

**CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE MISSATGERIA  
INTERNACIONAL  
DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA  
EXPEDIENT OSE00002/2025**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

# Índex

Glossari de termes

1. Objecte del contracte

2. Descripció del servei

3. Escenari actual del servei

3.1. Històric de serveis

4. Característiques dels enviaments

4.1. Tipologia d'enviaments i terminis: exportacions i importacions

5. Operativa del servei

5.1. Sol·licitud del servei

5.1.1. Camps mínims per sol·licitar els serveis

5.1.2 Etiqueta tracking/ Identificació de la mercaderia

5.2. Recollida a origen

5.2.1. Exportacions. Terminis màxims de recollida des del moment de la sol·licitud

5.2.2. Importacions. Terminis màxims de recollida des del moment de la sol·licitud

5.3. Càrrega i descàrrega del material a transportar

5.4. Traçabilitat

5.5. Duanes

5.6. Entregues

6. Gestió incidències

6.1. Incidències de recollida

6.2. Incidències de trànsit

6.3. Enviament retingut a duanes

6.4. Incidències d'entrega

6.5. Incidències per pèrdua o material malmès

6.6. Incidències no tipificades

## 7. Recursos Humans

### 7.1. Responsable d'expedicions

### 7.2. Responsable de servei

## 8. Recursos Materials

### 8.1. Eines de gestió

### 8.2. Material per a l'embalatge i preparació d'enviaments

### 8.3. Material per al transport de les mercaderies

## 9. Comunicació i seguiment de qualitat del servei

## 10. Facturació

### 10.1. Paràmetres de cost del servei

## 11. Acords de Nivell de Servei (ANS)

## Glossari de termes:

- **Duanes:** Oficina governamental oficial per al control de moviment d'entrades i sortides de mercaderies entre diferents països.
- **Agent de duanes:** persona natural o jurídica, degudament autoritzada per les respectives autoritats duaneres, que actua davant els organismes competents (duanes, ministeris, i altres ens privats o públics) en nom i per compte d'un tercer que contracta els seus serveis i li atorga un poder autènticat i permanent, en els tràmits d'una operació d'importació, exportació o trànsit.
- **DUA (Document Únic Administratiu):** Document emès per l'agent duaner on s'especifica la mercaderia que es transporta per a la declaració tributària a Hisenda tant en exportacions com importacions o exportacions temporals.
- **Factura Proforma:** Document emès pel sol·licitant del servei que acompanya les expedicions de paqueteria amb destinacions on hi ha pas de duanes. Conté el detall del material a que fa referència l'enviament: descripció i característiques, la quantitat que s'envia i el valor del mateix.
- **Carta de doble ús:** Document emès pel sol·licitant del servei que acredita que el material a que fa referència l'enviament no es troba dins el llistat de productes de doble ús que recull el Reglament (CE) nº 428/2009 del Consell, de 5 de maig de 2009, pel qual s'estableix un règim comunitari de control de les exportacions, la transferència, el corretatge i el trànsit de productes de doble ús.
- **POD (Proof of delivery)** albarà digitalitzat de l'entrega realitzada que aporta l'adjudicatari en cada servei entregat.

## 1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de missatgeria internacional que la Universitat Oberta de Catalunya (d'ara endavant, UOC) sol·licita, d'acord amb les condicions i especificacions tècniques que s'estableixen al present Plec de Prescripcions Tècniques i en el Plec de Clàusules Administratives Particulars que han de regir la contractació.

## 2. Descripció del servei

El servei de missatgeria internacional ofereix la recollida, transport i lliurament de documents i paqueteria a escala global, tant per a operacions d'importació com d'exportació.

Tots els enviaments disposaran d'un sistema de seguiment (tracking) que garanteixi la traçabilitat completa des de l'origen fins al destí final, incloent un comprovant d'entrega electrònic (POD).

El servei també inclou la gestió completa de les tramitacions duaneres per facilitar el procés de transport internacional.

Les necessitats a satisfer amb el servei de missatgeria internacional de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) inclouen la gestió integral d'enviaments internacionals de documents i paqueteria amb garanties de traçabilitat i seguretat, adaptant-se a les necessitats específiques de la institució, com l'enviament de documentació acadèmica i material corporatiu a estudiants i aliances en més de 90 països. A més, el servei ha de garantir terminis d'entrega competitius, una operativa eficient amb eines telemàtiques per a la gestió i seguiment, i la gestió completa dels tràmits duaners, assegurant el compliment dels requisits internacionals.

## 3. Escenari actual del servei

La UOC té una forta presència internacional en els següents àmbits:

- Aliances amb Universitats i institucions de recerca d'arreu del món, la qual cosa genera enviaments i recollides de documentació amb terminis específics.
- Disposa de dues oficines a Llatinoamèrica - Mèxic i Colòmbia -, de forma que es requereix l'enviament de material corporatiu i de documentació acadèmica, així com la recollida i l'enviament de documentació relativa als estudiants.
- La UOC participa i lidera diferents projectes de cooperació, la qual cosa comporta la necessitat d'enviaments a països en conflicte i camps de refugiats, així com enviaments de productes de segona mà (portàtils, samarretes, etc.).
- A més a més, la UOC té estudiants desplegats en més de 90 països

Per saber-ne més: <http://www.uoc.edu/portal/ca/universitat/internacional/index.html>,  
<http://www.uoc.edu/portal/ca/universitat/responsabilitat-social/cooperacio-desenvolupament/index.html>

### 3.1. Històric de serveis

Entre entre l'octubre de 2023 i el setembre de 2024 (ambdós mesos inclosos), s'han gestionat un total de 395 serveis de missatgeria internacional.

D'aquests, 244 corresponen a exportacions i 151 a importacions.

#### Volumetria dels serveis d'exportació per països destinataris

| DESTÍ EU/no EU                 | país destí    | volumetria de serveis |
|--------------------------------|---------------|-----------------------|
| Destinacions dins UE           | Alemanya      | 14                    |
|                                | Bèlgica       | 6                     |
|                                | Itàlia        | 6                     |
|                                | França        | 5                     |
|                                | Suïssa        | 4                     |
|                                | Països Baixos | 3                     |
|                                | Austria       | 1                     |
|                                | Finlàndia     | 1                     |
|                                | Irlanda       | 1                     |
|                                | Polònia       | 1                     |
|                                | Portugal      | 1                     |
|                                | Suècia        | 1                     |
| Destinacions extracomunitàries | Colòmbia      | 75                    |
|                                | Equador       | 31                    |
|                                | Mèxic         | 24                    |
|                                | USA           | 17                    |
|                                | Andorra       | 12                    |
|                                | Xile          | 7                     |
|                                | Austràlia     | 5                     |
|                                | Perú          | 5                     |
|                                | Regne Unit    | 4                     |
|                                | Canada        | 3                     |
|                                | Túnez         | 3                     |
|                                | Argentina     | 2                     |
|                                | Bolivia       | 2                     |
|                                | Nicaragua     | 2                     |
|                                | Brasil        | 1                     |
|                                | Costa Rica    | 1                     |

|  |                     |                  |
|--|---------------------|------------------|
|  | Emirats Àrabs Units | 1                |
|  | Filipines           | 1                |
|  | Marroc              | 1                |
|  | Maurici             | 1                |
|  | Nova Zelanda        | 1                |
|  | Sèrbia              | 1                |
|  |                     | 244 exportacions |

### Volumetria dels serveis d'exportació per països d'origen

| ORIGEN EU/no EU                | país origen         | volumetria de serveis |
|--------------------------------|---------------------|-----------------------|
| Destinacions dins UE           | Alemanya            | 11                    |
|                                | Francia             | 6                     |
|                                | Itàlia              | 4                     |
|                                | Països Baixos       | 3                     |
|                                | Irlanda             | 3                     |
|                                | Bèlgica             | 2                     |
|                                | Hungria             | 2                     |
|                                | Suecia              | 2                     |
|                                | Austria             | 1                     |
|                                | Dinamarca           | 1                     |
|                                | Polònia             | 1                     |
|                                | República Txeca     | 1                     |
|                                | Suecia              | 1                     |
| Destinacions extracomunitàries | Colòmbia            | 25                    |
|                                | Equador             | 20                    |
|                                | Mèxic               | 10                    |
|                                | Regne Unit          | 9                     |
|                                | Andorra             | 8                     |
|                                | Suïssa              | 8                     |
|                                | USA                 | 7                     |
|                                | Perú                | 6                     |
|                                | Xile                | 6                     |
|                                | Argentina           | 5                     |
|                                | Bolivia             | 2                     |
|                                | Brasil              | 2                     |
|                                | Costa Rica          | 1                     |
|                                | Emirats Àrabs Units | 1                     |
|                                | Israel              | 1                     |
|                                | Panamà              | 1                     |
|                                | Xina                | 1                     |

|  |  |                  |
|--|--|------------------|
|  |  | 151 importacions |
|--|--|------------------|

En motiu de la presència de la UOC a Llatinoamerica, els enviaments a LATAM, sobretot Colòmbia, Equador i Xile son recurrents.

El 93% dels serveis sol·licitats han correspost a enviaments amb un pes inferior a 1 kg. D'aquests, el 83% exactament eren enviaments d'1 kg.

Les mercaderies enviades per la UOC consisteixen principalment en documentació i material corporatiu sense valor comercial. La documentació enviada és de gran sensibilitat, ja que inclou informació acadèmica dels estudiants de la UOC. Per garantir la seva protecció, els títols es transporten en sobres extrarígidis que preserven el contingut en perfectes condicions.

## 4. Tipologia de serveis i terminis

Majoritàriament els serveis que la UOC precisa son EXPORTACIONS però les IMPORTACIONS també són presents.

A continuació s'indica el termini màxim del servei segons zona geogràfica de recollida. El termini comença en el moment que l'adjudicatari ha recollit la mercaderia fins a la seva entrega a la persona destinatària.

### EXPORTACIONS

| DESTINACIÓ amb origen Espanya | TERMINIS      |
|-------------------------------|---------------|
| Europa UE                     | 2 dies hàbils |
| Resta d'Europa                | 3 dies hàbils |
| EUA i Canadà                  | 3 dies hàbils |



|                       |               |
|-----------------------|---------------|
| LATAM                 | 4 dies hàbils |
| Resta de destinacions | 6 dies hàbils |

## IMPORTACIONS

| ORIGEN amb destí Espanya | TERMINIS       |
|--------------------------|----------------|
| Europa UE                | 3 dies hàbils  |
| Resta d'Europa           | 5 dies hàbils  |
| EUA i Canadà             | 7 dies hàbils  |
| LATAM                    | 10 dies hàbils |
| Resta de destinacions    | 6 dies hàbils  |

## 5. Operativa del servei

L'adjudicatari haurà de disposar de les següents eines telemàtiques: web, un espai compartit al Google Drive amb accés restringit i adreça/s d'e-mail.

El web és requeriment per a efectuar la sol·licitud dels serveis. La resta d'etapes del procés podran efectuar-se a través del web o mitjançant intercanvi de fitxers a una unitat compartida al Google Drive, a la qual únicament hi tindrà accés el personal adscrit a l'execució del Contracte.

L'operativa ha de garantir la gestió integral del servei, incloent la sol·licitud, el seguiment de la traçabilitat, el control i la resolució d'incidències, així com la disponibilitat del comprovant d'entrega (POD).

Per motius de seguretat informàtica, no s'acceptarà cap programari que requereixi instal·lació local als equips informàtics.

A continuació s'exposen les diferents peculiaritats i requeriments per a cada etapa del procés:

### 5.1. Sol·licitud del servei

Per a la sol·licitud dels serveis de missatgeria, l'adjudicatari haurà de disposar d'un entorn web on els gestors de missatgeria de la UOC puguin accedir a l'entorn client per

introduir les dades necessàries per l'execució del servei.

Es requeriran tants usuaris web com adreces habituals de recollida (vegi's a l'Annex 1, les actuals adreces).

#### 5.1.1. Camps mínims per sol·licitar els serveis:

La plataforma web oferta per l'adjudicatari haurà de disposar, com a mínim, dels camps que es relacionen a continuació:

- Modalitat d'enviament: Importació o exportació
- Origen (adreça de recollida)
- Destí (adreça de lliurament)
- Telèfon de contacte (destinatari)
- Observacions d'entrega
- Descripció mercaderia:
  - Documentació o paqueteria
  - Característiques: nº d'embalums, volum i pes
- Codi de facturació intern UOC
- Codi de departament de la UOC

En cas que el web no permeti pujar fitxers de documentació relativa a l'enviament (packing list, factura proforma, etc.) la UOC enviarà la documentació per correu electrònic. En aquest supòsit, el proveïdor tindrà l'obligació d'arxivar la documentació rebuda en una unitat compartida de Google Drive, garantint així la seva accessibilitat i consulta en qualsevol moment.

#### 5.1.2. Etiqueta tracking /Identificació de la mercaderia

**Exportacions:** Un cop introduïts els camps de sol·licitud del servei, l'entorn web proporcionat per l'adjudicatari haurà de generar el número de tracking de seguiment del servei peticionat. Aquest podrà descarregar-se directament del web o bé l'adjudicatari l'enviarà per correu electrònic, en el cas que no ho permeti el web.

El tracking podrà ser imprès des d'una impressora local o, en cas contrari, l'adjudicatari subministrarà gratuïtament les impressores d'etiquetes i les etiquetes a les 3 Seus Institucionals.

Amb aquest procediment es garanteix (i) que els enviaments surtin de l'adreça d'origen correctament identificats i (ii) el seguiment de la seva traçabilitat.

El número de tracking serà l'identificador únic per la UOC per conèixer la traçabilitat de cada servei sol·licitat. Aquest requeriment no exclou la possibilitat, si s'escau, que la UOC pugui sol·licitar a l'adjudicatari conèixer el tracking de l'operador intermediari.

**Importacions** El tracking identificador del paquet/s o sobre/s que permet la seva traçabilitat

serà enviat a origen en format imprimible i es farà arribar la informació del nº de seguiment a la UOC.

**El fet de proporcionar a la UOC el *tracking* dels enviaments que es realitzin constitueix una obligació essencial del present contracte.**

## **5.2. Recollida a origen**

Un cop finalitzat el procés de sol·licitud, el web generarà una alerta a l'adjudicatari per tal que passi a recollir la mercaderia a origen.

### **5.2.1. Exportacions / Terminis màxims de recollida des del moment de la sol·licitud**

- Els serveis sol·licitats amb recollida a una seu institucional de la UOC abans de les 13:00h hauran de ser recollits el mateix dia.
- Els serveis sol·licitats amb recollida a una altra adreça dins la geografia espanyola seran recollits com a màxim en un termini de 24 hores des del moment de la sol·licitud.

### **5.2.2. Importacions / Terminis màxims de recollida des del moment de la sol·licitud**

Els serveis sol·licitats amb recollida a una adreça fora de la geografia espanyola seran recollits com a màxim en un termini de 48 hores des del moment de la sol·licitud.

**Requeriment:** L'adjudicatari establirà un **pas fixe diari** sense cost per la UOC de dilluns a dijous fins a les 18:00 hores i els divendres fins a les 17:00 hores per la seu institucional de la UOC al 22@.

## **5.3. Càrrega i descàrrega del material a transportar**

La càrrega i descàrrega del material transportat s'entenen incloses en el preu del servei, i es realitzaran amb mitjans propis de l'empresa adjudicatària.

## **5.4. Traçabilitat**

Traçabilitat interna: pels gestors de la UOC

L'adjudicatari disposarà dels mecanismes de seguiment propis del servei de missatgeria i que mantindran actualitzats en tot moment per saber en quin punt del trajecte es troben els servei (localització) i en quin estat (en trajecte, amb incidència, retingut a duanes, entregat).

Així mateix, l'adjudicatari disposarà de mecanismes i eines (web Drive o altres) per a que la UOC disposi d'aquesta traçabilitat i es compromet a que aquestes dades estiguin actualitzades en un termini no superior a 24 hores.

### Traçabilitat externa: pels destinataris de les expedicions de la UOC

L'adjudicatari facilitarà mecanismes per tal que els destinataris dels enviaments de la UOC puguin conèixer l'estat de l'enviament. Aquesta traçabilitat únicament informarà de l'estat de la localització: en camí, arribat a la localitat de destí, en repartiment i entregat.

## **5.5. Duanes**

És responsabilitat de l'adjudicatari la contractació dels serveis de l'agent duaner que operi en el país de destinació per gestionar els tràmits requerits per la duana del país, com ara l'emissió del DUA.

Les despeses derivades d'aquesta gestió es facturaran a la UOC amb factura independent (vegis apartat 10 –Facturació– del present Plec) acompanyat del document DUA de l'expedició corresponent. Les despeses aniran a càrrec de la partida titulada "Despeses duaneres" a què es refereix l'Apartat E del Quadre de referències del Plec de Clàusules Particulars.

Si del pas de duanes es deriven altres despeses, com ara aranzels, aquestes hauran de ser acompanyades del justificant corresponent i facturades en una altra factura independent. Dites despeses aniran a càrrec de la partida a tant alçat titulada "Despeses duaneres" a què es refereix l'Apartat E del Quadre de referències del Plec de Clàusules Particulars.

Totes les despeses generades pel pas de duanes seran facturades a la UOC, mai a destinació.

Així mateix, l'adjudicatari s'informarà i traslladarà a la UOC els requeriments i peculiaritats del país destinatari per a un correcte embalatge (màxims de volum, pes, etc.) de la mercaderia a expedir i de la documentació requerida per tal d'evitar retencions en el despatx de duanes.

L'existència d'incidències derivades de la manca d'informació o informació incorrecte per part de l'adjudicatari prèvia a l'expedició en la preparació de la mercaderia i/o de la documentació necessària suposarà una causa de penalitat tipificada a l'apartat AF del Quadre de Característiques del Plec de Clàusules Particulars.

## **5.6. Entregues**

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

Si la primera entrega presenta incidència per qualsevol de les causes relacionades en el punt 6 d'aquest Plec (6.- Gestió d'Incidències), l'adjudicatari concertarà una segona

entrega amb el destinatari. Si aquesta segona entrega no es pot realitzar, es tornarà a pactar una nova entrega amb el destinatari. L'adjudicatari informará de totes les incidències i acords amb el destinatari. Si després del tercer intent no es pot fer l'entrega, l'adjudicatari haurà de comunicar-ho a la UOC. En cap cas, la UOC abonará despeses de retorns que no hagin estat informats i confirmats prèviament.

Les despeses de tràmits de duanes seran facturades a la UOC, mai al destinatari (vegi's apartat 5.5 –Duanes- del present Plec). Qualsevol càrrec de despeses al destinatari dels enviaments de la UOC constituirà una causa de penalització tipificada a l'apartat AF del Quadre de Característiques del Plec de Clàusules Particulars.

El comprovant d'entrega (POD) estarà disponible per a la seva descàrrega directa des del web o bé l'adjudicatari l'enviarà per correu electrònic. A més, l'adjudicatari haurà d'arxivar-lo en una carpeta compartida al Google Drive amb accés restringit, garantint la seguretat i disponibilitat del document.

## 6. Gestió Incidències

L'adjudicatari haurà d'informar de qualsevol incidència que es pugui produir en qualsevol de les etapes del servei i que pugui impedir o endarrerir els terminis d'entrega. Això inclou, entre altres, incidències durant la recollida, manca de documentació, problemes de trànsit, retencions a duanes, dificultats durant l'entrega, pèrdua parcial o total de la mercaderia, danys en el material arribat a destí, així com altres incidències no tipificades.

A continuació es relacionen les possibles incidències i la gestió que s'ha de dur a terme per part de l'adjudicatari en cada cas:

**6.1. Incidències de recollida:** Adreça incorrecta o inexistent, absència del paquet preparat per a l'enviament, entre altres situacions imprevistes..

En aquests casos, l'adjudicatari s'obliga a informar a la UOC, via telefònica en el moment precís de la incidència, amb el missatger esperant indicacions a la zona de l'adreça de recollida.

**6.2. Incidències de trànsit:** Endarreriments causats per condicions climàtiques adverses, expedicions incompletes o altres circumstàncies imprevistes.

Si es preveu que l'entrega pot arribar amb retard segons el servei sol·licitat, l'adjudicatari contactarà amb l'usuari sol·licitant del servei per informar del motiu de l'endarreriment, les mesures correctives i la previsió del termini en que quedarà resolta la incidència. Les incidències de trànsit hauran de ser comunicades a l'equip de la UOC mitjançant correu electrònic sempre dins el termini d'entrega del servei concret.

### **6.3. Enviament retingut a duanes**

La UOC requereix ser informada des de que l'adjudicatari és coneixedor de la situació de retenció de l'enviament a duanes. En aquest cas, l'adjudicatari informará immediatament a la UOC de les mesures a realitzar per resoldre la retenció de l'enviament. Els enviaments que es trobin retinguts a duanes hauran de ser comunicats a l'equip de la UOC mitjançant correu electrònic sempre dins el termini d'entrega del servei concret.

### **6.4. Incidències d'entrega**

En cas que les dades de destinació siguin incorrectes o incompletes, com ara adreça incompleta, falta de telèfon o destinatari desconegut, el proveïdor haurà de sol·licitar immediatament la informació necessària a l'usuari de la UOC que ha sol·licitat el servei tan bon punt es detecti la incidència. Qualsevol incidència relacionada amb l'entrega dels enviaments haurà de ser comunicada a l'equip de la UOC mitjançant correu electrònic, sempre dins el termini establert per a l'entrega del servei concret.

El cost del servei inclou 3 intents d'entrega.

En cas d'incidència en el moment de realitzar la primera entrega (la persona de contacte no es troba a l'adreça de destinació), l'adjudicatari enviarà un SMS al destinatari o es posarà en contacte per telèfon per acordar una nova entrega sempre dins el termini d'entrega del servei concret. L'adjudicatari s'obliga a informar de tot els intents fins que l'entrega s'hagi fet efectiva.

Si al 3er intent no s'ha pogut efectuar l'entrega, l'adjudicatari posarà en marxa mecanismes per avisar al peticionari del servei abans de fer una devolució.

Si el motiu de la incidència d'entrega és la no acceptació per part del receptor de la documentació o paquets enviats, l'adjudicatari informará al peticionari abans de procedir a la devolució de l'enviament.

La UOC no abonarà cap servei de devolució si no ha estat informat i validat amb antelació.

### **6.5. Incidències per pèrdua parcial o total de la mercaderia enviada, o per l'arribada del material al destí en mal estat.**

El contractista ha de disposar d'una assegurança que respongui de les indemnitzacions que procedixin segons legislació vigent per robatori, pèrdua parcial o completa o deteriorament des del moment de la seva recepció, transport fins l'entrega en destí.

### **6.6. Incidències no tipificades**

Totes les demás incidències que puguin donar-se en el servei s'han de resoldre amb la màxima celeritat mantenint informat al sol·licitant del servei.

La no comunicació de dites incidències per part de l'adjudicatari constituirà una causa de penalitat tipificada a l'apartat AF del Quadre de Característiques delen el Plec de Clàusules Particulars.

## 7. Recursos Humans

### 7.1. Responsable d'expedicions

L'adjudicatari assignarà un responsable d'expedicions. Entre les seves funcions, es troben les següents:

- Assessorar de les peculiaritats dels controls duaners del país de destí per aquelles expedicions subjectes a controls duaners
- Mantenir actualitzats els estats de trànsit de les expedicions (traçabilitat)
- Informar de les incidències segons procediments recollits en aquest plec
- Aportar les evidències d'entrega POD
- Assessorar i donar respondre a les consultes dels gestors de missatgeria UOC

Disposarà d'un telèfon directe per a les consultes que estarà operatiu de 8:00h a 20:00h de dilluns a divendres, a disposició del personal UOC que realitza peticions de missatgeria internacional.

És requisit de solvència que el Responsable d'expedicions tingui una experiència mínima de tres (3) anys en empreses del sector, amb dedicació en càrrecs de similars característiques.

### 7.2. Responsable de Servei

L'empresa licitadora haurà de designar una persona responsable dels serveis per exercir d'interlocutora amb la persona designada per la UOC per al seguiment periòdic del servei.

Les seves funcions queden recollides en el apartat 9 d'aquest plec (9.Comunicació i seguiment de qualitat del servei) i és la seva responsabilitat vetllar per la qualitat del servei i el compliment de les directrius expressades en aquests plecs.

És requisit de solvència que el Responsable del Servei tingui una experiència mínima de 3 anys en empreses del sector, amb dedicació en càrrecs de similars característiques. Dit professional disposarà d'un telèfon mòbil permanent connectat entre les 8:00 h i les 20:00 h de dilluns a divendres

## 8. Recursos Materials

Per a la correcta prestació del servei en els terminis i característiques indicades al present Plec,



l'adjudicatari haurà de disposar dels següents mitjans materials:

### **8.1. Eines de gestió**

Les eines que permetin l'execució del servei en totes les fases relacionades en el punt 5 -Operativa del Servei- del present Plec.

### **8.2. Material per a l'embalatge i preparació d'enviaments**

L'empresa adjudicatària facilitarà gratuïtament:

- Bosses de plàstic inviolables d'un sol ús i diferents mides per ensobrar els enviaments.
- Sobres packing list per encabir l'etiqueta de tracking i, si procedeix, la factura proforma o altra documentació que acompanyi l'enviament.

### **8.3. Material per al transport de les mercaderies**

Carretes, cubetes i qualsevol altre element per a transportar la mercaderia des de l'adreça de recollida fins als mitjans de transport habilitats per al servei.

## **9. Comunicació i seguiment de qualitat del servei**

Per tal de garantir la correcta comunicació durant la prestació del servei entre la UOC i l'adjudicatari del contracte, aquest darrer haurà de facilitar l'accés als canals de comunicació que es relacionen a continuació:

- Un correu electrònic per a cada un dels professionals adscrits a l'execució del Contracte, preferiblement de Google, per tal de poder compartir documents mitjançant Google Drive. En el supòsit de que el correu electrònic no sigui de l'eina Google, s'haurà de disposar d'una plataforma/eina (tipus Google Drive) per a poder compartir documentació accessible per a la persona de referència de la UOC.
- Telèfon d'atenció al client: telèfon gratuït operatiu de 8:00 a 20:00h per atendre consultes de la UOC.
- Telèfon mòbil de comunicació entre el personal responsable de la UOC i el Responsable del Servei de l'adjudicatari, operatiu entre les 08:00 h i les 20:00 h de dilluns a divendres.

Així mateix, amb l'objectiu de garantir que el present Contracte es presta de conformitat amb les condicions establertes en els Plecs, el Responsable del Servei designat per l'adjudicatari del Contracte desenvoluparà les funcions de seguiment que s'enumeren a continuació:



- L'elaboració d'un informe mensual que reculli el detall dels serveis realitzats del mes finalitzat, amb gràfics de volumetria, inventari d'incidències, terminis reals d'entrega i altra informació relativa als serveis, que permetin tenir una visió de la qualitat del servei prestat.
- L'organització i assistència a reunions mensuals amb el responsable assignat per la UOC. En aquestes reunions s'analitzarà l'informe mensual presentat i s'adaptaran les mesures correctives per al compliment dels requisits de qualitat, eficàcia i eficiència del servei que exigeix aquest plec.

## 10. Facturació

L'adjudicatari emetrà mensualment

- Una factura pels serveis realitzats en el mes vençut

Juntament amb aquesta factura s'enviarà un document en format full de càlcul que faciliti a la UOC la validació de la factura. Aquest full de càlcul recollirà totes les dades dels serveis sol·licitats: tracking, dia, origen, destí, embalums, quilos, tots els paràmetres que configuren el cost dels serveis (vegis al punt 10.1).

**En cas que s'hagin generat altres despeses per gestions de duanes, aquestes es facturaran en factures independents:**

- Una factura per DUA gestionat

S'indicarà en cada cas, el nº de tracking de l'enviament que ha generat aquesta gestió i s'acompanyarà amb el document DUA per acreditar el servei.

- Una factura si s'escau amb altres despeses de duanes o altres relacionats

S'indicarà en cada cas, el nº de tracking de l'enviament que ha generat aquesta despesa i s'acreditarà amb la documentació que la validi.

Les factures s'hauran d'emetre a ser possible com a factura electrònica i enviar a l'adreça electrònica que la UOC designi, juntament amb l'annex dels llistats dels serveis a prestar o despeses a incórrer.

### 10.1. Paràmetres de Cost dels Serveis

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

Preu de l'enviament segons:

- **Zona geogràfica**
- **Pes**
- **Tipologia de servei: Importació o exportació**

**Si s'escau: despeses de duanes**

- **DUA** per la gestió administrativa d'emetre el document DUA
- **Altres despeses duaneres** en el supòsit que el pas de duanes generi altres despeses

**Especificació:**

- El cost del fuel estarà inclòs en el preu del servei. No es facturarà cap complement per aquest concepte durant tota la vigència del contracte
- Les despeses pels avisos a destinataris per SMS, trucades, etc. estaran incloses dins el preu del servei

## 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, preus i horaris de recollida establerts en el present plec de prescripcions tècniques
- Assessorar a la UOC en la preparació de la mercaderia a transportar i la documentació necessària segons el país de destí. Mantenir els 3 intents d'entrega en tots els enviaments sol·licitats
- Els enviaments de la UOC no suposaran cap tipus de càrrec al destinatari i qualsevol despesa que generi l'enviament haurà de ser facturada a la UOC
- Mantenir informada constantment a la UOC sobre la situació dels enviaments així com de qualsevol tipus d'incidència que es pugui produir durant el servei mitjançant els canals i/o vies de comunicació definides
- 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
- Facilitar els mitjans materials i personals per a la correcta sol·licitud, preparació i seguiment dels enviaments
- Facilitar la facturació en els terminis i característiques indicades

L'incompliment dels Acords de nivell de servei comportarà l'aplicació de les penalitats descrites a l'apartat AF del Quadre de Característiques del Plec de Clàusules Particulars.



## ANNEX 1

USUARIS web / Adreces habituals de recollida

| NOM                                 | CARRER                                                 | CP    | POBLACIÓ             |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------|-------|----------------------|
| Seu UOC 22@ (Seu Institucional)     | Rambla de Poblenou, 156                                | 08018 | Barcelona            |
|                                     |                                                        |       |                      |
| Seu UOC MADRID                      | Calle de Luchana, 23, planta 6 - Local UOC             | 28010 | Madrid               |
| Magatzem (UOC)                      | GUREAK MARKETING<br>Carretera de L'Hospitalet 3        | 08940 | Cornellà (Barcelona) |
| Central de Préstec (Biblioteca UOC) | DISNET<br>Polígon Industrial Can Roqueta Can Camps, 15 | 08202 | Sabadell             |
| Usuari Administrador                |                                                        |       |                      |



Tots els usuaris podran sol·licitar serveis i fer-ne el seguiment. L'usuari administrador podrà fer comandes en nom de qualsevol dels usuaris i veure tot el que aquests gestionen. Aquest llistat s'actualitzarà durant la vigència del contracte.