

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE DISTRIBUCIÓ DE TÍTOLS UNIVERSITARIS
OFICIALS I SUPLEMENTS EUROPEUS AL TÍTOL I DE TITULACIONS PRÒPIES DE LA
UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA**

EXPEDIENT: OSE00003/2025

ÍNDEX

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ	2
1.1. Presentació	2
1.2. Definicions	2
2. VOLUM ESTIMAT DE NEGOCI	3
3. ABAST DEL SERVEI	5
4. GESTIÓ OPERATIVA	5
4.1. Servei de distribució dels Títols propis	6
4.2. Servei de distribució dels Títols universitaris oficials i de SET	9
4.3. Comunicació amb la UOC, seguiment dels enviaments i de la facturació	11
5. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI	12
6. CONDICIONS D'EXECUCIÓ: ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)	12
7. PERFILS PROFESSIONALS I MITJANS TÈCNICS	14
7.1. Perfils professionals i dedicació	14
7.2. Mitjans materials i tècnics	15
1. ANNEX I. SEUS DE LA XARXA TERRITORIAL DE LA UOC	16

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

1.1. Presentació

L'objecte del present procediment de licitació és la contractació del servei de distribució de Títols universitaris oficials, de Suplements Europeus al Títol i de Títols propis de la Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya (d'ara endavant, UOC), d'acord amb les especificacions d'aquest plec de prescripcions tècniques.

El **Servei de distribució de Títols universitaris oficials i Suplements Europeus al Títol i de Títols propis de la UOC** inclou:

- Servei de distribució dels Títols universitaris oficials i de Suplements Europeus al Títol.
- Servei de distribució dels Títols propis.

L'objecte del present contracte en cap cas és la impressió dels títols, sinó que estrictament es contracta el repartiment d'aquells títols impresos que la UOC entregará al contractista per tal que els faci arribar al seu destinatari.

1.2. Definicions

Per a la interpretació exacta de les prescripcions tècniques relatives al servei, es posa en coneixement de les empreses interessades en el present procediment de contractació que els termes que s'hi empen tenen el significat següent:

- ☐ **Títol universitari oficial:** document acreditatiu de la superació completa d'uns ensenyaments universitaris de caràcter oficial i amb validesa a tot el territori nacional, que té efectes acadèmics plens i habilita, si escau, per a dur a terme activitats de caràcter professional. Els Títols universitaris oficials els expedeix, en nom del rei, el rector de la universitat en què s'hagin conclòs els ensenyaments que donin dret a obtenir-lo, d'acord amb els requisits bàsics respecte al format, el text i el procediment d'expedició que estableixi la legislació vigent.
- ☐ **Suplement Europeu al Títol** (en endavant, SET): document que acompanya cada un dels Títols universitaris oficials emesos, amb informació unificada i personalitzada per a cada titulat universitari, sobre els estudis cursats, els resultats obtinguts, les capacitats professionals adquirides i el nivell de la seva titulació en el sistema nacional d'ensenyament superior.
- ☐ **Títol propi:** document que acredita la superació completa d'uns ensenyaments propis de la Universitat, als quals manca el caràcter oficial i la validesa a tot el territori nacional que les disposicions legals atorguen els Títols universitaris oficials.

La UOC emet diferents tipologies de Títols propis:

- ☐ **Tipologia 1 (Títol propi):** programes de màsters i postgraus.
- ☐ **Tipologia 2 (Títol propi):** programes d'especialització, d'extensió universitària i de formació contínua.
 - ☐ **Tipologia 2a:** imprès a una cara.
 - ☐ **Tipologia 2b:** imprès a dues cares.

- ☐ **Distribució:** és tot el procés que s'efectua des del punt de recollida dels documents fins al lliurament al seu destinatari o a la seva destinació.
- ☐ **Punt de recollida:** es refereix a qualsevol centre o instal·lació on l'adjudicatari recollirà els títols per distribuir a la seva destinació.
- ☐ **Recollida:** és la retirada i càrrega dels documents dels punts de recollida.
- ☐ **Lliurament:** és la recepció física de la documentació pel destinatari.
- ☐ **Procés de lliurament:** són els passos que s'han de fer per a lliurar a l'estudiant el document; s'inclouen dos intents de lliurament, segons la modalitat de lliurament.
- ☐ **Incidència:** és la fallida del lliurament del document en el primer intent de lliurament, segons la modalitat de lliurament
- ☐ **Gestió d'incidències:** és el seguiment del procediment de fer i garantir dos intents de lliurament per a cada document, segons la modalitat de lliurament.
- ☐ **Incidència recurrent:** és la fallida en el lliurament del document després dels dos intents establerts en la gestió d'incidències. Es retorna la informació a la UOC per a la seva resolució i, posteriorment, es fa un nou procés de lliurament.
- ☐ **Devolució:** és el retorn al remitent (distribuïdor) de qualsevol Títol propi o document enviat de la UOC.
- ☐ **Comunicació:** qualsevol flux de comunicacions entre l'adjudicatari i el destinatari final del títol.

2. VOLUM ESTIMAT DE NEGOCI

El volum estimat de negoci ha estat determinat d'una banda partint dels volums de Títols distribuïts durant l'any 2024, desglossats segons la tipologia de cada títol i la previsió de 2025.

Títols Oficials + SET distribuïts durant 2024:

Títols Oficials	Volum
Títol oficial + SET	10.141

Títols oficials distribuïts per mesos (2024):

Lloc recollida	Febrer-Març	Octubre-Novembre
Nacional	4.449	5.187
Internacional	263	242
Suma	4.712	5.429

Títols oficials a distribuir (2025):

Per 2025 tenim ara mateix confirmada la previsió de febrer-març, però s'espera una volumetria similar per Octubre-Novembre:

Lloc recollida	Febrer-Març 2025
Nacional	5.689
Internacional	225
Suma	5.914

Cal destacar que l'evolució dels titulats en titulacions oficials de la UOC dels darrers anys ha estat la següent, per tant s'estima un creixement en el nombre de titulats i, per tant, en el nombre d'enviaments de títols oficials i SETs:

Any	Titulats oficials
2020	7.740
2021	9.004
2022	9.315
2023	8.761
2024	11.364

També s'estableix una previsió de SETs a enviar de manera individual a l'adreça confirmada per l'estudiant

Previsió enviament de SETs individual per 2025

Any	SETs enviament domicili
2025	300

Títols Propis distribuïts per mesos:

	2025											
Nacional	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
A3	0	0	0	0	60	0	12	0	0	0	126	
Internacional	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
A3	0	0	0	0	15	0	3	0	0	0	32	

En aquest cas, més del 80% son enviaments nacionals. La resta son enviaments internacionals.

Cal destacar la UOC es troba actualment en un procés de digitalització dels títols propis, el que implicarà una reducció del nombre d'enviaments.

Previsió de títols propis per 2025

Any	Títols propis
2025	250

Aquests volums es presenten a títol orientatiu i s'han d'interpretar com una estimació del que podria ser el volum del present Contracte, sense que, per tant, la UOC resti obligada a encomanar a l'adjudicatari un volum igual o superior.

3. ABAST DEL SERVEI

Queden recollides dintre de l'abast del servei objecte del Contracte les tasques següents:

- ☐ Distribució de Títols universitaris oficials i SET, tant en l'àmbit nacional com internacional.
- ☐ Distribució dels Títols propis emesos per la UOC dins del període del Contracte, tant en l'àmbit nacional com internacional.
- ☐ Traçabilitat i seguiment dels enviaments tant per part de l'estudiant com de la UOC.
- ☐ Resolució d'incidències.

4. GESTIÓ OPERATIVA

- ☐ Servei de distribució dels Títols propis
- ☐ Servei de distribució dels Títols universitaris oficials i de Suplements Europeus al Títol

4.1. Servei de distribució dels Títols propis

Els requeriments bàsics per a la distribució dels Títols propis són els que s'estableixen a continuació:

a) Abast

El servei consisteix en la recollida, el transport, el manipulat, la distribució, el seguiment de la documentació entre els diferents punts de recollida especificats per la UOC i el lliurament als seus destinataris segons diferents modalitats d'enviament, tant en l'àmbit nacional com en l'internacional.

b) Destinataris:

Els enviaments dels títols propis s'hauran d'enviar, segons s'indiqui a les dades de distribució que la UOC facilitarà a l'adjudicatari per cada recollida són:

- Adreça de cada estudiant
- Seus de la UOC

Adreça de cada estudiant:

Caldrà enviar el títol propi a l'adreça que s'indiqui al sobre del document i a les dades de distribució que la UOC facilitarà a l'adjudicatari. En els casos que un mateix estudiant tingui més d'un sobre preparat (més d'un títol propi), caldrà enviar-los junts en un únic enviament. La UOC facilitarà aquesta informació per cada recollida.

Seus de la UOC:

En els casos que s'indiqui en les dades de distribució que els títols propis s'han d'enviar a una seu UOC, aplicant els terminis establerts pel servei de missatgeria, cal enviar un únic paquet per a cada seu, perfectament protegit i embalat per a evitar que es malmetin els Títols.

Les seus territorials que actualment té la UOC són les especificades a l'annex I del present Plec de Prescripcions Tècniques.

Ha de lliurar a les seus la llista dels Títols propis o documents que conté cada paquet, amb totes les dades que hagi acordat la UOC.

Ha d'enviar periòdicament a la UOC un justificant de lliurament, la data d'enviament i el nom de la persona que rep el paquet, de la manera que s'hagi acordat amb la UOC.

c) Modalitats d'enviament

Les diferents modalitats de distribució de documents són:

- ☐ Missatgeria
- ☐ Enviament ordinari amb seguiment internacional

La UOC es reserva el dret a canviar la modalitat de distribució segons les seves necessitats.

La previsió dels volums de Títols per a cada modalitat d'enviament, segons les dades presentades en l'apartat 2 d'aquest Plec, és la següent:

- ☐ Missatgeria: 90%
- ☐ Enviament ordinari amb seguiment internacional: 10%

L'empresa adjudicatària d'aquest servei ha de recollir els documents prèviament preparats per les instal·lacions del proveïdor de la impressió dels Títols propis de la UOC o al punt que especifiqui la UOC.

La recollida s'ha d'efectuar el mateix dia o com a màxim el dia hàbil següent des de la comunicació per part de la UOC o l'empresa on s'han de recollir els Títols.

L'empresa adjudicatària d'aquest servei ha de garantir la sortida a distribució dels Títols propis recollits en les 36 hores laborables següents a la notificació per a la seva recollida, tot respectant els terminis de lliurament que més endavant s'indiquen.

L'empresa adjudicatària d'aquest servei ha d'organitzar els diferents sobres per modalitats d'enviament i destinacions (i pels criteris que consideri oportuns). Es considerarà com un servei addicional la possibilitat de comprovar que l'adreça del lloc de destinació del Títol propi conté totes les dades necessàries. En aquest cas, cal que es faci correcció de les adreces necessàries (afegir codi postal, normalitzar adreces, etc.) per facilitar-ne l'arribada correcta a la seva destinació. En cas que alguna de les adreces no es pugui corregir amb la normalització d'adreces, l'adjudicatari del servei ho comunicarà a la UOC com a incidència en l'adreça en un termini de 24h per tal que la UOC pugui contactar amb l'estudiant i corregir-la.

L'empresa adjudicatària d'aquest servei ha de comunicar a la UOC qualsevol errada en les adreces facilitades abans de l'enviament.

El lloc de destinació dels Títols propis o documents és l'adreça que s'indica al sobre de cada document a enviar i que consta a la informació que la UOC facilitarà a l'adjudicatari per cada recollida a fer al proveïdor de la impressió dels títols propis físics. Si els títols propis s'han de lliurar a una Seu UOC; s'enviaran junts en un únic enviament a la seu UOC corresponent i que estan reflectides a l'annex I.

En els enviaments internacionals, l'adjudicatari s'ha de fer càrrec de les gestions amb la duana que corresponguin. Això no obstant, els costos que, en el seu cas, es derivin d'aquesta gestió seran a càrrec de la UOC, si bé l'adjudicatari haurà de presentar a la UOC la factura de la duana amb els costos corresponents.

L'adjudicatari d'aquest servei ha de fer la distribució dels Títols a l'estranger des de les seves sucursals a l'estranger -en cas de disposar-ne- i, en el seu defecte, des de la sucursal més propera al lloc de destinació. El mateix criteri s'aplica en cas de subcontractar els enviaments internacionals.

En funció de cada modalitat d'enviament, es procedirà de la manera següent:

Missatgeria

L'adjudicatari ha d'oferir el servei tant a nivell nacional com internacional:

- **Missatgeria nacional:**
 - **Estàndard:** lliurament entre 48-72 hores, en mà, amb firma. 2 intents de lliurament
 - **Urgent:** lliurament entre 24-48 hores, en mà, amb firma. 2 intents de lliurament
- **Missatgeria internacional:**

- **Estàndard:** enviaments aeris. 2 intents de lliurament, lliurament en mà a domicili, sota firma. Les principals destinacions europees (zona A del següent quadre) fins a 4 dies, la resta de zones fins a 6 dies.

Els terminis de lliurament comencen a computar des que l'adjudicatari recull els títols a distribuir a les instal·lacions del proveïdor de la impressió de títols propis i oficials o a qualsevol altre punt especificat per la UOC i fins que fa lliurament al destinatari.

Els enviaments internacionals han d'incloure les zones de les destinacions següents:

ZONES D'EXPORTACIÓ				
ZONA 1	ALEMANYA, ÀUSTRIA, BÈLGICA, FRANÇA, HOLANDA, ITALIA, LUXEMBURGO, PORTUGAL, REINO UNIDO			
ZONA 2	DINAMARCA, FINLÀNDIA, GRÈCIA, IRLANDA, SUÏCIA			
ZONA 3	BULGARIA, TXÈQUIA, CHIPRE, ESLOVÀQUIA, ESLOVÈNIA, ESTÒNIA, HONGRIA, LETÒNIA, LITUÀNIA, MALTA, POLÒNIA, ROMANIA			
ZONA 4	GIBRALTAR, LIECHTENSTEIN, NORUEGA, SUÏSSA			
ZONA 5	RESTE D'EUROPA I TURQUIA			
ZONA 6	USA, CANADA			
ZONA 7	MÈXIC, COLÒMBIA, XILE, EQUADOR			
ZONA 8	RESTA DE SUDAMÈRICA			
ZONA 9	MAGREB, ORIENT MITJÀ, INDIA, PAKISTAN			
ZONA 10	XINA I HONG KONG			
ZONA 11	AUSTRÀLIA, CAMBOYA, COREA DEL SUR, FILIPINAS, INDONÈSIA, JAPON, LAOS, MALÀSIA, NOVA ZELANDA, SINGAPUR, TAILÀNDIA, TAIWAN, VIETNAM			
ZONA 12	RESTA DEL MÓN			

El servei de missatgeria ha d'incloure dos intents de lliurament. Els dos intents de lliurament s'han d'efectuar en diferents franges horàries i de dilluns a divendres.

En cas de no poder fer el lliurament del document en el primer intent, cal considerar-ho una incidència. Es contactarà amb el destinatari per acordar un segon intent de lliurament.

En cas d'incidència recurrent, és a dir, en els casos en què no es pot lliurar el document en cap dels dos intents de lliurament, cal notificar-ho a la UOC en un termini de 24h, que s'encarregarà de fer els tràmits pertinents amb l'estudiant perquè l'empresa adjudicatària d'aquest servei pugui fer el lliurament en el termini de 15 dies hàbils des de la notificació a la UOC. Passat aquest període l'adjudicatari haurà de retenir el títol a l'espera d'una solució per part de la UOC durant un màxim de 15 dies, fent el retorn a la UOC si no s'ha pogut entregar.

Són complements no facturables:

- Les variacions del preu del carburant.
- Els avisos a destinataris per SMS, correu electrònic o trucades.

L'adjudicatari ha de facilitar a la UOC un comprovant de lliurament a la persona destinatària, amb la signatura, el nom de la persona receptora i la data de recepció.

Enviament ordinari amb seguiment internacional:

L'adjudicatari d'aquest servei ha d'oferir un servei d'enviament ordinari internacional amb seguiment i lliurament a la bústia. Ha d'incloure dos intents de lliurament i cal notificar als destinataris quan no es pugui fer el lliurament en el primer intent. El termini aproximat de lliurament és de 72 hores a la Zona A i fins a una en la resta de destinacions.

En cas de no poder fer el lliurament del document en el primer intent, cal considerar-ho una incidència. Es contactarà amb el destinatari per acordar un segon intent de lliurament.

En cas d'incidència recurrent, és a dir, en els casos en què no es pot lliurar el document en cap dels dos intents de lliurament, cal notificar-ho a la UOC en un termini de 24h des de la fallida del segon intent. La UOC s'encarregarà de fer els tràmits pertinents amb l'estudiant perquè l'empresa adjudicatària d'aquest servei pugui fer el lliurament en el termini de 15 dies hàbils des de la notificació a la UOC. Passat aquest període l'adjudicatari haurà de retenir el títol a l'espera d'una solució per part de la UOC durant un màxim de 15 dies, fent el retorn a la UOC si no s'ha pogut entregar, en un màxim de 48 hores un cop finalitzat el termini de 15 dies.

Els enviaments ordinaris amb seguiment internacionals han d'incloure les zones de les destinacions següents:

Zona A: Europa propera: Alemanya, Àustria, Bèlgica, Dinamarca, França, Gibraltar, Grècia, Irlanda, Itàlia, Luxemburg, Noruega, Països Baixos, Portugal, Regne Unit, Suècia, Suïssa
Zona B: Països d'Europa no inclosos a la Zona A, Nord de Magreb i Turquia: Xipre, Croàcia, Eslovàquia, Eslovènia, Estònia, Federació Russa, Finlàndia, Hongria, Islàndia, Letònia, Lituània, Malta, Polònia, República Txeca, Sèrbia i Turquia
Zona C: Amèrica: Aruba, Barbados, Brasil, Canadà, Mèxic, Rep. Dominicana i EUA
Zona D: Àsia, Orient Mitjà i Oceanía: Aràbia Saudí, Austràlia, Corea del Sud, Geòrgia, Hong Kong, Indonèsia, Israel, Japó, Líban, Malàsia, Nova Zelanda, Singapur i Tailàndia
Zona E: Resta d'Àfrica: Egipte, Sudàfrica i Swazilàndia

4.2. Servei de distribució dels Títols universitaris oficials i de SET

L'adjudicatari del servei ha de rebre una comunicació de l'empresa responsable de la impressió dels Títols oficials i SET de la UOC o de la UOC en què li comuniqui quan pot passar a recollir els Títols universitaris oficials i els SET per les instal·lacions de l'empresa adjudicatària de la impressió dels Títols oficials i SET de la UOC.

El termini de recollida, preparació i sortida a distribució dels Títols universitaris oficials i els SET és de 36 hores laborables des de la comunicació de disponibilitat.

El lloc de destinació dels Títols universitaris oficials i SET pot ser: (i) una seu de la xarxa territorial de la UOC, (ii) una delegació del Govern provincial del Ministeri competent en matèria d'universitats, (iii) una oficina consular o secció consular d'una ambaixada espanyola a l'estranger (iv) o una agregaduria d'educació.

S'adjunta, com a annex I, la relació de seus que actualment componen la xarxa territorial de la UOC.

Els Títols universitaris oficials i els SET s'han d'enviar mitjançant **servei de missatgeria**, tant a l'àmbit nacional com a l'internacional, seguint el que s'indica pel servei de missatgeria dels títols propis (apartat 4.1 d'aquest

Plec). L'empresa adjudicatària ha d'informar del lliurament dels Títols a la seva destinació i ha de facilitar una llista amb tots els Títols i SET que s'hi envien.

L'adjudicatari ha d'unificar les comandes que la UOC envii perquè els Títols i SET que tinguin la mateixa destinació surtin en un mateix enviament.

L'adjudicatari ha de comprovar i confirmar que l'adreça del lloc de destinació del Títol universitari oficial i del SET conté tota la informació necessària per a l'enviament.

L'adjudicatari ha d'adjuntar, en cada enviament a un lloc de destinació, una relació dels Títols i SET que s'envien, amb els noms dels estudiants i un telèfon i/o correu electrònic per a poder localitzar a l'estudiant en cas necessari.

L'empresa adjudicatària, dins de les 24 hores següents a l'enviament dels missatgers, ha d'informar a la UOC dels enviaments fets a cada punt de recollida amb llista de títols oficial i SET enviats (de cada títol oficial: nom complet de l'estudiant, titulació, número de cartolina, identificador de l'estudiant), data d'enviament, lloc i adreça d'enviament i nombre de paquets enviats a cada punt.

L'adjudicatari d'aquest servei també haurà d'informar a la UOC de la data de confirmació de lliurament a la destinació en un màxim de 24 hores del lliurament.

En el cas que la destinació dels títols universitaris oficials i SET sigui una delegació provincial del Ministeri competent en matèria d'universitats, o bé una oficina consular o una secció consular d'una ambaixada espanyola a l'estranger, s'ha d'adjuntar una llista que haurà de segellar el funcionari corresponent, per tal de donar conformitat a la recepció de cadascun dels títols. Un cop registrat el lliurament dels títols universitaris oficials i SET en el lloc de destinació, s'ha de fer arribar a la UOC un comprovant d'aquest registre.

En el cas de lliurament a delegacions provincials, consolats o ambaixades, cal especificar l'adreça i el telèfon de contacte (no la persona de contacte) de la destinació.

L'empresa adjudicatària ha de garantir un sistema en línia de seguiment i consulta de la traçabilitat de tots els enviaments, actualitzat en tot moment i accessible per a la UOC. En aquest sistema hi hauria de constar el comprovant de recepció del lliurament, que incorporés la signatura del receptor en cas que escaigui.

La informació de tots els serveis de distribució de totes les modalitats ha de quedar registrada i s'ha de facilitar a la UOC amb les condicions que s'acordin. L'empresa adjudicatària ha de facilitar a la UOC un justificant de recepció de cada enviament.

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar les dades sobre els enviaments dels títols universitaris oficials i SET de la UOC que aquesta li sol·liciti.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un informe mensual de distribució a la UOC amb les dades dels enviaments realitzats, incloent entre d'altra, la següent informació:

- Lloc i adreça d'enviament
- data de recollida al proveïdor de la impressió
- data de primer intent de lliurament
- número de seguiment de l'enviament
- data de lliurament a la Seu UOC o destí
- Volum de títols inclosos al paquet
- Noms dels estudiants dels títols enviats
- Possibles incidències i com s'han solucionat

Tot i que en el cas dels títols oficials i Sets el lliurament es realitza a una empresa, l'empresa adjudicatària disposarà dels horaris laborals i d'un telèfon de contacte per assegurar-ne el lliurament en el primer intent.

Tot i així, el servei de missatgeria ha d'incloure dos intents de lliurament. Els dos intents de lliurament s'han d'efectuar en diferents franges horàries i de dilluns a divendres.

En cas de no poder fer el lliurament del document en el primer intent, cal considerar-ho una incidència. Es contactarà amb el destinatari per acordar un segon intent de lliurament.

En cas d'incidència recurrent, és a dir, en els casos en què no es pot lliurar el document en cap dels dos intents de lliurament, cal notificar-ho a la UOC en un termini de 24h., que s'encarregarà de fer els tràmits pertinents perquè es pugui realitzar el lliurament en condicions dins el termini d'una setmana des de la notificació de la incidència recurrent. Passat aquest període l'adjudicatari haurà de retornar l'enviament a l'adreça indicada per la UOC, en un termini de 48 hores.

De manera puntual, en el cas del SET es pot requerir l'enviament individual en modalitat de missatgeria al domicili de l'estudiant i amb recollida dels SETs a enviar a les instal·lacions de la UOC. En aquest cas el procediment a seguir seria com l'establert en el punt 4.1 Servei de distribució dels Títols propis.

4.3. Comunicació amb la UOC, seguiment dels enviaments i de la facturació

4.3.1. Comunicació amb la UOC per totes les modalitats d'enviaments

Cal fer una atenció continuada, pel sistema que estableixi la UOC, amb el personal responsable de les incidències a la UOC en les modalitats d'enviaments que correspongui.

L'adjudicatari ha de facilitar informació actualitzada de la situació de les incidències amb el format acordat amb la UOC.

Periòdicament, ha de facilitar la informació de tots els enviaments, en el format que especifiqui la UOC: dades dels Títols propis i oficials lliurats, Títols propis i oficials no lliurats, lloc, data i hora de lliurament, nombre d'intents, qui l'ha recollit, signatura, evidència del lliurament, llista amb incidències recurrents, etc.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un informe mensual de distribució per cada modalitat d'enviament disponible a la UOC amb les dades dels enviaments realitzats, incloent entre d'altra, la següent informació:

- codi de referència (Número d'expedició)
- modalitat d'enviament
- data de recollida al proveïdor de la impressió
- data de primer intent de lliurament (si s'escau)
- número de seguiment de l'enviament (si s'escau)
- data de lliurament a destí
- Volum de títols inclosos al paquet (si s'escau)
- Noms del/s estudiants del/s títol/s enviat/s
- Adreça d'enviament
- Possibles incidències i com s'han solucionat

4.3.2. Seguiment dels enviaments/traçabilitat

L'empresa adjudicatària ha de garantir un únic sistema integrat en línia de seguiment i consulta de la traçabilitat de tots els enviaments, actualitzat en tot moment, accessible des d'una URL tant per als estudiants com per als responsables de la UOC, pel sistema que s'acordi amb la UOC, per totes les modalitats d'enviaments. En aquest sistema ha de constar el comprovant de recepció del lliurament, que incorpori la signatura del receptor en cas que això escaigui a la modalitat d'enviament.

La informació de tots els serveis de distribució de totes les modalitats ha de quedar registrada i s'ha de facilitar a la UOC amb les condicions i la periodicitat que s'acordin.

4.3.3. Seguiment de les recollides i facturació

La UOC facilitarà, per cada comanda de recollida, un excel amb les dades de cada recollida de títols propis al proveïdor de distribució (nom estudiant, adreça i modalitat d'enviament) i un codi de comanda. Entenem per recollida cada vegada que l'adjudicatari reculli documentació per distribuir a petició de la UOC.

L'adjudicatari retornarà per cada recollida, en el mateix excel de la comanda de recollida facilitat per la UOC i en un termini de 48h un cop completades les gestions per l'enviament de la comanda, la següent informació:

- El codi de referència d'enviament (número d'expedició)
- Detall de l'empresa distribuïdora (en cas que no sigui el propi adjudicatari).
- En el cas de diversos sobres per un mateix destinatari (únic enviament), se li assignarà un únic número d'expedició.

A partir del número d'expedició, caldrà extreure i facilitar a la UOC la informació de l'eina de seguiment:

- data d'entrega
- si hi ha incidència
- si és reexpedició d'una devolució, cal indicar el nou número de reexpedició

Juntament amb cada factura, l'adjudicatari enviarà un excel amb el detall de tots els enviaments facturats, indicant:

- codi de la comanda de recollida
- codi de referència de cada enviament (número d'expedició)
- nom destinatari
- número de sobres que inclou cada enviament
- pes
- adreça i país
- modalitat d'enviament
- preu de cada enviament

5. DEVOLUCIÓ DEL SERVEI

En el supòsit de terminació normal o de resolució anticipada del Contracte, l'adjudicatari està obligat a prestar la màxima col·laboració per a efectuar el traspàs del servei a una nova empresa adjudicatària.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària sortint ha d'actualitzar tota la documentació, el procediment i els registres d'informació relatius al servei, ha d'informar dels sistemes utilitzats per al seu desenvolupament, ha de donar accés a la informació que calgui per al traspàs i col·laboració tècnica, tant a la UOC com a la nova empresa adjudicatària, per tal de garantir la continuïtat del servei sense interrupcions i amb els nivells de qualitat necessaris.

Al mateix temps, tots els enviaments pendents de lliurament per part de l'adjudicatari han de ser retornats a l'adreça que indiqui la UOC, en el termini màxim de 15 dies naturals, a partir de la finalització del contracte.

6. CONDICIONS D'EXECUCIÓ: ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Per tal de garantir una prestació del servei adequada, es determinen els Acords de Nivell de Servei (ANS) següents:

ANS quantitativus

1. Termini de recollida, preparació i sortida a distribució dels títols propis i títols oficials des de la comunicació de disponibilitat de recollida a les instal·lacions del proveïdor de la impressió.

ANS de temps de recollida i distribució de Títols propis i títols oficials: 95% $\leq$ 36 hores.

2. Termini de lliurament de Títols oficials i títols propis per **missatgeria**:

- a. ANS de temps de lliurament a les destinacions nacionals per missatgeria estàndard: 95% $\leq$ 72 hores.
- b. ANS de temps de lliurament a les destinacions europees (Zona A) per missatgeria: 95% $\leq$ 4 dies laborables.
- c. ANS de temps de lliurament a la resta de ciutats del món (Resta de zones) per missatgeria estàndard: 95% $\leq$ 6 dies laborables.
- d. ANS de temps de lliurament a les destinacions nacionals per missatgeria urgent: 95% $\leq$ 48 hores.

3. Termini de lliurament de Títols propis **per enviament ordinari amb seguiment** (primer intent).

- a. ANS de temps de lliurament a les destinacions europees (Zona A) **per la modalitat d'enviament per enviament ordinari** amb seguiment internacional: 95% $\leq$ 72 hores.
- b. ANS de temps de lliurament a la resta de ciutats del món (Resta de zones) per la modalitat d'enviament per enviament ordinari amb seguiment internacional 95% $\leq$ 7 dies.

4. Temps de comunicació a la UOC de les incidències recurrents:

ANS de temps de comunicació de les incidències recurrents: 95% $\leq$ 24 hores des de la detecció de la incidència recurrent, segons definida als Plecs.

5. Temps de retorn a la UOC dels enviaments no realitzats (després de la gestió de les incidències recurrents), en tots els tipus d'enviaments que incloguin gestió de incidències recurrents:

ANS de temps de retorn a la UOC: 95% $\leq$ 48 hores des de completar les gestions d'enviament sense èxit.

6. Temps de retorn a la UOC de les dades amb el detall de l'enviament de cada comanda:

ANS de temps de retorn a la UOC: $95\% \leq 48$ hores des de completar les gestions d'enviament de la comanda.

ANS qualitatiu

7. Gestió correcta de la custòdia, el transport i el lliurament de Títols propis i títols universitaris oficials:

- ☐ Documents lliurats en condicions òptimes, sense cap desperfecte en els sobres i Títols universitaris oficials i títols propis.
- ☐ Títols propis lliurats a l'estudiant corresponent (sense errors en l'adreça i en les dades de l'estudiant, ni confusió entre estudiants).
- ☐ Títols propis i títols universitaris oficials lliurats a la seu de recollida correcta.
- ☐ Títols propis lliurats per la modalitat de distribució indicada per la UOC/estudiant.
- ☐ Sense pèrdues o incidències en qualsevol document que s'hagi de transportar.

ANS de gestió correcta $\geq 99,5\%$ de la mostra observada.

Aquest percentatge s'obté del seguiment i l'estudi de les consultes i queixes fetes pels estudiants, i/o per algun lloc de recollida, a causa de les devolucions rebudes, en el període que compren l'anàlisi dels ANS mensuals.

8. Gestió correcta de les incidències en la distribució:

- Aplicació del procediment establert per les incidències: contacte amb l'estudiant en cas de fallida del primer intent, seguiment de la incidència per resoldre-la
- Comunicació a la UOC de la incidència recurrent dins el termini establert

ANS de gestió d'incidències correcta: $\geq 99\%$ de la mostra observada.

Aquest percentatge s'obté del seguiment i l'estudi d'una mostra aleatòria de les incidències rebudes en la distribució dels Títols i/o del report del seguiment de distribució facilitat per l'adjudicatari en el període que compren l'anàlisi dels ANS mensuals.

ANS - Taula resum i pes de les penalitzacions

		Descripció	Valor	Pes	
Quantitatius	1	Temps de sortida a distribució des de l'avís de disponibilitat de recollida. Termini de recollida, preparació i sortida a distribució dels títols propis i dels títols oficials.	$\geq 95\%$	10%	50%
	2	Termini de lliurament de Títols propis i títols oficials per missatgeria	$\geq 95\%$	10%	
	3	Termini de lliurament de Títols propis per enviament ordinari amb seguiment (primer intent).	$\geq 95\%$	10%	
	4	Temps de comunicació a la UOC de les incidències recurrents	$\geq 95\%$	5 %	
	5	Temps de retorn a la UOC dels enviaments no realitzats	$\geq 95\%$	5%	

		(després de la gestió de les incidències recurrents)			
	6	Temps de retorn a la UOC de les dades amb el detall de l'enviament de cada comanda.	≥ 95%	10%	
Qualitatius	7	Gestió correcta del lliurament de Títols.	≥ 99,5%	30%	50%
	8	Gestió correcta de les incidències en la distribució i devolucions.	≥ 99%	20%	

7. PERFILS PROFESSIONALS I MITJANS TÈCNICS

És necessari que els adjudicataris disposin dels mitjans suficients i d'una organització adequada per a atendre el servei i donar resposta a les necessitats descrites en el present plec, i també a les necessitats que es presentin com a conseqüència d'incidències en la prestació.

7.1. Perfils professionals i dedicació

Responsable del servei

L'empresa adjudicatària d'aquest servei ha de designar una persona responsable, la missió de la qual és exercir com a interlocutora directa amb la persona designada per la UOC i serà qui s'ha d'encarregar de les tasques següents:

- ☐ Informar de les incidències del servei.
- ☐ Resoldre les incidències.
- ☐ Supervisar l'execució del Contracte i el compliment dels Acords de Nivell de Servei.
- ☐ Assistir a reunions previstes per la UOC per a la planificació i la valoració del servei, havent enviat prèviament un informe per correu electrònic d'incidències del trimestre.

La persona responsable del servei ha de tenir una experiència mínima de tres anys en empreses del sector, amb dedicació en càrrecs de característiques similars.

Personal adscrit al servei

L'adjudicatari ha de disposar en tot moment del personal necessari per a dur a terme el present servei.

El personal ha d'anar identificat i uniformat correctament i ha de disposar dels coneixements necessaris per a dur a terme el servei.

L'empresa adjudicatària és directament responsable del comportament, la qualificació, l'actitud i l'aptitud del personal, i ha de garantir en tot moment els requeriments següents:

- ☐ Qualificació: el personal que l'empresa destini al servei de missatgeria ha de tenir coneixements amplis de les ciutats on es troben els punts de recollida.
- ☐ Actitud: totes les persones han de tenir i mantenir una actitud correcta i adequada durant la prestació del servei.
- ☐ Pulcritud: tot el personal ha de mantenir la suficient pulcritud en el seu aspecte personal i ha d'anar degudament uniformat i identificat, i l'empresa adjudicatària ha de vetllar per l'ús correcte de l'uniforme

i la identificació.

- ❑ Disponibilitat: les persones assignades al servei han de presentar la disponibilitat necessària i suficient (horaris, puntualitat...) per a l'execució correcta del servei.

L'empresa ha de fer les suplències que calgui davant de qualsevol eventualitat.

S'ha de disposar d'un sistema adient de comunicacions intern i extern per al personal (telèfon mòbil, cercapersones, GPS, etc.).

Les faltes de respecte i el tracte irrespectuós poden comportar les sancions previstes en el Plec de Clàusules Particulars i, en el seu cas, la resolució del Contracte.

L'adjudicatari és el responsable que el personal destinat al servei se sotmeti a les normes de seguretat i control exigides per la legislació vigent.

7.2. Mitjans materials i tècnics

Material i transports

L'adjudicatari ha de facilitar al personal adscrit al servei tot l'equipament i els estris necessaris per a atendre el servei de manera òptima i complint les normes de seguretat del sector, com ara disposar de carretons, transpalets, cubetes, etc. suficients per a dipositar el material objecte de transport.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans de transport necessaris per al compliment dels lliuraments en els terminis requerits en el present plec.

En aquest sentit, i en el cas que els lliuraments hagin de realitzar-se amb vehicles a motor, l'empresa adjudicatària haurà de disposar dins de la seva flota de vehicles poc contaminants, això és, vehicles elèctrics, híbrids o de gas.

Sistema de seguiment dels enviaments

L'adjudicatari ha de disposar d'un sistema únic i integrat en línia de seguiment i consulta de la traçabilitat de tots els enviaments, actualitzat en tot moment i accessible tant per als estudiants com per a la UOC, pel sistema que s'acordi amb la UOC.

Eines de comunicació d'incidències amb la UOC.

Eina de comunicació de les incidències amb la UOC: l'adjudicatari del servei ha de disposar d'un sistema de comunicació que permeti notificar les incidències recurrents a la UOC, detallant tota la informació de l'enviament i de la incidència ocorreguda. A través de la mateixa eina la UOC ha de poder comunicar la informació necessària per resoldre la incidència i poder realitzar correctament l'enviament.

1. ANNEX I. SEUS DE LA XARXA TERRITORIAL DE LA UOC

NOM	ADREÇA	CP	POBLACIÓ
Seu de Barcelona	Rambla del Poblenou, 156	08018	Barcelona
Seu de Salt	Carrer de Sant Antoni, 1, 1a. planta	17190	Salt
Seu de Madrid	Carrer de Luchana, 23, planta 6	28010	Madrid
Seu de Lleida	Carrer del Canyeret, 12, 2a. planta	25007	Lleida
Seu de Reus	Plaça del Baluard, 3	43201	Reus
Seu de Tortosa	Carrer d'Alfara de Carles, 18	43500	Tortosa
Seu de Sevilla	Avenida Torneo, 32	41002	Sevilla
Seu de València	Plaça Cánovas del Castillo, 1, 3er dreta	46005	València
Seu de Palma	Carrer d'Ausiàs March, 11	07003	Palma
Seu de Mèxic	Avenida Álvaro Obregón, 213 Col. Roma Norte, Cuauhtémoc	06500	Ciutat de Mèxic
Seu de Colòmbia	Carrera 7 # 73-47, Oficina 801	110221	Bogotà
Seu Custòdia	Rambla del Poblenou, 156	08018	Barcelona