

CONTRACTE RELATIU
AL SERVEI DE VALISA DE LA BIBLIOTECA PER A LA UNIVERSITAT OBERTA DE
CATALUNYA

EXPEDIENT OSE00025/2024

PROCEDIMENT NO SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Índex

1. INTRODUCCIÓ	3
2. GLOSSARI DEL PLEC	3
3. VALISA PER A BIBLIOTECA	4
3.1. OBJECTIUS DE LA CONTRACTACIÓ	4
3.2. FASES DEL SERVEI	4
3.2.1. Fase inicial - preparació del servei	4
3.2.2. Fase de servei / servei durant vigència del contracte	5
3.2.3 Fase de devolució del servei o traspàs del servei en el supòsit de no ser adjudicatari de la nova licitació	5
3.3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	6
3.4. OPERATIVA DEL SERVEI	6
3.5. GLOSSARI ESPECÍFIC	7
3.6. RUTES	7
3.7. TRAJECTES	10
3.8. RECURSOS MATERIALS	11
3.9. RECURSOS HUMANS	12
3.10. COMUNICACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI	133
3.11. INCIDÈNCIES	14
3.12. REQUISITS TÈCNICS	15
3.12.1. Plataforma Web	15
3.13. FACTURACIÓ	15
3.14. INCORPORACIÓ O DISMINUCIÓ DE PUNTS DE RUTA	16
3.15. BOSSA PER A SERVEIS EXCEPCIONALS	17
3.16. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	17
3.17. SISTEMA DE PENALITZACIONS	18
3.17.1. Nivells de sancions aplicables a les penalitats previstes al Plec de Condicions Particulars	18
3.17.2. Penalitzacions per incompliment dels Acords de nivell de subministrament (ANS)	18
4. ANNEX. CALENDARI UOC	20

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 del present contracte és la prestació del servei de valisa que la Biblioteca de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) precisa per garantir l'enviament de tots aquells paquets, llibres, documents o altres materials que requereixi a les adreces indicades (punts de pas).

2. GLOSSARI DEL PLEC

A continuació es citen en ordre alfabètic les paraules i expressions del Plec:

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)
- 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: s'entén punt o punt de pas cadascuna de les adreces on hi ha ubicada una Seu UOC o un proveïdor de la UOC o una altra biblioteca o institució amb la qual la UOC tingui un acord o conveni de col·laboració que disposa d'aquest servei.

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

Ruta: pel servei de valisa, s'entén el conjunt de trajectes enllaçats.

Sobres de correu intern: 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.

3. VALISA PER A BIBLIOTECA

3.1. OBJECTIUS DE LA CONTRACTACIÓ

Facilitar el servei de valisa per al servei de Préstec de la Biblioteca de la UOC amb la recollida i entrega de llibres, documents 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, documents 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.

3.2. FASES DEL SERVEI

3.2.1. 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 10 dies hàbils.

És responsabilitat de l'adjudicatari en aquesta fase:

- aportar els recursos materials necessaris per a realitzar el servei, indicats a l'apartat **4.2.4 RECURSOS MATERIALS**
- facilitar els accessos a l'entorn web o equivalent per accedir a la zona client (nom d'usuari i contrasenya). Es requereix un usuari per a la Central de Préstec, un usuari per a un gestor UOC de Biblioteca i un usuari per al

responsable del servei a la UOC. Aquest darrer, amb perfil administrador per poder extreure informes dels serveis realitzats. 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.

3.2.2. Fase de servei / servei durant vigència del contracte

En aquesta fase es presten els serveis indicats en l'apartat **4.2.3 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**, d'acord amb les especificacions demanades en aquest plec.

3.2.3 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 10 dies hàbils i una durada màxima de 30 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
- entrega a la Central de Préstec de la Biblioteca de la UOC dels llibres recollits en contenidors de valisa en qualsevol punt de les dues rutes
- 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 dels recursos materials facilitats per l'adjudicatari a l'inici del servei per a realitzar el servei.

3.3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El servei consisteix en la recollida, transport i lliurament de llibres, documents i altres materials entre diferents punts ubicats dins la demarcació de la província de Barcelona

amb un vehicle utilitari o monovolum per transportar fins a un màxim de 2 contenidors amb capacitat no inferior als 35 kg cada un i dotant dels recursos materials i humans per a 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 **ANNEX. CALENDARI UOC**), 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.

3.4. 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.

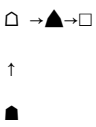
El personal UOC de cada punt prepara els contenidors de valisa per a ser recollits per la persona assignada al servei. Aquesta recollirà els contenidors de cada punt i entregarà els contenidors recollits d'altres punts que tinguin aquest per destí.

Dins 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 contactarà immediatament amb el responsable UOC per informar-lo 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.

3.5. GLOSSARI ESPECÍFIC

Adreça o Punt		Ubicacions de les seus UOC o dels proveïdors de la UOC o d'altres biblioteques o institucions amb les quals la UOC tingui un acord o conveni de col·laboració.
Trajecte		Camí que recorre un vehicle per anar d'un punt (o adreça) a un altre
Ruta		Trajecte entre diferents punts o adreces

3.6. RUTES

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

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

Hora d'inici de la ruta A: 9.00 i hora de finalització: 12 h. S'ha calculat que aquesta ruta es pot realitzar en un temps d'una hora i mitja màxim, però s'estableix un temps de tres hores per possibles eventualitats.

HORA	PUNTS	ADREÇA	PERIODICITAT
9.00 h	Central de Préstec UOC	UOC. Biblioteca DISNET. Central de Préstec CI Pla d'en Fonollar, 15 Polígon Industrial Riu Sec 08205 Sabadell (Barcelona)	Dilluns, dimecres i divendres

10.30 h	UOC 22@	Edifici C - Hub Interdisciplinari de Recerca i Innovació Rambla del Poblenou, 154 08018 Barcelona	Dilluns, dimecres i divendres
12.00 h	Central de Préstec UOC	UOC. Biblioteca DISNET. Central de Préstec CI Pla d'en Fonollar, 15 Polígon Industrial Riu Sec 08205 Sabadell (Barcelona)	Dilluns, dimecres i divendres

- Ruta B (dimarts i dijous): tarda

Hora d'inici de la ruta A: 16.00 i hora de finalització: 18.00 h. S'ha calculat que aquesta ruta es pot realitzar en un temps d'una hora i mitja màxim, però s'estableix un temps de dues hores per possibles eventualitats.

HORA	PUNTS	ADREÇA	PERIODICITAT
16.00 h	Central de Préstec UOC	UOC. Biblioteca DISNET. Central de Préstec CI Pla d'en Fonollar, 15 Polígon Industrial Riu Sec 08205 Sabadell (Barcelona)	Dimarts i dijous
17.30 h	Biblioteca Jaume Fuster	Pl. Lesseps, 20-22 08023 Barcelona	Dimarts i dijous
18.00 h	UOC 22@	Edifici C - Hub Interdisciplinari de Recerca i Innovació Rambla del Poblenou, 154	Dimarts i dijous

		08018 Barcelona	
--	--	-----------------	--

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.

A l'inci del contracte la UOC podrà ajustar els horaris indicats que hauran de complir-se durant tota la vigència del mateix contracte.

- 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 CI Pla d'en Fonollar, 15 Polígon Industrial Riu Sec 08205 Sabadell (Barcelona)
2	UOC 22@	Edifici C - Hub Interdisciplinari de Recerca i Innovació Rambla del Poblenou, 154 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 **ANNEX. CALENDARI UOC**), 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 3.14. *Incorporació de nous punts de ruta*), 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.

Cada ruta és un servei independent i la modificació de qualsevol de les rutes va associada a una reducció percentual del cost del servei.

3.7. 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@

3.8. 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 correu intern o d'altres tipologies 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 subministrarà precintes de seguretat per assegurar el tancament dels contenidors.

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

- **Bosses de valisa:** Bosses impermeables amb cremallera i sistema de tancament fixat de 45 cm (alçada) x 30 cm (amplada) x 20 cm (fons).

L'adjudicatari subministrarà precintes de seguretat per assegurar el tancament de les bosses de valisa.

Durant la vigència del contracte, la UOC es reserva el dret a substituir, de forma temporal, per ajustar-se a les necessitats del moment, el nombre que consideri adequat de contenidors de valisa, tal com s'han descrit al punt anterior, per bosses de valisa.

- **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 que la persona pugui atendre les trucades en ruta.

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

- **PDA's o altres sistemes digitals equivalents** per al registre horari dels horaris de pas als diferents punts de ruta (entregues i recollides) consultable al web de l'adjudicatari.

- **Vehicle utilitari o monovolum per transportar fins a un màxim de 2 contenidors de capacitat no inferior als 35 kg cada un:** a l'inici del servei l'adjudicatari facilitarà a la UOC la marca, model, color i matrícula del vehicle.

Els vehicles han de complir tots els requisits legals en matèria d'impostos, assegurances i inspeccions mecàniques. Hauran d'estar en bon estat de conservació per a garantir la seguretat i confort de la persona que desenvolupi el servei i han de complir les normatives mediambientals que obliga la llei vigent. Els vehicles estaran adaptats a les característiques de volum i seguretat de la paqueteria (llibres, documents i altres materials) a traslladar i, per tant, n'han de garantir el lliurament en perfectes condicions.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un segon vehicle utilitari o monovolum de les mateixes característiques disponible en qualsevol moment com a recanvi del primer vehicle per a qualsevol incidència que pugui sorgir (2 vehicles utilitaris o monovolums per transportar fins a un màxim de 2 contenidors de capacitat no inferior als 35 kg cada un).

- **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.

3.9. 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 AI – Resolució del contracte del Quadre Resum del Plec de Clàusules Particulars.

- **Missatger substitut:** l'adjudicatari haurà de disposar, almenys, 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 i d'expedicions:** 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.

3.10. 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:

- operatius 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, permanentment connectat, 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 qualsevol canvi del servei (modificació de rutes, etc.) sigui per una incidència o un altre motiu justificable.
 - Informar de les incidències del servei durant la ruta i la seva resolució:
 - retard
 - substitució del transportista
 - substitució del vehicle
 - qualsevol altra incidència de caire comunicatiu per a la correcta gestió del servei.
- La no comunicació de qualsevol canvi en el compliment del servei comportarà les penalitzacions contemplades a l'apartat AF – Nivells de sancions aplicables i faltes específiques del Quadre Resum del Plec de Clàusules Particulars.
- Elaborar un informe mensual de la qualitat del servei, a requeriment de la UOC:
 - 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 (contenidors/bosses valisa).
 - Reunions mensuals amb el responsable assignat per la UOC, a requeriment de 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.

3.11. 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.

3.12. REQUISITS TÈCNICS

L'adjudicatari oferirà una interfície web o un sistema equivalent al client per fer el seguiment diari del compliment del servei: entregues i recollides als punts de pas en els horaris fixats. El client UOC podrà accedir a la informació o descarregar-se un informe diari amb els serveis realitzats.

El no compliment dels horaris fixats comportarà les penalitzacions contemplades a l'apartat AF – Nivells de sancions aplicables i faltes específiques del Quadre Resum del Plec de Clàusules Particulars.

3.12.1. Plataforma Web

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.

L'adjudicatari facilitarà tots els accessos a l'entorn web (nom d'usuari i contrasenya) a l'inici del contracte. Vegis el punt "3.2.1 Fase inicial - preparació del servei".

El web ha de complir amb els requisits següents:

- a) El web permet gravar els serveis: hora de pas als punts fixats a cadascuna de les rutes (ruta A: matins i ruta B: tardes).
- b) 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.
- c) Extreure informes de seguiment del servei (excel o equivalent amb la recopilació dels serveis realitzats).

3.13. FACTURACIÓ

La facturació ve definida en el PCP en l'apartat E.

3.14. INCORPORACIÓ O DISMINUCIÓ DE 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	Implica un increment de l'import del servei a facturar.
(-1) punt o trajecte	Dins l'àrea metropolitana de Barcelona	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 ≥ 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.

3.15. 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 4.2.3), 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*), import previst com a un màxim en el cas

de que sigui acordada la durada màxima del contracte (és a dir, 1 any més dos de possibles pròrrogues)..

3.16. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

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

- Complir les rutes establertes de matí i tarda.
- Comunicar qualsevol canvi del servei sigui per una incidència o un altre motiu justificable.
- 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 a les 12.00 h a la Central de Préstec
 - ruta de tardes (dimarts i dijous): inici a les 16.00 h a la Central de Préstec i final a les 18.00 h a UOC 22@.
- Compartir amb el client UOC el registre diari dels horaris de pas als diferents punts de cada ruta.
- 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

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

3.17. 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.

3.17.1. 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.

3.17.2. 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 penalitzat aquells tràmits deficients que excedeixin dels ANS previstos a la taula següent:

	Descripció	Falta	Pes ANS
Incompliment de les rutes			
1	Incompliment de la ruta de de matí i/o tarda.	No complir qualsevol dels trajectes establerts (saltar-se un punt de pas).	MOLT GREU: 15%
2	Incompliment de la comunicació de qualsevol canvi del servei sigui per una incidència o un altre motiu justificable.	No complir amb el compromís de comunicació al client UOC.	MOLT GREU: 15%
Endarreriments en ruta per			
3	Incompliment de l'horari fixat de les rutes de matí i tarda.	No complir l'horari establert.	MOLT GREU: 15%
4	Compartir amb el client UOC el registre diari dels horaris de pas als diferents punts de cada ruta.	No complir amb el compromís de facilitar al client UOC el registre diari dels horaris de pas als diferents punts de cada ruta.	MOLT GREU: 15%

Recollida:

5	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%
6	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%
7	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%
8	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.	GREU: 10%
Incidències de material			

9	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%
---	---	--	-----------------

4. ANNEX. CALENDARI UOC

CALENDARI UOC 2024

Festius UOC

S'han establert com a festius de la UOC i de les empreses del grup els dies 28 de març (Dijous Sant), 23 d'abril (Sant Jordi), 24 de desembre i 31 de desembre.

Cal afegir-hi els festius d'àmbit estatal, autonòmic i local. Així, doncs, tenint en compte el calendari que és aplicable a la ciutat de Barcelona, també són festius els dies següents: 1 i 6 de gener, 1 d'abril, 1 i 20 de maig, 24 de juny, 15 d'agost, 11 i 24 de setembre, 12 d'octubre, 1 de novembre, 6, 25 i 26 de [desembre](#).