros en destino ni otros impuestos (aranceles), será el destinatario quién los tendrá que abonar para poder recibir la mercancía, tanto si se le entrega ésta como si no se hace cargo de ella.

Precios : Máximo 20kg por pedido

- ✓ España peninsular 5€
- ✓ Durante el periodo de matrícula de Grados y Acceso de la UNED (consultar en www.uned.es), para los envíos dentro del territorio peninsular español con un importe superior a 50€, los gastos de envío serán gratis. Esta oferta podrá ser prorrogable mientras la Universidad mantenga abierto dicho periodo de matrícula.
- ✓ Baleares 8€
- ✓ Canarias, Ceuta y Melilla 8€ (*) ¿??
- ✓ Envíos Internacionales **Máximo 20kg por pedido**. Pago exclusivo con tarjeta.
  Principado de Andorra y Gibraltar 8€ (*)
  Irán, Cuba, Ucrania y Siria 35€ (*)
  Resto de países 35€ (*)

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

*La UNED asumirá como coste, los descuentos aplicados sobre el PVP así como la diferencia entre el coste de envió aplicado al usuario y el coste de envío soportado por el consorcio.

4.5.3.-Política de devoluciones o rechazos.

En cumplimiento de la Ley de Comercio electrónico (LSSI, Ley 34/2002), se admitirán devoluciones por desistimiento y por materiales defectuosos de acuerdo con las siguientes normas:

I. Desistimiento:

✓ La solicitud de devolución deberá realizarse en un plazo no superior a 14 días naturales desde la recepción del envío mediante el formulario web habilitado al efecto.

En el caso de materiales físicos:

- o Deberá devolver los materiales en una caja protectora y enviarlo a la dirección: LIBROSUNED en C/Conde Berenguer 11, 22300 Barbastro (Huesca), sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los materiales antes de que haya concluido dicho plazo. Tanto los costes de devolución (de retorno del paquete) como los gastos aduaneros, si los hubiera, serán responsabilidad y a cargo del cliente.

- o Los materiales deben estar en el mismo estado en que se entregaron. No procederá el cambio o devolución de aquellos materiales que no estén en las mismas condiciones en las que los recibió, o que hayan sido usados más allá de la mera apertura del producto. Tampoco se aceptará la devolución de artículos personalizados.

- o En el caso de devoluciones parciales (es decir, aquellas en las que se devuelvan artículos que fueron adquiridos en un pedido junto con otros artículos) únicamente se reembolsará el precio de los artículos devueltos; los gastos de transporte no serán devueltos.

En el caso de materiales digitales, “E-Books”:

- o No procederá el derecho de desistimiento si el Cliente hubiese activado el material en adobe o iniciado su descarga (incluida la descarga del 20% para impresión).

✓ Una vez verificado el estado del material, si tiene derecho a la devolución, la librería reembolsará todo pago recibido por dichos materiales devueltos, sin retención de gastos, por el mismo método de pago con el que se realizó la compra. La devolución se efectuará lo antes posible y, en cualquier caso, dentro del plazo de 14 días

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

naturales desde la fecha en que librosUNED reciba el material devuelto.

II. Devolución por materiales defectuosos

✓ En los casos en que el material sea defectuoso, el cliente podrá devolverlo en un plazo de 30 días naturales (si se demuestra que el defecto del libro es debido a un error de imprenta, se valorará la devolución en un plazo posterior al indicado). Para ello, el cliente deberá indicar a través del formulario Web de Atención al Cliente, su intención de devolver los materiales defectuosos, indicando (material a devolver, motivo de la devolución).

✓ En el caso de que no se puedan sustituir el/los material/es, las cantidades pagadas por aquellos materiales que sean devueltos a causa de alguna tara o defecto, cuando realmente exista, le serán reembolsados íntegramente, incluidos los gastos de entrega incurridos para entregarle el material y los costes en que el cliente hubiera incurrido para devolverlo a la librería, siempre y cuando se trate de una devolución total del pedido, en el caso de devoluciones parciales (es decir, aquellas en las que se devuelvan artículos que fueron adquiridos en un pedido junto con otros artículos) únicamente se reembolsará el precio de los artículos devueltos; los gastos de transporte no serán devueltos.

4.6,-Política de horarios de entrada/salida de mercancía.

Las entradas y salidas de mercancía se realizarán, preferentemente, en horario de mañana, de lunes a viernes.

Entradas: de 9 a 14h.

Salidas: de 13 a 14h.

El servicio logístico deberá proveer la manera de almacenar el stock de libros disponibles en la tienda virtual, así como aceptar órdenes de entrada de material y órdenes de salida.

El sistema permitirá una trazabilidad total de cualquier libro que haya entrado o salido del almacén, haciéndose cargo de los posibles descuadres por errores en picking o almacenaje. El Consorcio deberá subsanar los errores de envío que sean de su responsabilidad sin cargo al cliente.

El servicio de logística podría avisar mediante correo electrónico o sms de la llegada de un paquete y su hora prevista.

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

4.7.- Requisitos de atención a usuarios.

Se proporcionará la posibilidad de entrar en contacto con el servicio, principalmente a través del formulario web y correo electrónico, ofreciendo también la posibilidad de contacto telefónico.

Se procurará la atención en todas las lenguas oficiales españolas y en inglés.

El tiempo de respuesta en caso de atención por correo o página web no excederá de las 24 horas, dentro del horario laboral, y, en cualquier caso, se enviará un correo de confirmación del contacto de forma inmediata.

Requisitos de rendimiento y disponibilidad del servicio. Los requisitos de calidad del servicio, tanto para la tienda web como para el servicio logístico serán los siguientes:

- Número de usuarios: mínimo 200 usuarios concurrentes. El Consorcio deberá ofrecer el servicio de forma que permita responder a las transacciones de forma fluida y aceptable para el usuario y en ningún caso se superarán los 10 segundos de tiempo de respuesta. El Consorcio no será responsable cuando el rendimiento del servicio sea deficiente por circunstancias no imputables a él, tales como fallos en enlaces de comunicaciones o sistemas de información de externos.
- La disponibilidad mínima del servicio será del 99%. La disponibilidad del servicio se medirá como la relación entre el tiempo de funcionamiento correcto de la aplicación en un período temporal y la duración del período considerado para la medición. Se considera que el tiempo de funcionamiento correcto es aquel en el que no existen problemas tipificados como Graves o Críticos.
- Tiempo de espera en la recepción de pedidos ha de ser lo más reducido posible, dependiendo de la zona. Nunca ha de superar las 72 horas en el territorio peninsular, Baleares, Canarias, Ceuta y Melilla no superarán 5 días y 3 semanas en transporte internacional.

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

ANEXO II

ENTORNO TECNOLÓGICO

El entorno tecnológico será el propuesto por el Consorcio, con las siguientes especificidades:

a) Las comunicaciones entre el sistema de librería virtual y los sistemas de la UNED se realizarán mediante archivos XML, WebServices o alguno de los otros sistemas habituales de integración de aplicaciones empleado por la UNED, asegurándose que las comunicaciones sean seguras y no se produzca ninguna posibilidad de interceptación de mensajes entre plataformas.

b) Los accesos web en los que los estudiantes transmitan información personal (datos personales para el alta, domicilio para el envío o datos de tarjetas de crédito), serán protegidos mediante protocolo HTTP Seguro con certificados de alta encriptación, entendiendo por tal la encriptación alta más habitual en cada momento.

Cualquier desarrollo web tendrá que cumplir con la normativa vigente en cuanto a accesibilidad, debiendo aplicar todas las pautas correspondientes al nivel de accesibilidad AA. La accesibilidad se regirá por las pautas WAI indicadas por el Word Wide Web Consortium (W3C).

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

Anexo III Memoria económica

El valor estimado del presente encargo de concesión del servicio de Librería Virtual asciende a 3.856.089,59 € sin IVA.

El cálculo del valor estimado se ha realizado tomando en consideración los costes reales soportados por el Consorcio en ejercicios anteriores, en concreto en 2021 y 2022

De ellos se desprende:

1. Gastos por adquisición de materiales (libros en sus diferentes formatos o soportes):

Teniendo en cuenta que los gastos soportados por este concepto ascendieron en 2021 a 3.201.466€ y en 2022 a 2.255.382,63€, obtendríamos una media de 2.728.424,315€, teniendo en cuenta el IPC del año 2023, 2,6%, y el número de asignaturas nuevas que se incorporan a la oferta del curso 2023/2024, se estima un gasto por este concepto de 3.200.000€.

2. Gastos por Logística

Teniendo en cuenta que los gastos soportados por este concepto ascendieron en 2021 a 259.997,33€ y en 2022 a 203.906,84€, obtendríamos una media de 231.952,085€, teniendo en cuenta el incremento del IPC para el 2023 y el aumento de asignaturas ofertadas en el curso 2023/2024, y el incremento de materias primas por encima del IPC, se estima en 330.000 € el coste de logística.

3. Gastos por Embalaje:

Teniendo en cuenta que los gastos soportados por este concepto ascendieron en 2021 a 26.114,67€ y en 2022 a 22.484,37€, obtendríamos una media de 24.299,52€, teniendo en cuenta el incremento del 2,6 IPPC para el año 2023, el aumento de asignaturas ofertadas, así como el incremento del transporte por encima del IPC se estima en 39.224€

4. Costes de Personal y gastos generales de administración:

Teniendo en cuenta las tarifas aprobadas por resolución del rector de la UNED de fecha 27 de septiembre de 2023, el número de efectivos que el medio propio destinará a la prestación del servicio según los perfiles descritos en dicha resolución y la jornada laboral anual actualmente vigente, se fija el gasto máximo por costes de personal en 286.865,59€, de acuerdo con el siguiente desglose:

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F

TARIFAS POR PERFIL PROFESIONAL 2023	*N.º personas por perfil*	*N.º de horas anuales por perfil*	*Total, horas anuales*	*Coste base€/hora*	*Gastos generale e indirectos*	*Coste tarifa perfiles 2023*	*Importe*
Técnico. Dtor. Librería Virtual	1	1.480	**1.480**	29,15 €	10,81€	**39,96 €**	**59.147,73 €**
Administrativo Librería	3	1.480	**4.440**	21,07 €	10,81€	**31,88 €**	**141.567,99 €**
Auxiliar de Librería	2	1.480	**2.960**	18,29 €	10,81€	**29,10 €**	**86.149,86 €**

El consorcio mensualmente deberá trasladar a la UNED un registro de facturas (archivo digital en formato Excel) individuales emitidas desde el punto de venta, en que se recoja cada uno de los conceptos facturados al cliente, (material y transporte) desglosando base imponible y el tipo de IVA aplicado a cada uno, así como fecha de compra, identificación del cliente y número de factura.

A los efectos de la liquidación a la que se refiere la cláusula quinta, el Medio Propio deberá de aportar copia de los costes soportados, recepcionados y liquidados al proveedor, así como un resumen anual/ semestral de la gestión de la librería virtual, en el que queden reflejados los costes soportados y los ingresos por ventas.

El Consorcio anualmente a final de cada ejercicio económico (como mínimo), deberá presentar a la UNED un listado actualizado de las existencias de cada publicación sin vender y la valoración de éstas a precio de compra.

Código seguro de Verificación : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida

CSV : GEN-57d4-d551-b76c-886c-c5a0-5c0f-528a-8d3e
DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://portafirmas.redsara.es/pf/valida
FIRMANTE(1) : RICARDO MAIRAL USON | FECHA : 02/10/2023 09:11 | NOTAS : F