



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL ACUERDO MARCO PARA LA EXPLOTACIÓN COMERCIAL DE LA MARCA “UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID”, DE SU IMAGEN CORPORATIVA Y SÍMBOLOS A TRAVÉS DE LA VENTA DE PRODUCTOS PROMOCIONALES Y DE MERCHANDISING EN PLATAFORMAS DIGITALES Y LOCALES COMERCIALES AUTORIZADOS POR LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID.

1.-OBJETO DEL ACUERDO MARCO

1. El Acuerdo Marco tiene por objeto la selección de una empresa para la subsiguiente contratación de los trabajos de explotación de la marca “Universidad Complutense de Madrid”, UCM, de su imagen corporativa y de sus símbolos a través de productos promocionales y de merchandising en plataformas digitales y venta directa en locales comerciales autorizados por la Universidad.
2. El licenciatario explotará las marcas registradas de la Universidad Complutense de Madrid (UCM) mediante la comercialización de productos en los que figure su escudo, su logotipo, los de los centros de la Universidad y de la Fundación UCM, a cambio de un canon, de acuerdo con lo que se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
3. La UCM se compromete a hacer registros adicionales si ello fuera necesario para el desarrollo del contrato.
4. El adjudicatario no podrá registrar en su propio nombre, ni de tercero, signo, diseño, etc... que pueda causar confusión con la imagen y los signos distintivos de la UCM.
5. Durante la vigencia del contrato el adjudicatario será responsable de la defensa del derecho de marca ante cualquier organismo o entidad, siendo los gastos que ello ocasionen por su cuenta, declinando la UCM cualquier tipo de responsabilidad en el conflicto que pudiera plantearse.
6. La autorización para comercializar la imagen corporativa y la marca de la UCM se efectuará con carácter de exclusividad que debe entenderse limitada a la vigencia del contrato y a los productos que conformen el catálogo, en los puntos de venta que autorice la Universidad. Salvo acuerdo expreso de ambas partes el adjudicatario no podrá ceder dicha autorización a terceros, conceder sublicencias o extenderla a productos o servicios diferentes a los incluidos en el Catálogo.
7. Queda excluido del ámbito de este contrato el uso de la imagen de la UCM por la propia Universidad, sus Facultades, Centros y Colegios Mayores propios en el ámbito de su gestión y administración, tales como títulos, diplomas y certificados que se expidan así como



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

cualquier tipo de material de oficina, papelería, librería, consumibles, documentación generada en el ámbito administrativo, de la docencia y de la investigación, relaciones institucionales y protocolarias, etc..., teniendo la UCM en estos ámbitos total libertad para su utilización no existiendo, en ningún caso, obligación de realizar comunicación alguna al adjudicatario.

8. La Universidad podrá producir y distribuir directamente y sin fines mercantiles cuantos artículos promocionales o de protocolo estime necesarios previa aprobación por el órgano de contratación de la UCM.
9. El adjudicatario se adaptará a los requisitos que establezca la Universidad para la gestión y facturación de los pedidos

2 USUARIOS DEL SERVICIO

Se establecen los siguientes perfiles de usuarios o clientes, en función de las características de las adquisiciones que realicen:

A) Usuario institucional o usuarios particulares UCM: A las adquisiciones que realice el personal docente e investigador, los estudiantes, el personal de administración y servicios de la UCM, los miembros del programa Alumni y los miembros de la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid (FGUCM) a título institucional o particular se les aplicará un descuento ofertado sobre el precio de venta al público que será como mínimo del 3% sin perjuicio de que se puedan ofrecer precios más ventajosos en función del volumen y otras consideraciones.

B) Usuario Externo: Las adquisiciones que se realicen por el público en general se realizarán al precio que, a propuesta del adjudicatario, autorice la Universidad

3 CATÁLOGO DE PRODUCTOS

1. Se exige la existencia y comercialización de artículos con la imagen y los signos distintivos de la Universidad Complutense de Madrid al menos en cada uno de los siguientes grupos de productos, cuya relación se establece sin carácter exhaustivo:

Prendas de vestir y complementos

Objetos de decoración

Objetos y material de papelería

Regalos de empresa

Otro material de merchandising



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

Al menos se presentará una colección por año.

La colección inicial contará como mínimo con:

15 productos integrados en la categoría "Prendas de vestir y complementos". Las prendas de vestir deportivas deberán tener una calidad al menos igual a la establecida para los productos relacionados en el Anexo A

10 productos correspondientes a cada una de las categorías restantes

La colección tendrá dos líneas de venta: una de productos de calidad excelente y otra de buena calidad en la que el precio de cada producto será, como regla general, inferior al menos en un 33% al de calidad excelente. Se podrán autorizar excepciones por la Universidad.

2. La relación de los artículos a comercializar y su precio deberán ser autorizados por la Universidad Complutense de Madrid, a propuesta de los adjudicatarios, que presentarán los diseños de los productos, una muestra y su ficha técnica.

La Universidad deberá resolver sobre las solicitudes de aprobación en el plazo máximo de diez días desde su recepción.

3. El adjudicatario deberá poner a disposición de los clientes, tanto en la tienda virtual como en la tienda de venta directa, en su caso, un catálogo con todos sus productos, así como el precio de los mismos. Dicho catálogo deberá ser aprobado por la Universidad.
4. Para los productos más representativos, recogidos en el Anexo A se han establecido unos niveles mínimos de calidad y unos precios máximos, que deberán ser respetados.
5. El adjudicatario deberá usar y reproducir con corrección los signos y los diseños respetando su prestigio y reputación, limitando las transformaciones sobre los diseños a aquellas estrictamente necesarias para adaptar los mismos a los productos y/o a las tallas correspondientes. Todos los productos deberán llevar la leyenda UCM, Universidad Complutense de Madrid, o su logo en los términos que la Universidad determine por escrito.
6. Al margen de los productos recogidos en el catálogo aprobado, el adjudicatario debe tener capacidad para atender la demanda de cualquier otro producto relacionado con el objeto del contrato, con independencia de las características y cantidades requeridas.

El precio de todos los productos será el aprobado por la Universidad a propuesta del adjudicatario. El incumplimiento de esta cláusula será causa de resolución del contrato. El adjudicatario podrá actualizar dichos precios anualmente, desde la prórroga del contrato, en su



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

caso, conforme a la variación experimentada por el IPC interanual que corresponda a los productos previo acuerdo expreso de la Universidad.

El adjudicatario se compromete a invertir en campañas publicitarias un 1% del volumen de ventas anuales. Las campañas de publicidad deberán ser previamente acordadas con la UCM.

Asimismo, la Universidad podrá autorizar al adjudicatario a realizar acciones puntuales tanto de comunicación como de venta (campamentos de verano, jornadas, seminarios, conferencia, etc.) en los distintos espacios de la UCM.

4 TIENDA ON-LINE:

La propiedad del portal de venta on-line será del adjudicatario que será responsable de su desarrollo y mantenimiento en óptimas condiciones. En caso de cese del contrato, dicha plataforma podrá ser adquirida por el nuevo adjudicatario en las condiciones que pacte con su propietario.

A través de la plataforma web objeto del contrato no se podrán vender, exhibir o promocionar bienes o artículos que no hayan sido aprobados por la UCM, ni se ofrecerán otra clase de servicios que los inherentes a la comercialización de los productos de referencia.

4.1 ARQUITECTURA

La arquitectura, estética y diseño de la página web deberá contar con la aprobación de la Universidad, al objeto de garantizar su identificación visual con la imagen corporativa de la UCM y el cumplimiento de los requisitos definidos a continuación.

Requerimientos básicos:

- Identificación clara con la identidad de la Universidad Complutense.
- Diseño centrado en el usuario.
- Desarrollo accesible.
- Compatibilidad con los principales navegadores de internet.
- Ausencia de incidencias, bloqueos e interrupciones
- Cumplimiento de los criterios de usabilidad.
- Actualización constante de contenidos.
- Garantía de compra segura.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

- Garantía de seguridad máxima en la protección de datos (desarrollo ajustado a los requerimientos de WebInspect).
- Certificado de Seguridad SSL obligatorio.
- Multi-idioma.
- Multi-perfil y multi-tarifa.

FUNCIONALIDADES

La herramienta deberá recoger funciones específicas vinculadas a cada uno de los perfiles de usuarios o clientes recogidos en el presente pliego. Estos perfiles deberán acceder a catálogos y tarifas diferentes, así como a diferentes áreas o funcionalidades:

Nivel usuario INDIVIDUAL (interno y externo):

La plataforma deberá reflejar las siguientes funcionalidades básicas:

1. Catálogo de productos.
2. Ficha de producto.
3. Área Usuario para la gestión de sus datos personales.
4. Proceso de Compra ágil.
5. Sistemas de Pago Seguro.
6. Dinámicas promocionales: descuentos, gastos de envío, código promocional, etc.
7. Guía Usuario.
8. Servicio de Atención al cliente.

A nivel usuario institucional, deberá contemplar, además de las anteriores, las siguientes:

1. Sistema de solicitud de producciones o compras.
2. Sistema de gestión de suministros.
3. Almacén online con gestión de stocks.
4. Gestión de pedidos.
5. Solicitud de distribuciones y manipulados.
6. Solicitud de papelería personalizada.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

7. Integración con proveedores homologados.
8. Área de informes online.

4.3 RELACIONES CON EL CLIENTE Y ATENCIÓN AL MISMO

La relación jurídico comercial entre el usuario o el cliente de la tienda virtual y los adjudicatarios se recogerán en el apartado "AVISO LEGAL", y se regirán por las Condiciones Generales fijadas por el adjudicatario. Sin perjuicio de lo anterior, las cláusulas del presente Pliego tienen carácter de necesarias y serán de aplicación preferente en lo que aquellas contradigan o vulneren.

La UCM no se hace responsable de los conflictos que puedan surgir entre el adjudicatario y el usuario o consumidor que accede a la tienda virtual que deberá disponer del mecanismo adecuado para la gestión de reclamaciones.

El adjudicatario debe poner a disposición de los usuarios un teléfono de atención al cliente para subsanar cualquier duda o consulta referente al objeto de este contrato, así como mecanismos de contacto complementarios como email o formulario web.

5. OTROS PUNTOS DE VENTA

El adjudicatario podrá comercializar los productos objeto de este contrato a través de venta directa en locales tanto de la Universidad como de fuera de ella previa autorización de la UCM.

Para ello deberá presentar una solicitud acompañada de un proyecto con la documentación necesaria para su correcta valoración, que tendrá en cuenta:

La situación del local

Aspecto interno y externo del local o comercio

Limpieza, orden y conservación

Higiene de la instalación y los productos

Facilidad de acceso para el cliente

Profesionalidad y cuidado personal de los empleados

Diseño del local y exposición de los productos

Mobiliario y sus características

Tipo de iluminación

Planificación del surtido en la tienda

Cualquier otro relacionado con la imagen y proyección social de la UCM



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

La empresa adjudicataria no podrá comercializar en estos locales, productos que utilicen la imagen corporativa de la UCM o sus registros de marca, distintos a los autorizados y ofertados a través de la tienda virtual de Internet.

5.1 VENTA EN LOCALES Y ESPACIOS AJENOS A LA UCM

Corresponde a los adjudicatarios el montaje, acondicionamiento, mantenimiento de los locales y responsabilidad derivada de su funcionamiento lo cual incluirá:

- Diseño de los diferentes elementos que conformen la imagen del local.
- Producción, compra e instalación de los diferentes elementos que lo conformen.
- Personal necesario para el mantenimiento, cambio y actualización de cada local.
- Coordinación y supervisión del servicio.
- Gastos de puesta en marcha, acondicionamiento, mantenimiento y funcionamiento del local
- Obtención y gastos de todos los permisos y licencias necesarios
- Responsabilidad por los daños y perjuicios que puedan causarse derivados del funcionamiento del local

5.2 VENTA EN LOCALES Y ESPACIOS DE LA UCM

La Universidad no se compromete a ceder ningún espacio para este fin, si bien considerará las propuestas del adjudicatario.

El adjudicatario, en atención a su estrategia comercial y a la demanda objetiva, podrá solicitar la apertura de nuevos locales de venta directa en los diferentes espacios de la UCM, así como fuera de los mismos.

La UCM podrá proponer al adjudicatario la venta directa en alguno de sus locales.

En el caso de utilización de sus espacios y en función de la dimensión y ubicación del local, se podrá establecer un canon a abonar por el adjudicatario. Cualquier obra o instalación en los locales de la Universidad, deberá ser previamente autorizada por la Universidad.

No se distribuirán productos por otros canales distintos a los señalados en este pliego; en particular, ni a través de supermercados de alimentación o canales de distribución que no sean los habituales para este tipo de productos. En todo caso, será necesaria la autorización expresa de la Universidad para abrir otros canales de venta.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

La UCM podrá revocar en cualquier momento las autorizaciones de venta directa dadas al adjudicatario si aprecia circunstancias en los locales que puedan perjudicar su imagen o proyección social.

El adjudicatario podrá llegar a acuerdos con los distintos concesionarios de la UCM (cafeterías, librerías, reprografía, etc...) para que en las instalaciones objeto de sus respectivos contratos pueda instalar puntos de venta de los productos objeto del presente contrato. Dichos acuerdos deberán ser autorizados por la Universidad.

Tanto las instalaciones como el equipamiento, deberán mantenerse en perfectas condiciones por la empresa adjudicataria. Los gastos de las reparaciones o reposiciones necesarias correrán única y exclusivamente a cargo del adjudicatario. Dichas reparaciones o reposiciones reunirán, a juicio de la UCM, las condiciones de calidad, prestancia y pulcritud correspondientes al servicio que ha de prestarse.

La UCM se reserva la facultad de inspeccionar el estado de conservación de todas las instalaciones y enseres para comprobar la efectividad de las operaciones de mantenimiento.

Igualmente el adjudicatario, al menos tres veces al año, se comprometen a la desinsectación y desratización de los locales, a fin de mantener los recintos en perfectas condiciones de salubridad. Estos gastos serán de cuenta del adjudicatario.

El adjudicatario será responsable de la evacuación de los productos de desecho que se generen, que serán depositados, previa selección para su reciclaje, en un lugar apto para ello. El transporte se realizará en las condiciones y frecuencia adecuados a la normativa vigente en cada momento.

El adjudicatario deberá mantener las dependencias e instalaciones en perfectas condiciones de higiene, realizando para ello las operaciones de limpieza y mantenimiento necesarias. Estas operaciones se realizarán en fechas y horario que no interfieran con la prestación del servicio.

Todas las operaciones de limpieza del local, instalaciones de la tienda, aparatos, etc, se realizarán por parte y a cargo de la empresa adjudicataria.

Serán por cuenta del adjudicatario el consumo de agua, gas y energía eléctrica.

El adjudicatario se obligará a desalojar el local ocupado en un plazo de 30 días naturales para los supuestos de resolución del contrato. Para asegurar el cumplimiento de esta obligación se penalizará con 150 € por cada día de retraso en el desalojo. Esta penalización se hará efectiva con cargo a la garantía definitiva.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

A la finalización del contrato o en caso de resolución del mismo, el adjudicatario se obliga a devolver a la Universidad los locales de venta física, junto con las obras, construcciones, edificaciones e inversiones que, de forma inseparable, hubiera llevado a cabo durante la vigencia del contrato y que, a la finalización del mismo, revertirán gratuitamente y libre de cargas y gravámenes a la UCM.

Durante los últimos 30 días de vigencia del contrato se comprobará que los locales y las instalaciones están en perfectas condiciones, lo que será realizado mediante la visita al local por un representante de la Universidad y el contratista.

Si el resultado de la inspección no fuera satisfactorio, la Universidad requerirá al contratista su reparación, reposición o saneamiento inmediato.

De no realizarse la subsanación en el plazo que se otorgue, la Universidad realizará las acciones necesarias, imputando su cuantía al adjudicatario mediante ejecución de la garantía definitiva.

La Universidad podrá autorizar al adjudicatario a realizar acciones puntuales tanto de comunicación como de venta (campamentos de verano, jornadas, seminarios, conferencias, etc...) en los distintos espacios de la UCM.

6 GESTIÓN LOGÍSTICA

El adjudicatario deberá responsabilizarse del proceso integral de gestión logística y abastecimiento de los dos canales de venta (on line y locales), garantizando los estándares de calidad en todas sus fases:

1. Aprovisionamiento y gestión de stocks.
2. Gestión de entradas.
3. Control cuantitativo y cualitativo de la mercancía.
4. Almacenaje en óptimas condiciones.
5. Manipulado.
6. Distribución.
7. Garantías de transporte.
8. Seguimiento y control de expediciones.
9. Gestión administrativa.
10. Informes periódicos.



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

Dicha gestión será desarrollada con responsabilidad en exclusiva del adjudicatario, llevando a cabo la UCM los controles y auditorías pertinentes.

7 INICIO DE LA ACTIVIDAD

La apertura de la tienda on line, deberá producirse en el plazo máximo de 40 días a contar desde la aprobación de todas las muestras de los productos del catálogo por la Universidad. Para ello, el adjudicatario deberá presentar las muestras de todos los productos en el plazo máximo de 30 días a contar desde la formalización del contrato. La Universidad deberá resolver sobre las muestras en el plazo máximo de 10 días naturales.

8.-COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

La Universidad nombrará una Comisión de Control y Seguimiento para la ejecución del presente contrato, que estará compuesta por los miembros que designe. Las comunicaciones con la Comisión se realizarán a través del Servicio de Seguimiento de la Contratación de la Universidad.

Dicha Comisión actuará como responsable del contrato, y a tal efecto inspeccionará que la explotación objeto del mismo se adecúa a lo preceptuado en el presente pliego, en el pliego de cláusulas administrativas particulares, así como a lo ofertado por el adjudicatario.

Asimismo, le corresponde a la Comisión autorizar o informar la autorización de:

- Los productos que serán comercializados y su precio
- El catálogo de productos.
- El proyecto y uso de locales de la Universidad, así como cualquier obra o instalación para acondicionarlos
- La venta en locales que no sean propiedad de la Universidad
- Los acuerdos con otros prestadores de servicios en la UCM para establecer puntos de venta en sus instalaciones
- Las acciones puntuales de comunicación o venta en espacios de la Universidad
- Velar por el correcto uso de la imagen de la Universidad Complutense y por la conveniencia de su explotación con fines comerciales.
- Solicitar la retirada de algún producto por considerar que daña la imagen de la UCM o por considerar que no es acorde a sus intereses.
- Solicitar al adjudicatario la inclusión de nuevos artículos en su catálogo de venta.
- Realizar controles periódicos y esporádicos de los productos del catálogo para comprobar sus calidades, adecuación de los mismos a las muestras y fichas presentadas, y precio de los mismos.
- La arquitectura, diseño y contenidos de la página web



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

- La publicidad o promoción de otros productos o servicios en la página web

Las solicitudes de autorizaciones a la Comisión deberán ser contestadas en un plazo máximo de 10 días naturales a partir del día siguiente de su presentación. La no contestación de forma expresa en el citado plazo supondrá la concesión de la autorización solicitada.

9.-INSPECCIONES

La Universidad se reserva el derecho de disponer cuantas inspecciones crea oportunas en las dependencias donde se realice el servicio contratado.

La falta de subsanación por el adjudicatario de las deficiencias que al efecto se le comuniquen se considerará causa de resolución contractual

Si el adjudicatario no efectuara las reparaciones necesarias, dificultando así el funcionamiento del servicio o la integridad de las instalaciones o los enseres, la Universidad podrá llevarlas a cabo con cargo a la garantía depositada sin perjuicio de la posible resolución del contrato.

10.-FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

Terminado el periodo inicial o, en su caso, la prórroga, pero nunca en caso de resolución anticipada, el adjudicatario proveerá a la UCM de un inventario completo con el tipo y cantidades de los productos no vendidos, gozando de un periodo de 90 días para su liquidación y/o distribución. Después, la Universidad, con carácter potestativo, adquirirá en todo o en parte el stock no liquidado a precio de coste.

Madrid, a fecha de la firma

El Vicerrector de Relaciones Institucionales

Juan Carlos Doadrio Villarejo



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

Anexo A

PRODUCTOS: REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS Y PRECIOS MÁXIMOS DE VENTA.

Los precios se indican SIN I.V.A.

Productos del catálogo de los que hay que presentar muestra

	Producto	Precios máximos sin IVA	
		Línea "buena calidad"	Línea "calidad excelente"
1.	CAMISETA DE ALGODÓN 100% - 160 GR2 – COLOR	8,00 €	14,00 €
2.	SUDADERA CAPUCHA 80% ALGODÓN – 20% POLIESTER CON BOLSILLOS. CREMALLERA COMPLETA	18,00 €	32,00 €
3.	FUNDA ORDENADOR PORTÁTIL MATERIAL RECICLADO	15,00 €	30,00 €
4.	BOLÍGRAFO.	1,00 €	4,00 €
5.	CUADERNO A5 100% RECICLADO CON TAPAS DE CARTÓN Y PAPEL RECICLADO O PAPEL ECOLÓGICO CON CERTIFICACIÓN TIPO FSC O PEFC.	4,00 €	8,00 €
6.	TAZA	5,00 €	10,00 €
7.	BOTELLA REUTILIZABLE LIBRE DE BPA Y BPS. 750 ML	7,00 €	12,00 €



UNIVERSIDAD COMPLUTENSE
MADRID

Resto de productos que deben incluirse en el catálogo. No debe presentarse muestra

	Producto	Precios máximos sin IVA	
		Línea "buena calidad"	Línea "calidad excelente"
1.	CAMISETA M/C ALGODÓN 100% ORGÁNICO CERTIFICADO	14,00 €	32,00 €
2.	POLO PIQUÉ ALGODÓN – 240 GR2 – COLOR – MANGA CORTA	15,00 €	25,00 €
3.	GORRA 100% ALGODÓN - HILO 74 x 44.	8,00 €	16,00 €
4.	BOLSA PORTADOCUMENTOS CON ASAS.	4,00 €	10,00 €
5.	CUADERNO A6 100% RECICLADO CON TAPAS DE CARTÓN Y PAPEL RECICLADO O PAPEL ECOLÓGICO CON CERTIFICACIÓN TIPO FSC O PEFC..	4,00 €	8,00 €