Rectorado

CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED) Y EL CENTRO ASOCIADO DE LA UNED EN BARBASTRO PARA LA ENCOMIENDA DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE LIBRERÍA VIRTUAL

En Madrid, a 31 de julio de 2013

REUNIDOS

De una parte, **D. ALEJANDRO TIANA FERRER,** Rector Magnífico de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) cargo para el que fue nombrado por Real Decreto 527/2013, de 5 de julio (BOE del 6).

Y de otra, **D. ANTONIO COSCUELLA BERGUA,** Presidente de la Fundación "Ramón J. Sender" UNED Barbastro (En adelante, CAB) cargo para el que fue nombrado en su condición de Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Barbastro, con fecha 25 de mayo de 2003, de conformidad con el artículo 6 de sus Estatutos.

INTERVIENEN

El primero, en nombre de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), Universidad pública creada por Decreto 2310/1972 de 18 de agosto (BOE de 9 de septiembre) en desarrollo del artículo 2.43.4.2 de la Ley 22/1972, de 10 de mayo (BOE del 11) con CIF número 2818016D y domicilio en la calle Bravo Murillo nº 38 (28015) Madrid. El Rector ostenta la representación de la Universidad, de conformidad al artículo 20.1 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre (BOE del 24) de Universidades (en adelante, LOU) en relación con el artículo 99.1.a) de los Estatutos de la UNED, aprobados por Real Decreto 1239/2011, de 8 de septiembre (BOE del 22).

El segundo, en nombre de la Fundación "Ramón J. Sender" UNED Barbastro, Fundación del sector público constituida mediante escritura pública autorizada por el Notario de Barbastro D. Mario Romeo García, el 16 de octubre de 1987, reconocida, clasificada e inscrita por el Ministerio de Educación y Ciencia, en virtud de Orden Ministerial de 29 de enero de 1992 (BOE de 9 de marzo) e inscrita en el Registro de Fundaciones de la Comunidad Autónoma de Aragón, según la Orden del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales de 17 de

enero de 2001. De conformidad al artículo 8 de los Estatutos de la Fundación, la representación de la misma corresponde al Patronato y será ejercida en su nombre por el Presidente.

En la calidad con que intervienen, ambas partes, se reconocen, mutua y recíprocamente, la capacidad legal necesaria para formalizar el presente Convenio de Colaboración, y a tal efecto:

EXPONEN

PRIMERO.- Que según las disposiciones adicionales primera y segunda de la LOU, en relación con los artículos 1 y 2 de sus Estatutos, la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) es una Universidad pública vinculada al Estado, que presta el servicio público de la enseñanza superior a distancia en todo el territorio nacional, a través de su red de Centros Asociados, que son "unidades de la estructura académica de la UNED", que desarrollan territorialmente las actividades propias de la Universidad y contribuye al progreso sociocultural del entorno donde se ubican (artículo 67 de los Estatutos de la UNED). Según añaden los citados Estatutos, los Centros Asociados de la UNED son creados a iniciativa de las Comunidades Autónomas, los Entes locales, u otras Entidades públicas o privadas, mediante convenio que garantizará el correcto funcionamiento del Centro, su estabilidad, y adecuada financiación (artículo 126).

SEGUNDO.- La UNED, según especifica el artículo 9.1 de sus Estatutos, imparte la enseñanza mediante la modalidad de educación a distancia, que se caracteriza por la utilización de una metodología didáctica específica con el empleo conjunto de medios impresos, audiovisuales y de las tecnologías más avanzadas, así como la asistencia presencial a los estudiantes a través de los profesores tutores de los Centros Asociados y de los diversos sistemas de comunicación entre profesores y estudiantes. En cumplimiento de este precepto estatutario, la UNED puso en marcha en el curso académico 2006/2007 un servicio de "librería virtual" tendente a facilitar a los estudiantes la adquisición, a través de internet, de los materiales recomendados por los profesores para la preparación de las asignaturas, ya fueran editados por la propia Universidad, o por otras editoriales.

Dicho servicio fue inicialmente contratado con la empresa privada "DBM Logistics & Mail Services, SL Unipersonal" mediante contrato administrativo de carácter especial, cuyo plazo de ejecución finalizó el día 15 de julio de 2013.

TERCERO.- Tratándose de la realización de actividades de carácter material, técnico o de servicios, la prestación de este servicio de librería virtual puede ser encomendada a otros órganos o entidades de la misma o distinta Administración, por razones de eficacia, de conformidad con lo previsto en el artículo 15.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre (BOE del 27) de Régimen Jurídico de las

Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJ-PAC) que especifica que cuando la encomienda de gestión se realice entre órganos y entidades de distintas Administraciones se formalizará mediante firma del correspondiente convenio entre ellas (artículo 15.4). Según añade el artículo 15.2 de la misma LRJ-PAC, la encomienda de gestión no supone cesión de la titularidad de la competencia ni de los elementos sustantivos de su ejercicio, siendo responsabilidad del órgano o entidad encomendante –en el presente caso, de la Sede Central de la UNED- dictar cuantos actos o resoluciones de carácter jurídico den soporte o en los que se integre la concreta actividad material objeto de encomienda.

En artículo 15 de la LRJ-PAC debe ser interpretado en relación con los artículos 4.1.n) y 24.6 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre (BOE del 16) por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante, TRLCSP) que excluye de su ámbito de aplicación los negocios jurídicos en cuya virtud se encarga a una entidad que, conforme a lo señalado en el artículo 24.6, tenga atribuida la condición de medio propio y servicio técnico del mismo, la realización de una determinada prestación, salvo que se trate de contratos de obras, servicios o suministros cuyas cuantía supere los umbrales establecidos en la Sección 2ª, Capítulo II de este Título Preliminar (artículo 4.1.n).

Recogiendo la doctrina sentada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en diversas sentencias y, especialmente, en la STJCE de 19 de abril de 2007 (asunto "*TRAGSA*") el artículo 24.6 del TRLCSP define a estos efectos el concepto de "medios propios", señalando que "a los efectos previstos en este artículo y en el artículo 4.1.n) los entes, organismos y entidades del sector público podrán ser considerados medios propios y servicios técnicos de aquellos poderes adjudicadores para los que realicen la parte esencial de su actividad cuando éstos ostenten sobre los mismos un control análogo al que pueden ejercer sobre sus propios servicios (...). En todo caso, se entenderá que los poderes adjudicadores ostentan sobre un ente, organismo o entidad un control análogo al que tiene sobre sus propios servicios si pueden conferirles encomiendas de gestión que sean de ejecución obligatoria para ellos de acuerdo con las instrucciones fijadas unilateralmente por el encomendante y cuya retribución se fije por referencias, tarifas aprobadas por la Entidad pública de la que dependa. La condición de medio propio y servicio técnico de las entidades que cumplan los criterios mencionados en este apartado deberá reconocerse expresamente por la norma que los cree o por sus Estatutos ...".

CUARTO.- Ambos requisitos legales concurren en el presente caso en la Fundación "Ramón J. Sender" UNED Barbastro. Pues según sus Estatutos, la referida Fundación del sector público fue constituida por el Ayuntamiento de Barbastro, la Diputación de Huesca y la Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja, con el objetivo de sostener al Centro Asociado de Barbastro, como unidad de la estructura académica de la Universidad Nacional de

Educación a Distancia (UNED) y de contribuir, en colaboración con instituciones públicas o privadas y en particular con las instituciones fundadoras, al desarrollo cultural, educativo y científico de su entorno (artículo 2).

Según añaden los mismos Estatutos, los recursos de la Fundación, que se constituye expresamente sin ánimo de lucro (artículo 1) se destinarán en su totalidad al sostenimiento del Centro de la UNED de Barbastro y al desarrollo de las actividades académicas y de extensión universitaria de la UNED, del Centro y de la Fundación, de acuerdo con el presupuesto anual que se elaborará teniendo en cuenta las directrices generales de la UNED (artículo 3).

Sentado que la parte esencial de la actividad de la Fundación "Ramón J. Sender" se realiza para la UNED, es claro asimismo que las Entidades de derecho público promotoras de la Fundación ostentan sobre la misma un control análogo al que tienen sobre sus propios servicios. Así se desprende del artículo 6 de los Estatutos de la Fundación, que regula la composición de su Patronato, atribuyendo una composición mayoritaria a los miembros que actúan en representación de las Administraciones públicas.

En su virtud, ambas partes acuerdan suscribir el presente **CONVENIO DE ENCOMIENDA DE GESTIÓN**, con arreglo a las siguientes:

ESTIPULACIONES

PRIMERA, objeto de la encomienda de gestión. Esta encomienda de gestión tiene por objeto la realización, por parte de la Fundación "Ramón J. Sender" UNED Barbastro (En adelante, CAB), de las actividades de carácter material, técnico o de servicios encaminadas a la prestación del servicio de librería virtual de la UNED, con la finalidad de facilitar a los estudiantes de la Universidad 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.

SEGUNDA. Descripción del Servicio de librería virtual de la UNED:

1. **Objeto.** Es el diseño, desarrollo, implantación y operación de una tienda on-line a través de internet para vender libros y material relacionado, garantizando al menos los títulos especificados por la Editorial UNED, que incluirá los materiales prescritos por el profesorado de la UNED a sus estudiantes y las

publicaciones editadas por la propia UNED. En el **ANEXO I** se detallan pormenorizadamente los requisitos técnicos mínimos correspondientes.

2. **Medios tecnológicos y logísticos.** El CAB deberá disponer o dotarse tanto del hardware como del software y servicios logísticos necesarios para su prestación completa. En **ANEXO II** se recogen los requisitos tecnológicos mínimos correspondientes.

3. **Régimen económico del servicio**. El CAB correrá con todos los gastos, incluidos los de adquisición de los materiales objeto de venta, y recaudará todos los ingresos que genere la prestación del servicio; ello sin perjuicio de las liquidaciones y compensaciones económicas que se describen en la estipulación tercera, derivadas de la encomienda de gestión que se le efectúa.

   La eventual política de precios que ofrezca descuentos requerirá la aprobación escrita por parte de la UNED, en lo que respecta a los materiales afectados por los descuentos, las cuantías y los plazos de vigencia de tales descuentos.

TERCERA, Régimen económico de la encomienda de gestión. El CAB adquirirá, con los descuentos que corresponda, los materiales, tanto de la Editorial UNED (que los ofrecerá con un 30% de descuento), como de otras editoriales colaboradoras, objeto de esta encomienda de gestión.

Cada tres meses, el CAB presentará a la UNED un estado de la cuenta de ingresos y gastos, a título meramente informativo para su seguimiento y control.

Los beneficios económicos de la explotación, una vez contabilizados todos los gastos e ingresos a ella imputables, será atribuido, a partes iguales, a la UNED y al CAB. La liquidación se efectuará antes del día 30 de septiembre de cada año y comprenderá las actividades desarrolladas durante el período comprendido entre el 1 de agosto del año anterior y el 31 de julio del ejercicio vigente.

Los gastos e ingresos se informarán, en base a la información contable oficial del CAB, que sea imputable a la actividad de Librería Virtual.

Estas condiciones podrán ser revisadas anualmente por acuerdo de las partes siempre que cualquiera de ellas anuncie su intención de hacerlo antes del uno de mayo inmediato anterior.

CUARTA, Seguridad y confidencialidad. El CAB será responsable del cumplimiento de la legislación aplicable al servicio; especialmente en materia de seguridad y de la protección de datos de carácter personal, quedando expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre

cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del servicio, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este convenio, ni tampoco cederlo a otros, ni siquiera a efectos de conservación.

QUINTA, plazos de vigencia del convenio y de entrada en servicio de la librería virtual de la UNED. El presente Convenio de encomienda de gestión entrará en vigor inmediatamente, debiendo estar el servicio en funcionamiento el día 1 de septiembre de 2013, y tendrá una duración de un año a partir de esa fecha, siendo prorrogable tácitamente por sucesivos períodos anuales, salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes, formulada con tres meses de antelación.

SEXTA, Seguimiento y control. Corresponde a la UNED la supervisión del servicio, proponer las modificaciones convenientes o, en su caso, su suspensión, si existiese causa suficientemente grave.

La UNED designa como supervisor al Gerente de la universidad, cuya función será velar por el buen funcionamiento del servicio.

Para la efectiva coordinación se podrán realizar reuniones conjuntas, que se celebrarán cuando y donde mejor convenga en función de las necesidades.

SÉPTIMA, naturaleza jurídica del convenio. El presente Convenio tiene naturaleza jurídico-administrativa, hallándose excluido del ámbito de aplicación del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, de conformidad con lo previsto en sus artículos 4.1.n) y 24.6.

OCTAVA, fuero jurisdiccional. El orden jurisdiccional contencioso-administrativo será el competente para la resolución de cuantas cuestiones litigiosas puedan surgir en relación con la interpretación y cumplimiento del Convenio, renunciando ambas partes a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Y en prueba de conformidad, ambas partes suscriben el presente documento, por duplicado ejemplar y a un solo efecto, en el lugar y fecha *"ut supra"*.

Alejandro Tiana Ferrer

Antonio Cosculluela Bergua

ANEXO I

OBJETO DEL SERVICIO DE LIBRERÍA VIRTUAL DE LA UNED

Tal como se indica en la estipulación segunda, 1 del Convenio, el objeto del servicio es "*el diseño, desarrollo, implantación y operación de una tienda on-line a través de internet para vender libros y material relacionado, garantizando al menos los títulos especificados por la Editorial UNED, que incluirá los materiales prescritos por el profesorado de la UNED a sus estudiantes y las publicaciones editadas por la propia UNED*". A este efecto, deben observarse los requisitos siguientes: incluyendo todos los servicios de búsqueda, cobro, logística y envío y gestión de la atención de los clientes:

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 los de otras editoriales que sean recomendados en las Guías del curso.

1.2. Facilitar igualmente a cualquier usuario de internet la adquisición de dichos materiales.

2. Ámbitos del servicio

2.1. **Ámbito de nivel de servicio.** La adquisición deberá poder hacerse durante las 24 horas del día los 365 días del año, salvo eventuales imponderables técnicos, en especial, 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 adjudicatario deberá contemplar la venta de libros a todo el territorio nacional e incluir adicionalmente la posibilidad de comprar desde cualquiera de los países en los que la UNED tiene presencia o estudiantes.

Las condiciones de envío y recogida, así como las garantías y servicios al cliente deberán ser homogéneas en todo el territorio peninsular y Baleares y podrá variar en el caso de compra desde el resto de territorio nacional (Canarias, Ceuta y Melilla) y la UE, así como resto de países antes mencionados.

2.3. **Ámbito del catálogo.** El catálogo de libros de la librería virtual será establecido en cada momento por la Editorial de 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 ha determinado para ellos, dependiendo del estudio que están cursando o desean cursar, así como el fondo editorial de la UNED.

3.2. Permitir que los visitantes de la librería virtual puedan realizar la compra de cualquiera de los libros del catálogo.

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

3.4. Permitir conocer el estado de los pedidos de 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 de confirmación para cada operación realizada por un cliente.

3.7. Permitir que los clientes dispongan de un sistema de información o teléfono de consulta para poder resolver sus dudas sobre la compra.

3.8. 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 de libros.

4. Requisitos generales.

4.1. Requisitos Web

a) El CAB 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.

b) 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 y que, salvo acuerdo diferente, son las que se han venido dando en el servicio de Librería Virtual hasta la fecha.

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

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

e) La UNED proporcionará los datos necesarios para la alimentación de la base de datos de publicaciones, la relación del material básico recomendado en las diferentes asignaturas ofertada y una base de datos de su fondo editorial.

f) El sistema permitirá introducir ofertas a cualquier elemento del catálogo.

g) 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

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

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

j) 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.

k) El sistema mostrará recomendaciones, más vendidos y destacados.

l) El sistema permitirá la búsqueda rápida (en cualquiera de los campos, incluyendo sinopsis, etc.) mediante un recuadro accesible desde cualquier página.

m) El sistema dispondrá de una búsqueda por campos.

n) 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).

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

p) 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 ciberuned, aunque los datos de facturación, y entrega serán propios de la tienda on-line.

q) El sistema dispondrá de un mapa del sitio.

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

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

t) 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.

u) 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

v) El sistema mantendrá fichas para los 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).

w) 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.

x) 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 de la encomienda de gestión para su uso exclusivamente en esta librería y en las condiciones que se fijen por la UNED.

y) El CAB 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.

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

4.2. **Medios de pago.** El sistema deberá permitir, al menos, el pago mediante tarjetas de crédito y débito y contra reembolso.

4.3. **Requisitos de Información.** El CAB proporcionará a la UNED toda la información necesaria para el seguimiento de esta encomienda así como los documentos que la respalden. La información estará disponible a través de la Web mediante páginas seguras, y mediante ficheros de datos tratables automáticamente, garantizando en todo caso la privacidad y demás derechos de los usuarios.

4.4. **Requisitos Logísticos.**

a) Proporcionar un servicio de logística y distribución que garantice su buen funcionamiento.

b) El sistema de la tienda proporcionará en tiempo real al sistema logístico los datos sobre los envíos y las cancelaciones.

c) El sistema permitirá preparar los pedidos, embalarlos y asegurar su envío hacia el destinatario.

d) El sistema Informará del estado del pedido en cada fase, mediante la utilización de un número de *tracking*.

e) Se utilizará el código de barras de los libros para su identificación

unívoca en el sistema.

f) El sistema informará de los descuadres de stock e incidencias de manera que puedan actualizarse directamente esos datos en la tienda on-line.

g) 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.

h) El sistema permitirá envíos a todo el territorio nacional y a otros países donde la UNED tenga presencia o estudiantes.

i) El sistema de envío permitirá imprimir un albarán de entrega y guardará copia electrónica de todos los albaranes de entrega firmados por el comprador a la recepción, para que estuviesen disponibles en caso de incidencias.

j) Existirá un servicio de gestión de incidencias para el seguimiento de los problemas.

k) 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 y Baleares.
- Política de devoluciones o rechazos.
- Política de horarios de entrada/salida de mercancía.

l) 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.

m) 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 CAB deberá subsanar los errores de envío que sean de su responsabilidad sin cargo al cliente ni a la UNED.

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

4.5. **Requisitos de atención a usuarios.**

a) Se proporcionará la posibilidad de entrar en contacto telefónico con el servicio (preferiblemente una línea 902) así como a través del correo electrónico y de la propia página web.

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

c) El tiempo de respuesta en caso de atención por correo o página web no excederá de las 2 horas, dentro del horario laboral, y, en cualquier caso, se enviará un correo de confirmación del contacto de forma inmediata.

4.6. **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:

a) Número de usuarios: mínimo 200 usuarios concurrentes. El CAB deberá reofrecer el servicio de forma que permita responder las transacciones de forma fluida y aceptable para el usuario y en ningún caso se superarán los 10 segundos de tiempo de respuesta. El CAB 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.

b) 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.

c) 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 y Baleares ni las 3 semanas en transporte internacional.

ANEXO II

Entorno Tecnológico

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

- 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.

- 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, llegando a un nivel AAA en las secciones que la configuración de los contenidos y diseño lo permita. La accesibilidad se regirá por las pautas WAI indicadas por el *Word Wide Web Consortium* (W3C).