

**CONTRACTE RELATIU
MISSATGERIA NACIONAL I ANDORRA PER A LA BIBLIOTECA UOC**

EXPEDIENT OSE0034/2023

PROCEDIMENT NO SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
--

ÍNDEX

Contingut

1. INTRODUCCIÓ	3
2. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
3. GLOSSARI DEL PLEC.....	3
4. PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	4
4.1 ASPECTES GENERALS	4
4.2. FASES DEL SERVEI	5
4.2.1 Fase inicial - preparació del servei	5
4.2.2 Fase de servei / servei durant vigència del contracte	6
4.2.3 Fase de devolució del servei o traspàs del servei en el supòsit de no ser adjudicatari de la nova licitació	6
4.3 DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI	6
4.4 HISTÒRIC DEL SERVEI I VOLUMETRIA.....	7
4.5 OPERATIVA DEL SERVEI	8
4.5.1 Sol·licitud dels serveis	8
4.5.2 Recollides.....	9
4.5.3 Etiquetatge de la mercaderia.....	9
4.5.4 Traçabilitat.....	9
4.5.5 Entregues	11
4.6 TERMINIS DEL SERVEI.....	11
4.6.1 Expedicions diàries generades des de la central de préstec.....	11
4.6.2 Terminis d'entrega des del moment de la recollida	12
4.7 RECURSOS HUMANS	12
4.8 RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES.....	13
4.8.1 Incidències en l'entrega a l'usuari del servei de Préstec	13

4.8.2 Incidències en la recollida per a l'entrega a la Central de Préstec	14
4.8.3 Incidències per pèrdua o per material malmès	14
4.9 REQUISITS TÈCNICS	15
4.9.1 Plataforma Web.....	15
4.9.2 Funcionalitats de la plataforma logística de l'adjudicatari.....	16
4.10 TARIFES.....	17
4.11 COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI	18
4.11.1 Comunicació per a la gestió diària dels serveis	18
4.11.2 Comunicació per al seguiment del servei	19
4.12 FACTURACIÓ.....	20
4.13 BOSSA PER A SERVEIS EXCEPCIONALS	20
4.14 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	21
4.15 SISTEMA DE PENALITATS.....	21
4.15.1 Nivells de sancions aplicables a les penalitats previstes al Plec de Condicions Particulars.....	22
4.15.2 Penalitzacions per incompliment dels Acords de nivell de subministrament (ANS)	22
Annex 1. LOCALITZACIONS.....	24
Annex 2. CALENDARI UOC	26

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.

Així mateix, la UOC disposa d'una Biblioteca pròpia, que dona servei de préstec a tota la comunitat UOC i altres institucions no UOC (com ara altres Biblioteques, altres Universitats del territori espanyol, etc.). La Biblioteca UOC va néixer com a biblioteca digital i segueix treballant per aconseguir augmentar el seu fons digitals. Tanmateix, segueix oferint préstec de llibres, CD i altres documents en diferents suports físics. Per realitzar el seu préstec - enviament al peticionari i retorn a la Biblioteca - es necessita un servei de missatgeria. Aquesta és la finalitat d'aquest contracte.

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 possibilitar el préstec bibliotecari. També es podrà utilitzar el servei de missatgeria per enviaments de documents que no requereixin retorn.

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

- Biblioteca UOC. Departament de la UOC responsable del servei de préstec i de la conservació i ampliació del fons propi. Responsable del contracte de l'empresa externa que du a terme la conservació del fons i gestiona els préstecs.

- Central de Préstec: conserva el fons de la biblioteca i generadora dels préstecs. Actualment NUBILIUM / DISNET (empresa externa contractada per la UOC).
- Usuari de la biblioteca (usuari del préstec/usuari): alumnes, professorat, personal de gestió de la UOC, institucions públiques i privades que sol·liciten disposar d'un document, llibre o objecte de la Biblioteca UOC en préstec.
- Préstec bibliotecari: Fet de deixar un bé a una persona amb la condició que la retorni després d'un temps determinat.
- Pickups, Lockers: Espais on l'usuari de la biblioteca pugui recollir el seu préstec.
- Oficines d'admissió: Oficines pròpies o subcontractades que permetin l'admissió d'un retorn de préstec. On l'**usuari de la biblioteca** pot retornar el llibre/s. Així com l'usuari pugui recollir el seu préstec.
- Enviament: Transport de la Central de Préstec a l'usuari del préstec.
- Retorn: Transport de l'usuari de la biblioteca a la Central de Préstec.
- Usuari web: gestors, personal que podran accedir a la plataforma del proveïdor, amb usuari i clau, per poder fer el seguiment, entrar peticions, etc.
- Client UOC: personal de la UOC o designat per la UOC per interactuar amb el proveïdor.

4. PRESTACIÓ DEL SERVEI

4.1 ASPECTES GENERALS

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de missatgeria nacional que la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) precisa per a possibilitar el préstec bibliotecari.

La mercaderia és la pròpia d'una biblioteca: llibres, CDs, i altres suports físics de diferents documents.

- a) enviament de la Central de Préstec de la UOC (ubicada en la província de Barcelona) a l'usuari del préstec.
- b) retorn de l'usuari a la Central de Préstec de la UOC.

El servei es realitzarà entre dues o més adreces dels següents **territoris**: Espanya, Illes Balears, Andorra, Illes Canàries i Ceuta i Melilla.

La **modalitat del servei** serà d'entregues entre 24 i 36 hores màxim des de la recollida al lliurament a l'usuari.

La **peculiaritat del servei** és que tot el que s'envia, es retorna (el retorn no respon a un termini temporal fix per a tots els préstecs).

- Es valorarà la cobertura del territori amb oficines d'admissió o punts estables de l'adjudicatari o subcontractats ("pickups", "lockers", "citypaqs") per a possibilitar la recollida i la devolució del llibre/s per part del sol·licitant del préstec. Mecanismes de generació d'etiquetes pel retorn del préstec.

Els serveis de missatgeria: entrega i retorn, seran facturats a la UOC, tot i que excepcionalment la UOC podrà sol·licitar serveis a pagar pel destinatari/usuari del préstec (servei de contra reembossament).

4.2. FASES DEL SERVEI

4.2.1 Fase inicial - preparació 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 20 dies hàbils.

És responsabilitat de l'adjudicatari en aquesta fase:

- Instal·lar la impressora tèrmica a la central de Préstec i altres possibles equipaments necessaris per a la prestació del servei.
- Assegurar el correcte funcionament de la infraestructura tecnològica necessària per a la prestació del servei (impressora d'etiquetes, programari, sobres, etiquetes, etc.).
- Aportar el material necessari per a la prestació del servei (sobres inviolables i sobres *packing list*, etiquetes, etc.)
- Facilitar els accessos a l'entorn web per accedir a la zona client (nom d'usuari i contrasenya). Es requereix un usuari per la Central de Préstec, un usuari per un gestor UOC de Biblioteca i un usuari pel responsable del servei a la UOC. Aquest darrer, amb perfil administrador (que pot veure i extreure dades de les sol·licituds de la resta d'usuaris). L'adjudicatari podrà en qualsevol moment, crear nous usuaris web si així ho requerís la UOC.
- La posada en marxa i el correcte funcionament del servei.

És responsabilitat del client UOC en aquesta fase:

- 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 Fase de servei / servei durant vigència del contracte

En aquesta fase es presten els serveis indicats en l'apartat [4.3 DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI](#), d'acord amb les especificacions demanades en aquest plec.

4.2.3 Fase de devolució del servei o traspàs del servei en el supòsit de no ser adjudicatari de la nova licitació

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 20 dies hàbils i una durada màxima de 45 dies hàbils. Consisteix en el traspàs del servei a un nou adjudicatari, en cas que es produeixi un canvi de contractista.

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.).

4.3 DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI

El servei consisteix en:

1. La Central de Préstec prepararà diàriament les sol·licituds de préstec rebudes el dia anterior (Vegis [4.5.1 Sol·licitud dels serveis](#)).
 - a. A partir del programa de gestió del préstec, la Central de Préstec realitzarà la càrrega de serveis de missatgeries al programa de l'adjudicatari (vegis apartat [4.9.2 Funcionalitats de la plataforma logística de l'adjudicatari](#)) i etiquetarà la mercaderia.
2. L'adjudicatari realitzarà una recollida fixa per la Central de Préstec. La recollida tindrà lloc de dilluns a divendres segons calendari laboral UOC (vegis [Annex 2. CALENDARI UOC 2023](#)) dins la franja 16:00 h i les 17:00 h.

3. L'adjudicatari transportarà les mercaderies a destinació amb les garanties de traçabilitat i compliment dels requeriments descrits en aquest document.
 - a. les destinacions poden ser domicilis particulars, oficines d'admissió, establiments de "pickup", "lockers", etc.
4. Quan l'**usuari de la biblioteca** hagi de retornar el préstec, imprimirà l'etiqueta de retorn que l'adjudicatari li haurà facilitat o podrà lliurar-lo a una oficina d'admissió de l'adjudicatari (veure [4.5.5.2 Entregues a la Central de Préstec](#)).
5. L'adjudicatari recollirà el "retorn" per a transportar-lo fins a la Central de Préstec.

Amb l'objectiu de vetllar per un sistema sostenible (economitzar el nombre d'enviaments) , eficaç (minimitzar incidències per absència del destinatari) i còmode per l'usuari de la Biblioteca (recollida i retorn dels llibres, a prop del domicili) , es valorarà la cobertura del territori amb oficines o punts estables de l'adjudicatari o subcontractats ("pickups", "lockers", "citypaqs") per a possibilitar la recollida i la devolució del llibre/s per part del sol·licitant del préstec.

4.4 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 seus 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 [Annex 1. LOCALITZACIONS](#)) a les localitats que la UOC indica (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, atès el fet que el servei de Préstec s'està reestructurant i el comportament dels usuaris de la biblioteca 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.

4.5 OPERATIVA DEL SERVEI

4.5.1 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.

Es podran continuar sol·licitant serveis de recollida fins al pas del missatger.

Les destinacions poden ser domicilis particulars, oficines d'admissió, establiments de “pickup”, “lockers”, etc.

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

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

4.5.2 Recollides

- a) Recollides a la Central de Préstec. L'adjudicatari realitzarà una **recollida fixa diària**. La recollida tindrà lloc de dilluns a divendres segons calendari laboral UOC (vegis l'[Annex 2. CALENDARI UOC 2023](#)) dins la franja 16:00 h i les 17:00 h.
- b) Retorn de llibres per part del usuaris de Biblioteca a la Central de Préstec. L'adjudicatari disposarà de mecanismes per facilitar les recollides. Aquestes no superaran les 36 hores, des del moment que l'usuari de la Biblioteca hagi dipositat el retorn en un establiment de l'adjudicatari ja sigui en oficines d'admissió, lockers, etc.

4.5.3 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 l'apartat “[4.5.4 Traçabilitat](#)”.

- a) Pels serveis amb origen a la Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC: el programa de l'adjudicatari generarà les etiquetes, Central de Préstec les imprimeix i les enganxa a cada servei.
 - L'adjudicatari proporcionarà de forma gratuïta
 - una etiquetadora (impressora tèrmica)
 - les etiquetes
 - suport tècnic
- b) Els serveis de retorn - recollides dels retorn del préstec: l'adjudicatari facilitarà diferents mecanismes per facilitar a l'usuari de la biblioteca obtenir l'etiqueta per imprimir-la en una impressora domèstica i poder identificar el paquet pel seu retorn a la Central de préstec.

4.5.4 Traçabilitat

La traçabilitat és el seguiment continuat dels enviaments, des de l'origen a la destinació. 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 *PDAs* 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.

Tots els serveis sol·licitats (recollides i retorns), 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.

4.5.4.1 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 4.9.1 Plataforma 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 de 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.

4.5.4.2 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 a la destinació.

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.

4.5.5 Entregues

4.5.5.1 Entregues als usuaris del servei de Préstec

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.

4.5.5.2 Entregues a la Central de Préstec

Tots els serveis recollits en diferents orígens seran lliurats en un sol lliurament a la Central de Préstec dins el seu horari laboral.

4.6 TERMINIS DEL SERVEI

4.6.1 Expedicions diàries generades des de 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), de 16:00 a 17:00

- El client UOC disposarà fins a l’hora de pas del missatger per poder documentar enviaments.
- Els paquets recollits en el pas fix seran expedits al mateix dia.

4.6.2 Terminis d'entrega des del moment de la recollida

Els serveis se 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;00 a 17:00 h.
- **Entrega a la Central de Préstec:** dins l'horari d'obertura de les instal·lacions (actualment Disnet).

4.7 RECURSOS HUMANS

Els recursos humans que escaurà que l'empresa adjudicatària disposi per l'execució del servei en la qualitat esperada són, com a mínim:

(1) Coordinador o responsable del servei: l'empresa licitadora haurà de designar (1) 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 persona al llarg de la durada del contracte i només es podrà canviar per causes excepcionals, degudament comunicades a la UOC i acceptades per aquesta.

(1) Responsable d'atenció al client: l'adjudicatari assignarà (1) un responsable de trànsit per a donar resposta a totes les consultes sobre els serveis sol·licitats i en trànsit, així com, per resoldre les possibles incidències. 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, 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.

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

4.8 RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

4.8.1 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 disposarà d'un servei de preavis per SMS o correu electrònic (sense cap cost afegit al servei contractat) que permeti 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 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.

Les incidències que poden succeir durant l'execució del servei poden ser entre d'altres:

- no es troba l'adreça
- no hi ha la persona de contacte
- incidències en el transport

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.

4.8.2 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.

4.8.3 Incidències per pèrdua o per material malmès

4.8.3.1 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.

4.8.3.1.1 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.

4.8.3.1.2 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. Com l'import indicat és amb data d'elaboració del present document, a l'inici del servei es fixarà l'import a partir dels imports de mercat, per tal de fixar un preu de mercat ajustat.

4.8.3.2 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.

Recomanem indicar en la plataforma web, proporcionada per l'adjudicatari, que escaurà que els clients facilitin fotografies com a testimoni gràfic quan un material arribi malmès.

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.

4.9 REQUISITS TÈCNICS

L'adjudicatari ha de proveir al client UOC d'acord amb els següents requisits tècnics descrits als apartats següents: [4.9.1 Plataforma Web](#) i [4.9.2 Funcionalitats de la plataforma logística de l'adjudicatari](#).

L'adjudicatari oferirà una interfície web per la gestió de les devolucions dels llibres per usuaris de la biblioteca. Durant la fase d'implementació es detallarà el procediment.

4.9.1 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 "[4.2.1 Fase inicial - preparació del servei](#)".

El web ha de complir amb els requisits següents:

- a) El web permet gravar els serveis de forma unitària: introduir totes les dades de l'adreça de destinació o recollida i contacte de l'usuari sol·licitant del servei de préstec, 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.
 - Guardar les adreces habituals a l'agenda.
 - Descarregar el "*tracking*" per imprimir en formats compatibles per a etiquetadora (impressora tèrmica) o per a impressora domèstica o d'oficina.
- b) El web permet carregar els serveis mitjançant un fitxer extern: traspàs de dades d'un full de càlcul mínim o equivalent. Imprimir etiquetes en una etiquetadora (impressora tèrmica).
- 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 Nubilum-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.

4.9.2 Funcionalitats de la plataforma logística de l'adjudicatari

El sistema informàtic del proveïdor del servei de missatgeria ha de comptar amb un sistema d'intercanvi d'informació, a la disposició del client UOC, 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.

L'intercanvi d'informació dels sistemes facilita també la creació automàtica de les etiquetes tèrmiques de "*tracking*". En el supòsit que els possibles ajustos del sistema generin una despesa, aquesta no serà repercutida al client UOC.

4.10 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
- Nacional
- 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

No seran facturables:

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

4.11 COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

4.11.1 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:

- Operatiu de 08:00h a 20:00h 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 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 24 hores, en el període entre les 8:00 h i les 20:00 h, 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 a les destinacions 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.
 - Operatiu de 08:00h a 20:00h en dies laborables (e-mail i telèfon).
 - El telèfon serà gratuït o de tarifa ordinària (en cap cas tipologia de telèfon 902 o similar)

4.11.2 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 durant els dies laborables:

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

4.11.2.1 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 [4.10 "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.

4.12 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 envii mensualment per correu electrònic a l'adreça: prestec@uoc.edu,

- una factura proforma en format electrònic que haurà de ser validada abans d'emetre la factura-e mensual definitiva.

Es requereix que l'adjudicatari adjunti a la factura proforma un arxiu de full de càlcul (Excel o equivalent) amb el detall de cada un dels serveis unitaris. En aquest full de càlcul relacionarà tots els camps de la petició i cost del servei unitari sense IVA.

Un cop validada la factura proforma per part del client UOC, l'adjudicatari emetrà la factura-e definitiva que inclourà el número de comanda facilitat pel client UOC, en un lloc visible. Aquesta factura s'enviarà a l'atenció de l'Àrea d'Economia i Finances d'acord amb el que s'especifica a l'apartat E del PCP.

4.13 BOSSA PER A SERVEIS EXCEPCIONALS

Dintre del pressupost de la licitació (duració inicial de dos anys) es preveu una partida per import de 2.400 € IVA exclòs, 1.200 € anuals 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 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*).

4.14 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: 16.00 h a 17:00 h (de dilluns a divendres no festius).
- Complir amb el termini d'entrega i/o notificació (preavis) a l'usuari del servei de Préstec: entre 24h 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.

4.15 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 Prescripcions Tècniques.

4.15.1 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.

4.15.2 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 (de 16:00 a 17:00 h).	≥98	20 %
2	Incompliment del termini d'entrega o notificació (preavis) a l'usuari: entre 24/36 h	≥98	20 %
3	Incompliment 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.	≥98	20 %

4	Incompliment dels terminis diaris de comunicació d'incidències: 24 h (1 dia hàbil)	≥98	20 %
5	Incompliment dels terminis de resolució d'incidències: fallida en l'entrega: 72 h (3 dies hàbils)	≥98	15%
6	Incompliment dels terminis de resolució d'incidències: retorn del paquet a origen si no es recull: a partir del 6è dia hàbil	≥98	5 %

Annex 1. 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):

- Barcelona
- 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):

- Barcelona
- 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

Annex 2. CALENDARI UOC

A títol orientatiu en el 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)