

**CONTRACTE RELATIU
AL SERVEI DE MISSATGERIA NACIONAL PER A LA UNIVERSITAT
OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENT OSE00027/2023

PROCEDIMENT NO SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
--

Aprovat en data: 14/09/2023



ÍNDEX

1.	4
2.	4
3.	5
4.	6
4.1.	6
4.1.1.	6
4.1.2.	7
4.1.2.1.	7
4.1.2.2.	9
4.1.3.	11
4.1.3.1.	11
4.1.3.1.1.	11
4.1.3.1.2.	12
4.1.3.2.	12
4.1.3.3.	13
4.1.3.4.	13
4.1.3.5.	13
4.1.3.5.1.	14
4.1.3.5.2.	14
4.1.3.6.	15
4.1.3.6.1.	15
4.1.3.6.2.	15
4.1.4.	15
4.1.4.1.	15
4.1.4.1.1.	15
4.1.4.2.	16
4.1.4.2.1.	16
4.1.4.2.2.	16

4.1.5.	17	
4.1.5.1.	17	
4.1.5.2.	17	
4.1.5.3.	17	
4.1.6.	18	
4.1.7.	21	
4.1.8.	23	
4.1.8.1.	23	
4.1.8.2.	23	
4.1.8.3.	24	
4.1.9.	24	
4.1.10.	24	
4.1.11.	24	
4.2 LOT 2. MISSATGERIA NACIONAL I ANDORRA PER A LA BIBLIOTECA		24
4.2.1 OBJECTIUS DE LA CONTRACTACIÓ		24
4.2.2 FASES DEL SERVEI		25
4.2.3 DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI		26
4.2.4 HISTÒRIC DEL SERVEI I VOLUMETRIA		27
4.2.5 OPERATIVA DEL SERVEI		28
4.2.6 TERMINIS DEL SERVEI		33
4.2.7 RECURSOS HUMANS		35
4.2.8 RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES		35
4.2.9 REQUERIMENTS TÈCNICS		37
4.2.10 TARIFES		39
4.2.11 COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI		40
4.2.12 FACTURACIÓ		42
4.2.13 BOSSA PER A SERVEIS EXCEPCIONALS		42
4.2.14 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)		42
4.2.15 SISTEMA DE PENALITZACIONS		43
4.3 LOT 3 - VALISA PER A BIBLIOTECA		45
4.3.1 OBJECTIUS DE LA CONTRACTACIÓ		45
4.3.2 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI		45
4.3.3 OPERATIVA DEL SERVEI		46
		2

4.3.3.1 Glossari específic	46
4.3.3.2 Rutes	46
4.3.3.3 Trajectes	49
4.3.4 RECURSOS MATERIALS	49
4.3.5 RECURSOS HUMANS	51
4.3.6	52
4.3.7 INCIDÈNCIES	53
4.3.8 FACTURACIÓ	53
4.3.9 INCORPORACIÓ DE NOUS PUNTS DE RUTA	53
4.3.10 BOSSA PER A SERVEIS EXCEPCIONALS	54
4.3.11 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	55
4.3.12 SISTEMA DE PENALITZACIONS	55
Lot 1. Annex 1. ADRECES	58
Lot 1. Annex 2. Usuaris web	59
Lot 2. Annex 3. Localitzacions	60
LOTS 2 i 3. Annex 4. MISSATGERIA I VALISA PRÉSTEC BIBLIOTECA	62

1. INTRODUCCIÓ

La Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, "la UOC") és una universitat innovadora, arrelada a Catalunya i oberta al món, que forma les persones al llarg de la vida contribuint al seu progrés i al de la societat, alhora que duu a terme recerca sobre la societat del coneixement. El seu model educatiu es basa en la personalització i l'acompanyament de l'estudiant mitjançant l'*e-learning*; en aquest sentit, es tracta de la primera universitat a la xarxa a l'estat espanyol.

La UOC vol ser una universitat que, connectada en xarxa amb la resta d'universitats del món, impulsa la construcció d'un espai global de coneixement i la recerca frontera en societat del coneixement. Innova en el model educatiu propi que se centra en l'estudiant, oferint una formació de qualitat i personalitzable, per fomentar la seva competitivitat i contribuir al progrés de la societat.

L'objectiu és garantir l'enviament de tots aquells paquets, llibres o altres elements a les direccions indicades per tal de garantir el funcionament normalitzat de la UOC.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de missatgeria nacional que la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) precisa per a dur a terme la seva activitat professional. El servei objecte de contractació es fracciona en els lots que a continuació es detallen.

Aquesta licitació es divideix en tres lots:

- **LOT 1:** MISSATGERIA NACIONAL DE PAQUETERIA I DOCUMENTACIÓ URGENT I SEMI-URGENT
- **LOT 2:** MISSATGERIA NACIONAL I ANDORRA PER A LA BIBLIOTECA UOC
- **LOT 3:** VALISA PER A LA BIBLIOTECA UOC

Els interessats en participar en la present licitació a l'efecte d'obtenir la consideració d'adjudicatari hauran de presentar oferta per a cada un dels lots als quals vulguin presentar-se i hauran de subscriure oferta obligatòriament per a tots els continguts del lot.

El servei es realitzarà d'acord amb les condicions i especificacions tècniques que s'estableixen al present plec i en el Plec de Clàusules Particulars que ha de regir la contractació.

3. GLOSSARI DEL PLEC

A continuació es citen en ordre alfabètic les paraules i expressions dels Lots:

Client o client UOC: Es refereix a qualsevol dels agents i/o espais de la Universitat Oberta de Catalunya que intervenen en la prestació del servei de Préstec de la Biblioteca.

- Biblioteca UOC
- Central de Préstec (actualment, NUBILUM-DISNET)
- Xarxa territorial UOC
- Recepcions UOC
- Biblioteca Jaume Fuster o altres amb les quals la UOC estableixi acords o convenis de col·laboració

Entrega o lliurament: s'entén per entrega el lliurament de la càrrega a destí.

Punt de pas pel servei de valisa (Lot 3): s'entén **punt o punt de pas** cadascuna de les adreces on hi ha ubicada una Seu UOC o un proveïdor de la UOC que disposa d'aquest servei.

Recollida: s'entén per recollida la retirada i càrrega dels documents i/o paqueteria dels punts de recollida.

Ruta (Lot 3): pel servei de valisa, s'entén el conjunt de trajectes enllaçats.

Sobres de correu intern (Lot 3): sobre plastificat reutilitzable que s'utilitza per a introduir la documentació que un treballador vol entregar a un altre. En el sobre s'indica la informació del destinatari: el nom, la seu o proveïdor de destí i la data.

Transport o trajecte: s'entén per trajecte o transport el recorregut que s'efectua des del punt de recollida fins al punt de destinació.

Usuaris del servei de préstec: membres de la comunitat UOC que fan ús del servei de préstec.

4. PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1. LOT 1. MISSATGERIA NACIONAL DE PAQUETERIA I DOCUMENTACIÓ URGENT I SEMI-URGENT

L'objecte d'aquest lot és assolir pel que fa al servei de missatgeria nacional i Andorra dotar de mecanismes, recursos humans i materials per a facilitar l'enviament i recollida de mercaderies entre dos o més adreces de la geografia espanyola, ja siguin serveis amb recollida a una seu UOC per ser lliurats a una entitat, empresa o particular, com serveis amb recollida a una entitat, empresa o particular per ser lliurats a la UOC o entre dues o més direccions, cap d'elles una Seu UOC.

4.1.1. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

L'adjudicatari oferirà els servei de missatgeria en les següents modalitats:

Servei de missatgeria urgent: és un servei de recollida i entrega el mateix dia laborable entre dues o més adreces. Es un servei directe - "porta a porta"- en el que es realitzar la recollida en un punt i s'entrega a destí pel mateix missatger, per tant, el paquet no es dipositarà en cap moment als magatzems o naus de l'adjudicatari. El servei es realitza amb el transport adient segon volumetria i pes de la càrrega: motocicleta, bicicleta i furgoneta segons les diferents capacitats. La volumetria i el pes del paquet s'indicarà en el moment de realitzar la petició i l'adjudicatari haurà de realitzar el servei amb el mitjà de transport adient, segons la volumetria indicada. Tots els elements materials necessaris per a realitzar el servei es proporcionaran per part de l'empresa adjudicatària, en especial, tots els mitjans de transport. Per tal de poder realitzar les sol·licituds, l'adjudicatari haurà de posar a disposició un correu electrònic i de manera voluntària podrà posar a disposició una plataforma web. Es valorarà si l'adjudicatari pot integrar el seu sistema de gestió al sistema de gestió del magatzem UOC per als serveis urgents.

Servei semi-urgent és un servei de recollida a la data indicada a la petició del servei per tal que sigui entregada el següent dia laborable, entre dues adreces dins la geografia espanyola, Illes Canàries, Illes Balears, Andorra, Ceuta i Melilla. Els serveis podran ser sol·licitats segons termini d'entrega en:

- entrega abans de les 10H
- entrega abans de les 14H
- entrega en 24H

Per tal de poder realitzar les sol·licituds, l'adjudicatari proporcionarà l'accés a una plataforma

web.

L'adjudicatari facilitarà la integració del seu sistema de gestió al sistema de gestió del magatzem UOC per a que es generi automàticament la sol·licitud de serveis de les comandes que la UOC faci a magatzem.

Per tal de que quan un treballador de la UOC faci una comanda de material al web del magatzem i, un cop el magatzem tingui preparada la comanda, es generarà automàticament una petició de recollida per a l'empresa adjudicatària del servei de missatgeria. El nº de tracking quedarà reflectit dins el web del magatzem i permetrà al treballador UOC fer el seguiment de l'entrega de la seva comanda sense sortir de l'entorn del magatzem.

De manera transversal per ambdós tipologies de servei:

El servei es prestarà amb rigorós control de traçabilitat (des del moment de la recollida fins a l'entrega), per tal de poder dur a terme la traçabilitat del paquet el sol·licitant i el destinatari seran coneixedors del número de referència de l'enviament per poder consultar on és la mercaderia en qualsevol moment.

Els missatgers assignats per serveis de la UOC, disposaran de Personal Digital Assistant (PDAs en endavant) o equivalent per tal que la traçabilitat de la mercaderia es vegi reflectida a la consulta de l'enviament sense retards. La mercaderia sortirà sempre etiquetada d'origen (tant les recollides a seus UOC com per les recollides a una entitat, empresa o particular).

El servei es prestarà amb la màxima qualitat i amb el compliment de tots els aspectes relacionats en aquest document.

En cas d'incidència disposarà de les eines i mitjans per resoldre-les i emetrà comunicats a destí i origen sobre la situació i resolució de la mateixa.

4.1.2. HISTÒRIC DEL SERVEI I VOLUMETRIA

A tall il·lustratiu, a continuació es citen les volumetries dels serveis anteriors:

4.1.2.1. Històric de volumetria de serveis urgents

Total d'adreces en el període gener-desembre (ambdós mesos inclosos) 2022 = 193 serveis, dels quals;

- 61% moto
- 37,31 % furgoneta de 400 Kg
- 2,07% furgoneta de 1.000 Kg

A continuació es mostren volumetries (adreces) per mitjà de transport i poblacions.

MOTOCICLETES	Aiguafreda	Barcelona	Cornellà de Llobregat	Granollers	Sant Joan Despí	Santa Coloma de Cervelló	Vallirana
Aiguafreda	1	1					
Barcelona	2	104	1	1			
Santa Coloma de Cervelló		1				1	
Vallirana		1					1
Sant Joan Despí		1			2		
Total	3	108	1	1	2	1	1

FURGONETA 400 KG	Badalona	Barcelona	Cornellà de Llobregat	Madrid	Manresa	Sabadell	Sant Boi de Llobregat
Badalona	2	2					
Barcelona		42	3		2	2	
Cornellà de Llobregat		3	3				
Madrid				2			
Manresa					1	1	
Sabadell		1			1	3	
Sant Boi de Llobregat		2					2
Total	2	50	6	2	4	6	2

FURGONETA 1.000 KG	Barcelona
Barcelona	4

Total d'adreces de serveis urgents de gener a març 2023 (Ambdós inclosos): 56 serveis, dels quals:

- 60,71% moto
- 35,71% furgoneta 400 Kg
- 3,57% Furgoneta 1.000 Kg

MOTOCICLETA	Barcelona
-------------	-----------

Barcelona	34
-----------	----

FURGONETA 400 KG	Barcelona	Cornellà de Llobregat	Manresa	Sabadell	Girona
Barcelona	5	2	2	2	
Manresa			1	1	
Sabadell			1	2	
Girona					4
TOTAL	5	2	4	5	4

FURGONETA 1.000 KG	Barcelona
Barcelona	2

A continuació es mostra una comparativa dels servei **urgents pels anys 2022 envers 2023**

- 2022 (gener-març) = 55 serveis
- 2023 (gener-març)= 56 serveis

La UOC no es compromet a garantir la volumetria de serveis dels històrics presentats.
El servei es realitzarà segons necessitats de l'activitat de la UOC.

4.1.2.2. Històric de volumetria de serveis semi-urgents

A continuació es mostra la volumetria de serveis per zones geogràfiques del territori espanyol dels períodes 2022 i de gener a març de 2023

	Provincial	Regional	Nacional	Altres destinacions *	Suma total
1/01/2022 a 31/12/2022	173	204	420	64	861
1/01/2022 a 30/04/2022	255	171	318	58	802
TOTAL					1.663

* Illes Canàries, Illes Balears, Andorra, Ceuta i Melilla

Per a la revisió de l'augment, a continuació es detalla la comparativa de dades 2022 vs. 2023 del quadrimestre gener-abril

	Enviaments totals
2022 (gener-abril)	325
2023 (gener-abril)	802
TOTAL	1.127

Analitzant els serveis del 2023, detectem un enviament massiu d'aprox. 450 expedicions que considerem excepcionals i no representatives de l'activitat habitual de la UOC. Per aquest motiu les restem i les dades corregides serien les següents:

	Enviaments totals	Enviaments excepcionals	Comparativa real
2022 (gener-abril)	325		325
2023 (gener-abril)	802	450	352
TOTAL	1.127		677

A continuació es mostra una comparativa dels servei **semi - urgents pels anys 2022 vs. 2023**

- 2022 (gener-març) = 325 serveis
- 2023 (gener-març) = 352 serveis

La UOC no es compromet a garantir la volumetria de serveis dels històrics presentats. El servei es realitzarà segons necessitats de l'activitat de la UOC.

A continuació es relacionen els pesos de les expedicions de l'any 2022:

PES	Expedicions
fins a 5 kg	734
5,1 a 6 kg	11
6,1 a 7 kg	5
7,1 a 8 kg	14
8,1 a 9 kg	5

9,1 a 10 kg	10
10,1 kg a 20 kg	40
20,1 a 30 kg	21
30,1 a 40 kg	11
40,1 a 50 kg	4
50,1 a 100 kg	4
> de 100 kg	2
TOTAL	861

Observacions: el 85% de les expedicions del 2022 van ser càrregues inferior o igual a 5 kg.

La UOC no es compromet a garantir la volumetria de serveis dels històrics presentats.
El servei es realitzarà segons necessitats de l'activitat de la UOC.

4.1.3. OPERATIVA DEL SERVEI

4.1.3.1. Sol·licitud dels serveis

4.1.3.1.1. Sol·licitud de serveis urgents

Es sol·licitaran mitjançant correu electrònic on s'informarà dels següents camps quan es realitzi una sol·licitud:

- Dades de la recollida: adreça de recollida / persona de contacte (nom i cognoms) / telèfon de contacte.
- Informació de la mercaderia: pes, volum.
- Dades de la destinació: adreça de destinació 1 i persona de contacte de la recepció (nom i cognoms)/telèfon de contacte.

En el cas que el servei contempli una segona destinació de l'enviament o de retorn a origen, hi haurà el següent camp:

- adreça de destinació 2 i persona de contracte (nom i cognoms)/telèfon de contacte.

L'adjudicatari assignarà el tipus de vehicle segons pes i volum de la càrrega informada.

4.1.3.1.2. Sol·licitud de serveis semi-urgents

La UOC demanarà serveis des de dos àmbits. Des de les Seus UOC i des del Magatzem de material promocional de la UOC. (*Vegis a Lot 1. Annex 1. ADRECES*)

Operativa del servei des de l'entorn Seus UOC:

Des de les Seus UOC es sol·liciten les recollides i enviaments de documentació, material ergonòmic, material tecnològic, material promocional i llibres entre d'altres possibles mercaderies.

Per aquelles Seus que generen serveis amb una periodicitat establerta, l'adjudicatari programarà la recollida fixa (*Lot 1. Annex 1. ADRECES*)

Els tècnics de gestió de les Seus UOC sol·licitaran els serveis a través del web de l'adjudicatari. (*Vegis les característiques tècniques requerides del web, a l'apartat 4.1.6. "Requeriments Tècnics".*)

La plataforma web permetrà sol·licituds unitàries i càrrega de fitxer extern (format full de càlcul mínim o equivalent) per agilitzar l'entrada de dades en enviaments massius.

I en tots els casos podran contractar el servei d'assegurança de la mercaderia o el servei a ports deguts.

Operativa del servei des de l'entorn MAGATZEM PROMOCIONAL:

La UOC fa comandes de material al magatzem (fulletons, material promocional, roll-ups i mostradors per fires d'ensenyament,...). L'adjudicatari facilitarà els recursos necessaris per a fer possible la integració del seu sistema de gestió al sistema de gestió del magatzem per tal que les comandes que la UOC realitzi al magatzem generin directament la petició de servei de missatgeria.

- El sistema generarà una alerta de recollida a l'adjudicatari.
- Els serveis generats queden recollits, registrats, al web.

Vegis les característiques tècniques requerides a l'apartat 4.1.6. "Requeriments Tècnics"

4.1.3.2. Embalatge de la mercaderia per enviaments urgents i semi-urgents

L'adjudicatari subministrarà bosses inviolables de material biodegradable o reciclable per l'enviament de documentació i bosses picking list transparents per encabir la factura proforma o qualsevol altra informació que es requereixi per documentar l'enviament.

L'adjudicatari subministrarà el material necessari a totes les seus UOC amb la periodicitat planificada per abastir les necessitats segon volumetria.

Per la resta de mercaderia, la UOC embalarà el material per a ser expedit.

4.1.3.3. Etiquetatge de la mercaderia per enviaments urgents i semi-urgents

Per tal de garantir la traçabilitat és d'obligat compliment que tots els paquets estiguin identificats amb les dades origen i destí, amb l'etiqueta de codi de barres i nº de seguiment, tant pels serveis de recollida com pels serveis d'enviament. *Vegis el punt 4.1.3.5. Traçabilitat de la mercaderia per enviaments urgents i semi-urgents.*

Operativa del servei des de l'entorn SEUS UOC: L'etiqueta de tracking la generarà el mateix web automàticament un cop introduïdes les dades de petició de servei.

- Recollida a una seu UOC s'imprimirà a la impressora d'oficina de la UOC i s'enganxarà a la mercaderia a enviar.
- Recollida a una entitat, empresa o domicili l'etiqueta tracking s'enviarà per correu electrònic a origen per tal que s'imprimeixi i etiqueti a la impressora domèstica o d'oficina.

Correspondrà a la persona que sol·liciti el servei imprimir l'etiqueta per a l'enviament.

Operativa del servei des de l'entorn MAGATZEM PROMOCIONAL: l'adjudicatari facilitarà la integració del seu sistema gestió al sistema de magatzem per tal que les comandes de magatzem es generin automàticament i es puguin imprimir les etiquetes per a la correcta identificació de la mercaderia. Aquestes s'imprimiran amb una impressora específica que proporcionarà de forma gratuïta l'adjudicatari, així com el material de suport (etiquetes).

4.1.3.4. Recollides de la mercaderia per enviaments urgents i semi-urgents

Per enviar una mercaderia d'un punt A (origen) a un punt B (destí) el primer pas del procés és la recollida de la mercaderia. El punt A pot ser l'adreça del gestor sol·licitant (una seu UOC o Magatzem) o pot ser una empresa, entitat o particular.

Procediment per recollides fixes: Per a facilitar la gestió del procés de sol·licitud, l'adjudicatari assignarà una recollida fixa a aquelles seus UOC o col·laboradors externs de la UOC que demanen serveis en una freqüència periòdica (1 cop a la setmana, 1 cop al mes, 1 cop al dia.) (*Lot 1. Annex 1. ADRECES*). L'adjudicatari gravarà les recollides fixes al sistema.

El procediment per a la resta de recollides és el següent:

- Les seus UOC sense recollida fixa sol·licitaran el servei per web de l'adjudicatari.
- Les recollides al Magatzem Promocional, es generen automàticament pel sistema integrat.
- Les recollides a empreses, entitats o domicilis es sol·licitaran des d'una seu UOC per web i s'enviarà l'etiqueta del tracking per ser imprès amb impressora domèstica a l'adreça d'origen.

4.1.3.5. Traçabilitat de la mercaderia per enviaments urgents i semi-urgents

La traçabilitat és el seguiment continuat dels enviaments, des d'origen a destí. Aquesta

traçabilitat es realitzarà amb el número de tracking generat d'inici en la sol·licitud del servei.

Per poder garantir la traçabilitat requerida:

- L'adjudicatari dotarà de PDAs o altres sistemes digitals equivalents als missatgers que realitzin els serveis de la UOC, per tal que la informació de la traçabilitat consultada al web de l'adjudicatari sigui automàtica a temps real.
- En el supòsit que l'adjudicatari subcontracti serveis per les zones on no té cobertura, aquests col·laboradors hauran de disposar també de PDAs o sistemes digitals equivalents i els seu sistema de gestió estarà integrat al sistema de gestió de l'adjudicatari per poder garantir la traçabilitat automàtica a temps real dins el web de l'adjudicatari, sense generar nou tracking.

Tots els serveis sol·licitats (recollides i enviaments) generats des de qualsevol dels gestor de missatgeria (seus UOC o Magatzem UOC) tindran traçabilitat mitjançant el nº de tracking generat en el moment de la petició del servei.

La traçabilitat podrà ser consultada tant pel destinatari com pel gestor del servei.

La traçabilitat serà automàtica a temps real: en el moment de la recollida i entrega, gràcies la PDA, la informació quedarà reflectida al web automàticament (en el mateix moment).

4.1.3.5.1. Traçabilitat pel destinatari

Un cop la mercaderia surti del centre logístic de l'empresa adjudicatària, el sistema de l'empresa adjudicatària emetrà un notificació al correu electrònic o per SMS al destinatari (*vegis apartat 4.1.6.1 Web. Punt "avisos automàtics"*) informant de la sortida de la tramesa de la UOC i número de tracking amb enllaç a la pàgina web del l'adjudicatari on el destinatari podrà veure l'estat del servei.

El destinatari podrà consultar l'estat del seu enviament (informat amb la sortida de la tramesa)

→ **consulta externa (Sense dades confidencials).**

4.1.3.5.2. Traçabilitat pels gestors de la missatgeria de la UOC

La UOC en tots els casos (recollides i enviaments) podrà fer seguiment dels serveis a partir del tracking generat en sol·licitar el servei, des d'origen fins a destí.

Les Seus UOC dins el web i el Magatzem UOC des la integració dins el seu programa haurà de poder consultar mitjançant l'accés de client, totes les dades de l'enviament. → consulta interna (amb totes les dades de l'enviament).

4.1.3.6. Entregues de la mercaderia

4.1.3.6.1. Entregues dels serveis urgents

Les entregues es realitzaran registrant el DNI de la persona receptora en cas d'una institució o empresa i del DNI de la persona destinatària si es a un domicili particular. Entregar a un veí o deixar la mercaderia a la bústia suposarà l'incompliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades, implicant en el seu cas la resolució del contracte d'acord amb l'apartat AI del Plec de Clàusules Particulars .

4.1.3.6.2. Entregues dels serveis semi-urgents

Amb el cost de l'enviament, es contemplen fins a 3 intents d'entrega.

Totes les despeses de gestió, enviament, cabildos o duanes seran facturades a la UOC a excepció de les sol·licituds específiques de pagament a ports deguts (el pagament l'efectuarà la persona destinatària).

Les entregues es realitzaran registrant el DNI de la persona receptora en cas d'una institució o empresa i del DNI de la persona destinatària si es a un domicili particular. Entregar a un veí o deixar la mercaderia a la bústia suposarà l'incompliment de la Llei Orgànica de Protecció de Dades, implicant en el seu cas la resolució del contracte d'acord amb l'apartat AI del Plec de Clàusules Particulars .

4.1.4. TERMINIS DEL SERVEI

4.1.4.1. Terminis de recollida i expedició des del moment de la sol·licitud

4.1.4.1.1. Terminis de recollida dels serveis urgents

Si la **recollida i lliurament** són dins de Barcelona ciutat (s'entendrà com a Barcelona ciutat l'àrea que es compren entre els rius Besòs i Llobregat, Collserola i el mar el missatger haurà d'estar al punt de recollida en un màxim de 45 minuts (si el mitjà de transport és la moto) i un màxim de 90 minuts (si el mitjà de transport és una furgoneta) comptats des del moment en el qual s'ha fet l'encàrrec. L'entrega no serà superior a 1 hora comptant des del moment de la recollida quan l'entrega es realitza dintre l'àrea metropolitana de Barcelona ciutat.

Si els punts de recollida/lliurament es troben fora de Barcelona ciutat però dins els municipis de l'àrea metropolitana de Barcelona, el missatger haurà d'estar al punt de recollida en un màxim de 2 (dues) hores a comptar des del moment en el qual s'ha fet l'encàrrec. El missatger

realitzarà el lliurament porta a porta (punt de recollida/punt de destinació) en el mínim temps possible.

Si els punts de recollida/lliurament es troben fora de l'àrea metropolitana, es consultarà a Google Maps el temps de trajecte i el missatger haurà d'estar al punt de recollida en un temps no superior a 30 minuts per sobre del que indiqui Google Maps, a comptar des del moment en el qual s'ha fet l'encàrrec. El missatger realitzarà el lliurament porta a porta (punt de recollida/punt de destinació) en el mínim temps possible

Terminis de recollida dels serveis semi-urgents

- a) Per les Seus UOC amb horari de 8:00 a 14:00h, els serveis sol·licitats abans de les 12:00 hores seran recollits i expedits el mateix dia.
- b) Per les Seus UOC amb horari de 08:00 a 19:00 els serveis sol·licitats abans de les 16:00 hores seran recollits i expedits el mateix dia.
- c) Per les places de recollida fixa, disposaran fins l'hora de pas del missatger per poder documentar enviaments. Els serveis recollits en el pas fixa seran expedits el mateix dia.
- d) Per les sol·licituds del magatzem entrats abans de les 14:00 seran recollits i expedits el mateix dia.
- e) Per les sol·licituds amb recollida empreses, entitats o domicilis hauran de ser recollits amb un termini màxim de 24 hores i expedits el mateix dia o màxim, l'endemà.

4.1.4.2. Terminis d'entrega des del moment de la recollida

4.1.4.2.1. Terminis d'entrega dels serveis urgents

Queden especificats a l'anterior apartat.

4.1.4.2.2. Terminis d'entrega dels serveis semi-urgents

Els serveis es classificaran per termini d'entrega en:

- Entregues abans de les 10:00h: "Servei 10h",
- Entregues abans de les 14:00h: "Servei 14h"
- Entregues en 24h: "Servei 24h".

Els enviaments que no compleixen els terminis d'entrega seran penalitzats si no es justifica específicament el motiu, que haurà de ser aliè a les responsabilitats del contractista. No seran

considerats incidència si es pot acreditar causes climatològiques o per retencions a la duana a Canàries o repetides absències del destinatari.

4.1.5. RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

4.1.5.1. Incidències de recollida

4.1.5.1.1. Incidències de recollida dels serveis urgents

El missatger contactarà amb el telèfon que tingui informat, sense abandonar l'adreça de recollida fins tenir la indicació per a gestionar-la. En cas de no rebre resposta, es posarà en contacte amb el telèfon de la seu sol·licitant per rebre indicacions.

4.1.5.1.2. Incidències de recollida dels serveis semi-urgents

Si la recollida és fallida per absència de l'emissor, l'adjudicatari disposarà dels seus mecanismes per a poder concertar un nou pas per origen. La incidència quedarà reflectida al web i notificació al sol·licitant (gestor) del servei.

4.1.5.2. Incidències d'entrega

4.1.5.2.1. Incidències d'entrega dels serveis urgents

El missatger contactarà amb el telèfon que tingui informat, sense abandonar l'adreça d'entrega fins tenir la indicació per a fer el lliurament. En cas de no rebre resposta, es posarà en contacte amb el telèfon de la seu sol·licitant per rebre indicacions.

4.1.5.2.2. Incidències d'entrega dels serveis semi-urgents

El cost del servei inclou 3 intents d'entrega. En cas d'incidència en la primera entrega -no es troba l'adreça, no hi ha la persona de contacte- l'adjudicatari enviarà un SMS al destinatari o es posarà en contacte per telèfon o e-mail per acordar una nova entrega.

Si al tercer intent no s'ha pogut finalitzar el servei ho comunicarà a la UOC per a procedir a la devolució a origen. El servei es facturarà acord amb els preus oferts en aquesta licitació i no aplicarà cap sobrecàrrec pel fet de ser un retorn.

4.1.5.3. Incidències per pèrdua, robatori o per material malmès

4.1.5.3.1. Incidències per pèrdua, robatori o per material malmès dels serveis urgents

- a) En els serveis que la UOC hagi contractat específicament una assegurança a tot risc, l'adjudicatari abonarà l'import a la UOC d'acord al valor assegurat i informat en la declaració de valor.
- b) En els serveis sense contractació específica d'assegurança s'aplicaran les indemnitzacions que marquen les lleis que regulen el sector del transport. Actualment per un import de: 5,976€/kilo del pes de la mercaderia extraviada i l'abonament del servei facturat.

Si el material arriba malmès:

La UOC facilitarà les fotografies com a testimoni gràfic del mal estat de la mercaderia i l'adjudicatari aportarà el peritatge per a la compensació de la incidència. Aquesta compensació es regirà pel valor declarat, en els casos de contractació específica d'assegurança i per les lleis del sector per la resta de serveis.

4.1.5.3.2. Incidències per pèrdua, robatori o per material malmès dels serveis semi-urgents

Si es perd la traçabilitat del paquet i no es localitza passats 10 dies laborals, a comptar a partir de la data prevista d'entrega, el proveïdor/empresa adjudicatària procedirà a indemnitzar a la UOC.

- En els serveis que la UOC hagi contractat específicament una assegurança a tot risc, l'adjudicatari abonarà l'import a la UOC d'acord al valor assegurat i informat en la declaració de valor.
- En els serveis sense contractació específica d'assegurança s'aplicaran les indemnitzacions que marquen les lleis que regulen el sector del transport. Actualment, per un import de: 5,976€/kilograms del pes de la mercaderia extraviada i l'abonament del servei facturat.

Si el material arriba malmès:

- La UOC facilitarà les fotografies com a testimoni gràfic del mal estat de la mercaderia i l'adjudicatari aportarà el peritatge per a la compensació de la incidència. Aquesta compensació es regirà pel valor declarat, en els casos de contractació específica d'assegurança i per les lleis del sector per la resta de serveis.

4.1.6. REQUERIMENTS TÈCNICS

4.1.6.1. **Plataforma Web**

4.1.6.1.1. Web per sol·licitud dels serveis urgents

Per sol·licitar els serveis urgents no es requereix que l'adjudicatari porti una plataforma web. Per tal de poder realitzar les sol·licituds urgents, l'adjudicatari haurà de posar a disposició un correu electrònic i de manera voluntària, com a objecte de valoració, podrà posar a disposició una plataforma web.

4.1.6.1.2. Web per sol·licitud dels serveis semi-urgents

L'adjudicatari ha de proveir a la UOC d'acord amb els següents requeriments tècnics:

L'adjudicatari disposarà d'un web per a que a tots els gestors (clients) puguin sol·licitar els serveis, fer el seguiment de la seva traçabilitat, el control de les possibles incidències i facilitar les vies de resolució, així com de veure històric de serveis i disposar dels PODs (prova

d'entrega) dels serveis entregats.

L'adjudicatari generarà els usuaris relacionats a "Lot 1. Annex 2. Usuaris web" que inclourà un usuari administrador que tingui visibilitat a tots els serveis i pugui extreure informes dels serveis realitzats.

L'adjudicatari facilitarà tots els accessos a l'entorn web (nom d'usuari i contrasenya) a l'inici del contracte.

El web ha de complir amb els requeriments següents:

- a) El web permet gravar els serveis de forma unitària: introduir totes les dades de l'adreça de destinació i contacte del destinatari, característiques de la mercaderia, i qualsevol altre camp que aportï la informació per a l'execució dels serveis.
 - Seleccionar tipus de servei: abans de les 10h (servei 10h), abans de les 14h (servei 14h) i el de 24 (Servei 24h).
 - Seleccionar l'opció d'assegurar la mercaderia
 - Seleccionar l'opció de "ports deguts"
 - Guardar adreces habituals a l'agenda
 - Descarregar el tracking per imprimir en formats compatible per etiquetadora (impressora tèrmica) o per impressora domèstica o d'oficina.
- b) El web permet carregar els serveis mitjançant fitxer extern: bolcatge de dades en amb un full de càlcul mínim o equivalent. Imprimir etiquetes en una etiquetadora.
- c) El web permet la càrrega dels serveis generats pel programa integrat de Magatzem UOC: els serveis de magatzem seran visibles a l'usuari web de magatzem.
- d) El web generarà avisos automàtics:

Avisos als gestors UOC

- Avisos de incidències al correu electrònic del grup sol·licitant:
 - Seus UOC: repcions@uoc.edu,
 - Magatzem UOC sgenerals@uoc.edu
 - Avisos als destinataris per correu electrònic o per SMS:
 - Avis de la sortida de l'enviament: Avis en el moment de la sortida de l'expedició. La informació d'aquest missatge ha d'incloure com a mínim:
 - que l'enviament prové de la UOC
 - el nº de tracking per a poder fer seguiment
 - Avis de incidència d'entrega facilitant l'enllaç o telèfon per concertat segona entrega.
- e) El web permet el seguiment dels serveis. Cada client podrà revisar els serveis que hagi generats. El client administrador, podrà veure tots els serveis realitzats des de qualsevol altre client.

- f) El web permet el control de les incidències. El web generarà alertes per a les incidències dels serveis. Les incidències quedaran recollides dins l'entorn client del web de cada usuari i l'usuari administrador tindrà visibilitat de totes les incidències
- g) El web permet l'explotació de dades dels serveis realitzats i la descàrrega d'informes en formats de full de càlcul o equivalents.
- h) Consulta i descàrrega del POD (justificant d'entrega). La descàrrega del POD estarà disponible en un termini màxim de 24 hores des del moment de l'entrega.

4.1.6.2. Integració del sistema de l'adjudicatari al sistema de gestió del magatzem UOC

Avantatges de la integració: quan un treballador UOC faci una comanda de material promocional al web del magatzem i el magatzem tingui preparada la comanda, generarà automàticament una petició de recollida a l'adjudicatari de missatgeria. El nº de tracking quedarà reflectit dins el web del magatzem i permetrà al treballador UOC fer el seguiment de l'entrega de la seva comanda sense sortir de l'entorn del magatzem.

És un requeriment pel serveis semi-urgents i opcional però valorable, pels serveis urgents.

4.1.6.2.1. Integració sistemes en serveis urgents

Els serveis podran ser sol·licitats per e-mail o per integració al sistema de gestió del magatzem UOC. Per integració al sistema de gestió del magatzem UOC no serà obligatori, sinó objecte de valoració.

4.1.6.2.2. Integració sistemes en serveis semi-urgents

El sistema informàtic del proveïdor del servei de missatgeria ha de comptar amb una capa d'integració, a la disposició de la UOC, i dels proveïdors que la UOC estimi oportú per a aconseguir els seus objectius d'eficiència, agilitat, i estalvi de recursos propis en totes les gestions relacionades amb l'objecte d'aquest contracte.

Les API contingudes en aquesta capa d'integració ha de seguir els estàndards RESTfull o protocol SOAP sobre HTTP, i han de validar i gestionar les dades en línia i en temps real, sense lapses ni temps de decalatge en l'actualització del sistema d'informació del proveïdor.

Els mètodes dels serveis web han de contenir com a mínim les següents interfícies d'entrada i de sortida:

a) Entrada

- Accés a l'alta automatitzada de les sol·licituds d'enviament, mitjançant anomenada al servei web.
- Cada crida serà l'alta d'un nou enviament.

En la resposta s'ha d'incloure com a mínim el resultat de l'alta, i l'ANEU identificador únic de l'expedició creada en el sistema informàtic de la missatgeria, per a futures consultes.

b) Sortida

- Consulta de la situació actual d'un enviament, codificada, mitjançant anomenada al servei web amb l'ANEU de l'expedició com a paràmetre.
- Llista de situacions per les quals ha passat una expedició, amb la data i hora de cadascuna, mitjançant crida amb l'ANEU de l'expedició com a paràmetre.
- Es proporcionaran tant les situacions finals com les intermèdies, i les situacions han d'estar codificades.

La integració dels sistemes facilita també la creació automàtica de les etiquetes tèrmiques de tracking. En el supòsit que la integració del sistema generi una despesa, aquesta no serà repercutida a la UOC

4.1.7. TARIFES

4.1.7.1. Tarifes serveis urgents

Els paràmetres per el càlcul del cost del servei són els indicats a continuació:

Per serveis realitzats amb motocicleta:

- Preu per direcció
- Km extraradi (fora de Barcelona ciutat)
- Excés de pes (si les tres mides de la càrrega sumen més de 100 cm)
- Temps d'espera
- Recàrrec pluja
- Fora de l'horari (més tard de les 19h o serveis en dies festius)

Per serveis realitzat amb furgoneta

- Preu/Hora
- Km addicional (fora de Barcelona ciutat)
- Ajudant
- Fora de l'horari (més tard de les 19h o serveis en dies festius)

No són facturables els següents conceptes:

- La variació del preu del carburant
- Els avisos a destinataris per SMS, e-mail o trucades

4.1.7.2. Tarifes serveis semi-urgents

Els paràmetres per el càlcul del cost del servei són els indicats a continuació:

a) Termini d'entrega:

- Abans de les 10:00h
- Abans de les 14:00h
- En 24 hores.

b) Distància (per zona):

- Provincial
- Regional
- Península
- Ceuta i Melilla
- Andorra
- Gibraltar
- Canàries Tenerife i Gran Canaria
- Canàries Illes Menors
- Balears Illes Menors
- Balears Mallorca

c) Pes:

- Preu per franja de pes
- Preu per quilo addicional

c) Complements facturables:

- Cost per la gestió del T2LF (gestió duanes de Canàries)
- Assegurança a tot risc
- Ports deguts: les despeses de gestió

No són facturables els següents conceptes:

- La variació del preu del carburant
- Els avisos a destinataris per SMS, e-mail o trucades
- Les recollides a tercers adreces
- Les recollides fallides
- Les etiquetes tèrmiques
- Les bosses inviolables
- Les impressores tèrmiques (etiquetadores)

4.1.8. COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

4.1.8.1. Comunicació per la gestió diària dels serveis

L'adjudicatari posarà a disposició de la UOC un telèfon i un e-mail d'atenció al client amb les següents característiques:

- Operatiu de 08:00 a 20:00 en dies laborables (e-mail i telèfon).
- El telèfon serà gratuït o de tarifa ordinària (en cap cas tipologia de telèfon 902 o similar)
- Les trucades de la UOC a aquest telèfon seran ateses per les persones que l'adjudicatari assignarà per aquest contracte. Una o com a màxim dues, coneixedores de les peculiaritats dels serveis contractats per la UOC per donar resposta a les consultes del dia a dia.
- Atenció al client podran contactar amb el responsable de trànsit i / o el missatger si fos necessari per resoldre una incidència.
- El proveïdor respondrà als e-mails de la UOC en un termini no superior a 2 hores, en el període entre les 8:00h i les 20:00h, des del moment de l'emissió.
- Entre d'altres, les sol·licituds per e-mail per part de la UOC podran ser:
 - si la UOC sol·licita assessorament per amb la preparació de la mercaderia a transportar (embalatge, riscos, ...).
 - si la UOC sol·licita assessorament en la preparació de la documentació necessària en els destins amb pas duaner.
 - si la UOC sol·licita una reunió extraordinària de seguiment del servei.

L'adjudicatari posarà a disposició de la UOC un telèfon d'atenció informàtica per resoldre amb celeritat qualsevol incidència sobrevinguda amb la web. Això no eximeix de responsabilitat al responsable del servei de l'adjudicatari.

- Operatiu de 08:00 a 20:00 en dies laborables (e-mail i telèfon).
- El telèfon serà gratuït o de tarifa ordinària (en cap cas tipologia de telèfon 902 o similar)

4.1.8.2. Comunicació per al seguiment del servei

L'adjudicatari assignarà un responsable per a atendre les consultes del responsable del servei de la UOC i per fer seguiment de la qualitat del contracte. Aquesta haurà de ser sempre la mateixa al llarg de la durada del contracte i només es podrà canviar per causes excepcionals, degudament comunicades a la UOC i acceptades per aquesta.

Posarà a disposició:

- Un telèfon mòbil operatiu de 08:00 a 20:00 hores
- Una adreça de correu electrònic nominal (no genèrica)

4.1.8.3. Seguiment del servei

Serà el responsable del servei designat per l'adjudicatari l'interlocutor amb el responsable UOC. Entre les seves funcions es destaquen les següents:

- Mensualment, juntament amb la factura, s'enviaran a la UOC per correu electrònic en un arxiu de full de càlcul, tots els serveis sol·licitats en el mes acabat. Aquest Excel recollirà les dades de la sol·licitud i tots els paràmetres indicats a l'apartat 3.1.7. "TARIFES" que configuren el cost del servei.
- Elaborar un informe trimestral amb la volumetria, qualitat i les incidències del servei.
- Reunions trimestrals amb el responsable assignat per la UOC on s'analitzarà l'informe i s'adaptaran les mesures correctives per el compliment dels requisits de qualitat, eficàcia i eficiència del servei que exigeix aquest plec.

4.1.9. FACTURACIÓ

La facturació ve definida en el PCP en l'apartat E. Tanmateix, per a facilitar la revisió de la facturació i poder fer el seguiment del servei, es requereix que l'adjudicatari envii mensualment a sgenerals@uoc.edu, un arxiu de full de càlcul (Excel o equivalent) amb el detall de tots els serveis realitzats. L'Excel relacionarà tots els camps de la petició i cost del servei sense IVA.

4.1.10. TRANSICIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària disposarà d'un termini de 3 setmanes, a partir de la formalització del contracte, per tal de realitzar l'adaptació i la integració del servei. Durant aquest període de temps no es realitzaran serveis de d'enviament ni de recollida de paqueteria, excepte si se sol·licita expressament per part de la UOC.

4.1.11. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

A continuació es detallen els acord de servei mínims que haurà de complir l'empresa adjudicatària:

- Complir amb els terminis d'entrega
- Compliment amb els terminis de resposta dels e-mails previstos a l'apartat 4.1.8, d'aquest mateix plec pel Lot 1.
 - si la UOC sol·licita assessorament per amb la preparació de la mercaderia a transportar (embalatge, riscos, ...).
 - si la UOC sol·licita assessorament en la preparació de la documentació necessària en els destins amb pas duaner.

- o si la UOC sol·licita una reunió extraordinària de seguiment del servei.
- Complir amb els requeriments de traçabilitat:
 - o Dotar de PDAs o similar, els missatgers que s'assignin als serveis de la UOC.
 - o La informació del tracking al web serà sincrònica d'origen a destí (s'actualitzarà en el mateix moment que el missatger pistolegi la recollida o l'entrega. El pistolegi el realitzarà l'adjudicatari mitjançant la PDA o un altre mitja material que consideri per la seva execució).
 - o Les empreses col·laboradores de l'adjudicatari tindran sistema integrat amb l'adjudicatari o altres mecanismes per a garantir la traçabilitat i actualització sincrònica al web.
- Complir amb tots els requeriments tècnics.
- No repercutir el cost de les despeses duaneres al destinatari.
- Assignar un responsable del servei que assistirà a les reunions periòdiques, realitzarà els informes periòdics i que serà l'intermediari amb el Responsable de la UOC.
- Subministrar el material requerit per a la correcta execució del servei

4.2 LOT 2. MISSATGERIA NACIONAL I ANDORRA PER A LA BIBLIOTECA

4.2.1 OBJECTIUS DE LA CONTRACTACIÓ

Facilitar el servei de missatgeria nacional i Andorra per a la Biblioteca de la UOC amb la recollida i entrega de llibres i altres materials.

El tipus de transport podrà ser terrestre, marítim i/o aeri, en funció de la destinació.

El transport terrestre es prestarà mitjançant motocicleta o furgoneta de capacitat no inferior a 300 KG, segons el volum del producte enviat.

L'objectiu a assolir, pel que fa al servei de missatgeria per al servei de Préstec de la Biblioteca de la UOC, és el transport (un servei és entès com a procés de recollida a origen i entrega a un destí) de llibres prestats i altres materials entre dues adreces de la geografia espanyola (incloses les Illes Canàries i les Illes Balears, Ceuta i Melilla) i Andorra, amb entregues l'endemà del dia de la recollida, en un termini màxim entre 24/36 h des de la recollida a origen fins a l'entrega a destí.

L'adjudicatari oferirà, a més a més del servei entre dues adreces de la geografia espanyola,

llocs alternatius d'entrega i recollida en oficines pròpies de l'adjudicatari, "*pickups*" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "*lockers*" o "*citypags*", etc. en les localitats que indiqui el client UOC per a facilitar el servei de Préstec (préstec i retorn en l'àmbit de Servei de Préstec) i disminuir les incidències en les entregues i recollides.

El client UOC seleccionarà els llocs alternatius oferts per l'adjudicatari que vol utilitzar.

El client UOC també podrà requerir altres adreces de centres i/o bústies UOC.

4.2.2 FASES DEL SERVEI

4.2.2.1 Fase d'inici del servei

Aquesta fase inicial és l'etapa en la qual l'adjudicatari es prepara per a poder prestar el servei demanat d'acord amb les diferents especificacions d'aquest plec. Aquesta fase tindrà una durada màxima de 7 dies hàbils.

És responsabilitat de l'adjudicatari en aquesta fase:

- L'adquisició del coneixement que inclou, sense caràcter restrictiu, el coneixement sobre els criteris, els canals de comunicació.
- Assegurar el correcte funcionament de la infraestructura tecnològica necessària per a la prestació del servei (impressora d'etiquetes, programari, sobres, etiquetes, etc.).
- Facilitar les impressores i altres possibles equipaments necessaris per a la prestació del servei.
- Facilitar el material necessari per a la prestació del servei (sobres, etiquetes, etc.).
- Facilitar tots els accessos a l'entorn web (nom d'usuari i contrasenya). L'adjudicatari generarà els usuaris web que requereixi el client UOC i crearà un usuari administrador.
- La posada en marxa i el correcte funcionament del servei.

És responsabilitat del client UOC en aquesta fase:

- L'adquisició del coneixement que inclou, sense caràcter restrictiu, el coneixement sobre els criteris, els canals de comunicació.
- Facilitar a l'adjudicatari els interlocutors UOC per al funcionament del servei.
- Facilitar a l'adjudicatari les dades dels gestors UOC del servei.
- Facilitar a l'adjudicatari l'adreça de correu electrònic del grup de gestors UOC: prestec@uoc.edu.

4.2.2.2 Fase de servei regular

En aquesta fase es presten els serveis indicats en l'apartat 4.2.3, d'aquest mateix lot, d'acord amb les especificacions demanades en aquest plec.

4.2.2.3 Fase de devolució del servei

Aquesta fase es durà a terme al final del contracte o de les seves pròrrogues, si és el cas, i tindrà una durada mínima de 10 dies hàbils i una durada màxima de 30 dies hàbils. Consisteix en el traspàs del servei a un nou adjudicatari.

És responsabilitat de l'adjudicatari en aquesta fase:

- Resolució de les incidències pendents i retorn dels paquets recuperats a la UOC.
- Retorn a la Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC dels paquets retinguts a qualsevol de les instal·lacions i oficines pròpies de l'adjudicatari, "pickups" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "lockers" o "citypaq", etc. fixats per a la prestació del servei.
- Eliminació dels sistemes propis de l'adjudicatari d'aquella informació de la qual disposi per a la prestació del servei.
- Donar de baixa la UOC dels programaris i sistemes de l'adjudicatari facilitats durant la prestació del servei.

És responsabilitat de la UOC:

- Devolució d'impressores i altres possibles equipaments facilitats per l'adjudicatari a l'inici del servei per al seu funcionament.
- Devolució de material que no s'hagi utilitzat encara (sobres, etiquetes, etc.).

4.2.3 DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

El servei consisteix en:

- a) La recollida diària de llibres i altres materials a la Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC (actualment NUBILUM-DISNET; direcció Carrer del Pla d'en Fonollar, 15, 08205 Sabadell, Barcelona) per entregar el préstec a l'adreça que indiquin els usuaris del servei, tant si són adreces de domicilis particulars com adreces d'empreses, institucions o altres entitats; o a qualsevol altre dels llocs alternatius oferts pel proveïdor de missatgeria al client UOC, en les localitats que el client UOC indiqui, i que puguin triar els mateixos usuaris del servei (oficines pròpies de l'adjudicatari, "pickups" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "lockers" o "citypaq", etc.).
- b) La recollida del retorn dels llibres o altres materials prestats als usuaris UOC cap a la Central de Préstec a través del servei d'oficines pròpies de l'adjudicatari, "pickups" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "lockers" o "citypaq", etc. que l'usuari o la UOC triï en el moment de la devolució i que l'empresa adjudicatària posarà a disposició del client UOC en les localitats que aquest especifiqui. El circuit, per tant, inclou l'opció d'entrega final (devolució o retorn en termes del servei de Préstec) a origen (Central de Préstec), una vegada que l'usuari ha finalitzat l'ús del servei de Préstec de la Biblioteca de la UOC.

- c) Excepcionalment i quan el client UOC ho requereixi, aquest servei d'entrega final es podrà realitzar des d'una adreça particular a la Central de Préstec.

El client UOC seleccionarà els llocs alternatius que vol utilitzar dels oferts per l'adjudicatari.

El client UOC també podrà requerir altres adreces de centres i/o bústies UOC.

L'adjudicatari posarà a disposició del client UOC i dels usuaris els mitjans (aplicatiu per fer la sol·licitud de recollida, etiqueta de devolució, etc.) per sol·licitar els serveis.

Com a mitjà facilitador del servei de Préstec de la Biblioteca de la UOC, el servei ha de ser **fàcil** (les eines seran intuïtives i completes), **segur** (tant el client, la Biblioteca de la UOC, com els usuaris destinataris del Préstec podran saber, en tot moment, on es troba el paquet amb els llibres o altres materials que hagin demanat, perquè els paquets s'emetran etiquetats d'origen amb el "*tracking code*" o codi de seguiment del servei i els missatgers disposaran de PDAs o altres dispositius equivalents), **transparent i comunicatiu** (el servei inclourà trucades i l'enviament de missatges de SMS, correu electrònic o notificacions en aplicacions de missatgeria del proveïdor, per web i/o mòbil, sense sobrecàrrec, per confirmar el servei amb els usuaris, i, si és el cas, facilitar-los altres possibilitats d'horaris de pas i/o modificar possibles errors de l'adreça indicada), **de qualitat** (els paquets s'entregaran en bon estat complint amb els terminis d'entrega), **respectuós en la comunicació i compromès amb el medi ambient**.

4.2.4 HISTÒRIC DEL SERVEI I VOLUMETRIA

En tall informatiu, en l'actualitat el servei de Préstec es distribueix als usuaris per missatgeria a través de les seues i punts de la xarxa territorial de la UOC, de manera agrupada, de tal manera que el nombre de serveis fets per missatgeria és inferior a la dada del nombre de serveis de Préstec, comptabilitzats un a un per cada llibre.

	2020	2021	2022
Total serveis Préstec	6.425	7.175	4.490

	2020	2021	2022
Total serveis Missatgeria	2.708	3.039	1.802

D'acord amb l'estratègia de la UOC, es preveu una reestructuració del servei de Préstec: es substitueixen les adreces de les seus i punts de la xarxa territorial de la UOC per adreces de domicilis particulars, empreses, institucions, etc. o adreces alternatives (*vegis Lot 2. Annex 3. Localitzacions*) ofertes pel proveïdor de missatgeria al client UOC a les localitats que la UOC indiqui (oficines pròpies de l'adjudicatari, "*pickups*" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "*lockers*" o "*citypaq*", etc.). També es podran determinar altres adreces de centres i/o bústies UOC.

S'ha fet una estimació, degut al fet que el servei de Préstec s'està reestructurant i el comportament dels usuaris i l'evolució del Préstec són totalment incerts.

	2023	2024	2025	2026
Total serveis Préstec	6.824	6.141	5.527	4.975

La UOC no es compromet a garantir la volumetria de serveis dels històrics presentats. El servei es realitzarà segons necessitats de l'activitat de la UOC.

4.2.5 OPERATIVA DEL SERVEI

4.2.5.1 Sol·licitud dels serveis

La Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC podrà realitzar una càrrega de fitxer en format full de càlcul mínim o equivalent a través del web de l'adjudicatari.

La Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC podrà realitzar sol·licituds individuals o serveis unitaris a través de l'eina de gestió o interfície web que faciliti l'adjudicatari.

Els usuaris del servei de Préstec de la Biblioteca podran realitzar sol·licituds individuals o serveis unitaris a adreces de domicilis particulars, d'empreses, institucions o altres entitats o a oficines pròpies de l'adjudicatari, "*pickups*" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "*lockers*" o "*citypaq*", etc mitjançant la interfície web de l'adjudicatari. Aquest servei ha d'incorporar algun tipus de sistema de control que assegurí que els usuaris en fan ús estrictament per a devolucions d'enviaments de llibres o materials de Biblioteca.

Vegis les característiques tècniques requerides del web, a l'apartat 4.2.9 "Requeriments Tècnics".

I en tots els casos es podran contractar el servei d'assegurança de la mercaderia o el servei a ports deguts.

4.2.5.2 Embalatge de la mercaderia

L'adjudicatari subministrarà bosses inviolables de diferents mides per a l'enviament dels llibres i altres materials que no requereixin un embalatge especial, i bosses "*picking list*"

transparents per encabir la factura proforma, etiquetes de codis de barres i/o qualsevol altra informació que es requereixi per a la traçabilitat o la documentació del servei.

L'adjudicatari distribuirà el material al client UOC (a l'adreça de la Central de Préstec de la Biblioteca i, si el client ho requereix, també en altres centres UOC) amb la periodicitat necessària per abastir les necessitats segons volumetria.

Per als serveis amb origen en altres adreces (domicilis particulars, empreses, institucions, "pickups", etc.), l'adjudicatari podrà facilitar el material per a l'embalatge de la mercaderia a l'adreça de la recollida en el moment d'efectuar el servei.

Per a la resta de materials que requereixin un embalatge especial per la seva fragilitat, grandària, etc., la UOC els embalarà per a ser expedits.

4.2.5.3 Etiquetatge de la mercaderia

Per garantir la traçabilitat dels paquets és d'obligat compliment que tots estiguin identificats des de l'origen amb un "tracking code" o codi de seguiment del servei: etiqueta de codi de barres (com a mínim, amb les dades d'origen i les dades de destinació) i número de seguiment. *Vegis el punt "4.2.5.5 Traçabilitat".*

Les sol·licituds de serveis s'introduiran en el web de l'adjudicatari: per bolcatge de fitxer (els serveis amb origen a les instal·lacions de la Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC) i de forma unitària (els serveis puntuals, tant amb origen a la Central de Préstec com en altres adreces (domicilis particulars, empreses, institucions, etc.; oficines pròpies de l'adjudicatari, "pickups" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "lockers" o "citypags," etc.; o altres que es puguin requerir). En tots els casos, el web generarà les etiquetes de "tracking".

Els serveis s'hauran de prestar d'acord amb les següents característiques:

- Pels serveis amb origen a la Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC, les etiquetes s'imprimiran amb una etiquetadora (impressora tèrmica) → impressora específica que proporcionarà de forma gratuïta l'adjudicatari, així com el material de suport (etiquetes).
- Pels serveis sol·licitats pels usuaris del servei de Préstec, sempre que sigui possible l'empresa licitadora haurà de facilitar sobres etiquetats, de manera que els usuaris només hagin d'encabir-hi els llibres o material a enviar. Quan no sigui possible donarà l'opció que els mateixos usuaris imprimeixin les etiquetes amb una impressora domèstica i etiquetin el paquet.

Per al compliment d'aquest requeriment, les etiquetes hauran de tenir un format compatible per a ser impreses per una etiquetadora (impressora tèrmica) i per una impressora domèstica.

4.2.5.4 Recollides

4.2.5.4.1 Recollides per entregar als usuaris del servei de Préstec

L'adjudicatari recollirà els llibres i altres materials de les instal·lacions de la Central de Préstec de la Biblioteca, un cop al dia, de dilluns a divendres a les 16.30 h, en servei ordinari per entregar als usuaris.

El servei es realitzarà tots els dies laborables del calendari UOC (veure *LOTS 2 i 3. Annex 4. MISSATGERIA I VALISA PRÉSTEC BIBLIOTECA*), a excepció del mes d'agost i dels dies festius que la Biblioteca de la UOC determini cada any amb motiu de la Setmana Santa i Nadal, en què s'interromprà el servei.

No obstant això, el client podrà sol·licitar, també, recollides a les mateixes instal·lacions en altres dies i horaris per a serveis puntuals que ho requereixin per diversos motius (períodes de vacances, activitats de docència, etc.) És realitzaran aquestes peticions amb una antelació mínima de 24h.

4.2.5.4.2 Recollides per entregar a la Central de Préstec

El client UOC o els seus usuaris podran sol·licitar a l'adjudicatari la recollida de llibres i altres materials del servei de Préstec de la Biblioteca de la UOC a adreces de domicilis particulars, empreses, institucions, etc. o a qualsevol de les adreces alternatives ofertes pel proveïdor de missatgeria al client UOC que la Biblioteca seleccioni prèviament (oficines pròpies de l'adjudicatari, "pickups" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "lockers" o "citypaqs," etc.).

A més, el client UOC podrà requerir a l'adjudicatari ampliar la xarxa pròpia d'oficines i armariets/bústies intel·ligents ("lockers", "citypaq") o d'establiments de "pickup" i "lockers" d'altres empreses o entitats col·laboradores amb centres i/o bústies UOC.

El client UOC també podrà requerir ampliar o modificar els llocs alternatius de recollida oferts pel proveïdor i seleccionats prèviament pel mateix client.

L'adjudicatari disposarà d'un sistema automatitzat de lectura de les etiquetes dels paquets ("tracking codes" o codis de seguiment) connectat al seu web perquè es generin les notificacions de recollida, tant a les oficines pròpies com als establiments de "pickup" d'altres empreses o entitats col·laboradores i armariets/bústies intel·ligents.

4.2.5.4.3 Recollides en altres centres i/o bústies de la UOC

Es podrà definir un servei de recollida diària, de dilluns a divendres (no festius), amb horari

fixat a determinar, de llibres, i altres materials que els usuaris del Préstec puguin dipositar en bústies ubicades en centres de la UOC.

A determinar en el moment en què es requereixi. Es comunicarà a l'adjudicatari amb una antelació mínima de 15 dies naturals.

4.2.5.5 Traçabilitat

La traçabilitat és el seguiment continuat dels enviaments, des de l'origen al destí. Aquesta traçabilitat es realitzarà amb el número de seguiment o "*tracking code*" generat a l'inici, en el moment de la sol·licitud del servei.

Per poder garantir la traçabilitat requerida:

- L'adjudicatari dotarà de *PDA*s o altres sistemes digitals equivalents als missatgers que realitzin els serveis de la UOC, per tal que la informació de la traçabilitat consultada al web de l'adjudicatari sigui automàtica a temps real.
- En el supòsit que l'adjudicatari subcontracti serveis per a les zones on no té cobertura, aquests col·laboradors hauran de disposar també de *PDA*s o sistemes digitals equivalents i el seu sistema de gestió estarà integrat al sistema de gestió de l'adjudicatari per poder garantir la traçabilitat automàtica a temps real dins el web de l'adjudicatari.

Si el client UOC requereix ampliar la xarxa de l'adjudicatari amb centres i/o bústies UOC, es vetllarà per a garantir-ne la traçabilitat.

Tots els serveis sol·licitats (recollides i entregues), tant els generats per qualsevol dels gestors de la missatgeria de la UOC (Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC, actualment NUBILUM-DISNET) com pels mateixos usuaris del servei de Préstec de la Biblioteca de la UOC, tindran traçabilitat mitjançant el número de seguiment o "*tracking code*" generat en el moment de la petició del servei.

La traçabilitat podrà ser consultada tant pel destinatari com pel gestor del servei.

La traçabilitat serà automàtica a temps real, on haurà de constar, com a mínim, l'hora de la recollida i l'hora de l'entrega.

4.2.5.5.1 Traçabilitat pels usuaris del servei de Préstec de la Biblioteca de la UOC

Quan els paquets surten de la Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC, el sistema de l'adjudicatari emetrà una notificació al destinatari, usuari del servei de Préstec (*vegis apartat*

4.2.8.1 Web. Punt c) “avisos automàtics”), informant-lo de la sortida del paquet de la UOC i del número de seguiment o “tracking code” amb enllaç al web del l'adjudicatari on el destinatari podrà veure l'estat del servei.

L'usuari del servei de Préstec també podrà fer el seguiment del seu enviament amb el número de seguiment o “tracking code” generat en el moment de sol·licitar la recollida del paquet, ja sigui a l'adreça que hagi facilitat en fer la petició del servei o en qualsevol de les oficines, establiments o bústies intel·ligents de l'adjudicatari, així com en centres i/o bústies UOC.

L'adjudicatari del present contracte haurà de disposar d'una pàgina web en la qual s'indiqui detalladament la traçabilitat dels enviaments, de manera que la UOC i els seus destinataris sàpiguin en tot moment la situació en què es troba el seu paquet; per a això haurà de facilitar a la UOC la ruta URL.

4.2.5.5.2 Traçabilitat pels gestors de la missatgeria de la UOC

Els gestors de la missatgeria de la UOC (Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC, actualment NUBILUM-DISNET) en tots els casos (recollides i entregues) podran fer el seguiment dels serveis a partir del número de seguiment o “tracking code” generat en sol·licitar el servei, des de l'origen fins al destí.

L'adjudicatari del present contracte haurà de disposar d'una pàgina web en la qual s'indiqui detalladament la traçabilitat dels enviaments, de manera que la UOC, els gestors de la missatgeria de la UOC i els usuaris del servei de Préstec sàpiguin en tot moment la situació en què es troba el seu paquet; per a això haurà de facilitar a la UOC la ruta URL.

4.2.5.6 Entregues

4.2.5.6.1 Entregues als usuaris del servei de Préstec

Totes les despeses de gestió, enviament, *cabildos* o duanes seran facturades a la UOC, a excepció de les sol·licituds específiques de pagament a ports deguts.

L'adjudicatari entregarà els llibres i altres materials a l'adreça (tant si són adreces de domicilis particulars com adreces d'empreses, institucions o altres entitats) o a qualsevol altre dels llocs alternatius (oficines pròpies de l'adjudicatari, “pickups” o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, “lockers” o “citypaq”, etc.) oferts pel proveïdor de missatgeria, seleccionats per la UOC.

4.2.5.6.2 Entregues a la Central de Préstec

Totes les despeses de gestió, enviament, *cabildos* o duanes seran facturades al client UOC, i en cap cas s'exigirà un pagament en efectiu en el moment de l'entrega a la Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC.

L'adjudicatari posarà a disposició dels usuaris del servei de Préstec la seva xarxa d'oficines i armariets/bústies intel·ligents (*"lockers"*, *"citypaq"*), els establiments de *"pickup"* i *"lockers"* d'altres empreses o entitats col·laboradores, prèviament seleccionats pel client UOC. El client UOC podrà requerir ampliar o modificar aquesta selecció.

A més, el client UOC podrà requerir a l'adjudicatari ampliar la xarxa pròpia d'oficines i armariets/bústies intel·ligents (*"lockers"*, *"citypaq"*) o d'establiments de *"pickup"* i *"lockers"* d'altres empreses o entitats col·laboradores amb centres i/o bústies UOC segons necessitats.

El servei es realitzarà, dins l'horari d'obertura de les instal·lacions de la Central de Préstec (actualment Disnet), tots els dies laborables del calendari UOC (veure *LOTS 2 i 3. Annex 4. MISSATGERIA I VALISA PRÉSTEC BIBLIOTECA*), a excepció del mes d'agost i dels dies festiu que la Biblioteca de la UOC determini cada any amb motiu de la Setmana Santa i Nadal, en què s'interromprà el servei.

4.2.6 TERMINIS DEL SERVEI

4.2.6.1 Terminis de recollida i expedició des del moment de la sol·licitud

4.2.6.1.1 Per a les sol·licituds de recollida fixa

4.2.6.1.1.1 Per a les sol·licituds de recollida fixa a la Central de Préstec

El pas del missatger per la Central de Préstec serà diari, un cop al dia, de dilluns a divendres (no festius), a les 16.30 h, en servei ordinari.

El client UOC disposarà fins l'hora de pas del missatger per poder documentar enviaments.

Els paquets recollits en el pas fix seran expedits el mateix dia.

4.2.6.1.1.2 Per a les sol·licituds de recollida fixa en centres i/o bústies UOC

Es podrà definir un servei de pas diari, un cop al dia, de dilluns a divendres (no festius), amb un horari fixat a determinar.

Els paquets recollits en el pas fix seran expedits el mateix dia.

4.2.6.1.2 Per a les sol·licituds de recollida no fixa

4.2.6.1.2.1 Per a les sol·licituds de recollida no fixa a la Central de Préstec

Les sol·licituds es faran abans de les 14.00 h perquè els paquets es recullin i s'expedeixin el mateix dia.

4.2.6.1.2.2 Per a la resta de sol·licituds de recollida no fixa

Els paquets s'hauran de recollir, a l'adreça indicada pel client UOC o per l'usuari (tant si són adreces de domicilis particulars com adreces d'empreses, institucions o altres entitats), en oficines pròpies de l'adjudicatari, "pickups" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, en armariets/bústies intel·ligents, "lockers" o "citypaq", etc., seleccionats prèviament per la UOC), amb un termini màxim de 24/36 hores, des de la sol·licitud, i expedits el mateix dia.

També la recollida en possibles centres i/o bústies UOC que es puguin determinar per a la prestació del servei tindrà un termini màxim entre 24 i 36 hores amb expedició al mateix dia.

4.2.6.2 Terminis d'entrega des del moment de la recollida

Els serveis es sol·licitaran amb un servei d'entrega entre 24 i 36 hores.

Els enviaments que no compleixen els terminis d'entrega seran penalitzats si no es justifica específicament el motiu, que haurà de ser aliè a les responsabilitats del contractista. Per exemple, temporal marítim, retencions a la duana a Canàries, absència del destinatari.

Els serveis d'entrega a la Central de Préstec es realitzaran dins l'horari d'obertura de les instal·lacions de la Central de Préstec (actualment Disnet).

Horaris i terminis del servei:

- Recollida fixa: un cop al dia amb expedició al mateix dia, de dilluns a divendres (no festius):
 - * hora de pas per la Central de Préstec: 16.30 h
- Recollida no fixa: termini màxim 24/36 h, des de la sol·licitud, amb expedició al mateix dia
 - * les sol·licituds de recollida a la Central de Préstec es faran abans de les 14.00 h
- Entrega des del moment de la recollida: entre 24 i 36 h □ "Servei 24/36 h".
- Entrega a la Central de Préstec: dins l'horari d'obertura de les instal·lacions (actualment Disnet).

4.2.7 RECURSOS HUMANS

Missatgers: l'adjudicatari disposarà d'una xarxa de missatgers suficients per al compliment del servei amb els terminis establerts.

Responsable de trànsit: l'adjudicatari assignarà un responsable de trànsit per a donar resposta a totes les consultes sobre els serveis en trànsit. Disposarà d'un telèfon directe per a les consultes, operatiu de 08:00 a 20:00 hores que posarà a disposició del personal UOC que realitza peticions de missatgeria urgent. I un telèfon mòbil per a urgències i/o incidències que posarà a disposició del responsable de la UOC. Aquesta haurà de ser sempre la mateixa al llarg de la durada del contracte i només es podrà canviar per causes excepcionals, degudament comunicades a la UOC i acceptades per aquesta.

Responsable del servei: l'empresa licitadora haurà de designar una sola persona responsable del servei per exercir d'interlocutora amb la persona designada per la UOC pel seguiment periòdic del servei. Aquesta haurà de ser sempre la mateixa al llarg de la durada del contracte i només es podrà canviar per causes excepcionals, degudament comunicades a la UOC i acceptades per aquesta.

4.2.8 RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

4.2.8.1 Incidències en l'entrega a l'usuari del servei de Préstec

Per evitar o minimitzar les incidències en l'entrega del préstec als usuaris en una adreça particular, l'adjudicatari disposa d'un servei de preavis per SMS o correu electrònic (sense cap cost afegit al servei contractat) que permet al destinatari modificar l'hora i/o els possibles errors de l'adreça d'entrega. El missatger també pot trucar al destinatari (sense cap cost afegit al servei contractat) per confirmar l'entrega, sempre que, a més, emeti una notificació per SMS o correu electrònic si no aconsegueix contactar amb l'usuari.

El cost del servei inclou 3 intents d'entrega. En cas d'incidència -no es troba l'adreça, no hi ha la persona de contacte- l'adjudicatari enviarà un SMS o un missatge de correu electrònic al destinatari que li ha de permetre modificar l'hora i/o els possibles errors de l'adreça d'entrega.

Si al tercer intent no s'ha pogut entregar el paquet a l'usuari, es comunicarà al client UOC, a l'adreça de correu electrònic: prestec@uoc.edu, i s'entregarà a origen, a la Central de Préstec de la Biblioteca en un termini de 72 h (3 dies hàbils). L'adjudicatari ho notificarà, també, per SMS o correu electrònic a l'usuari. El servei es facturarà d'acord amb els preus oferts en aquesta licitació i no s'aplicarà cap càrrec pel retorn si no s'ha pogut fer l'entrega al destinatari del paquet.

L'adjudicatari retornarà a la Central de Préstec tots els paquets que els usuaris del servei de Préstec no hagin recollit **en el termini màxim de 5 dies hàbils** des de l'entrega a qualsevol de les oficines pròpies de l'adjudicatari, "pickups" o establiments d'altres empreses o entitats

col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, “lockers” o “citypaq”, etc. oferts pel proveïdor de missatgeria, i seleccionats per la UOC. Els paquets s’entregaran a la Central de Préstec a partir del 6è dia hàbil.

4.2.8.2 Incidències en la recollida per a l’entrega a la Central de Préstec

Per evitar o minimitzar les incidències en la recollida del préstec als usuaris en una adreça particular, l’adjudicatari disposa d’un servei de preavis per SMS o correu electrònic (sense cap cost afegit al servei contractat) que permet a l’usuari modificar l’hora i/o els possibles errors de l’adreça de la recollida. El missatger també pot trucar a l’usuari (sense cap cost afegit al servei contractat) per confirmar la recollida, sempre que, a més, emeti una notificació per SMS o correu electrònic si no aconsegueix contactar-hi.

Si la recollida és fallida a l’adreça particular de l’usuari o a l’adreça d’una empresa, institució o entitat que hagi indicat el mateix usuari, per absència del sol·licitant o error en les dades, l’adjudicatari disposarà dels seus mecanismes per concertar un nou pas. La incidència s’informarà al sol·licitant del servei de missatgeria i quedarà registrada al web de l’adjudicatari, visible tant per l’usuari i l’adjudicatari com pel client UOC.

Per evitar les incidències en les recollides a les oficines pròpies de l’adjudicatari o als establiments de “pickup” d’altres empreses o entitats col·laboradores, així com, als armariets/bústies intel·ligents, l’adjudicatari disposa d’un sistema automatitzat d’avís intern per efectuar el servei. La informació s’actualitzarà al web de l’adjudicatari, i serà visible per l’adjudicatari, el client UOC i l’usuari del servei de Préstec de la Biblioteca que ha demanat el servei de missatgeria.

4.2.8.3 Incidències per pèrdua o per material malmès

4.2.8.3.1 Incidències per pèrdua de material

Si es perd el paquet i no es localitza passats 10 dies laborables, a comptar a partir de la data prevista d’entrega, el proveïdor procedirà a indemnitzar el client UOC.

4.2.8.3.1.1 Amb assegurança a tot risc

En els serveis que el client UOC hagi contractat específicament una assegurança a tot risc, l’adjudicatari abonarà l’import a la UOC d’acord amb el valor assegurat i informat en la declaració de valor.

4.2.8.3.1.2 Sense assegurança

En els serveis sense contractació específica d’assegurança, s’aplicaran les indemnitzacions que marquen les lleis que regulen el sector del transport.

Actualment: 5,976 €/kilograms del pes de la mercaderia extraviada i l’abonament del servei facturat.

4.2.8.3.2 Incidències per material malmès

Si el material arriba malmès, el client UOC facilitarà les fotografies com a testimoni gràfic del mal estat de la mercaderia i l'adjudicatari aportarà el peritatge per a la compensació de la incidència.

Aquesta compensació es regirà pel valor declarat, en els casos de contractació específica d'assegurança, i per les lleis del sector per a la resta de serveis.

4.2.9 REQUERIMENTS TÈCNICS

L'adjudicatari ha de proveir al client UOC d'acord amb els següents requeriments tècnics descrits als punts següents: 4.2.9.1 i 4.2.9.2

L'adjudicatari oferirà una interfície web per la gestió de les devolucions dels llibres per usuaris no gestors UOC. Durant la fase d'implementació es detallarà el procediment.

4.2.9.1 Plataforma Web

L'adjudicatari disposarà d'un web perquè tots els gestors del client UOC puguin sol·licitar els serveis de missatgeria, fer-ne el seguiment de la seva traçabilitat, portar el control de les possibles incidències i facilitar-ne les vies de resolució, així com, veure l'històric dels serveis i disposar dels *e-PODs* dels paquets entregats.

L'adjudicatari generarà els usuaris web que requereixi el client UOC, el qual li facilitarà les dades dels gestors UOC del servei. Es crearà un usuari administrador que podrà veure la totalitat dels serveis realitzats i extreure informes periòdics, llistats diaris d'incidències, etc.

L'adjudicatari facilitarà tots els accessos a l'entorn web (nom d'usuari i contrasenya) a l'inici del contracte. *Vegis el punt "4.2.2.1 Fase d'inici del servei".*

El web ha de complir amb els requeriments següents:

- a) El web permet gravar els serveis de forma unitària: introduir totes les dades de l'adreça de destinació o recollida i contacte del destinatari o usuari sol·licitant del servei de missatgeria, característiques de la mercaderia, i qualsevol altre camp que aportï la informació per a l'execució del servei.
 - Seleccionar el servei ordinari: "Servei 24/36 h".
 - Seleccionar l'opció d'assegurar la mercaderia.
 - Seleccionar l'opció de pagament "a ports deguts".
 - Guardar les adreces habituals a l'agenda.
 - Descarregar el "*tracking*" per imprimir en formats compatible per a etiquetadora (impressora tèrmica) o per a impressora domèstica o d'oficina.
- b) El web permet carregar els serveis mitjançant un fitxer extern: bolcatge de dades en un full de càlcul mínim o equivalent. Imprimir etiquetes en una etiquetadora.

c) El web generarà avisos automàtics:

- Avisos d'incidències al sol·licitant del servei. Aquestes alertes arribaran als usuaris del servei de Préstec per SMS o correu electrònic i al grup de gestors del client UOC (Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC, actualment Nubium-Disnet) per correu electrònic a l'adreça: prestec@uoc.edu.
- Altres avisos que aportin valor afegit al servei, descrits i valorats amb criteris d'automatització.

d) El web permet el seguiment dels serveis. Cada usuari web podrà revisar els serveis que hagi generat, així com el seu estat. L'usuari web administrador podrà veure tots els serveis realitzats des de qualsevol altre usuari web.

e) El web permet el control de les incidències. El web generarà alertes per a les incidències dels serveis. Les incidències quedaran recollides dins l'entorn client del web de cada usuari i l'usuari administrador tindrà visibilitat de totes les incidències.

f) El web permet l'explotació de dades dels serveis realitzats dins l'aplicació i la descàrrega d'informes en formats de full de càlcul o equivalents.

g) Consulta i descàrrega de l'e-POD (justificant d'entrega). La descàrrega de l'e-POD estarà disponible en un termini màxim de 24 hores des del moment de l'entrega.

4.2.9.2 Integració del sistema de l'adjudicatari al Sistema de Gestió de la Biblioteca UOC (SGB)

El sistema informàtic del proveïdor del servei de missatgeria ha de comptar amb una capa d'integració, a la disposició del client UOC, i dels proveïdors que el client UOC estimi oportú, per a aconseguir els seus objectius d'eficiència, agilitat, i estalvi de recursos propis en totes les gestions relacionades amb l'objecte d'aquest contracte.

Els mètodes dels serveis web han de contenir com a mínim les següents interfícies d'entrada i de sortida:

a) Entrada

- Accés a l'alta automatitzada de les sol·licituds d'enviament, mitjançant fitxers delimitats en format (csv o xls). El proveïdor facilitarà el format d'entrada dels documents.

b) Sortida

- Consulta de la situació actual d'un enviament.

- Llista de situacions per les quals ha passat una expedició, amb la data i hora de cadascuna.
- Es proporcionaran tant les situacions finals com les intermèdies (possibles incidències), i les situacions han d'estar codificades.

La integració dels sistemes facilita també la creació automàtica de les etiquetes tèrmiques de "tracking". En el supòsit que la integració o possibles ajustos del sistema generin una despesa, aquesta no serà repercutida al client UOC.

4.2.10 TARIFES

Els paràmetres per al càlcul del cost del servei són els indicats a continuació:

a) Termini d'entrega:

- Entre 24 i 36 hores

b) Distància:

- Provincial
- Regional
- Península
- Ceuta i Melilla
- Andorra
- Canàries: Tenerife i Gran Canària
- Canàries: Illes Menors
- Balears: Illes Menors
- Balears: Mallorca

c) Pes:

- Preu per franja de pes
- Preu per quilo addicional
- Conversió m3 en kilos

c) Complements facturables:

- Cost per la gestió del T2LF (gestió duanes de Canàries)
- Assegurança a tot risc
- Ports deguts: les despeses de gestió

NO seran facturables:

- La variació del preu del carburant.
- Els avisos a destinataris per SMS, correu electrònic o trucades.
- Les recollides a terceres adreces.

- Les recollides fallides.
- Les etiquetes tèrmiques.
- Les bosses inviolables.
- Les impressores tèrmiques (etiquetadores).

4.2.11 COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

4.2.11.1 Comunicació per a la gestió diària dels serveis

- a) L'adjudicatari posarà a disposició del client UOC un telèfon i una adreça de correu electrònic d'atenció al client:
- Operatius de 08:00 a 20:00 en dies laborables (e-mail i telèfon).
 - El telèfon serà gratuït o de tarifa ordinària (en cap cas tipologia de telèfon 902 o similar)
 - Les trucades del client UOC a aquest telèfon seran ateses per les persones que l'adjudicatari assignarà per a aquest lot 2 del contracte. Una o com a màxim dues, coneixedores de les peculiaritats dels serveis contractats pel client UOC per donar resposta a les consultes del dia a dia.
 - Atenció al client podrà contactar amb el responsable de trànsit i/o el missatger si fos necessari per resoldre una incidència.
 - El proveïdor respondrà als e-mails de la UOC en un termini no superior a 2 hores, en el període entre les 8:00h i les 20:00h, des del moment de l'emissió. Entre d'altres, les sol·licituds per correu electrònic per part del client UOC podran ser:
 - si el client UOC sol·licita assessorament per a la preparació de la mercaderia a transportar (embalatge, riscos, ...).
 - si el client UOC sol·licita assessorament sobre la preparació de la documentació necessària per als destins amb pas duaner.
 - si el client UOC sol·licita una reunió extraordinària de seguiment del servei.
- b) L'adjudicatari enviarà diàriament per correu electrònic a l'adreça: prestec@uoc.edu un arxiu de full de càlcul (excel o equivalent) amb el detall de les incidències diàries, en què s'inclouran totes les dades de l'enviament ("*tracking code*", dades de l'usuari, etc.) i el motiu de la incidència (ex. adreça errònia, etc.).
- c) L'adjudicatari posarà a disposició del client UOC un telèfon d'atenció informàtica per a resoldre amb celeritat qualsevol incidència sobrevinguda amb el web del proveïdor. Això no eximeix de responsabilitat al responsable del servei de l'adjudicatari.
- Operatius de 08:00 a 20:00 en dies laborables (e-mail i telèfon).
 - El telèfon serà gratuït o de tarifa ordinària (en cap cas tipologia de telèfon 902 o

similar)

4.2.11.2 Comunicació per al seguiment del servei

L'adjudicatari assignarà un responsable per a atendre les consultes del responsable assignat pel client UOC i per fer seguiment de la qualitat del contracte.

Posarà a disposició:

- a) Un telèfon mòbil operatiu de 08.00 a 20.00 h
- b) Una adreça de correu electrònic nominal (no genèrica)

4.2.11.2.1 Seguiment del servei

Serà el responsable del servei designat per l'adjudicatari l'interlocutor amb el responsable assignat pel client UOC. Entre les seves funcions, destaquen les següents:

- a) Enviar, mensualment, juntament amb la factura, al responsable assignat pel client UOC, per correu electrònic en un arxiu de full de càlcul (Excel o equivalent), tots els serveis sol·licitats durant el mes que ha finalitzat. Aquest full de càlcul recollirà les dades de la sol·licitud i tots els paràmetres indicats a l'apartat 4.2.10 "TARIFES" que configuren el cost del servei.

L'adjudicatari donarà l'opció al client UOC d'accedir diàriament al *dashboard* de seguiment dels serveis realitzats.

- b) Elaborar un informe mensual de la qualitat del servei, amb la volumetria i les incidències.
- c) Reunir-se mensualment amb el responsable assignat pel client UOC per analitzar l'informe, i adaptar les mesures correctores per al compliment dels requisits de qualitat, eficàcia i eficiència del servei que exigeix aquest plec.

4.2.12 FACTURACIÓ

La facturació ve definida en el PCP en l'apartat E. Tanmateix, per a facilitar la revisió de la facturació i poder fer el seguiment del servei, es requereix que l'adjudicatari enviï mensualment per correu electrònic a l'adreça: prestec@uoc.edu, un arxiu de full de càlcul (Excel o equivalent) amb el detall de tots els serveis realitzats. En aquest full de càlcul relacionarà tots els camps de la petició i cost del servei sense IVA.

4.2.13 BOSSA PER A SERVEIS EXCEPCIONALS

Dintre del pressupost de la licitació es preveu una partida per import de 3.600 € IVA exclòs corresponent a serveis excepcionals per període contractual.

Per exemple, enviaments urgents a petició del client UOC, etiquetatges, petició de revisió d'algun producte, duanes no previstes, etc.

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

L'import econòmic previst per aquesta despesa, que es configura com una bossa, té un import anual màxim i pot ésser utilitzada en part o totalment, sense que representi cap compromís pel client UOC.

Envers l'import no admet baixa, i s'abonarà mensualment per treballs efectivament executats. El conjunt de treballs a realitzar d'acord amb aquesta partida no podrà superar la seva previsió màxima.

Per tant, en seu de la present licitació no es presentarà oferta econòmica per aquestes tipologies de serveis, de manera que la determinació del preu dels serveis pels serveis extraordinaris es realitzarà d'acord amb el següent procediment:

Aquesta bossa assoleix el volum de 200h a 18 €/hora (segons marca el *Convenio colectivo de trabajo del sector de transporte de mercancías por carretera y logística de la provincia de Barcelona años 2011-2023*).

4.2.14 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

A continuació es detallen els acords de servei mínims que haurà de complir l'empresa adjudicatària:

- Complir amb l'horari fixat de recollida diària a la Central de Préstec: 16.30 h (de dilluns a divendres no festius).
- Complir amb el termini d'entrega i/o notificació a l'usuari del servei de Préstec: entre 24 i 36 h
- Complir amb els horaris d'obertura de les instal·lacions de la Central de Préstec (actualment Disnet) per a l'entrega a la Central de Préstec.
- Complir amb els terminis diaris de comunicació d'incidències: 24 h (1 dia hàbil)
- Complir amb els terminis de resolució d'incidències:
 - absència de l'usuari o error en les dades d'entrega: 72 h (3 dies hàbils)
 - l'usuari no recull el paquet a l'oficina pròpia, a l'establiment de "pickup" o al "locker" de la xarxa de l'adjudicatari, o al centre o bústia UOC: retorn a la Central de Préstec a partir del 6è dia hàbil

L'incompliment dels Acords de nivell de servei comportarà l'aplicació de les penalitzacions descrites en el Plec de Condicions Particulars.

4.2.15 SISTEMA DE PENALITATS

L'adjudicatari estarà subjecte al sistema de penalitzacions fixat en el Plec de Clàusules Administratives, les quals també inclouen l'incompliment dels nivells de servei establerts en el Plec de Clàusules Particulars.

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

Percentatge de sancions:

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

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

4.2.15.2 Penalitzacions per incompliment dels Acords de nivell de subministrament (ANS)

L'incompliment per part de l'adjudicatari dels ANS pot implicar una penalització en el % de facturació mensual segons les causes i els graus d'incompliment detallats al present apartat. Seran objecte de penalitat aquells tràmits deficients que excedeixin dels ANS previstos a la taula següent:

	Descripció	Valor	Pes ANS
1	Incompliment de l'horari fixat de recollida diària a la Central de Préstec o dels horaris d'entrega a la Central de Préstec.	≥98	30 %
2	Incompliment del termini d'entrega o notificació (preavis) a l'usuari: entre 24/36 h	≥98	30 %
3	Incompliment dels terminis diaris de	≥98	20 %

	comunicació d'incidències: 24 h (1 dia hàbil)		
4	Incompliment dels terminis de resolució d'incidències: fallida en l'entrega: 72 h (3 dies hàbils)	≥98	15%
5	Incompliment dels terminis de resolució d'incidències: retorn del paquet a origen si no es recull: a partir del 6è dia hàbil	≥98	5 %

4.3 LOT 3 - VALISA PER A BIBLIOTECA

4.3.1 OBJECTIUS DE LA CONTRACTACIÓ

Facilitar el servei de valisa per de préstec de la UOC amb la recollida i entrega de llibres i altres materials.

L'objectiu a assolir, pel que fa al servei de valisa per al servei de Préstec de la Biblioteca de la UOC, és el transport regular de llibres prestats i altres materials entre els punts designats per la Universitat Oberta de Catalunya dins la província de Barcelona, d'acord amb les condicions i especificacions tècniques que s'estableixen al present plec i en el Plec de Clàusules Particulars que ha de regir la contractació.

Aquest servei no implica la manipulació del contingut intern de les valises, és a dir, l'adjudicatari no haurà de classificar ni redistribuir el contingut de les valises.

4.3.2 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei consisteix en la recollida, transport i lliurament de llibres i altres materials entre diferents punts ubicats dins la demarcació de la província de Barcelona amb una furgoneta de capacitat no inferior a 300 kg i dotant dels recursos materials i humans per l'execució del servei, els quals haurà d'adscriure l'empresa adjudicatària.

S'efectuarà un circuit al dia, en horari de matí o de tarda segons els dies de la setmana, tal com s'especifica al punt 4.3.3.2 Rutes.

El servei es realitzarà tots els dies laborables del calendari UOC (veure *LOTS 2 i 3. Annex 4. MISSATGERIA I VALISA PRÉSTEC BIBLIOTECA*), a excepció del mes d'agost i dels dies festius que la Biblioteca de la UOC determini cada any amb motiu de la Setmana Santa i Nadal, en què s'interromprà el servei.

El servei es realitzarà amb exclusivitat per a la UOC.

4.3.3 OPERATIVA DEL SERVEI

Cada punt de pas disposarà d'un contenidor i la Central de Préstec de tants contenidors com punts de pas, més tants contenidors de reserva com punts de pas.

El personal UOC de cada punt prepara els contenidors de valisa per a ser recollits per la persona assignada al servei. Aquesta, recollirà els contenidors de cada punt i entregará els contenidors recollits d'altres punts, que tinguin aquest per destí.

Dintre del mateix circuit de valisa, podran viatjar caixes quan el material a transportar no es pugui encabir dins dels contenidors de valisa o que pel seu volum impedeixin posar-hi com a mínim 10 llibres. En aquest cas, les caixes aniran correctament identificades amb les etiquetes de codi de barres corresponents on figurarà: "origen", "destí" i "a qui s'adreça".

El servei complirà els horaris segons la ruta establerta. En cas d'incidències, el responsable del servei comunicarà immediatament amb el responsable UOC per informar de la situació, l'afectació i l'acció per restablir el servei amb la màxima celeritat.

Els contenidors de valisa i cartells de ruta hauran d'estar en perfectes condicions d'usabilitat. És responsabilitat de l'adjudicatari mantenir tot el material en correcte estat o substituir-lo, en cas necessari.

4.3.3.1 Glossari específic

Adreça o Punt		Ubicacions de les seus UOC o dels proveïdors de la UOC
---------------	---	--

Trajecte		Camí que recorre un vehicle per anar d'un punt (o adreça) a un altre.
Ruta	  	Trajecte entre diferents punts o adreces

4.3.3.2 Rutes

A l'inici del servei les rutes a realitzar són les indicades a continuació:

- Ruta A: (dilluns, dimecres, divendres): matí

HORA	PUNTS	ADREÇA	PERIODICITAT
9.00h	Central de Préstec UOC	UOC. Biblioteca DISNET. Central de Préstec C/ Pla d'en Fonollar, 15 Polígon Industrial Riu Sec 08205 Sabadell (Barcelona)	dilluns, dimecres i divendres
10.30h	UOC 22@	Rambla del Poblenou, 156 08018 Barcelona	dilluns, dimecres i divendres
12.00h	Central de Préstec UOC	UOC. Biblioteca DISNET. Central de Préstec C/ Pla d'en Fonollar, 15 Polígon Industrial Riu Sec 08205 Sabadell (Barcelona)	dilluns, dimecres i divendres

- Ruta B (dimarts i dijous): tarda

HORA	PUNTS	ADREÇA	PERIODICITAT
16.00h	Central de Préstec UOC	UOC. Biblioteca DISNET. Central de Préstec C/ Pla d'en Fonollar, 15 Polígon Industrial Riu Sec 08205 Sabadell (Barcelona)	dimarts i dijous
17.30h	Biblioteca Jaume Fuster	Pl. Lesseps, 20-22 08023 Barcelona	dimarts i dijous
18:00h	UOC 22@	Rambla del Poblenou, 156 08018 Barcelona	dimarts i dijous

Els contenidors de valisa recollits a la ruta B de la tarda seran custodiats per l'adjudicatari fins a l'entrega final l'endemà al matí a la Central de Préstec, coincidint amb l'inici de la ruta A de matí.

- El total d'adreces o punts són 3 i es detallen a continuació:

	Nom de l'edifici	Adreça
1	Central de Préstec UOC	UOC. Biblioteca DISNET. Central de Préstec C/ Pla d'en Fonollar, 15 Polígon Industrial Riu Sec 08205 Sabadell (Barcelona)
2	UOC 22@	Rambla del Poblenou, 156 08018 Barcelona
3	Biblioteca Jaume Fuster	Pl. Lesseps, 20-22 08023 Barcelona

Caldrà proveir de contenidors a totes les adreces.

S'estableix una **ruta A** de matí els dilluns, dimecres i divendres i una **ruta B** de tarda dimarts i dijous, tots els dies laborables del calendari UOC (veure *LOTS 2 i 3. Annex 4. MISSATGERIA I VALISA PRÉSTEC BIBLIOTECA*), a excepció del mes d'agost i dels dies festius que la Biblioteca de la UOC determini cada any amb motiu de la Setmana Santa i Nadal, en què s'interromprà el servei. Es realitzaran dos trajectes diaris per ruta.

Durant la vigència del contracte la UOC es reserva el dret a modificar les rutes inicials per ajustar-se a les necessitats del moment, és a dir, augmentar o disminuir el nombre de trajectes per una mateixa adreça o augmentar o disminuir el nombre d'adreces o punts amb servei (més endavant veure apartat 4.3.9 *Incorporació de nous punts de ruta* d'aquest mateix LOT), o, fins i tot, establir una única ruta. També podran ajustar-se els horaris de pas als diferents punts, a requeriment del client UOC, per millorar la prestació del servei.

4.3.3.3 Trajectes

Es comptabilitzen un total de 2 trajectes diaris: 2 trajectes per a cada ruta de matins (dilluns, dimecres i divendres) i 2 trajectes per a cada ruta de tardes (dimarts i dijous).

No es tenen en compte els trajectes des de l'adjudicatari a un punt UOC ni d'un punt UOC a l'adreça de l'adjudicatari.

Aquest recompte de trajectes únicament té per objectiu establir un marc des d'on poder objectivar els possibles canvis per augment o disminució d'adreces

- Trajectes de la ruta de matins (dilluns, dimecres i divendres):

	Origen	Destí
1	Central de Préstec UOC	UOC 22@
2	UOC 22@	Central de Préstec UOC

- Trajectes ruta de tarda (dimarts i dijous):

	Origen	Destí
1	Central de Préstec UOC	Biblioteca Jaume Fuster
2	Biblioteca Jaume Fuster	UOC 22@

4.3.4 RECURSOS MATERIALS

Durant la vigència del contracte l'adjudicatari proveirà de tots els recursos materials necessaris per a realitzar el servei i s'obliga a mantenir l'estoc de material fungible i el bon estat de la resta de material, eliminant els elements defectuosos i substituint-los per nous.

- Recursos materials:

- **Contenidors de valisa:** Caixes de plàstic durable que protegeixi el contingut i que no es trenqui fàcilment, apilables amb una tapa articulada de 2 parts. Les mides hauran de ser suficients per poder introduir sobres de 48 x 37 cm, sense doblegar. La capacitat mínima de càrrega de cada caixa amb tapa serà de 35 kg. Només podran ser usats per al transport de material de la UOC.

L'adjudicatari restarà obligat al recanvi immediat dels contenidors valisa en un termini màxim d'un (1) dia des que es produeixi la comunicació.

- **Cartell de trànsit:** cartolines plastificades amb els trajectes de cada contenidor:
Central de préstec → 22@ / 22@ → Central de préstec, etc.

A l'inici del servei, es subministraran tots els cartells necessaris pels contenidors de valisa de tots els punts de la ruta del matí.

- **Mòbil mans lliures:** la persona destinada al servei i, en el seu cas, el seu suplent, disposarà de telèfon mòbil per realitzar trucades i ser localitzada davant de qualsevol incidència. Aquest telèfon mòbil haurà de disposar de la possibilitat de realitzar i rebre trucades en mode "mans lliures" per tal de què la persona pugui atendre les trucades en ruta.

A l'inici del servei, es facilitarà el número de telèfon del missatger del servei.

- **Furgoneta amb capacitat mínima de 300Kg:** a l'inici del servei l'adjudicatari facilitarà a la UOC la marca, model, color i matrícula del vehicle.

El vehicle ha de complir tots els requisits legals en matèria d'impostos, assegurances i inspeccions mecàniques. Haurà d'estar en bon estat de conservació, per que garanteixin la seguretat i confort de la persona que desenvolupi el servei i ha de complir les normatives mediambientals que obliga la llei vigent. El vehicle estarà adaptat a les característiques de volum i seguretat de la documentació i paqueteria a traslladar i, per tant, ha de garantir el lliurament en perfectes condicions.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un segon vehicle de la mateixa capacitat (300 kg) disponible en qualsevol moment com a recanvi del primer vehicle per qualsevol incidència que pugui sorgir.

- **Equipament i estris necessaris per atendre el servei de manera òptima** i que compleixi amb les normes de seguretat del sector, com ara, un carretó, cubetes, etc. suficients per dipositar el material objecte de transport. El carretó anirà identificat amb el logotip de l'empresa adjudicatària.

4.3.5 RECURSOS HUMANS

El personal adscrit anirà correctament identificat i uniformat on serà visible el logotip de l'empresa de missatgeria i tindrà els coneixements necessaris per dur a terme el servei. El personal que s'adscriu a l'execució del contracte haurà de respectar, de la mateixa manera que el personal de la UOC, les normes de comportament que regeixen en aquesta entitat així com complir els paràmetres estàndard d'higiene i cura personal.

- Personal adscrit al servei:

- **Missatger titular:** l'adjudicatari assignarà una persona per realitzar el servei. Aquesta persona es dedicarà amb exclusivitat a realitzar la prestació per la UOC, i serà qui realitzi la ruta del matí i la de la tarda.

Haurà de ser de l'equip propi de l'adjudicatari. En cap cas es podrà subcontractar.

S'adverteix que és totalment incompatible amb el present contracte l'aprofitament per part de l'adjudicatari del "circuit valisa" per realitzar altres serveis o tasques a altres proveïdors de naturalesa anàloga o similar i serà causa de resolució contractual conforme a l'establert en l'apartat A1 – Resolució del contracte del Quadre Resum del Plec de Clàusules Particulars.

- **Missatger substitut:** l'adjudicatari haurà de disposar, al menys, d'una persona addicional que pugui assumir la prestació del servei de manera immediata, en cas de produir-se qualsevol contingència en la prestació del mateix i/o en cas dels períodes de vacances del titular.

La persona que assumeixi el servei de manera puntual per qualsevol dels motius abans esmentats haurà de conèixer a la perfecció la ruta i el funcionament del servei per tal que es presti amb normalitat.

- **Responsable del servei:** l'adjudicatari haurà de designar una sola persona responsable del servei per exercir d'interlocutora directa amb la persona designada per la UOC. Aquesta haurà de ser sempre la mateixa al llarg de la durada del contracte i només es podrà canviar per causes excepcionals, degudament comunicades a la UOC i acceptades per aquesta.

- El responsable del servei tindrà una experiència mínima de 3 anys en empreses del sector, amb dedicació en càrrecs de similars característiques i disposarà d'un telèfon mòbil permanentment connectat entre les 8.00 i les 20.00 hores.

Formatat: Sagnia: Esquerra: 1,27 cm, Sense pics ni numeració

Formatat: Color de la lletra: Negre

4.3.6 COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

- a) L'adjudicatari posarà a disposició del client UOC un telèfon i una adreça de correu electrònic d'atenció al client:
 - Operatiu de 08:00 a 20:00 en dies laborables.
 - El telèfon serà gratuït o de tarifa ordinària (en cap cas tipologia de telèfon 902 o similar)
 - El proveïdor respondrà als e-mails de la UOC en un termini no superior a 2 hores, en el període entre les 8:00h i les 20:00h, des del moment de l'emissió.
- b) L'adjudicatari assignarà un responsable per a atendre les consultes del responsable assignat pel client UOC i per fer seguiment de la qualitat del contracte. Posarà a disposició:
 - Un telèfon mòbil operatiu de 08.00 a 20.00h els dies laborables.
 - Una adreça de correu electrònic nominal (no genèrica)
- c) El Responsable del servei designat per l'adjudicatari farà d'interlocutor amb el responsable UOC. Entre les seves funcions destaquem les següents:
 - Informar de les incidències del servei durant la ruta i la seva resolució:

- retard
 - substitució del transportista
 - substitució del vehicle
 - qualsevol altre incidència de caire comunicatiu per a la correcta gestió del servei.
-
- Elaborar un informe mensual de la qualitat del servei:
 - recull del nombre d'incidències
 - identificació de les incidències resoltes i les no resoltes
 - mitjana de temps en la resolució de les incidències
 - incidències del servei i la solució implementada per a la gestió
 - estat del material (bosses valisa).
 - Reunions mensuals amb el responsable assignat per la UOC:
 - en aquestes reunions s'analitzarà l'informe i s'adaptaran les mesures correctores per al compliment dels requisits de qualitat, eficàcia i eficiència del servei que exigeix aquest plec.

4.3.7 INCIDÈNCIES

Les incidències seran les següents:

- Endarreriments en ruta per:
 - motius externs al servei (trànsit, climatològics o altres): es notificaran immediatament al responsable UOC;
 - avaria del vehicle: es comunicarà immediatament al responsable UOC la substitució del vehicle i el termini per restablir el servei, que no serà superior a 90 minuts;
 - indisponibilitat del missatger: es comunicarà immediatament al responsable UOC la substitució del missatger i el termini per restablir el servei, que no serà superior a 90 minuts.

El no restabliment del servei en el termini màxim de 90 minuts des del moment de la incidència, per causes imputables a l'adjudicatari, comportarà les penalitzacions contemplades a l'apartat AF – Nivells de sancions aplicables i faltes específiques del Quadre Resum del Plec de Clàusules Particulars.

4.3.8 FACTURACIÓ

La facturació ve definida en el PCP en l'apartat E. Tanmateix, per a facilitar la revisió de la facturació i poder fer el seguiment del servei, es requereix que l'adjudicatari envii mensualment per correu electrònic a l'adreça: prestec@uoc.edu, un arxiu de full de càlcul

(Excel o equivalent) amb el detall de tots els serveis realitzats. En aquest full de càlcul relacionarà tots els camps de la petició i cost del servei sense IVA.

4.3.9 INCORPORACIÓ DE NOUS PUNTS DE RUTA

En el supòsit que la UOC necessiti incorporar o disminuir un o més punts respecte a la ruta inicial, el servei es facturarà segons els preus oferts.

La facturació de la nova situació es regirà per la següent pauta:

SOBRE LA RUTA PUBLICADA EN ELS PRESENTS PLECS		
Una modificació de +/- 1 punt respecte a la ruta d'inici del servei		
(+1) punt o trajecte	Dins l'àrea metropolitana de Barcelona	No implica un increment de l'import del servei a facturar.
(-1) punt o trajecte	Dins l'àrea metropolitana de Barcelona	No implica una disminució de l'import del servei a facturar.
(+1) punt o trajecte	Fora de l'àrea metropolitana, dins la demarcació de la província de Barcelona	Increment de l'import del servei amb aplicació del preu unitari ofert.
(-1) punt o trajecte	Fora de l'àrea metropolitana, dins la demarcació de la província de Barcelona: - Magatzem UOC (Sabadell)	Disminució de l'import del servei amb aplicació del preu unitari ofert.

Una modificació de +/- n punt respecte a la ruta d'inici del servei es facturaran els preus oferts per punt/trajecte ($n \geq 2$)		
(+n/-n) punt o trajecte	Dins l'àrea metropolitana de Barcelona	Increment/disminució de l'import del servei amb aplicació del preu unitari ofert.

(+n/-n) punt o trajecte	Fora de l'àrea metropolitana, dins la demarcació de la província de Barcelona	Increment/Disminució de l'import del servei amb aplicació del preu unitari ofert.
-------------------------------	---	---

4.3.10 BOSSA PER A SERVEIS EXCEPCIONALS

Dintre del pressupost de la licitació es preveu una partida per import de 1.200,00€, IVA exclòs, anuals corresponent als serveis excepcionals..

Per exemple, enviaments extraordinaris de material que superin les dimensions dels contenidors de valisa previstes a la descripció de l'operativa del servei (apartat 4.3.3), embalatges especials amb motiu de la fragilitat del material a enviar, etc.

L'import de la partida es configura com una bossa que no és susceptible de rebaixa pels licitadors. Es tracta d'una partida de possible despesa a la qual es recorrerà en funció de les necessitats que puguin aparèixer.

L'import econòmic previst per aquesta despesa, que es configura com una bossa, té un import anual màxim i pot ésser utilitzada en part o totalment, sense que representi cap compromís pel client UOC.

Envers l'import no admet baixa, i s'abonarà mensualment per treballs efectivament executats. El conjunt de treballs a realitzar d'acord amb aquesta partida no podrà superar la seva previsió màxima.

Per tant, en seu de la present licitació no es presentarà oferta econòmica per aquestes tipologies de serveis, de manera que la determinació del preu dels serveis pels serveis extraordinaris es realitzarà d'acord amb el següent procediment:

Aquesta bossa assoleix el volum de 200 h a 18 €/hora (segons marca el *Convenio colectivo de trabajo del sector de transporte de mercancías por carretera y logística de la provincia de Barcelona años 2011-2023*).

4.3.11 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

A continuació es detallen els acords de servei mínims que haurà de complir l'empresa adjudicatària:

- Complir amb l'horari fixat de les rutes de matí i tarda:
 - ruta de matins (dilluns, dimecres i divendres): inici a les 9.00 h a la Central de Préstec i final abans de les 14.00 h
 - ruta de tardes (dimarts i dijous): inici a les 15.00 h a la Central de Préstec i

final a les 18.00 h a UOC22@

- Complir amb els terminis diaris de comunicació d'incidències: 24 h (1 dia hàbil)
- Complir amb els terminis de comunicació i resolució d'incidències:
 - restabliment del servei en el termini màxim de 90 minuts des del moment de la incidència
- Complir el compromís

L'incompliment dels Acords de nivell de servei comportarà l'aplicació de les penalitzacions descrites en el Plec de Condicions Particulars.

4.3.12 SISTEMA DE PENALITZACIONS

L'adjudicatari estarà subjecte al sistema de penalitzacions fixat en el Plec de Clàusules Administratives, les quals també inclouen l'incompliment dels nivells de servei establerts en el Plec de Clàusules Particulars.

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

Percentatge de sancions:

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

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

4.3.12.2 Penalitzacions per incompliment dels Acords de nivell de subministrament (ANS)

L'incompliment per part de l'adjudicatari dels ANS pot implicar una penalització en el % de facturació mensual segons les causes i els graus d'incompliment detallats al present apartat. Seran objecte de penalitat aquells tràmits deficients que excedeixin dels ANS previstos a la taula següent:

	Descripció	Falta	Pes ANS
Endarreriments en ruta per			
1	Incompliment de l'horari fixat de les rutes de matí i tarda.	No complir l'horari establert.	GREU: 10%

2	Motius externs al servei, (trànsit, climatològics o altres): es notificaran immediatament al responsable UOC.	No notificar-ho de forma immediata al responsable de la UOC.	LLEU: 5%
3	Avaria del vehicle: es comunicarà immediatament al responsable UOC la substitució del vehicle i el termini per restablir el servei, que no serà superior a 90 minuts.	Quan el termini per restablir un servei per avaria del vehicle és superior a 90 minuts o bé quan l'adjudicatari no ho comuniqui immediatament al responsable UOC..	LLEU: 5%
4	Indisponibilitat del missatger: es comunicarà immediatament al responsable UOC la substitució del missatger i el termini per restablir el servei, que no serà superior a 90 minuts.	Quan el termini per restablir un servei per indisponibilitat del missatger és superior a 90 minuts o bé quan l'adjudicatari no ho comuniqui immediatament al responsable UOC.	LLEU: 5%
5	Incidències no tipificades: totes les incidències s'han de resoldre amb la màxima celeritat i mantenir informat al sol·licitant del servei.	No informar de qualsevol tipus d'incidència o no resoldre-la amb la màxima celeritat.	LLEU: 5%
Incidències de material			
6	Contenidors de valisa en mal estat: en cas de detecció d'un contenidor trencat o en mal estat, l'adjudicatari restarà obligat al recanvi immediat del contenidor de valisa en un termini màxim d'un (1) dia des de que es produeixi la comunicació de la incidència.	L'adjudicatari realitza el recanvi del contenidor de valisa a partir del segon dia des que es produeix la comunicació de la incidència.	LLEU: 5%

Lot 1. Annex 1. ADRECES

	Adreça	CP	Població	Recollida fixa /Servei semi-urgent	Recollida fixa /Servei urgent
Seu UOC - TIBI	Av. Tibidabo, 39-43	08035	Barcelona		Diària moto / destí Edifici O 1 *setmana Furgoneta 450 / destí Edifici O
Seu UOC - EDIFICI U	C/ del Perú, 52	08018	Barcelona		
Seu UOC - EDIFICI O	Rambla Poblenou, 156	08018	Barcelona	Diària / diferents destinacions	
Seu UOC - EDIFICI C	Rambla Poblenou, 154	08018	Barcelona		
Seu UOC de Lleida	Carrer de Canyeret, 12, 2a planta	25007	Lleida	1 *setmana / destí Edifici O	
Seu UOC de Palma	Carrer d'Ausiàs March, 11	7003	Palma	1 *setmana / destí Edifici O	
Seu UOC de Reus	Carrer de l'Escorxador, 1	43202	Reus	1 *setmana / destí Edifici O	
Seu UOC de Salt	Carrer de Sant Antoni, 1, 1a. planta	17190	Salt	1 *setmana / destí Edifici O	
Seu UOC de Sevilla	Avenida Torneo, 32	41002	Sevilla	1 *setmana / destí Edifici O	
Seu UOC de Tortosa	Carrer d'Alfara de Carles, 18	43500	Tortosa	1 *setmana / destí Edifici O	
Seu UOC de València	Plaça Cánovas del Castillo, 1, 3er dreta	46005	València	1 *setmana / destí Edifici O	
Seu UOC de Madrid	Calle de Luchana, 23, planta 6 - Local UOC	28010	Madrid	1 *setmana / destí Edifici O	
MAGATZEM:	Actualment: Carretera de l'Hospitalet, 3	08940	Cornellà de Llobregat	Aquesta direcció pot ser modificada al llarg de l'execució del contracte. Però en tot cas, serà dintre l'Àrea Metropolitana de Barcelona	

Lot 1. Annex 2. Usuaris web

A continuació es relacionen els usuaris web per a la gestió dels serveis.

S'indica un usuari web per a cada seu UOC, un usuari web pel proveïdor del magatzem i un usuari administrador que pugui veure, consultar i interactuar en qualsevol dels serveis sol·licitats per qualsevol dels altres usuaris.

usuari web	Seu	Adreça	CP	Població
uocTIBI	Seu UOC - TIBI	Av. Tibidabo, 39-43	08035	Barcelona
uocU	Seu UOC - EDIFICI U	C/ del Perú, 52	08018	Barcelona
uocO	Seu UOC - EDIFICI O	Rambla Poblenou, 156	08018	Barcelona
uocC	Seu UOC - EDIFICI C	Rambla Poblenou, 154	08018	Barcelona
uocLleida	Seu UOC de Lleida	Carrer de Canyeret, 12, 2a planta	25007	Lleida
uocPalma	Seu UOC de Palma	Carrer d'Ausiàs March, 11	7003	Palma
uocReus	Seu UOC de Reus	Carrer de l'Escorxador, 1	43202	Reus
uocSalt	Seu UOC de Salt	Carrer de Sant Antoni, 1, 1a. planta	17190	Salt
uocSevilla	Seu UOC de Sevilla	Avenida Torneo, 32	41002	Sevilla
uocTortosa	Seu UOC de Tortosa	Carrer d'Alfara de Carles, 18	43500	Tortosa
uocValencia	Seu UOC de València	Plaça Cánovas del Castillo, 1, 3er dreta	46005	València
uocMadrid	Seu UOC de Madrid	Calle de Luchana, 23, planta 6 - Local UOC	28010	Madrid
uocMAG	MAGATZEM:	Carretera de l'Hospitalet, 3	08940	Cornellà de Llobregat
uocADMI	Usuari administrador	Rambla Poblenou, 156	08018	Barcelona

Lot 2. Annex 3. Localitzacions

Localitats que requereixen una de les opcions de servei alternatiu com: oficines pròpies de l'adjudicatari "*pickups*" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "*lockers*" o "*citypaqs*," etc per efectuar el Servei de la Central de Préstec a l'usuari (Enviament de préstec):

- Lleida
- Reus
- Salt
- Tortosa
- Sevilla
- València
- Madrid
- Palma

Localitats que requereixen una de les opcions de servei alternatiu com: oficines pròpies de l'adjudicatari "*pickups*" o establiments d'altres empreses o entitats col·laboradores, armariets/bústies intel·ligents, "*lockers*" o "*citypaqs*," etc. per efectuar el Servei de l'usuari a la Central de Préstec (Retorn de préstec):

- Lleida
- Reus
- Salt
- Tortosa
- Ametlla de Mar
- Amposta
- Andorra
- Igualada
- Olot
- Balaguer
- Benicarló
- Berga
- Ciutadella
- Figueres
- Gadesa
- La Bisbal d'Empordà
- La Seu d'Urgell
- Manacor
- Martorell
- Mataró

- Montblanc
- Palafrugell
- Pont de Suert
- Puigcerdà
- Santa Bàrbara
- Santa Coloma de Farners
- Solsona
- Sort
- Tàrraga
- Tremp
- Valls
- Vilafranca del Penedès
- Sevilla
- València
- Madrid
- Palma de Mallorca
- Las Palmas de Gran Canaria
- Tenerife
- Ciutadella
- Manacor
- Alacant
- Benicarló
- Bilbao
- Donostia
- Màlaga
- Saragossa

El Client UOC es reserva el dret a activar o desactivar la disponibilitat i ús d'aquests serveis alternatiu d'aquestes localitats en qualsevol moment.

LOTS 2 i 3. Annex 4. MISSATGERIA I VALISA PRÉSTEC BIBLIOTECA

CALENDARI UOC 2023

Aquest document recull els dies festius UOC i també els festius d'àmbit estatal, autonòmic i local per a l'any 2023. En els d'àmbit autonòmic i local s'indica a quina de les autonomies o ciutats amb una seu de la UOC és festiu.

GENER

- 2 de gener: festiu Comunitat Autònoma d'Andalusia (es trasllada del 1 al 2 de gener)
- 6 de gener: festiu laboral a Catalunya / Comunitat Autònoma de Madrid/ Comunitat Autònoma Illes Balears / Comunitat Autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana
- 20 de gener: festiu local a Palma de Mallorca

FEBRER

- 28 de febrer: festiu comunitat Autònoma d'Andalusia

MARÇ

- 1 de març: festiu Comunitat Autònoma Illes Balears
- 20 de març: festiu Comunitat Autònoma de Madrid (es trasllada del 19 al 20 de març)

ABRIL

- 6 d'abril: festiu UOC / festiu Comunitat Autònoma de Madrid / festiu Comunitat Autònoma Illes Balears / Comunitat Autònoma d'Andalusia
- 7 d'abril: festiu laboral a Catalunya / festiu Comunitat Autònoma de Madrid / festiu Comunitat Autònoma Illes Balears / Comunitat Autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana
- 10 d'abril: festiu Comunitat Autònoma de Catalunya/ festiu Comunitat Autònoma Illes Balears/ Comunitat Valenciana
- 17 d'abril: festiu local a València
- 24 d'abril: festiu UOC (en substitució del 23 d'abril)/ festiu local a València
- 26 d'abril: festiu local a Sevilla

MAIG

- 1 de maig: festiu Comunitat Autònoma de Catalunya/ festiu Comunitat Autònoma de Madrid / Comunitat Autònoma d'Andalusia/ festiu Comunitat Autònoma Illes

Balears/ Comunitat Valenciana

- 2 de maig: festiu Comunitat Autònoma de Madrid
- 11 de maig: festiu local a Lleida
- 15 de maig: festiu local a Madrid
- 17 de maig: festiu local a Vila-real

JUNY

- 5 de juny: festiu local Barcelona/ festiu local Tortosa
- 8 de juny: festiu local a Sevilla
- 24 de juny: festiu Comunitat Autònoma de Catalunya / Comunitat Valenciana
- 29 de juny: festiu local a Reus

JULIOL

- 25 de juliol: festiu local a Salt

AGOST

- 15 d'agost: festiu Comunitat Autònoma de Catalunya / festiu Comunitat Autònoma de Madrid / festiu Comunitat Autònoma Illes Balears / Comunitat Autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana

SETEMBRE

- 4 de setembre: festiu local a Tortosa
- 11 de setembre: festiu Comunitat de Autònoma de Catalunya
- 25 de setembre: festiu local a Barcelona (es trasllada del 24 al 25 de setembre)/ festiu local a Reus
- 29 de setembre: festiu local a Lleida

OCTUBRE

- 9 d'octubre: festiu Comunitat Valenciana
- 12 d'octubre: festiu Comunitat Autònoma de Catalunya / festiu Comunitat Autònoma de Madrid / festiu Comunitat Autònoma Illes Balears / Comunitat Autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana
- 30 d'octubre: festiu local a Salt

NOVEMBRE

- 1 de novembre: festiu Comunitat Autònoma de Catalunya/ festiu Comunitat Autònoma de Madrid / festiu Comunitat Autònoma Illes Balears / Comunitat Autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana
- 9 de novembre: festiu local a Madrid

DESEMBRE

- 6 de desembre: festiu Comunitat Autònoma de Catalunya / festiu Comunitat Autònoma de Madrid / festiu Comunitat Autònoma Illes Balears / Comunitat Autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana
- 8 de desembre: festiu Comunitat Autònoma de Catalunya/ festiu Comunitat Autònoma de Madrid / festiu Comunitat Autònoma Illes Balears / Comunitat Autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana
- 25 de desembre: festiu Comunitat Autònoma de Catalunya / festiu Comunitat Autònoma de Madrid /festiu Comunitat Autònoma Illes Balears / Comunitat Autònoma d'Andalusia / Comunitat Valenciana
- 26 de desembre: festiu Comunitat Autònoma de Catalunya / festiu local a Palma de Mallorca / festiu local a Vila-real
- 28 de desembre: festiu UOC (en substitució del 24 de desembre)
- 29 de desembre: festiu UOC (en substitució del 31 de desembre)