

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE LOGÍSTICA INTEGRAL DE LA TRAMESA
DELS RECURSOS D'APRENTATGE I DE
L'EDITORIAL UOC, DE LA UNIVERSITAT OBERTA
DE CATALUNYA**

Expedient HSE00007/2025

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	4
2. OBJECTE DEL CONTRACTE	4
3. PRESTACIÓ DEL SERVEI	5
3.1 LOT 1. Servei logístic integral de la tramesa dels recursos d'aprenentatge de la Universitat Oberta de Catalunya	5
3.1.1 Objecte del contracte	5
3.1.2 Fases del Servei	5
3.1.3 Escenari de la prestació del servei	7
3.1.4 Seguiment i atenció de les incidències	19
3.1.5 Volum de negoci	20
3.1.6 Mitjans Materials	23
3.1.7 Mitjans professionals requerits	25
3.1.8 Altres obligacions	27
3.1.9 Informes i procediments	29
3.1.10 Manual de procediments	29
3.1.11 Calendari de la prestació	30
3.1.12 Acords de nivell de servei (ANS)	30
3.1.13 Sistema de penalitzacions	31
3.1.14 Bossa per serveis excepcionals	33
3.1.15 Deures i obligacions de la UOC	33
3.2 LOT 2. Servei de logística integral: emmagatzematge i posada a disposició dels clients i distribuïdors del fons editorial i de les novetats de l'Editorial UOC de la Universitat Oberta de Catalunya	34
3.2.1. Objecte del contracte	34
3.2.2. Fases del Servei	34
3.2.3 Descripció general del servei	36
3.2.4 Assegurança	43
3.2.5 Volum de negoci	44
3.2.6 Bossa per serveis excepcionals	45
3.2.7 Mitjans materials	45
3.2.8 Mitjans professionals requerits	47
3.2.9 Altres obligacions	48
3.2.10 Informes	49

3.2.11 Acords de Nivell de Servei (ANS)	50
3.2.12 Sistema de penalitzacions	50
3.2.13 Deures i obligacions de la UOC	51
ANNEX 1. Procés d'execució de la generació de comandes	53
ANNEX 2. Sistema Informàtic de Logística	56
ANNEX 3. Nombre de referències actives	58
ANNEX 4. Exemple de fitxer d'enviament	58
ANNEX 5. Nombre d'elements per paquet	60
ANNEX 6. Dobles trameses	61
ANNEX 7. Comunicació de la devolució de material	62
ANNEX 8. Registre diari d'informació	64
ANNEX 9. Eina del servei d'atenció. CAU-IRIS	68
ANNEX 10. Distribució consultes per tipologia	69
ANNEX 11. Format del fitxer de dades de l'inventari	70
ANNEX 12. Calendari principal de la prestació del servei	71
ANNEX 13. Llistat de referències actuals	73

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.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és contractar un servei logístic integral, que compregui:

- Aprovisionament
- Emmagatzematge
- Control de qualitat
- Manipulació
- Expedició. Enviaments i seguiment
- Servei d'atenció a l'usuari

L'objecte d'aquest plec és establir les prescripcions tècniques que han de regir l'adjudicació, mitjançant un procediment harmonitzat, d'un contracte de serveis de logística integral que elabora la Universitat Oberta de Catalunya (en endavant, UOC).

La necessitat de contractar aquests serveis es justifica per la insuficiència dels mitjans personals i materials que compta la Universitat Oberta de Catalunya per cobrir les necessitats que es tracta de satisfer amb el present contracte.

Dit això, un dels objectius de la UOC és l'eliminació gradual de la tramesa.

El servei objecte de contractació es fracciona en els lots que a continuació es detallen, constituint l'objecte de cadascun d'ells una unitat funcional susceptible d'adjudicació i contractació independent:

1. LOT 1. Servei logístic integral de la tramesa dels recursos d'aprenentatge de la Universitat Oberta de Catalunya.

El model de la UOC és definit com a asíncron en la mesura en què l'accés als recursos formatius i de suport (recursos d'aprenentatge, bibliografies, biblioteca, aules, etc.) es pot efectuar a qualsevol hora i des de qualsevol lloc, atès que aquests recursos estan disponibles en qualsevol moment i segons les necessitats organitzatives individuals del mateix estudiant. En conseqüència, conforme a l'actual model d'aprenentatge, la UOC envia en suport físic i semestralment als usuaris els materials, d'ara endavant recursos d'aprenentatge (RA) (llibres físics de diferents editorials, gadgets, etc.), que necessiten per a l'inici del semestre i per seguir correctament la docència.

Per tot l'esmentat anteriorment, el present lot consisteix en la posada a la disposició dels recursos d'aprenentatge(a partir d'ara, RA) definits per la UOC, als usuaris, per a l'inici del semestre (i/o quan aquesta determini), en el lloc que s'indiquin.

Per això, es durà a terme l'execució de la cadena logística que determini la UOC, des de la generació del fitxer amb les dades de la comanda dels usuaris, la manipulació, l'enviament, el seguiment i la resolució de les incidències que es puguin derivar de tot el procés logístic i d'acord amb els requisits que es detallen en aquest plec de prescripcions tècniques.

2. LOT 2. Servei logístic integral: emmagatzematge i posada a disposició dels clients i distribuïdors del fons editorial i de les novetats de l'Editorial UOC, de la Universitat Oberta de Catalunya.

L'objecte del present lot és la contractació del servei d'emmagatzematge i distribució (aprovisionament, control de qualitat, emmagatzematge, manipulació i distribució) i posada a disposició de distribuïdors, autors i d'altres clients dels llibres publicats per l'Editorial UOC, tant el fons editorial, com les novetats editorials.

3. PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1 LOT 1. Servei logístic integral de la tramesa dels recursos d'aprenentatge de la Universitat Oberta de Catalunya

3.1.1 Objecte del contracte

L'objecte del present procediment és la contractació del «Servei logístic integral d'enviament dels recursos d'aprenentatge de la Universitat Oberta de Catalunya i del Servei d'atenció als usuaris de les incidències derivades del servei logístic» garantint així que els usuaris puguin disposar dels recursos d'aprenentatge per a començar el semestre o en el moment que ho requereixi la UOC.

En particular, i donada la seva naturalesa, el servei engloba les següents prestacions:

- Generació del fitxer de dades per la tramesa
- Serveis logístics:
 - Aprovisionament
 - Emmagatzematge
 - Control de qualitat
 - Manipulació
 - Expedició. Enviaments
- Servei d'atenció als usuaris

3.1.2 Fases del Servei

3.1.2.1 Fase d'inici del servei

És la fase en la qual l'adjudicatari es prepara per poder prestar el servei demandat segons les especificacions d'aquest plec. És responsabilitat i a cost de l'adjudicatari del present contracte:

- Definició dels criteris d'ordenació segons determini UOC.
- Trasllat de l'estoc de les instal·lacions de l'actual prestador, al nou adjudicatari, seguint les indicacions d'ordenació prèvies. Durada màxima prevista 30 dies.
- Ubicació i inventari de l'estoc en les seves instal·lacions.
- Captura de coneixement: inclou, de forma no exclusiva, els criteris i canals de comunicació així com la utilització de les eines pròpies de la UOC.

- Cal demostrar i garantir que la infraestructura tecnològica funcioni correctament abans del començament del servei.
- Ajustar-se al format dels fitxers, tant els que es reben com dels que s'envien.
- Engegar i assegurar el correcte funcionament del servei amb les proves i testejos que corresponguin.

És responsabilitat de la UOC:

- Formació del personal en els serveis propis de la UOC. Aquesta, conjuntament amb el nou adjudicatari, determinaran el nombre de sessions que siguin necessàries per a la correcta engegada dels serveis un cop hagi finalitzat el trasllat del material i estigui a punt la infraestructura tecnològica.
- Lliurament i formació per part de la UOC dels procediments concrets per a cadascun dels serveis.

3.1.2.2 Fase de servei regular

En aquesta fase es presten els serveis indicats en el punt 3.1.3, segons les especificacions definides en aquest plec.

3.1.2.3 Fase de devolució del servei

Aquesta fase tindrà una durada màxima de 15 dies hàbils per devolució i 15 dies hàbils per implementació del servei.

Aquesta fase es durà a terme al final del contracte, o de les seves pròrrogues, i consisteix en el traspàs del servei a un nou adjudicatari.

És responsabilitat de l'adjudicatari d'aquest contracte:

- Facilitar a la UOC l'accés sense impediments a les instal·lacions i a les persones que en el seu moment es designin, per fer el trasllat de l'estoc propietat de la UOC fins a la seva total recollida. Tot l'estoc s'haurà de baixar a les platges destinades a tal efecte, endreçat per títols i quantitat i que s'haurà de documentar per fora de la caixa.
- Lliurament de romanents de l'estoc a on i amb l'ordre que indiqui la UOC, que arribin amb posterioritat a la finalització de la prestació del servei i que per motius logístics estiguin en trànsit al final d'aquesta prestació.
- Lliurament de documentació tècnica, procediments, manuals i tota aquella documentació necessària per a la prestació del servei, actualitzada a la data de finalització del contracte.
- Devolució de codis i contrasenyes en el cas que n'hi hagi.
- Eliminació dels sistemes propis de l'adjudicatari d'aquella informació de la qual disposi per a la prestació del servei.
- Inventari de l'estoc que es traspassa al nou adjudicatari actualitzat fent servir el mateix format (excel) que s'havia utilitzat amb la UOC.
- Traspàs d'informació i coneixement al nou adjudicatari, en cas que es valori la necessitat en la preparació d'aquesta fase.

3.1.3 Escenari de la prestació del servei

Actualment, la UOC continua avançant en el pla de transformació de recursos físics a digital.

Els recursos d'aprenentatge de les assignatures que imparteix la UOC, i que es requereixen per a l'inici del semestre poden ser:

- (i) En suport digital i, per tant, estan a la disposició dels usuaris des de l'aula del Campus Virtual. Així doncs, no és necessari enviar-los al domicili del destinatari.
- (ii) I de manera residual RA en suport físic, que requereixen un enviament al domicili de l'usuari o en el lloc que aquest determini.
Alguns exemples són els llibres editats en paper per diferents editorials, components electrònics, gadgets, etc. i tot allò que en qualsevol moment determini la UOC.

Per tant, pel que fa a l'enviament dels RA, l'escenari és posar a disposició dels usuaris per a l'inici de semestre i quan aquests ho requereixen, aquells RA la disponibilitat dels quals és exclusivament en format físic.

Avui en dia solament hi ha productes de TO (Títulacions Homologades) però no es descarta que en un futur puguin haver-hi productes de Màster, Postgrau o Doctorat. Per tant, la UOC es reserva el dret a incloure materials de diferents tipologies d'estudi.

3.1.3.1 Generació del fitxer de dades

L'adjudicatari executarà el procés de generació del fitxer de dades (captació de dades, comandes dels usuaris), a través dels sistemes informàtics que determini la UOC (en aquest moment eina "GAME", o fitxer excel pujat a Google Drive subministrat per UOC, o qualsevol altre tipus de fitxer o eina que aquesta determini).

L'adjudicatari haurà de vetllar per la implementació de les mesures de seguretat legalment exigibles com a titular d'aquest fitxer, formalitzar els acords de confidencialitat amb els treballadors responsables de la gestió d'aquestes dades i també amb aquells tercers què, per la seva relació de servei, participen o poden participar de la condició d'encarregat del tractament.

L'accés a les eines es farà a través de l'e-treball, l'accés remot (tipus FortiClient) de la UOC o el que aquesta determini.

El procés d'execució de la generació del fitxer de dades es realitzarà segons el procediment descrit a manera d'exemple en l'[ANNEX 1. Procés d'execució de la generació de comandes](#).

La generació del fitxer de dades amb la informació de les comandes per a la preparació dels enviaments serà diària; la UOC determina el nombre de vegades que serà necessari executar diàriament el procés.

La UOC indicarà en el seu moment, el dia d'inici de la generació del fitxer i el dia de la seva finalització.

L'adjudicatari assegurarà que tots els fitxers d'enviament generats, sempre que continguin tot el material necessari, sortiran a distribució el mateix dia de la seva generació o, a tot tardar, el dia laborable següent.

Paral·lelament a la realització dels enviaments es carregarà de manera immediata el fitxer de sortida en l'aplicació UOC (FTP). Aquesta càrrega podrà ser automàtica o manual via google drive segons indicacions de la UOC.

La UOC determina el nombre de formacions necessàries per al personal que dugui a terme aquest servei.

3.1.3.2 Serveis Logístics

Atès que la majoria dels proveïdors als quals la UOC compra els RA que han d'aprovisionar, es localitzen a la ciutat de Barcelona i que la majoria dels estudiants als quals se'ls ha d'enviar els RA es troben a la província de Barcelona, l'adjudicatari ha de poder centralitzar tota la seva gestió logística (recepcions dels RA, manipulació, enviaments i personal de gestió) en les seves instal·lacions situades a la província de Barcelona, a fi de millorar l'eficiència del servei.

El servei logístic integral inclou les següents prestacions:

1. Recepció i emmagatzematge de les comandes i devolucions
2. Control de qualitat
3. Etiquetatge
4. Captació i manipulació de les dades per la preparació dels RA a distribuir.
5. Càrrega i expedició dels RA per efectuar l'enviament
6. Embalatges
7. Manipulació per retorn a diferents editorials
8. Gestió dels caducats
9. Inventaris
10. Servei d'atenció a l'usuari
11. Gestió integral de la relació amb MITECO (Ministerio para la transformación ecológica y el reto demográfico) atès que la UOC es va adherir a ECOEMBES, i va entrar dintre del SRAP, "Sistema de Responsabilitat del producte". Això implica el seguiment i la presentació de les dades necessàries a ECOEMBES, o a MITECO si fos necessari, per part de l'adjudicatari.

Mestre d'articles

La UOC facilitarà a l'adjudicatari, en un fitxer, la informació sobre els productes actius, per tal que l'adjudicatari pugui crear el «fitxer mestre de productes de la UOC».

En el cas que es produeixin canvis en aquest fitxer, per exemple per què s'ha incorporat una nova referència o s'ha de treure una, la UOC de manera immediata, comunicarà aquest canvi, i enviarà via correu electrònic el nou fitxer actualitzat.

Sistema informàtic de logística

Per donar resposta al servei logístic, l'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema informàtic en entorn web, accessible i actualitzat en tot moment, i al que tindrà accés el personal de la UOC per tal de consultar i obtenir la següent informació (vegeu l'[ANNEX 2. Sistema Informàtic de Logística](#)):

- Comandes
- Recepcions
- Estoc
- Fitxers rebuts
- Enviaments distribució tipus A.(*)
- Enviaments distribució tipus L (**)
- Enviaments anul·lats
- Enviaments pendents

- Devolucions

(*) **s'entén per tipus “A”** els enviaments que es realitzen als usuaris que són generats per l'eina GAME una vegada s'han matriculat. També aquells enviaments fora de l'eina de GAME quan així ho comuniqui la UOC.

(**) **s'entén per tipus “L”** els enviaments que es realitzen per incidències o altres circumstàncies externes a la generació de l'enviament dels usuaris i que poden tenir diferents destinataris. Aquest tipus d'enviament “L” serà necessari validar-ho a través de l'eina de GAME per a la recepció del fitxer i la seva corresponent sortida. En aquest tipus de tramesa “L” també es dona el cas d'enviaments que no es generen per la eina GAME i que els fa arribar la UOC a l'adjudicatari mitjançant un correu electrònic amb totes les dades pel seu correcte enviament. Aquest tipus d'enviament “L” també s'hauran de reflectir en el sistema informàtic de logística de l'adjudicatari.

3.1.3.2.1 Comandes i reaprovisionament dels RA

La UOC realitzarà les compres dels recursos d'aprenentatge que es faran arribar als usuaris (llibres físics, gadgets, i qualsevol altre tipus de producte) durant tot el semestre.

Tanmateix, la UOC posa a la disposició dels estudiants, en el moment de l'any que es determini, a més dels materials exposats anteriorment, qualsevol classe de material que els professors considerin necessari per a la docència, com per exemple caixes amb material en 3D per fer arribar a l'adreça que indiqui la UOC.

3.1.3.2.1.1 Fitxer de dades per al seguiment de les comandes

Quant a llibres editats, gadgets, components electrònics o qualsevol altre element que es determini, la UOC realitzarà una o varies compres i farà arribar la informació a l'adjudicatari a través d'un fitxer csv via FTP, per correu electrònic o via Google Drive, per tal que ho incorpori en el seu sistema logístic per a un control de les comandes.

El fitxer serà un fitxer csv o fitxer excel en Drive amb títol “ordre_prod + número de compra.csv” (o.xlsx) i que tindrà aquestes línies:

- Número de compra
- Semestre
- Data de la compra
- Referència
- Descripció
- Unitats comprades
- Preu unitari
- Import total
- ISBN
- Proveïdor
- Comentaris.

Les dades que seran necessàries per a la manipulació i distribució d'altres tipus de material es faran arribar pel sistema que es determini en cada moment: mitjançant el sistema informat, de generació de fitxer, o per altres mecanismes, com per exemple a través d'un full de càlcul mitjançant l'eina de Google Drive o csv.

3.1.3.2.1.2 Embalatges

L'adjudicatari es farà càrrec de la gestió global de l'embalatge (necessitats, compra i pagament) , de l'estat d'aquest i de la relació amb Ecoembes i de la seva relació administrativa. L'adjudicatari subministrarà a l'Administració en el temps i la forma deguts les informacions i declaracions que es derivin de l'aplicació de la Llei 11/1997, de 24 d'abril, d'envasos i residus. Això implica un seguiment de principi (saber quan, com i quines dades s'han de presentar) a fi (presentació documentació) per part de l'adjudicatari.

L'adjudicatari serà responsable de contactar amb el proveïdor que aquest consideri, i facilitar- li l'encuny, el clixé i l'estampació sempre d'acord amb els paràmetres i qualitat de la UOC a més de fer el seguiment fins que arribi a magatzem. Aquests elements: l'encuny, i clixé seran propietat de la UOC i s'hauran de retornar un cop acabat la durada de la licitació.

El tipus de cartró que s'utilitzarà per fer els embalatges és microcanal. En el cartró ha de sortir la marca de Ecoembes de forma visible.

Els embalatges que actualment s'utilitzen són tres tipus diferents, les mesures dels quals són les següents:

REFERÈNCIA	DENOMINACIÓ
02ECM	EMBALATGE CAIXA MITJANA 7 ALT x 33,5 LLARG x 25 AMPLE
03ECP	EMBALATGE CAIXA PETITA 3 ALT x 34 LLARG x 24 AMPLE
06ECA	EMBALATGE CAIXA ALTA 12 ALT x 33,5 LLARG x 25 AMPLE

Es facilitarà una mostra de cadascuna a l'adjudicatari.

Estem en un procés d'eliminació de l'enviament i, per tant, avui en dia, podem dir que un 80% dels enviaments es fa amb l'embalatge de caixa petita (03ECP), un 15% dels enviaments es fa amb l'embalatge de caixa mitjana (02ECM) i la resta, el 5%, amb l'embalatge de caixa alta (06ECA). Aquests percentatges són aproximats.

La UOC podrà modificar la grandària d'aquests embalatges o crear de nous si així es considera necessari; el cost dels embalatges quedaran inclosos en els preus unitaris ofertats.

L'adjudicatari ha de garantir que la mercaderia arriba en perfectes condicions a l'usuari i, per aquest motiu, ha d'adaptar els seus embalatges i enviaments a tal efecte.

3.1.3.2.1.3 Reaprovisionament

En el cas que es produeixi o que l'adjudicatari detecti un possible "trencament d'estocs" d'algun material (falta de subministrament en el magatzem), ho comunicarà amb la major celeritat possible a la persona responsable de la UOC que determinarà la necessitat de nova compra.

Les comandes de material que realitzarà la UOC es realitzaran mitjançant l'eina GAME o de qualsevol altra manera que despengui la UOC (correu electrònic, google drive, etc). Aquesta comanda l'haurà d'introduir l'adjudicatari en el seu sistema informàtic amb totes les dades que es passen en la comanda via GAME o per qualsevol altra via que decideixi la UOC.

A l'[ANNEX 3. Nombre de referències actives](#) es troba el nombre de referències actives de llibres i gadgets que hi han hagut pels anys 2023 i 2024.

En relació amb els llibres, gadgets i qualsevol altre producte, l'adjudicatari sempre haurà de disposar en estoc d'una unitat en reserva.

3.1.3.2.1.4 Recepció

L'adjudicatari del present contracte haurà de fer la recepció dels productes adquirits, així com efectuar la seva verificació, validació i posada en estoc.

Donat el control que la UOC exercirà sobre les adquisicions i els enviaments efectuats, és necessari que l'adjudicatari del present contracte controli exhaustivament els següents punts:

1. Descàrrega dels mitjans de transport i control del nombre de paquets indicats en l'albarà.
2. Anotació de les possibles incidències en el document de recepció.
3. Gestió administrativa i introducció de les dades en el sistema informàtic de l'adjudicatari.
4. Comprovació de les dades amb el document de lliurament: referència, quantitat.
5. Comprovació de les dades de la recepció de la comanda amb l'ordre de compra que l'adjudicatari o la UOC hagi efectuat.
6. Arxiu de la còpia de l'albarà.

3.1.3.2.2 Control de qualitat dels RA

En el marc d'execució del present contracte, l'adjudicatari haurà d'exercir un control de qualitat, del que haurà d'informar del resultat obtingut a aquesta entitat a petició de la UOC.

De les aproximadament 7-10 referències actives diferents actuals de Recursos d'Aprenentatge (llibres, gadgets o altre material) que disposa la UOC i sense perjudici que aquestes puguin incrementar o decreixen, l'adjudicatari efectuarà un control de l'1% de cada referència, amb un mínim de tres unitats per cada comanda rebuda. ■

El control de qualitat dels llibres

- Comprovar que l'ISBN dels llibres recepcionats coincideix amb l'ISBN de la comanda rebuda.
- Revisar que els llibres o manuals arribin en bones condicions.
- Revisar que el nombre total de pàgines del llibre o manual coincideix amb l'índex.
- Revisar que estigui ben imprès: grandària, tinta, etc.
- En cas que el llibre o manual disposi d'un CD-DVD com a material d'acompanyament, comprovar que el CD-DVD funcioni correctament.

Control de qualitat dels embalatges

L'adjudicatari com encarregat de la gestió global de la compra i de l'adquisició dels embalatges haurà de garantir que segueixin els estàndards marcats per la UOC referents al format, logotip, color, etc.

Etiquetatge

Queda inclòs qualsevol etiquetatge necessari en els productes que tenen tramesa per al correcte desenvolupament de l'enviament i/o manteniment d'aquests.

3.1.3.2.3 Emmagatzematge

L'adjudicatari haurà d'emmagatzemar i manipular en el marc de l'execució del present contracte els productes adquirits als proveïdors que a cada moment determini la UOC.

Són productes sòlids fàcilment inflamables al contacte amb una font d'ignició i, per tant, es requereix un correcte nivell de protecció contra incendis i tenir les correctes mesures d'evacuació del personal en cas d'emergència (nivell mig 5 de Risc d'incendis -RSSCIEI Reglament de seguretat contra incendis en establiments industrials-).

3.1.3.2.4 Manipulació

Captació de dades per la preparació dels RA que s'han de distribuir.

L'objectiu final del procés tècnic de la generació dels enviaments, consisteix a obtenir el fitxer .txt que conté les dades necessàries per realitzar la manipulació i els enviaments a l'adreça que hagin indicat els usuaris, amb els elements corresponents i segons l'establert per la UOC.

Per dur el procés, prèviament la UOC i en el període de preparació del servei, es posarà en contacte els informàtics de la UOC amb els de l'adjudicatari per tal de donar les corresponents indicacions sobre la forma i els camps necessaris que han de portar aquests fitxers.

- El proveïdor executarà el procés de generació dels enviaments a través del sistema informàtic (en aquest moment eina GAME) al que donarà accés la UOC, a través de l'eina d'e- treball i/o FortiClient o qualsevol altre sistema que recomani la UOC. Aquesta eina podria canviar si així ho ha resolt el sistema informàtic de la UOC.
- A partir de la data en què determini la UOC, l'adjudicatari procedirà a l'execució diària del procés de generació de tramesa fins que la UOC determini la finalització d'aquest. L'adjudicatari sempre haurà de consultar abans amb la UOC si pot executar el procés per a l'obtenció del fitxer de dades a través de l'eina de GAME. L'adjudicatari, previ conforme per part de la UOC podrà generar el fitxer fins a dues vegades en un mateix dia (matí/tarda).

L'adjudicatari una vegada generat el fitxer avisarà a la persona responsable de la UOC que validarà el procediment de generar la tramesa per GAME i enviarà els fitxers per FTP o via Drive. En ambdós casos s'avisarà a l'adjudicatari via email de la seva validació.

Una vegada estigui tot comprovat, l'adjudicatari podrà abocar les dades al seu sistema per començar el procés de manipulació dels elements que formaran part de l'enviament de cada usuari.

- L'adjudicatari comunicarà diàriament a la UOC l'estat dels enviaments perquè puguin ser penjats en el FTP per l'adjudicatari i així els usuaris sàpiguen l'estat en què es troba el seu enviament. Com en l'anterior punt, prèviament, es posaran en contacte els informàtics de la UOC amb l'informàtic que determini l'adjudicatari per explicar la forma i els camps que ha de portar el fitxer txt d'enviaments (vegeu: [ANNEX 4. Exemple de fitxer d'enviament](#)).
- El personal tècnic, de l'adjudicatari, farà les proves necessàries amb els fitxers d'intercanvi per comprovar que tot funcioni correctament.
- El volum de preparació potencial ha de ser entre 4.000-5.000 paquets diaris, tenint en compte que la mitjana de productes, actual per paquet és d'una unitat (vegeu, [ANNEX 5. Nombre d'elements per paquet](#), on s'indiquen aquestes dades estimatives corresponents als últims semestres).
- En el cas que hi hagi paquets afectats per productes pendents de subministrament, la UOC i l'adjudicatari acordaran, si escau, la data per bloquejar referències i alliberar els paquets afectats.

- Els RA amb segon enviament. La UOC farà arribar la llista amb el detall dels RA que, per raons diverses, calgui fer un segon enviament. L'adjudicatari subministrarà les dades dels usuaris el mateix dia i quan es requereixi amb el format de dades definit en l'[ANNEX 6. Dobles trameses](#).

Per tant, el sistema logístic de l'adjudicatari haurà de permetre bloquejar referències i portar a distribució els materials que estiguin disponibles en el magatzem.

- L'adjudicatari haurà de tenir actualitzada la web de consulta (vegeu el punt [3.1.3.2 Serveis Logístics](#)) perquè la UOC pugui consultar i donar resposta, si així és precisa, a alguna incidència/queixa d'algun usuari.
- Si escau, la UOC, juntament amb l'adjudicatari del present contracte, valorarà la necessitat de preparació d'enviaments els caps de setmana, immediatament abans que comenci el semestre si el ritme de la campanya ho requereix. Els torns extres no impliquen cap cost addicional per a la UOC, atès que econòmicament tindran la consideració de jornada ordinària.

Si s'arriba a l'acord d'activar el torn extraordinari, l'adjudicatari haurà de garantir que a primera hora del primer dia laborable podran sortir a distribució els paquets.

- La distribució dels RA ha de respectar, sempre i en qualsevol cas, l'ordre de generació dels fitxers (FIFO). En cas que un paquet de material no estigui complet, la distribució s'efectuarà al mateix moment en què el paquet pugui ser completat. S'ha de garantir en qualsevol cas que l'ordre de distribució dels materials no sigui alterat per la falta de material en un paquet.

A cert moment dels enviaments dels paquets, la UOC pot decidir enviar paquets incomplets per no fer esperar a l'usuari i més tard enviar-li el material que falta: és el que anomenem "doble tramesa".

És per aquesta raó que l'adjudicatari ha de tenir un sistema flexible que permeti realitzar "doble tramesa" quan i com decideixi la UOC.

3.1.3.2.5 Expedició i càrrega dels RA per efectuar l'enviament

Un element important és el nivell tecnològic que ha d'oferir l'empresa de transport per integrar-se en el sistema informàtic de la UOC. El nivell i la qualitat de la informació en temps real que pot donar sobre la traçabilitat dels productes, el nivell d'informació associada a tots els processos inclòs el moment del lliurament del producte en el client o el destinatari i la qualitat de servei que pot assegurar tant pel que fa als terminis de lliurament com a la manca d'errors en els lliuraments.

És necessari un avançat sistema informàtic, que ofereixi un seguiment fiable dels enviaments del RA als usuaris. (protecció de dades / servei de seguretat informàtic).

3.1.3.2.6 Dades sobre els enviaments

Els destinataris dels enviaments poden ser: estudiants, professors col·laboradors i/o qualsevol altre usuari que determini la UOC.

La mitjana de pes de cadascun dels enviaments és de 0,80 Kgs.

L'adjudicatari (encarregat), o bé l'empresa que l'adjudicatari subcontracti (subencarregat), haurà d'efectuar els lliuraments dels paquets amb els materials en un termini màxim de 48 hores en l'àmbit europeu i de 3 a 5 dies segons la destinació que es tracti.

El termini màxim de lliurament del material comença a comptar des de la mateixa data en què surti del magatzem.

Dins del termini previst per efectuar el lliurament, l'adjudicatari haurà d'efectuar dos intents de lliurament sense cap cost addicional per a la UOC.

Puntualment, es podran demanar transports urgents de 24 h (nacional) o 48 h (europa i la resta) .

Les mercaderies que l'adjudicatari hagi de distribuir han d'estar assegurades d'acord amb el que s'estableix en la Llei d'ordenació del transport terrestre (LOTT). Únicament en cas que la UOC, per alguna necessitat concreta, necessiti una assegurança addicional, aquesta entitat comunicarà aquesta circumstància a l'adjudicatari per correu electrònic als efectes oportuns.

3.1.3.2.7 Tasques que han de desenvolupar-se

1. **Recollida:** aquesta prestació tindrà lloc en cas que l'adjudicatari del present contracte subcontracti l'enviament nacional o internacional a una tercera empresa. Si és així, s'entendrà per recollida la retirada i càrrega dels paquets de les instal·lacions de l'adjudicatari del present contracte.
2. **Classificació i tractament:** s'entén per classificació i tractament l'agrupació per part de l'adjudicatari del present contracte (o bé de l'empresa subcontractada) dels enviaments segons la destinació. Enviament d'avís a l'usuari conforme ha sortit el seu paquet a distribució.
3. **Curs:** s'entén per curs tots els passos que els paquets han de seguir per a la seva correcta traçabilitat.
4. **Transport:** s'entén per transport el recorregut des de les dependències de l'adjudicatari del present contracte (o en cas de subcontractació, des de les dependències de l'empresa subcontractada) fins a l'oficina més propera al destinatari.
5. **Distribució:** s'entén per distribució el recorregut des de l'oficina més propera al destinatari fins al domicili de lliurament.
6. **Lliurament:** s'entén per lliurament el lliurament físic al destinatari en les condicions pactades segons el servei.

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

3.1.3.2.8 Enviaments nacionals (Península, Balears i Canàries)

L'adjudicatari o el subencarregat, haurà de disposar d'una xarxa d'oficines de distribució suficient per a donar resposta a les necessitats del servei, situades de forma proporcional al llarg del territori espanyol. Així mateix, haurà de garantir un sistema en línia de seguiment i consulta dels enviaments (tant nacionals com internacionals) actualitzat a tot moment i accessible des del Campus de la UOC on els usuaris puguin consultar en línia l'estat del seu enviament.

Els enviaments nacionals aniran en capsa UOC, retractilats i amb una etiqueta adhesiva on surti el nom del destinatari i l'adreça que hagi posat l'estudiant com adreça de trameses.

3.1.3.2.9 Enviaments internacionals

L'empresa adjudicatària del present contracte es podrà encarregar de forma directa de fer els enviaments internacionals o bé, si escau, de subcontractar aquesta prestació, sempre que es respecti el límit de subcontractació previst en el plec de clàusules particulars.

Els enviaments internacionals tenen preferència per davant dels enviaments nacionals. Aquest criteri només s'aplica pel primer enviament que es faci dels RA (Recursos d'Aprenentatge). Pels següents enviaments ja no s'aplica aquest criteri, sino el criteri FIFO.

En qualsevol cas, l'adjudicatari s'encarregarà d'exercir el control del servei i d'informar del seu compliment o, en cas de no ser així, de les incidències detectades.

La recollida dels RA, haurà de tenir lloc el mateix dia o durant el matí següent del dia en què es rebí la comunicació corresponent a aquests efectes.

Els enviaments Internacionals aniran en capsa UOC, retractilats i amb una etiqueta adhesiva on surti el nom del destinatari i l'adreça que hagi posat l'estudiant com adreça de trameses.

L'adjudicatari té l'obligació de tramitar les gestions amb la duana que corresponguin. No obstant això, els costos que es deriven d'aquesta gestió, si s'escau, seran a càrrec de la UOC i es facturaran dins de la bossa, si bé l'adjudicatari haurà de presentar a la UOC la factura de la duana amb els costos corresponents.

Qualsevol canvi en la normativa de duanes (o qualsevol altra normativa) que repercuteixi en el tipus o la forma de documentar els lliuraments a l'empresa transportista serà assumit per l'adjudicatari.

3.1.3.2.10 Enviaments andorrans

Tots els enviaments amb destinació a Andorra, sortiran en una sola caixa que contindrà "n" paquets d'estudiants de la UOC en Andorra.

Aquests paquets tindran el mateix tractament que la resta dels paquets de la tramesa, és a dir, aniran en capsa UOC, retractilats, i amb l'adreça que hagi posat l'estudiant com adreça de trameses.

Aquesta caixa tindrà com destí el Punt de suport de la UOC a Andorra a l'atenció de la persona que facilitarà la UOC i seran tractats com a enviaments nacionals. La UOC podrà canviar, si s'escau, el fer l'enviament individual a cada estudiant, i no tenir com destí el Punt de suport de la UOC a Andorra amb el mateix tractament d'enviament nacional.

L'adjudicatari haurà d'elaborar una factura sense valor comercial a efectes estadístics en què es detalli la quantitat de paquets (en cas que el paquet vagi directament a l'estudiant es farà una factura per cada estudiant). L'adjudicatari podrà acumular paquets amb destinació a Andorra fins a la tercera setmana abans del començament del curs. Un cop començada la tercera setmana abans del començament del curs, es faran tants enviaments al Punt d'Andorra com estudiants andorrans es generin en cada tramesa.

3.1.3.2.11 Tractament de les incidències internacionals

L'adjudicatari del present contracte (directament o per mitjà de l'empresa que subcontracti) està obligat, amb independència de quina sigui la causa que ho motiví, a informar dels paquets que no puguin lliurar als destinataris i a seguir el procediment que s'indica a continuació:

1. En cas que no es pugui efectuar el lliurament del paquet als usuaris (estudiant o professors col·laboradors, autors...) per adreça incorrecta, absència, etc., s'haurà de

contactar amb el destinatari pels diferents canals de comunicació (telèfons i correus electrònics) perquè confirmi les dades de lliurament.

2. Si al cap de quinze dies des de l'última comunicació els usuaris no han donat resposta als missatges de l'adjudicatari, s'informarà al licitador del cost de la redirecció del paquet i dels elements que ho componen (referència, descripció i proveïdor) així com del preu dels materials enviats (preu mig ponderat de l'inventari de cada element o en el seu defecte el preu de compra) . L'adjudicatari seguint els criteris que hagi establert la UOC donarà el vistiplau per destruir el paquet (sense cap cost) o retornar-ho al magatzem (cost repercutit a la UOC).
3. Cada quinze dies, l'adjudicatari enviarà a la UOC la llista d'enviaments que s'han destruït o retornat pel fet de no haver estat possible ni el lliurament ni la comunicació amb el destí.
4. En aquesta llista de destruccions i devolucions s'haurà d'incloure la següent informació:
 - Nom
 - Cognoms
 - Idp
 - Nombre d'albarà
 - Data d'expedició
 - Data devolució
 - Motiu destrucció (si n'hi hagués)
 - Material (amb referència UOC i descripció).
5. L'adjudicatari haurà de construir un full de càlcul de Google, que compartirà amb l'equip de la UOC que així s'especifiqui a través de Google Drive, i que consisteix a afegir diàriament tots els enviaments Internacionals perquè el mateix adjudicatari (encarregat) o l'empresa subcontractada (subencarregat) incorpori, diàriament, en els camps establerts la informació pertinent i que consistirà en la següent informació:
 - Nombre de Tramesa.
 - IDP
 - Nom
 - Cognom 1
 - Cognom 2
 - Adreça
 - País
 - Núm. albarà
 - Data de lliurament
 - Persona que signa
 - Motius de no lliurament

Aquest fitxer serà compartit únicament amb les persones que sigui estrictament necessari per a dur a terme el servei.

6. La UOC establirà els procediments i mitjans que consideri oportuns per a un control efectiu de la prestació del servei, i l'adjudicatari estarà a tot moment obligat a facilitar tota la informació que se li sol·licita i en el format que se li indiqui per demostrar la traçabilitat dels enviaments.

7. Així mateix, serà responsabilitat de l'adjudicatari comunicar, per correu electrònic, qualsevol incidència en un termini màxim de 24 hores. En cas contrari, podrà ser objecte de la imposició d'una penalització en els termes que es prevegin en el contracte o en el plec de clàusules particulars.

Qualsevol incidència imputable o no a la UOC que dificulti el compliment de les obligacions que hagi assolit l'adjudicatari en virtut del present contracte haurà de fer-se saber a la UOC, en un termini màxim de 48 hores, perquè sigui considerada i resolta amb el responsable del departament.

3.1.3.2.12 Tractament de les incidències nacionals

Tractament de les devolucions per incidència en l'enviament

S'estima que el volum d'incidències per campanya sol ser de +/- 50 incidències de les quals el 30% es <<desmanipulen>> i es retornen a l'estoc.

En cas d'incidències per devolució del material, se seguirà el protocol següent:

1. Comunicació a l'estudiant i modificació de la informació

Enviament d'un missatge (correu) a l'usuari, entre 24 i 48 hores com a màxim (d'acord amb el model de l'[ANNEX 7. Comunicació de la devolució de material](#)), per informar-lo del motiu de la devolució de la tramesa i sol·licitant la confirmació de les dades d'enviament per tornar a expedir el paquet. Aquest missatge s'enviarà a les dues adreces de correu electrònic que constin per a cada usuari.

Si al cap d'una setmana des de la data d'enviament del primer missatge no s'ha obtingut cap resposta de l'estudiant, haurà d'enviar-se de nou el mateix missatge, per segona vegada, per garantir que el destinatari estigui informat de la devolució.

2. Missatge de resposta de l'alumne

És necessari efectuar la recepció dels missatges de resposta dels alumnes, amb la seva lectura i interpretació.

Si escau, s'actualitzaran o es modificaran les seves dades, en la base de dades i en la fitxa de l'estudiant si així ho sol·licita la UOC.

3. Comunicació a la UOC

L'adjudicatari haurà de mantenir una atenció contínua, per correu electrònic o per telèfon, si així es precisa, amb el personal responsable de les incidències de la UOC.

L'adjudicatari donarà informació diària de la situació de les devolucions per incidències amb el format que s'especifica a l'[ANNEX 8. Registre diari d'informació](#), apartat "Devolucions", exemple 3.

En tots dos casos, tant en enviaments nacionals com a internacionals, l'adjudicatari del present contracte haurà de gestionar les devolucions que es produeixin per incidències en l'enviament de materials (re expedicions).

3.1.3.2.13 Gestió dels caducats

L'adjudicatari s'encarregarà dels materials caducats (baixar de les prestatgeries i classificar paper (llibres) i el què no és paper (gadgets electrònics i altres...), així com tota la informació necessària per destruir els materials caducats.

Aquest material s'ha de situar a la zona d'expedició de la mercaderia i l'adjudicatari haurà de carregar tot el material a destruir en el vehicle del gestor de residus autoritzat per la UOC.

Segons el volum a destruir pot ser que el gestor de residus autoritzat per la UOC requereixi més d'un viatge, per tant, l'adjudicatari carregarà tot el material a destruir les vegades que siguin necessàries, en el vehicle del transport.

La UOC preveu la reducció del seu estoc. Per tant, la previsió estimada d'eliminació de caducats seria la següent:

	Mitja referències a destruir per any (aprox.)	Mitja unitats a destruir per any (aprox.)	Total ref. a destruir en 3 anys (aprox)	Total unitats a destruir en 3 anys (aprox.)
Any 1 a Any 3	2-3 ref.	50-100 unitats	4-5 ref.	200-300 unitats

Nota: en qualsevol moment la UOC pot determinar modificar aquest escenari de destrucció de caducats.

3.1.3.2.14 Gestió de la devolució als proveïdors

L'adjudicatari, un cop tancada la campanya d'enviaments, i quan la UOC així ho disposi, s'encarregarà de recopilar els materials dels proveïdors/distribuïdors que li notifiqui la UOC, els encaixarà, farà un llistat amb els camps següents: referència, títol, ISBN, nom del proveïdor que ha de recollir-ho i nombre d'exemplars. Un cop avisat el proveïdor/distribuïdor aquest passarà a recollir-ho. Aquells excedents que no puguin ser retornats, passaran a formar part de l'estoc romanent de la UOC.

3.1.3.2.15 Altres obligacions de l'adjudicatari

- L'adjudicatari del contracte haurà de disposar dels recursos suficients per poder fer front a les «puntes» d'activitat que demanda la UOC. La UOC dirà quan comencen i quan terminen aquestes <<puntes>>.
- En cas que es produeixi qualsevol error en l'empaquetatge dels materials, l'adjudicatari del servei, haurà d'assumir tots els costos derivats, és a dir, tant els costos de manipulació com els dels enviaments necessaris per resoldre la incidència.
- En cas d'error en la manipulació, error en el lliurament del paquet, mal estat d'aquest i/o del seu interior quan es lliura a l'usuari, l'adjudicatari haurà de fer-se càrrec de tots els costos derivats, inclòs el reemplaçament del paquet i del cost del llibre o de qualsevol gadget que per mala distribució (pèrdua del paquet, deixar el paquet en mans d'altre destinatari o altre lloc, etc.) i/o manipulació hagi estat afectat. Es farà mitjançant abonament per factura pel valor de compra del material. Per a això s'habilitarà un espai compartit al Google Drive que anomenarem "Càrrecs per incidències" per saber a tot moment la tramesa afectada, data sortida, nombre albarà, usuari (IDP, nom i cognom) i el cost dels materials que s'han d'abonar a la UOC (detall dels materials: referència, descripció, proveïdor, i motiu del càrrec) així com el nombre de la tramesa que s'envia fruit d'aquests errors (nombre de tramesa, data sortida, número albarà). L'adjudicatari ho abonarà per factura a banda de la resta al mes següent de la incidència.
- **Material defectuós.** S'haurà de recollir en un termini de 24 - 48 hores.

En cas que el material defectuós sigui un material electrònic l'adjudicatari es compromet, quan la UOC així ho indiqui, a engegar un circuit que consistirà en:

- la recollida a l'adreça facilitada per la UOC del material danyat.
- el subministrament en mà del nou material al destinatari, després de comunicar-ho per correu electrònic als usuaris, indicant el dia i l'hora de recollida.

La UOC, si així ho considerés, podria establir aquest mateix circuit per a qualsevol classe de material (Logística Inversa)

- Devolució dels RA propietat de la UOC. Abans d'expirar el termini de vigència previst per executar el present contracte, l'adjudicatari haurà de retornar, en un termini màxim de 10 dies, els RA propietat de la UOC del que disposi, segons les especificacions indicades per la UOC (vegeu apartat [3.1.2.3 Fase devolució del servei](#)).

3.1.4 Seguiment i atenció de les incidències

L'objecte del servei és definir les condicions tècniques per a la prestació del Servei d'atenció de les consultes i/o incidències derivades del servei de logística integral de l'enviament dels recursos d'aprenentatge als usuaris, com Backoffice.

L'adjudicatari serà l'encarregat d'atendre directament les consultes dels usuaris (estudiants, professors col·laboradors, i/o altres) relacionades amb els enviaments dels RA a través de l'eina que determini la UOC (en aquests moments eina d'atenció anomenada "CAU-IRIS"), per a això comptarà amb de la informació necessària sobre l'estat dels enviaments, les sol·licituds de redireccions, les incidències amb les duanes, el seguiment de les comandes i tota aquella necessària per donar resposta a les consultes dels usuaris.

L'accés a l'eina del CAU-IRIS es realitzarà a través de sistema de e-treball; totes les instruccions necessàries per a l'accés a l'eina seran facilitades a l'adjudicatari en la fase d'inici del servei. Per poder donar resposta al servei es facilitaran els manuals de procediment de l'eina així com els exemples corresponents que permetin donar resposta a les consultes i/o incidències dels usuaris.

L'adjudicatari haurà de donar resposta a les consultes i/o incidències als usuaris en un termini màxim de 48 h de dilluns a divendres prestant el servei amb els criteris i nivells de qualitat determinats per la UOC. El servei serà supervisat i monitorat per al personal de la UOC. Per a això la UOC facilitarà la informació necessària per al desenvolupament correcte del servei (vegeu, [ANNEX 9. Eina del servei d'atenció. CAU-IRIS](#)).

L'adjudicatari garantirà la proactivitat en la detecció d'incidències en: enviaments, manipulació, i qualsevol altre que tingui afectacions en l'entrada d'incidències per part dels usuaris. L'adjudicatari estarà en contacte en tot moment amb la UOC per tal d'aclarir qualsevol consulta o dubte que pugui sorgir en el desenvolupament del servei.

Les principals tipologies de les consultes són:

- Canvi d'adreça de l'enviament
- Estat de l'enviament
- Materials defectuosos
- Retard en els enviaments
- Incidències amb els distribuïdors.

Veure l'[ANNEX 10. Distribució consultes per tipologia](#), amb el detall de consultes per tipologia.

Segons els acords de nivell de servei (ANS) l'adjudicatari ha de respondre la incidència en un màxim de 24/48 hores immediates a la recepció de la incidència, a través del sistema de CAU IRIS i seguint els estàndards de qualitat al moment de dirigir-se i atendre a l'usuari que determini la UOC.

3.1.5 Volum de negoci

3.1.5.1 Evolució enviaments per semestre.

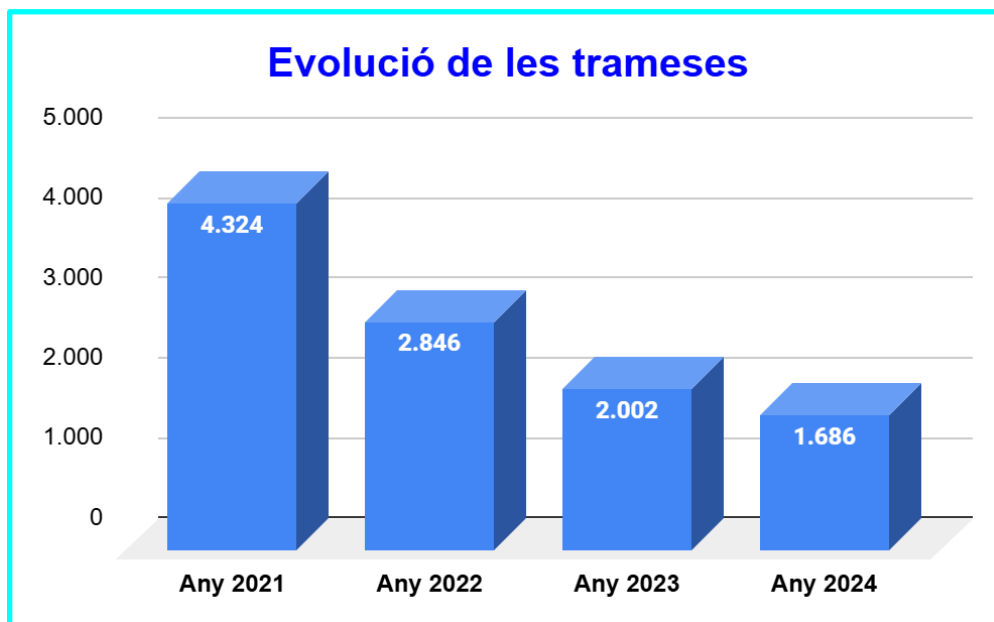
	Any 2024		Any 2023	
Calendari de la prestació	Semestre 20241 (Juliol-Desembre 2024)	Semestre 20232 (Gener-Juny 2024)	Semestre 20231 (Juliol-Desem.2023)	Semestre 20222 (Gener-Juny 2023)
Enviaments Nacionals	1.023	606	1.194	700
Enviaments Internacionals	35	22	68	40
Total per semestres	1.058	628	1.262	740

Les dades per a un any natural, per exemple per a l'any 2023, inclou els dos semestres i quedaria de la següent manera::

	Semestre 20231 (Juliol-Desem.2023)	Semestre 20222 (Gener-Juny 2023)	TOTAL 2023
Enviaments Nacionals	1.194	700	1.894
Enviaments Internacionals	68	40	108
Total Enviaments	1.262	740	2.002

En aquest gràfic es pot veure el decrement en el número de trameses. Per aquest gràfic hem agafat les dades de dos anys consecutius més, 2021 i 2022, i hem sumat les trameses de cadascun dels semestres que conformen cada any:

- Any 2021: semestre 2021_1 i semestre 2020_2: Total: 4.324 trameses
- Any 2022: semestre 2022_1 i semestre 2021_2: Total: 2.846 trameses
- Any 2023: semestre 2023_1 i semestre 2022_2: Total: 2.002 trameses
- Any 2024: semestre 2024_1 i semestre 2023_2: Total: 1.686 trameses



3.1.5.2 Situació Actual

El pla de reducció de la tramesa iniciat en anteriors semestres culmina en el any 2023 on es preveu una reducció molt important de les referències al voltant de +/- 98%.

Es posa de manifest aquesta reducció dels enviaments en la comparativa feta per anys des del 2018 fins a l'actualitat tal com es pot observar al gràfic "Evolució de les trameses", corresponent al punt anterior, 3.1.11.1. Evolució enviaments per semestre. Dades estimades.

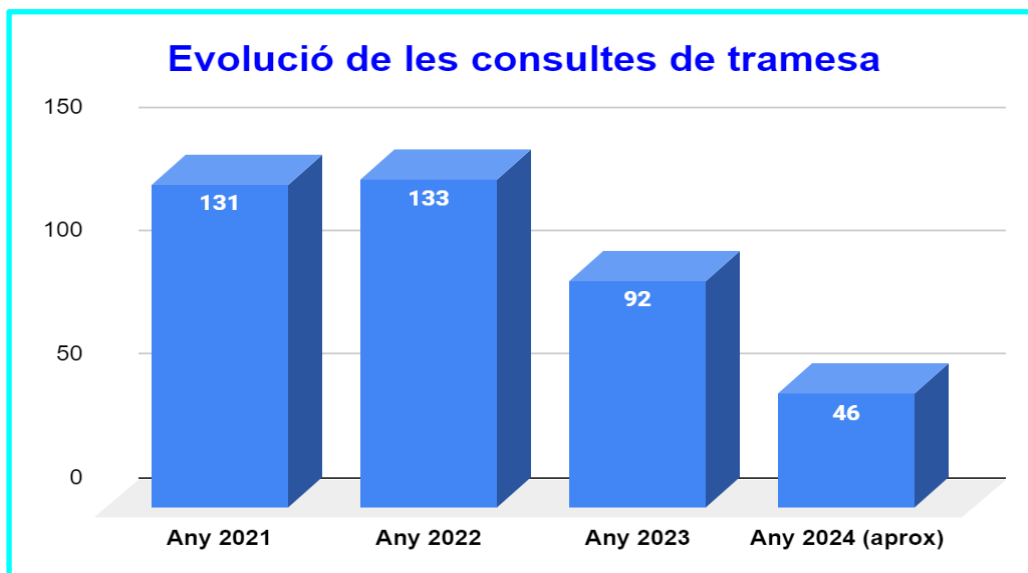
3.1.5.3 Volum consultes

El total de consultes ateses pel servei d'atenció i segons semestre ha estat de:

	Any 2024		Any 2023	
	Semestre 20241 (Juliol- Desembre 2024) (Aprox.)	Semestre 20232 (Gener-Juny 2024)	Semestre 20231 (Juliol-Desem.2023)	Semestre 20222 (Gener-Juny 2023)
Total consultes	27	19	66	26

En aquest gràfic es pot veure l'evolució en el número de consultes ateses. Per aquest gràfic hem agafat les dades de dos anys consecutius més, 2021 i 2022, i hem sumat les consultes de cadascun dels semestres que conformen cada any:

- Consultes any 2021: semestre 2021_1 i semestre 2020_2: Total: 131 consultes i incidències.
- Consultes any 2022: semestre 2022_1 i semestre 2021_2: Total: 133 consultes i incidències
- Consultes any 2023: semestre 2023_1 i semestre 2022_2: Total: 92 consultes i incidències
- Consultes any 2024: semestre 2024_1 i semestre 2023_2: Total: 46 consultes i incidències (aprox.)



Veure [ANNEX 10. Distribució consultes per tipologia](#) amb el detall de consultes per tipologia.

3.1.5.4 Volum Generació Trameses

El nombre de fitxers que s'han de generar en un semestre poden variar segons els semestres. Quan parlem de "fitxers" parlem de les vegades que s'ha executat la generació de les trameses en l'aplicació de GAME per cada tipus; així:

- Titulacions Homologades: fan referència als estudiants que en aquell moment estan duu a terme algun tipus de Grau o Màster propi de la UOC.
- Consultors (PDC) Tit. Homologades: Els consultors o PDC de titulacions homologades són les persones que guien a l'estudiant durant el desenvolupament del semestre en algun Grau o Màster propi de la UOC.

Dades semestre 2024_1: aquestes dades són orientatives d'un semestre en concret. Aquestes dades poden variar. Solament es compten els fitxers que han donat dades, no aquells que un cop executat el resultat és zero.

Titulacions Homologades	25 Fitxers
Consultors (PDC) de Tit.Homologades	3 Fitxers

Tornem a remarcar que la UOC podrà ampliar la generació, manipulació i enviament a qualsevol altre tipus d'estudi (per exemple Postgrau i Doctorat) si així les circumstàncies ho requereixen.

3.1.6 Mitjans Materials

3.1.6.1 Magatzem. Característiques

La superfície necessària per donar resposta als serveis ha de ser entre 200 i 300 m².

L'espai destinat a l'emmagatzematge dels euro-palet haurà de ser prou gran per emmagatzemar palets base de tipus europeu (1,20 m x 0,80 m x 1,00 m). Cal tenir en compte que la mitjana de palets mensuals és, aproximadament, de 30 palets.

Haurà de tenir un lineal de picking de com a mínim 30 metres lineals.

El material i estocs hauran de ser custodiats en naus i instal·lacions de qualitat que tinguin.

- Sistemes de seguretat per entrades i sortides del magatzem
- Sistemes antiincendis
- Prestatgeries adequades per l'emmagatzematge dels RA
- Sistemes de ventilació

El magatzem ha d'estar situat a la província de Barcelona.

3.1.6.2 Espai per emmagatzemar l'estoc de llibres

La temperatura de l'espai a on estiguin ubicats ha de ser l'adequat per la seva conservació entre 15-21°C +/- 2° i humitat relativa entre 35-60% amb +/-5%.

Són productes sòlids fàcilment inflamables al contacte amb una font d'ignició i per tant es requereix un correcte nivell de protecció contra incendis i tenir les correctes mesures d'evacuació del personal en cas d'emergència (nivell mig 5 de Risc d'incendis -RSSCIEI Reglament de seguretat contra incendis en establiments industrials-).

3.1.6.3 Espai oficines

L'adjudicatari haurà de disposar d'un espai suficientment condicionat i amb la infraestructura tecnològica indicada, per donar resposta a la tasca de gestió de generació de fitxer de dades i al servei d'atenció de consultes als usuaris derivades de la tramesa dels Recursos d'aprenentatge.

3.1.6.4 Infraestructura tecnològica

L'adjudicatari haurà de disposar dels equips informàtics necessaris per a la prestació del servei segons els requisits de qualitat exigits tals com:

3.1.6.4.1 Ordinadors

Processadors els més actualitzats possibles als models en curs tipus Intel i5. Mínim de 4 Gb. de memòria RAM, ampliable com a mínim a 16 Gb. Memòria tipus:

DDR3 o superior, a 1.600 MHz o superior.

Disc dur de 80 Gb mínim, tipus SATA3, a 7.200 rpm. Lector de DVD

Es recomana disposar mínim de 3 ordinadors segons característiques anteriorment descrites.

És necessari disposar d'una impressora per etiquetes adhesives.

3.1.6.4.2 Comunicacions

Per poder accedir als Sistemes UOC necessaris (eines GAME, CAU IRIS, Fitxa d'estudiant) els equips han de disposar de la darrera versió del navegador Chrome i/o Firefox.

La UOC proporcionarà a l'adjudicatari les eines per connectar-se a la UOC via e-treball ; manuals i consultes.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de comunicacions (banda ampla) amb capacitat suficient, per donar resposta al moment exacte que es requereixi, als requisits tecnològics que determini la UOC.

En cap cas l'amplada de banda disponible de sortida a Internet per l'adjudicatari podrà ser el responsable de la lentitud apreciable o manifesta pels operadors o agents a l'hora d'accedir a totes les aplicacions definides per la UOC com a necessàries per a la prestació del servei o en cas de posar en producció nous serveis.

En cas de necessitar una connexió privada per Internet entre la UOC i les instal·lacions de l'adjudicatari, els costos associats a l'entrada en producció d'aquesta interconnexió així com el seu manteniment aniran a càrrec de l'adjudicatari.

3.1.6.4.3 Programari

L'adjudicatari del contracte haurà de disposar d'un sistema informàtic en logística, en entorn web, que permeti a la UOC fer un seguiment de totes les operacions sol·licitades (entrades, sortides, pendents, etc.) i consultables pels camps indicats en l'[ANNEX 2. Sistema Informàtic de Logística](#).

Explotació de les dades i descàrrega en format Excel corresponents al semestre en curs i els que vagi incorporant com històrics.

La informació haurà d'actualitzar-se en línia permanentment.

Per garantir la qualitat del servei, es considera imprescindible que l'adjudicatari disposi d'una pàgina web o qualsevol altre sistema informatitzat que permeti a la UOC enviar fitxers i fer les consultes que estimi oportunes. A més, l'aplicació ha de disposar d'històrics per tal de gestionar els informes corresponents.

L'adjudicatari haurà d'adaptar-se a les aplicacions informàtiques de la UOC quant als formats dels fitxers que li seran enviats a fi que pugui traslladar-los a la interfície i processar les comandes.

La UOC facilitarà a l'accés als Sistemes d'Informació necessaris i els que en aquell moment determini la UOC, per a l'execució dels serveis del present plec concretament:

- Procés de generació dels enviaments als usuaris (eina "GAME", veure exemple [ANNEX 1. Procés d'execució de la generació de comandes](#)).
- Sistema d'atenció als usuaris (eina "CAU IRIS", veure exemple [ANNEX 9. Eina del servei d'atenció. CAU-IRIS](#)).
- Consulta dades tramesa dels estudiants. Fitxer de dades subministrat de forma xifrada.
- Consulta dades tramesa del col·laborador. Fitxer de dades subministrat de forma xifrada.

Per intercanviar fitxers, la UOC facilitarà a l'empresa adjudicatària un usuari amb privilegis de connexió FTP a un directori on es desen els arxius o, com s'ha comentat anteriorment, també es podrà utilitzar Google drive segons decisions de la UOC.

A fi de disposar del control de la informació que es trasllada al sistema logístic de la UOC, l'adjudicatari enviarà diàriament la informació del nom dels fitxers que hagi enviat aquest dia per comprovar que tot s'ha carregat correctament. En cas de no carregar-se de forma normal (automàtica) s'haurà de desar en Google Drive en la ubicació que digui la UOC..

La UOC treballa actualment en l'entorn de Google Drive (servei d'allotjament d'arxius) en totes les facetes: compartint fitxers, creant documents, etc., per tant l'adjudicatari ha d'estar familiaritzat i treballar obligatòriament amb aquesta eina.

3.1.6.4.4 Maquinària

L'adjudicatari haurà de disposar, com a mínim, dels següents elements per poder portar a terme l'encàrrec:

- ☐ 1 Toro
- ☐ 1 Apilador
- ☐ 5 Transpalets
- ☐ 1 Retractiladora
- ☐ 30 metres lineals de picking.

3.1.7 Mitjans professionals requerits

3.1.7.1 Comitè de Direcció

Les funcions de Direcció General de les accions a realitzar per l'empresa adjudicatària correspon als responsables de la Direcció de l'Àrea de Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge de la UOC, i si aquests ho consideren convenient, podran establir determinades normes de procediment.

Les normes de procediment poden contemplar els següents aspectes:

- Reunions de treball amb l'empresa adjudicatària.
- Informes sobre com s'està duent a terme el servei.
- Aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament en els documents contractuals i que siguin convenients de regular.

Els responsables de l'equip de Biblioteca de la UOC exerciran les següents funcions:

- Vetllar per la correcta realització del servei.
- Determinar i fer complir el mètode per la realització del servei contractat.
- Fixar el calendari de reunions amb l'adjudicatari.
- Decidir l'acceptació de les modificacions proposades per part de l'empresa adjudicatària en el desenvolupament dels serveis contractats.
- Aquells aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament als documents contractuals que fossin convenients reglamentar.

3.1.7.2 Perfils professionals

Per part de l'empresa adjudicatària, es designarà un responsable/coordinador del servei com a únic interlocutor amb la UOC, amb la funció de canalitzar les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions que es produeixin en l'execució del contracte així com dur a terme les activitats, en l'àmbit dels serveis, necessàries per a la correcta prestació d'aquests.

En el cas que el responsable del servei no es trobi en disposició d'encarregar-se de les tasques descrites en el present Plec de Prescripcions Tècniques per motius de qualsevol índole (vacances, baixa per malaltia, etc.), un altre responsable del servei amb les mateixes característiques tècniques i els mateixos coneixements sobre la UOC serà el responsable de gestionar les funcions relatives a la seva tasca assignada.

Es precisa que l'empresa adjudicatària disposi d'un equip tècnic format, com a mínim, dels següents experts:

- 1 Coordinador del Servei

- 1 Responsable de Logística
- 1 Encarregat de magatzem i logística: seguiment de les entrades i sortides.
- 2 Tècnics de producció: actualització de dades a la plataforma logística, responsabilitat del personal de planta i seguiment de les incidències.
- 1 Tècnic informàtic: que tingui experiència en gestió de dades en els Sistemes d'informació logístics, que tingui disponibilitat en el moment que es requereix per tal d'assegurar el correcte funcionament de la infraestructura tecnològica.
- 1 Personal atenció al client i usuari: Nivell alt de català i castellà. Atenció de consultes.
- 2 operaris de picking i packing mínim.

A més, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de professionals prou extens per poder donar solució i cobertura a la UOC en funció de les seves necessitats. Per tant, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar dels recursos necessaris per a la realització del servei complint amb el nivell de servei establert.

Es requereix que els professionals que formen part de l'equip tècnic disposin d'una experiència demostrada de, com a mínim, tres (3) anys en els darrers tres (3) anys desenvolupant tasques similars. L'acreditació de l'experiència requerida als perfils anteriorment descrits es realitzarà mitjançant el lliurament dels curriculum vitae corresponents i una declaració responsable de l'empresa licitadora.

També es requereix que l'empresa adjudicatària disposi del títol d'operador de transport actualitzat.

3.1.7.3 Responsable de l'execució

L'empresa adjudicatària haurà de designar a un responsable del servei, la missió del qual serà fer d'interlocutor directe o de persona de contacte, amb la UOC per fer front a totes les comunicacions recíproques i possibles incidències que puguin sorgir durant tot el període d'execució del contracte.

La UOC designarà els responsables que, per part de l'entitat, realitzaran totes aquestes comunicacions indicant el nom, cognoms, número de DNI, telèfons, fax i adreça de correu electrònic assignats i càrrec en l'organització de la UOC.

L'adjudicatari ha de garantir que hi haurà una persona responsable del servei que pugui estar localitzable, tots els dies laborables de dilluns a divendres de 09:00 h a 18:00 hores que actuarà com a interlocutor de la UOC. En cas que aquesta persona sigui substituïda, s'haurà de comunicar a la UOC amb suficient antelació.

L'adjudicatari serà encarregat del tractament dels serveis licitats. El subencarregat del tractament serà aquell que hagi estat subcontractat per l'encarregat per donar resposta al servei de transport. Aquest segon tindrà les mateixes obligacions en matèria de protecció de dades que les de l'encarregat i recaurà sobre aquest segon la responsabilitat que el subencarregat les realitzi.

3.1.8 Altres obligacions

3.1.8.1 Estoc

Durant l'execució del contracte s'hauran de gestionar els estocs següents:

Estoc romanent de la UOC

La UOC, fruit de les campanyes anteriors d'enviament de material, acumula un estoc format per llibres, gadgets i formats diferents.

Trasllat

L'adjudicatari serà responsable del trasllat d'aquest estoc del magatzem, actualment situat a Sabadell a les seves instal·lacions **sense cap cost per a la UOC** (aquest trasllat inclou la recollida del material que l'actual prestador del servei deixar a disposició, el trasllat, la recepció, el control i verificació de les unitats i el seu estat, l'emmagatzematge i ubicació a les noves instal·lacions i la incorporació de les referències en el seu sistema informàtic).

3.1.8.2 Realització d'inventaris

Almenys dues vegades a l'any, quan ho sol·liciti la UOC mitjançant un preavis no inferior a cinc dies, s'efectuarà un control d'inventari físic dels productes propietat de la UOC que es tinguin emmagatzemats en les instal·lacions de l'adjudicatari. Així mateix, la UOC podrà sol·licitar amb un preavis suficient la realització d'inventaris parcials o totals. Actualment, la UOC elabora inventaris semestralment. A qualsevol moment la UOC podria canviar i fer inventaris trimestrals si així ho considera convenient.

Setmanalment, i si ho creu convenient, la UOC exercirà controls d'inventari amb tres referències aleatòries per comprovar que la informació d'entrades i sortides sigui correcta.

Les diferències d'inventari hauran de justificar-se mitjançant els albarans d'entrada i sortida de mercaderies, degudament segellats o signats. Les diferències (cost de material desviat) hauran d'abonar-se a la UOC.

L'[ANNEX 11. Format del fitxer de dades de l'inventari](#) conté els conceptes que han de constar en l'inventari que s'elabori.

En les dades subministrades per l'adjudicatari en relació amb l'inventari, tal com s'indica en l'[annex 11](#) (en format Excel), és necessari que hi hagi concordança entre les dades facilitades de l'inventari en curs i les dades facilitades de l'inventari immediatament anterior. En cas que no es doni aquesta concordança, l'adjudicatari haurà de revisar tota la informació i passar-la de nou a la UOC en un màxim de quatre hores des del correu electrònic enviat per la UOC a on es posi de manifest que les dades no són correctes.

Els productes caducats o obsolets seran destruïts semestralment poden variar aquesta freqüència si la UOC així ho considerés oportú.

3.1.8.3 Seguiment dels consums

L'adjudicatari haurà de presentar semestralment (o trimestralment si la UOC ho considerés oportú) i en les dates establertes per la UOC els consums, tal com es detalla en l'[annex 11](#), per línia d'activitat i per producte. La UOC podrà modificar el document d'Excel si és necessari. La concordança entre les diferents dades són imprescindibles i, per tant, igual que en el punt anterior, si això no es produeix l'adjudicatari haurà de revisar tota la informació i passar-la de nou a la UOC en un màxim de quatre hores des del correu electrònic enviat per la UOC en que s'avisí que les dades no són correctes.

En casos excepcionals, la UOC pot considerar necessari l'enviament de materials a estudiants en el període d'execució de l'inventari, sense que això afecti el termini fixat per al lliurament de les dades d'inventari.

3.1.8.4 Assegurança

L'adjudicatari té l'obligació d'assegurar el material que gestiona per compte de la UOC prenent com a valor el cost del material declarat per la UOC.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de garantir el valor que consta en la pòlissa i evidenciar la situació de corrent de pagament de la pòlissa mensualment adjuntant el comprovant de pagament a la factura de serveis mensual.

Aquest servei serà conseqüentment repercutit mensualment. El valor declarat s'actualitzarà mensualment i el licitador haurà d'ajustar en conseqüència el valor de la pòlissa així com de la facturació.

3.1.8.5 Llengua de comunicació

La UOC i l'adjudicatari del servei faran servir el català i el castellà indistintament en les comunicacions.

3.1.8.6 Horari i calendari d'atenció

L'horari mínim d'atenció diària serà de vuit hores (matí i tarda).

No obstant això, a fi de resoldre les incidències que puguin sorgir en període de campanya, el responsable del contracte que designi l'adjudicatari haurà d'estar disponible durant els set dies de la setmana, inclòs el mes d'agost.

D'altra banda, es requereix flexibilitat i adaptació als canvis i a les necessitats que la UOC determini en qualsevol moment.

3.1.8.7 Auditories, visites d'inspecció. Reunions de seguiment

La UOC es reserva el dret a la realització d'auditories dels serveis i visites d'inspecció a les instal·lacions per comprovar que les condicions especificades en el present plec es compleixen correctament.

Se celebraran reunions periòdiques (quinzenals en campanya, mensuals fora de campanya) per analitzar els indicadors establerts i fer un seguiment de les millores informàtiques, sense cost per a aquesta entitat, que s'hagin pogut engegar per millorar el servei i la presentació de la informació.

3.1.8.8 Servei Integral de logística

Ja que es tracta de la prestació d'un servei integral, els licitadors, en cas de no poder efectuar ells mateixos totes les prestacions, o no poder complir els compromisos de servei acordats, hauran de preveure la subcontractació de diferents proveïdors, a fi de garantir el cent per cent del servei acordat, tot això respectant el límit de subcontractació previst en el plec de clàusules particulars.

3.1.8.9 Desplaçaments

L'empresa adjudicatària ha d'estar disposada a desplaçar-se als diferents centres de treball de la UOC per efectuar reunions i/o presentacions. Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments a les dependències de la UOC seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

3.1.9 Informes i procediments

L'adjudicatari lliurarà tot un seguit d'informes tal com s'ha anat detallant en el present plec així com un quadre de comandament amb els indicadors claus. El sistema d'informació ha de ser prou flexible perquè, sempre que així es requereixi, l'adjudicatari pugui incorporar altres indicadors o informes de seguiment del servei sol·licitats per la UOC.

3.1.9.1 Quadre de Comandament

El quadre de comandament estarà actualitzat amb dades diàries, durant, les dues setmanes abans de l'inici de semestre i les dues setmanes després de l'inici de cada semestre, segons els següents indicadors:

- Nombre d'enviaments/dia realitzats
- Nombre de trameses pendents
- Nombre de comandes pendents de subministrar
- Tipologia de les comandes pendents de subministrar (numero de comanda, referència, descripció i unitats)

3.1.9.2 Informe de la situació de l'enviament

L'adjudicatari haurà d'enviar un informe diari de l'estat i situació de l'enviament d'acord amb les necessitats de la UOC. S'haurà de passar un quadre de la situació de l'enviament amb el format indicat en l'[annex 8](#). A partir d'una determinada data, es demanarà diàriament i es pactarà quan haurà de lliurar-se. Aquest informe o informes es desaran en format excel en Google Drive on indiqui la UOC.

3.1.9.3 Informe Servei d'atenció

L'adjudicatari registrarà i reportarà les incidències en el procés de resolució de les consultes.

Aquest informe serà un excel penjat a Google Drive on indiqui la UOC i que tindrà aquests camps (que es poden veure en la eina de IRIS) en posició horitzontal:

Nom usuari

Data entrada

Data resolució

Num de tramesa enviada (si n'hi ha hagut)

3.1.10 Manual de procediments

La UOC posarà a disposició de l'adjudicatari els manuals de procediment dels serveis detallats en la present licitació.

1. Generació de fitxer de dades (Generació de trameses) .
2. Servei d'atenció als usuaris (Gestió incidències i consultes).

Els procediments es revisaran i s'actualitzaran anualment per part de l'adjudicatari, aquests seran supervisats i validats per al responsable del servei de tramesa en UOC.

3.1.11 Calendari de la prestació

3.1.11.1 Calendari Acadèmic

L'activitat acadèmica a la UOC s'organitza principalment per semestres. El primer semestre comprèn els mesos de juliol fins desembre.

El curs acadèmic del primer semestre té ara mateix dos inicis de semestre, un al setembre (principalment per docència de Graus i Màsters Universitaris) i un altre a mitjans del mes d'octubre (principalment per docència de postgraus, màsters, etc.).

El segon semestre compren els mesos de gener fins juny. El curs acadèmic del segon semestre s'inicia a mitjans del mes de febrer (principalment docència de Graus i Màsters Universitaris) i mitjans del mes de març (principalment docència de postgraus, màsters, etc.) aproximadament.

És, per tant, imprescindible que els RA es posin a disposició dels usuaris per a l'inici del semestre i o quan així es requereixi.

La UOC es reserva canviar les dates del calendari Acadèmic si així ho requereix la política interna de l'empresa.

3.1.11.2 Calendari de la prestació

El calendari de la prestació compren tot l'any, amb major incidència actualment per als mesos de febrer i març corresponent al semestre 2 i els mesos setembre i octubre per al semestre 1, tal com es preveu en l'[ANNEX 12 Calendari principal de la prestació del servei](#).

La UOC es reserva canviar les dates de la prestació si així ho requereix la política interna de l'empresa.

3.1.12 Acords de nivell de servei (ANS)

Els Acords de Nivell de Servei (ANS) serviran per definir els compromisos de servei acordats entre la UOC i l'adjudicatari del contracte i s'hauran d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

- L'adjudicatari ha de preparar i fer els enviaments de manera immediata i màxim en un termini de 24 hores, sempre que tingui el material disponible i d'acord amb el calendari del servei que facilitarà la UOC i d'acord amb la capacitat operativa indicada.
- L'adjudicatari ha de comunicar qualsevol incidència detectada de manera immediata, mitjançant correu electrònic, al més aviat possible i en un termini màxim de 24 hores, una vegada generat el primer fitxer amb les dades dels enviaments.
- L'adjudicatari ha de notificar mitjançant un correu electrònic a l'usuari, entre 24 i 48 hores com a màxim (d'acord amb el model de l'[annex 7](#)), amb còpia a la UOC, el motiu de la devolució de la tramesa i sol·licitant-li la confirmació de les dades d'enviament per tornar a expedir el paquet. Aquest missatge s'enviarà a les dues adreces de correu electrònic que constin per a cada usuari.
- Recollir i reemplaçar el material defectuós electrònic, si així ho sol·licita la UOC, en un termini de 24-48 hores.
- L'adjudicatari ha de donar resposta a les consultes i/o incidències als usuaris en un termini màxim de 48 h de dilluns a divendres prestant el servei amb els criteris i nivells de qualitat determinats per la UOC.
- Hi haurà una persona responsable del servei localitzable de 09:00 a 18:00 hores de dilluns a divendres; en cas de substitució d'aquesta persona s'haurà de comunicar amb suficient antelació a la UOC.
- L'adjudicatari ha d'enviar un informe diari sobre l'estat de situació dels enviaments d'acord amb les necessitats de la UOC.
- L'adjudicatari ha d'avisar immediatament quan no es carregui el fitxer de sortida en l'aplicació UOC (FTP), o qualsevol altra incidència amb aquest fitxer.
- L'adjudicatari ha d'avisar immediatament a la UOC (màxim 24 h) en el cas de produir-se un trencament d'estoc perquè aquesta pugui de tramitar la comanda als proveïdors.
- Es farà inventari mínim 2 vegades l'any a requeriment de la UOC.

3.1.13 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.

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

Percentatge de sanció:

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

Aquests percentatges de sanció 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.

3.1.13.2 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.

Seràn objecte de penalitat aquells tràmits deficients que excedeixin dels ANS previstos a la taula següent:

Quadre resum dels ANS:

	Descripció	Valor	Pes ANS
1	L'adjudicatari ha de preparar i fer els enviaments de manera immediata i màxim en un termini de 24 hores, sempre que tingui el material disponible i d'acord al calendari del servei que facilitarà la UOC i d'acord amb la capacitat operativa indicada.	≥ 98%	10 %
2	L'adjudicatari ha de comunicar qualsevol incidència detectada de manera immediata, mitjançant correu electrònic, al més aviat possible i en un termini màxim de 24 hores, una vegada generat el primer fitxer amb les dades dels enviaments.	≥ 98%	10 %
3	L'adjudicatari ha de notificar mitjançant un correu electrònic a l'usuari, entre 24 i 48 hores com a màxim (d'acord amb el model de l'annex 8), amb còpia a la UOC, el motiu de la devolució de la tramesa i sol·licitant a l'usuari la confirmació de les dades d'enviament per tornar a expedir el paquet. Aquest missatge s'enviarà a les dues adreces de correu electrònic que constin per a cada usuari.	≥ 98%	10 %
4	Recollir i reemplaçar el material defectuós electrònic en un termini de 24-48 hores	≥ 98%	10 %
5	L'adjudicatari ha de donar resposta a les consultes i/o incidències als usuaris en un termini màxim de 48 h de dilluns a divendres prestant el servei amb els criteris i nivells de qualitat determinats per la UOC.	≥ 98%	10 %
6	Hi haurà una persona responsable del servei localitzable de 09:00 a 18:00 hores de dilluns a divendres, i s'ha de comunicar	≥ 98%	10 %

	que aquesta persona ha estat substituïda amb suficient antelació.		
7	L'adjudicatari ha d'enviar un informe diari sobre l'estat de situació dels enviaments d'acord amb les necessitats de la UOC.	$\geq 98\%$	10 %
8	L'adjudicatari ha d'avisar immediatament quan no es carregui el fitxer de sortida en l'aplicació UOC (FTP), o qualsevol altre incidència amb aquest fitxer.	$\geq 98\%$	10 %
9	L'adjudicatari ha d'avisar immediatament a la UOC en el cas de produir-se un trencament d'estoc perquè aquesta pugui de tramitar la comanda als proveïdors.	$\geq 98\%$	10 %
10	Es farà inventari mínim 2 vegades l'any a requeriment de la UOC.	$\geq 98\%$	10 %

L'import de les penalitzacions eventualment s'ha de calcular aplicant aquesta fórmula:

Grau d'incompliment = $\frac{\text{Total de gestions deficientes que excedeixin les cobertes per l'ANS} \times \text{Pes ANS}}{\text{Nombre de gestions}} \times 100$

Per als incompliments relatius als ANS, són d'aplicació les penalitzacions fixades a la present taula:

Total de grau d'incompliment	% penalització sobre la facturació de la convocatòria
De 2 a 3	2
De 3 a 5	4
De 5 a 7	8
De 7 a 9	12
De 9 a 11	15
Més de 11	Motiu de resolució de contracte

3.1.14 Bossa per serveis excepcionals

Dintre del pressupost de licitació es preveu una partida per import de 3.600,00 € IVA exclòs corresponent a serveis excepcionals per període contractual.

Per exemple, enviaments urgents a petició de la UOC, etiquetatges, petició de revisió d'algun producte, duanes no previstes, baixada de material caducat, etc.

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

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

Envers l'import no admet baixa, i s'abonarà mensualment per treballs efectivament executats. El conjunt de treballs a fer 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 euros/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*).

3.1.15 Deures i obligacions de la UOC

La UOC farà arribar a l'adjudicatari del present contracte la documentació necessària sobre els seus procediments i característiques sobre la gestió logística, l'enviament dels RA i el servei d'atenció als usuaris. Aquesta documentació, a manera enunciativa i no limitativa, inclou el següent:

- Calendari de la campanya i moments clau.
- Fitxer dels productes nous i revisats perquè s'incorpori en el seu sistema com un fitxer mestre de productes. Els canvis que es produeixin en aquest fitxer s'aniran comunicant.
- Manual eina de generació de dades (ara GAME)
- Manual eina atenció (ara,CAU)

Serà responsabilitat de la UOC informar directament els usuaris (estudiants o docents) en cas que un material no estigui disponible o en cas que tingui lloc qualsevol incidència en algun dels materials previstos per al semestre.

També serà responsabilitat de la UOC informar a l'estudiant de qualsevol altre tipus d'incidència que pugui donar-se (per exemple, una vaga de transports), sense perjudici de les comunicacions que prèviament haurà d'efectuar l'adjudicatari del contracte a la UOC.

3.2 LOT 2. Servei de logística integral: emmagatzematge i posada a disposició dels clients i distribuïdors del fons editorial i de les novetats de l'Editorial UOC de la Universitat Oberta de Catalunya

3.2.1. Objecte del contracte

L'objecte del present procediment de licitació és la contractació del servei de logística integral per l'emmagatzematge i distribució (aprovisionament, control de qualitat, emmagatzematge, manipulació i distribució) i posada a disposició de distribuïdors, autors i d'altres clients dels llibres publicats per l'Editorial UOC, tant el fons editorial, com les novetats editorials.

S'acompanya aquest plec d'un document: "Annex 14. Llistat de referències actuals".

Davant el plantejament estratègic de la Universitat, els objectius a assolir són els següents:

- ☐ Recepció de la mercaderia (Aprovisionament)
- ☐ Control de qualitat
- ☐ Emmagatzematge
- ☐ Manipulació. Preparació de comandes
- ☐ Expedició, distribució i enviaments (nacionals i internacionals)
 - ☐ POD
- ☐ Gestió de material obsolet i devolucions
- ☐ Inventaris

3.2.2. Fases del Servei

3.2.2.1 Fase d'inici del servei

És la fase en la qual l'adjudicatari es prepara per poder prestar el servei demandat segons les especificacions d'aquest plec.

L'Editorial UOC disposa d'un estoc de llibres, amb un volum actual, sobre els 70-100 m3 i 200 metres lineals de picking que actualment es troba al magatzem de l'empresa DISNET Operador Logístico situat a:

Pla del Fonollar 15
08205 Sabadell

Aquest material que trobem desglossat a l'"Annex 14. Llistat de referències actuals" (alguns estocs poden ser diferents en el moment de la recollida fruit de la mateixa activitat) que s'adjunta en aquest Plec, ha de ser transportat a les dependències de l'adjudicatari. Cada caixa ha d'incloure el codi dels llibres inclosos i número d'exemplars de cada llibre i codi de barres amb la informació de la composició de cada caixa. També s'ha d'aportar un albarà per cada caixa amb la mateixa informació.

Serà a partir de l'inici del contracte, que caldrà dur a terme el trasllat del material al nou magatzem. El termini atorgat a l'efecte és de 15 dies com a màxim des de la formalització del contracte.

Un cop el material estigui a les dependències de l'adjudicatari, aquest haurà de gestionar la seva disposició per tal que, en el termini màxim de 15 dies des de la finalització del trasllat, es pugui iniciar la prestació del servei en temps i forma.

Les despeses derivades del trasllat del material, la recepció de la mercaderia i la ubicació per al seu correcte emmagatzematge, seran a càrrec de l'adjudicatari.

És responsabilitat i a cost de l'adjudicatari:

- Definició dels criteris d'ordenació segons determini UOC.
- Trasl·lat de l'estoc de les instal·lacions de l'actual prestador, al nou adjudicatari, seguint les indicacions d'ordenació prèvies. Durada màxima prevista 10 dies. Es tracta d'aproximadament de 120 palets que contenen ± 2.650 caixes, d'un tamany mitjà de 34x25x30.
- Ubicació i inventari de l'estoc en les seves instal·lacions. Aquest es troba en bones condicions, si al procedir a la seva ubicació es detecten anomalies aquestes seran immediatament notificades a la UOC.

- Captura de coneixement: inclou, de forma no exclusiva, els criteris i canals de comunicació, la utilització de les eines pròpies de la UOC.
- És imprescindible assegurar el correcte funcionament de la infraestructura tecnològica abans de l'inici del servei.
- Ajustar-se als format dels fitxers
- Engegar i assegurar el correcte funcionament del servei amb les proves i testejos que corresponguin.

És responsabilitat de la UOC:

- Formació del personal en els serveis propis de la UOC. Aquesta, conjuntament amb el nou adjudicatari, determinaran el nombre de sessions que siguin necessàries per a la correcta engegada dels serveis.
- Lliurament d'una base de dades o packing list del material a recollir.
- Lliurament i formació per part de la UOC dels procediments concrets per a cadascun dels serveis.

3.2.2.2 Fase de servei regular

En aquesta fase es presten els serveis indicats en el punt 3.2.3, segons les especificacions definides en aquest plec.

3.2.2.3 Fase de devolució del servei

L'empresa adjudicatària resta obligada a prestar el servei d'acord amb les prescripcions establertes al Plec fins a l'expiració de la vigència contractual. En el supòsit d'expiració o resolució anticipada del contracte, l'adjudicatari queda obligat a prestar la màxima col·laboració per a efectuar el traspàs del servei a una nova empresa adjudicatària. En aquest sentit, l'adjudicatària sortint haurà de preparar l'estoc emmagatzemat a les seves dependències per tal de preparar la sortida del material. Tot l'estoc es tindrà que baixar a les platges destinades a tal efecte, endreçat per títols i quantitat (que es tindrà que documentar per fora de la caixa).

Així doncs, l'adjudicatari sortint disposa de deu dies laborables per tal d'etiquetar i protegir tot el material per tal que el seu trasllat a les noves instal·lacions es pugui fer en bones condicions. L'adjudicatari sortint també haurà de facilitar l'arxiu de l'estoc amb tota la informació associada requerida per a la correcte transferència del servei al nou magatzem.

Aquesta fase tindrà una durada màxima de 10 dies.

Aquesta fase es durà a terme al final del contracte, o de les seves pròrrogues, i consisteix en el traspàs del servei a un nou adjudicatari.

És responsabilitat de l'adjudicatari d'aquest contracte:

- Facilitar a la UOC l'accés sense impediments a les instal·lacions i a les persones que en el seu moment es designin, per fer el trasllat de l'estoc propietat de la UOC fins a la seva total recollida. Tot l'estoc es tindrà que baixar a les platges destinades a tal efecte, endreçat per títols i quantitat (que es tindrà que documentar per fora de la caixa).
- Lliurament de romanents de l'estoc on indiqui la UOC, que arribin amb posterioritat a la finalització de la prestació del servei i que per motius logístics estiguin en trànsit al final d'aquesta prestació.

- Lliurament de documentació tècnica, procediments, manuals i tota aquella documentació necessària per a la prestació del servei, actualitzada a la data de finalització del contracte.
- Devolució de codis i contrasenyes en el cas que n'hi hagi.
- Eliminació dels sistemes propis de l'adjudicatari d'aquella informació que disposi per a la prestació del servei.
- Inventari de l'estoc que es traspasa al nou adjudicatari actualitzat.
- Traspàs d'informació i coneixement al nou adjudicatari, en cas que es valori la necessitat en la preparació d'aquesta fase.

3.2.3 Descripció general del servei

L'adjudicatari proporcionarà el servei de gestionar la correcta entrada de material i posar a disposició dels nostres distribuïdors, autors o clients els llibres de l'Editorial UOC en la quantitat, temps i adreça que dicti la persona de contacte de l'Editorial.

El servei objecte de licitació recull, en tot cas, la recepció, emmagatzematge i la posada a disposició del distribuïdor, autor o client dels llibres de l'Editorial UOC (comandes), logística inversa i la partida de transport.

Aquest servei s'ha de prestar en horari ininterromput de 8:00h a 17:00h de dilluns a divendres, essent objecte de valoració l'ampliació d'aquest..

Tots els punts reflectits en el punt 3.2.1:

- ☐ Recepció de la mercaderia (Aprovisionament)
- ☐ Control de qualitat
- ☐ Emmagatzematge
- ☐ Manipulació. Preparació de comandes
- ☐ Expedició, distribució i enviaments (nacionals i internacionals)
 - ☐ POD
- ☐ Gestió de material obsolet i devolucions

constaran repercutits en el cost global de la licitació així com també:

- Assegurança del material (estoc).
- Serveis extres:
 - Etiquetatge adhesiu. Per exemple, si un ISBN no és legible.
 - Duanes: màxim dos al mes.
 - Revisions del material que indiqui la UOC.
 - Transport extraordinari urgent i no urgent.
- Destrucció de material caducat: entenent els costos inherents a magatzem sense comptar el transport i la recollida dels caducats per part de l'empresa que indiqui la UOC.

3.2.3.1 Recepció de la mercaderia

L'adjudicatari ha de rebre la mercaderia al seu magatzem i l'ha de descarregar del vehicle que la transporta així com efectuar la seva verificació, validació i posada en estoc.

Donat el control que la UOC exercirà sobre les adquisicions i els enviaments efectuats, és necessari que l'adjudicatari del present contracte controli exhaustivament els següents punts:

1. Descàrrega dels mitjans de transport i control del nombre de paquets i nombre d'unitats per caixa lliurada indicats en l'albarà.
2. Anotació de les possibles incidències en el document de recepció.
3. Gestió administrativa i introducció de les dades en el sistema informàtic de l'adjudicatari.
4. Comprovació de les dades amb el document de lliurament: referencia o ISBN i quantitat.
5. Comprovació de les dades de la recepció de la comanda en el cas d'ésser una "Novetat" amb les dades que s'han enviat abans des de la UOC ja sigui per correu electrònic amb l'adjunció d'un document Excel o ja sigui automàticament des de el programa ECO de la UOC si així ho disposés la UOC. En aquest darrer punt la UOC donaria formació en ECO a l'adjudicatari per realitzar correctament la tasca.

L'adjudicatari no rebrà cap avís d'arribada de llibres des de la impremta. L'adjudicatari notificarà l'entrada de material als correus electrònics que determini la UOC. En el cas de les novetats, es farà arribar a l'adjudicatari les dades del llibre perquè puguin donar-lo d'alta en el seu sistema; i es procedirà de la mateixa manera que per les reimpressions.

Aquesta notificació que haurà d'executar l'adjudicatari serà un document Excel, tan punt estigui disponible la mercaderia, i contindrà els ítems que detallarem a continuació. S'enviarà als correus electrònics que determini la UOC:

Els ítems son:

1. Número d'albarà
2. Entrada o Devolució
3. Nom Proveïdor
4. Referencia / ISBN
5. Descripció article
6. Quantitat
7. Data disponibilitat

Si arrel d'aquesta comprovació/verificació l'adjudicatari adverteix, en el mateix acte de la recepció, que la mercaderia rebuda no coincideix amb el detall de l'albarà, ho farà constar a l'albarà abans de la seva signatura i ha de fer arribar una còpia a l'Editorial UOC, per e-mail al correu que proporcioni la UOC, amb el detall precís de la incidència.

Aquesta comunicació de la incidència es farà mitjançant correu electrònic i en un termini màxim de 48 hores.

3.2.3.2 Control de qualitat

En el marc d'execució del present contracte, l'adjudicatari haurà d'exercir un control de qualitat, del que haurà d'informar del resultat obtingut a aquesta entitat a petició de la UOC.

L'adjudicatari efectuarà un control de l'1% de cada referència, amb un mínim de tres unitats per cada comanda-rebuda.

El control de qualitat dels llibres:

- Comprovar que l'ISBN dels llibres recepcionats coincideix amb l'ISBN proporcionat per la UOC.

- Revisar que els llibres o manuals arribin en bones condicions.
- Revisar que el nombre total de pàgines del llibre o manual coincideix amb l'índex.
- Revisar que estigui ben imprès: grandària, tinta, etc.
- En cas que el llibre o manual disposi d'un CD-DVD com a material d'acompanyament, comprovar que el CD-DVD funcioni correctament.

Si arrel d'aquesta comprovació/verificació l'adjudicatari adverteix que els llibres o els embalatges es troben deteriorats, l'adjudicatari ha de dirigir un escrit via correu electrònic a les persones que indiqui la UOC, posant de manifest el defecte en un termini màxim de 24 hores comptades a partir de la detecció del mateix.

Aquest escrit, en cas de defecte, ha d'anar acompanyat d'imatges per facilitar la reclamació al proveïdor corresponent.

Un cop valorat el defecte, l'Editorial UOC ha d'indicar a l'adjudicatari les actuacions a seguir.

3.2.3.3 Emmagatzematge

Un cop recepcionada la mercaderia, l'adjudicatari l'ha d'emmagatzemar i custodiar a les seves instal·lacions.

La mercaderia s'ha de col·locar en prestatgeries o, quan el seu volum ho exigeixi, en europalets.

L'espai de racks destinat a l'emmagatzematge d'europalets (1,20 m. x 0,80 m. x 1,00 m) ha de tenir la capacitat suficient per encabir-los adequadament.

La temperatura de l'espai a on estiguin ubicats ha de ser l'adequat per la seva conservació entre 15-21°C +/- 2°C i humitat relativa entre 35-60% amb +/-5%.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària ha de garantir a l'Editorial UOC disposarà de, com a mínim, **180 m2**.

Són productes sòlids fàcilment inflamables al contacte amb una font d'ignició i per tant es requereix un correcte nivell de protecció contra incendis i tenir les correctes mesures d'evacuació del personal en cas d'emergència (nivell mig 5 de Risc d'incendis -RSSCIEI Reglament de seguretat contra incendis en establiments industrials).

3.2.3.4 Control d'estoc

L'adjudicatari ha d'efectuar un control constant de l'estoc que s'ha d'anar actualitzant a cada comanda.

Editorial UOC ha de poder consultar, a través del sistema informàtic habilitat i a temps real, l'estoc de productes.

A fi i efecte de poder gestionar el material obsolet, s'ha d'assignar una data d'entrada a cada producte i s'ha de registrar la data de la seva sortida cada cop que s'efectua una comanda.

L'adjudicatari enviarà diàriament, si així ho demana la UOC, un document Excel amb l'estoc que contindrà els ítems que detallarem a continuació; aquesta informació s'enviarà als correus electrònics que determini la UOC.

Els ítems o capçaleres d'aquest document Excel seran:

- ISBN / Referència
- Descripció de l'article
- Unitats en estoc
- Situació: Disponible / Descatalogat / Defectuós / Reservat/ Obsolet o qualsevol altre situació que indiqui la UOC.

3.2.3.5 Manipulació. Preparació de comandes

A continuació descriurem les diferents fases que componen la preparació de comandes.

Es considera que per dur a terme la preparació de les comandes es requereix un mínim de una persona per la tramitació administrativa i dues persones per la logística de la comanda.

3.2.3.5.1 Picking

Una vegada rebuda la comanda i introduïda en el sistema, l'adjudicatari ha de procedir a fer l'extracció, des de les corresponents ubicacions, de la mercaderia sol·licitada, la qual s'ha d'introduir a l'embalatge més adient, s'ha d'etiquetar i situar a la zona d'expedició. Aquesta etiqueta ha de contenir la següent informació:

Persona de contacte

Adreça de destí

Referència de comanda

Unitats

Cada comanda, un cop preparada, s'ha d'acompanyar d'un albarà, que l'Editorial UOC facilitarà a l'adjudicatari i que serà del tipus:

UOC Universitat Oberta de Catalunya

Pàg. / Pàg. 1/1

Document de lliurament - no genera cobrament Document de entrega - no genera cobre

Adreça fiscal / Dirección fiscal:
Fundació per a la Universitat Oberta de Catalunya

Client / Cliente:

ALBARÀ - Albarán depósito
ALBARÁN

Núm: 599944 Data/fecha: 2/3/2021 Núm. Client / Cliente

Observacions
Pedido 1/3/21 + 151962 + 151934

Ref.	EAN	Descripció	Quantitat	Preu	Dts.	Valor EUR
		Descripción	Cantidad	Precio	Dto.	
16555	9788491163664	Análisis de datos de redes sociales	20,00	17,31		346,16
10052	9788491807083	Redacción publicitaria	2,00	25,00		50,00
31201	9788491804536	Capital y trabajo. 50 películas esenciales sobre (la) economía	10,00	22,12		221,15
31570	9788491806332	Las campañas conectadas. Comunicación política en campaña electoral	10,00	22,12		221,15
27164	9788491805311	Rob Roy, el baronet y los 300 de Escocia	10,00	13,46		134,62

Import / import 973,08 €
% dts. / % dto. 50,00
dts. / dto 486,54 €
net / neto 486,54 €

En cas de que la mercaderia sol·licitada no estigui disponible (perquè no hi hagi estoc o aquest sigui defectuós) l'adjudicatari enviarà un e-mail a comercial_editorialuoc@uoc.edu i a la persona que indiqui la UOC informant d'aquest fet.

3.2.3.5.2 Embalatge o packaging

L'adjudicatari es farà càrrec de la gestió global de l'embalatge (necessitats i compra), de l'estat d'aquest i de la relació amb Ecoembes i de la seva relació administrativa. L'adjudicatari subministrarà a l'Administració en el temps i la forma deguts, les informacions i declaracions que es derivin de l'aplicació de la Llei 11/1997, de 24 d'abril, d'envasos i residus.

L'adjudicatari es farà càrrec de la gestió global de l'embalatge incloent la compra i de l'estat d'aquest.

Les mesures de les caixes que s'utilitzen actualment:

Caixa petita: 34 x 23 x 3 cm

Caixa estàndard: 34 x 24,5 x 18,5 cm

Els costos derivats de l'embalatge estan inclosos en el cost de la comanda.

3.2.3.5.3 Expedició i càrrega per efectuar l'enviament

Un cop efectuat el picking, l'adjudicatari ha de col·locar la mercaderia a la zona d'expedició del magatzem i sol·licitar el servei de recollida a l'agència corresponent, en funció del tipus d'enviament i/o de les directrius que prèviament li hagi donat l'Editorial UOC.

Un element important és el nivell tecnològic que ha d'oferir l'empresa de transport. El nivell i la qualitat de la informació en temps real que pot donar sobre la traçabilitat dels productes, el nivell d'informació

associada a tots els processos inclòs el moment del lliurament del producte en el client o el destinatari i la qualitat de servei que pot assegurar tant pel que fa als terminis de lliurament com a la manca d'errors en els lliuraments.

El paquet o paquets han de sortir de magatzem en un termini no superior a 48 hores des de que es recepciona la comanda si es disposen de tots els elements.

És necessari un avançat sistema informàtic, que ofereixi un seguiment fiable dels enviaments als usuaris accessible al núvol per part d'un usuari autoritzat que indiqui la UOC. (Protecció de dades / servei de seguretat informàtic).

3.2.3.6 Expedició, distribució i enviaments (nacionals i internacionals)

Els destinataris dels enviaments poden ser: distribuïdors, autors, clients i/o qualsevol altre usuari que determini la UO

La mitjana de pes de cadascun dels enviaments és de tres (3) quilos. Amb dades de 2024 el pes mínim va ser de 0,6 Kgs i el màxim de 68,90 Kgs (un enviament).

L'adjudicatari (encarregat), o bé l'empresa de transports que l'adjudicatari subcontracti (subencarregat), haurà d'efectuar els lliuraments dels materials a les persones corresponents en un termini màxim de 24/48 hores en la península, 72 hores en l'àmbit de la Unió Europea i de 3 a 5 dies segons altres destinacions.

El termini màxim de lliurament del material comença a comptar des de la mateixa data en què surti del magatzem.

Dins del termini previst per efectuar el lliurament, l'adjudicatari haurà d'efectuar dos intents de lliurament sense cap cost addicional per a la UOC.

Tanmateix hi haurà una logística inversa en cas de que algun autor, client, distribuïdor o qualsevol altra persona amb tractes amb Editorial UOC trobi algun llibre defectuós, així com la gestió de la seva reposició.

En alguns casos s'haurà d'anar a recollir el material directament a un distribuïdor, que prèviament haurà informat la UOC, per poder elaborar les comandes pendents. Són casos molt puntuals i excepcionals, motiu pel qual s'imputaran a la bossa d'hores prevista a tals efectes. En aquest cas, l'adjudicatari farà arribar pressupost d'acord amb el pes i la distància i la UOC farà la corresponent validació i contrast en mercat. Serà la UOC qui donarà ordre de tota la informació necessària per fer la recollida.

Les mercaderies que l'adjudicatari hagi de distribuir han d'estar assegurades d'acord amb el que s'estableix en la Llei d'ordenació del transport terrestre (LOTT). Únicament en cas que la UOC, per alguna necessitat concreta, necessiti una assegurança addicional, aquesta entitat comunicarà aquesta circumstància a l'adjudicatari per correu electrònic als efectes oportuns.

Tanmateix l'adjudicatari enviarà un document Excel amb les sortides tan punt s'hagin produït, que contindrà els ítems que detallarem a continuació i que s'enviarà als correus electrònics que determini la UOC.

Els ítems o capçaleres d'aquest document Excel seran:

- Data expedició
- Número d'albarà
- Destinatarí
- Agència de transport
- Referència / ISBN
- Nom del article
- Unitats
- Número de paquets
- Numero de Palets
- Tracking

També es requereix que la empresa adjudicatària disposi del títol d'operador de transport actualitzat.

3.2.3.6.1 POD

L'Editorial UOC també ven els seus llibres mitjançant una web sota el sistema POD (Print On Demand) a on qualsevol persona pot demanar un llibre del catàleg de la Editorial i en les quantitats que necessiti.

En aquestes comandes fetes per POD el magatzem rebrà un missatge via correu electrònic del títol i de les unitats demanades. Magatzem haurà de comprovar si hi ha estoc del llibre demanat per poder cobrir la comanda i si aquest estoc es troba en bones condicions:

1. En cas afirmatiu se li farà una tramesa al client a l'adreça que hagi indicat i les unitats del llibre que hi hagi demanat.
2. En cas de no disposar de suficient estoc per cobrir la comanda o els exemplars que hi hagin en estoc estiguin en mal estat, s'enviarà un e-mail a la persona responsable de la UOC (comercial_editorialuoc@uoc.edu) i altres e-mails que s'indiqui i aquesta li indicarà els passos a seguir.

3.2.3.6.2 Tasques que han de desenvolupar-se

1. *Recollida*: aquesta prestació tindrà lloc en cas que l'adjudicatari del present contracte subcontracti l'enviament nacional o/internacional a una tercera empresa. Si és així, s'entendrà per recollida la retirada i càrrega dels paquets de les instal·lacions de l'adjudicatari del present contracte.
2. *Classificació i tractament*: s'entén per classificació i tractament l'agrupació per part de l'adjudicatari del present contracte (o bé de l'empresa subcontractada) dels enviaments segons la destinació. Enviament d'avís a l'usuari conforme ha sortit el seu paquet a distribució.
3. *Curs*: s'entén per curs tots els passos que els paquets han de seguir per a la seva correcta traçabilitat.
4. *Transport*: s'entén per transport el recorregut des de les dependències de l'adjudicatari del present contracte (o en cas de subcontractació, des de les dependències de l'empresa subcontractada) fins a l'oficina més propera al destinatari.
5. *Distribució*: s'entén per distribució el recorregut des de l'oficina més propera al destinatari fins al domicili de lliurament.

6. Lliurament: s'entén per lliurament el lliurament físic al destinatari en les condicions pactades segons el servei.

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

3.2.3.7 Gestió de material obsolet i devolucions

3.2.3.7.1 Material obsolet

Si l'Editorial UOC, arrel de la consulta de les dates d'entrada i sortida dels llibres, o a través de qualsevol altre mitjà, adverteix que hi ha material obsolet en estoc, pot sol·licitar a l'adjudicatari que posi a disposició del gestor de residus que l'Editorial UOC li indiqui l'esmentat material.

L'adjudicatari s'encarregarà dels materials caducats (baixar de les prestatgeries i classificar paper (llibres) així com tota la informació necessària per destruir els materials caducats.

Aquest material s'ha de situar a la zona d'expedició de la mercaderia i l'adjudicatari haurà de carregar tot el material a destruir en el vehicle del gestor de residus autoritzat per la UOC, resultant d'aplicació les mateixes directrius que en la gestió de la resta de comandes.

Segons la quantitat a destruir és probable que el gestor de residus autoritzat per la UOC hagi de fer més d'un viatge i, per tant, l'adjudicatari haurà de carregar tot el material pendent les vegades necessàries en el vehicle de transport, tal com es detalla en el paràgraf anterior.

3.2.3.7.2 Devolucions

Les devolucions es gestionaran com una recepció.

L'adjudicatari ha de rebre la mercaderia retornada, inventariar-la, emmagatzemar-la i introduir-la novament en estoc i en el sistema informàtic, comunicant aquesta nova entrada a l'Editorial UOC mitjançant correu electrònic.

3.2.4 Assegurança

L'adjudicatari té l'obligació d'assegurar el material que gestiona per compte de l'Editorial UOC prenent com a valor el cost declarat per la mateixa part de l'Editorial UOC. Actualment el valor de l'estoc que té en el magatzem contractat és aproximadament de 240.000 euros.

Aquest servei serà conseqüentment repercutit mensualment. El valor declarat s'actualitzarà mensualment i el licitador haurà d'ajustar en conseqüència el valor de la pòlissa així com de la facturació.

Ha de cobrir com a mínim Incendi, explosió i caiguda de llamp, despeses derivades, acció de l'aigua, fenòmens atmosfèrics, fenòmens elèctrics, robatori, responsabilitat civil, vessament de mercaderies i caiguda de prestatgeries.

Tanmateix, l'adjudicatari haurà de garantir el valor que consta a la pòlissa i evidenciar la situació de corrent de pagament de la pòlissa mensualment adjuntant el comprovant de pagament a la factura de serveis mensuals.

3.2.5 Volum de negoci

3.2.5.2 Volum d'enviaments

Aquest ha estat com a tall d'exemple l'activitat durant els anys 2022, 2023 i 2024:

Concepte	2022	2023	2024
Entrades de llibres d'impremta	9.100	7.340	6.594
Caixes rebudes	373	283	329
Comandes gestionades	1170	1027	1079
Llibres enviats	11.902	10.077	8.405
Llibres retornats	1.570	4.750	4.551

A continuació es presenten l'estimació anual prevista pels períodes de la contractació (6 mesos).

Volums previstos (**)

Concepte	Volums
Recepció de caixes de llibres	96
Comandes gestionades	540
Llibres enviats (picking)	6.000
Enviaments nacionals	690
Enviaments internacionals	14
Llibres retornats (Devolucions títols)	120

Més detall dels volums previstos :

Concepte	Unitats
Picking (m lineal)	132
Gestió comanda	540
Comanda introducció referència	588
Comanda picking	6.000
Transport nacional	690
Transport internacional (<= 2 Kgs)	14
Transport internacional (>2 kgs i <= 10 Kgs)	2
Gestió Recepció	96
Recepció caixa monoreferència	90

Recepció caixa multireferència	7
Devolucions (títols)	120

(**) S'ha calculat el valor del Pressupost Base de Licitació (PBL) en previsió de la gestió del volum comandes gestionades. Per tant, dit pressupost pot assolir fins a un 15% més sobre les volumetries previstes.

3.2.6 Bossa per serveis excepcionals

Dintre del pressupost de licitació es preveu una partida per import de 3.017,54 € IVA exclòs corresponent a serveis excepcionals per període contractual.

Per exemple, enviaments a l'estranger sobrepasant els previstos en la licitació, duanes no previstes, tancament d'un distribuïdor i retorn del seu estoc a magatzem, etc.

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

Envers l'import no admet baixa, i s'abonarà mensualment per treballs efectivament executats. El conjunt de treballs a realitzar en base a 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 per els serveis extraordinaris es realitzarà d'acord al següent procediment:

3.2.7 Mitjans materials

3.2.7.1 Magatzem. Característiques

La superfície necessària per donar resposta als serveis actuals ha de ser entre 180 i 200 m².

L'espai destinat a l'emmagatzematge dels euro-palet haurà de ser prou gran per emmagatzemar palets base de tipus europeu (1,20 m x 0,80 m x 1,00 m). Cal tenir en compte que la mitjana de palets mensuals és, aproximadament, de 120. També es necessita un espai suficient per arribar als 240 palets previstos en cas de devolucions per part dels distribuïdors.

El material i estocs hauran de ser custodiats en naus i instal·lacions de qualitat.

- Sistemes de seguretat per entrades i sortides del magatzem
- Sistemes antiincendis
- Prestatgeries adequades per l'emmagatzematge de llibres
- Sistemes de ventilació

El magatzem haurà d'estar situat a la província de Barcelona per raons de coordinació del Servei i donat que és necessari assegurar la correcta execució del servei i garantir el temps de resposta davant eventuais incidències del servei. En aquest sentit, cal tenir en compte aquesta proximitat és una condició necessària per executar el contracte en condicions òptimes ja que està vinculat al servei

d'impressió i al de comercialització, així com al volum principal d'operacions, les quals es troben localitzades a Barcelona.

L'adjudicatari haurà de ser propietari o arrendatari de l'espai o haurà de disposar de qualsevol títol admissible en Dret que permeti assegurar la seva disponibilitat durant l'execució del servei i durant tota la vigència del Contracte.

3.2.7.2 Ordinadors

Processadors els més actualitzats possibles als models en curs tipus Intel i5. Mínim de 4 Gb. de memòria RAM, ampliable com a mínim a 16 Gb. Memòria tipus:

DDR3 o superior, a 1.600 MHz o superior.

Disc dur de 80 Gb mínim, tipus SATA3, a 7.200 rpm.

Lector de DVD

Es recomana disposar mínim de 2 ordinadors segons característiques anteriorment descrites.

És necessari disposar d'una impressora per etiquetes adhesives.

3.2.7.3 Comunicacions

L'adjudicatari haurà de disposar d'un sistema de comunicacions (banda ampla) amb capacitat suficient, per donar resposta al moment exacte que es requereixi, als requisits tecnològics que determini la UOC.

En cap cas l'amplada de banda disponible de sortida a Internet per l'adjudicatari podrà ser el responsable de la lentitud apreciable o manifesta pels operadors o agents a l'hora d'accedir a totes les aplicacions definides per la UOC com a necessàries per a la prestació del servei o en cas de posar en producció nous serveis.

En cas de necessitar una connexió privada per Internet entre la UOC i les instal·lacions de l'adjudicatari, els costos associats a l'entrada en producció d'aquesta interconnexió així com el seu manteniment aniran a càrrec de l'adjudicatari.

3.2.7.4 Programari

L'adjudicatari del contracte haurà de disposar d'un sistema informàtic en logística, en entorn web, que permeti a la UOC fer un seguiment de totes les operacions sol·licitades (estoc, entrades, sortides, pendents, etc.) i extrapolable a Excel des d'accés remot.

En definitiva tota aquella informació necessària pel correcte seguiment del servei.

Aquest sistema ha de permetre l'explotació de les dades i la descàrrega d'aquestes en format Excel permetent així la recollida, l'anàlisi i la comparativa amb anys anteriors.

La informació haurà d'actualitzar-se en línia permanentment.

Per garantir la qualitat del servei, es considera imprescindible que l'adjudicatari disposi d'una pàgina web o qualsevol altre sistema informatitzat que permeti a la UOC enviar fitxers (si calen), fer les consultes que estimi oportunes, així com la Gestió de reserves de material (reservar material i que aquesta reserva pugui formar part d'una comanda) i tenir notificacions d'estoc per sota del mínim que la UOC hagi determinat (via e-mail a la persona responsable de la UOC, de forma immediata). A més, l'aplicació ha de recollir els històrics per tal de gestionar els informes corresponents.

L'adjudicatari haurà d'adaptar-se a les aplicacions informàtiques de la UOC quant als formats dels fitxers (veure Annex 5), que li seran enviats a fi que pugui traslladar-los a la interfície i processar les comandes.

A fi de disposar del control de la informació que es trasllada al sistema logístic de la UOC, l'adjudicatari enviarà diàriament la informació del nom dels fitxers, que hagi enviat aquest dia per comprovar que tot s'ha carregat correctament.

La UOC treballa actualment en l'entorn de Google Drive (servei d'allotjament d'arxius) en totes les facetes: compartint fitxers, creant documents, etc., per tant, l'adjudicatari ha d'estar familiaritzat i treballar obligatòriament amb aquesta eina per les tasques comunes esmentades i adscrites a l'execució del contracte.

3.2.7.5 Maquinària

L'adjudicatari haurà de disposar, com a mínim, dels següents elements per poder portar a terme l'encàrrec:

- ☐ 1 Toro
- ☐ 1 Apilador
- ☐ 5 Transpalets
- ☐ 1 Retractiladora
- ☐ 225 metres lineals de picking.

3.2.8 Mitjans professionals requerits

3.2.8.1 Comitè de Direcció

Les funcions de Direcció General de les accions a realitzar per l'empresa adjudicatària correspon als responsables de la Direcció de l'Àrea de Biblioteca i Recursos d'Aprenentatge de la UOC, i si aquests ho consideren convenient, podran establir determinades normes de procediment.

Les normes de procediment poden contemplar els següents aspectes:

- Reunions de treball amb l'empresa adjudicatària
- Informes sobre com s'està duent a terme el servei.
- Aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament en els documents contractuals i que siguin convenients de regular.

Els responsables de l'equip de Biblioteca de la UOC exerciran les següents funcions:

- Vetllar per la correcta realització del servei.
- Determinar i fer complir el mètode per la realització del servei contractat.
- Fixar el calendari de reunions amb l'adjudicatari.
- Aquells aspectes de caràcter auxiliar no previstos expressament als documents contractuals que fossin convenients reglamentar o resoldre puntualment, per exemple, amb la covid-19, es van crear uns protocols de quarantena pels llibres.

3.2.8.2 Perfils professionals

Per part de l'empresa adjudicatària, es designarà un responsable/coordinador del servei com a únic interlocutor amb la UOC, amb la funció de canalitzar les comunicacions, instruccions, consultes i modificacions que es produeixin en l'execució del contracte així com dur a terme les activitats, en l'àmbit dels serveis, necessàries per a la correcta prestació d'aquests.

En el cas que el responsable del servei no es trobi en disposició d'encarregar-se de les tasques descrites en el present Plec de Prescripcions Tècniques per motius de qualsevol índole (vacances, baixa per malaltia, etc.), un altre responsable del servei amb les mateixes característiques tècniques i

els mateixos coneixements sobre la UOC serà el responsable de gestionar les funcions relatives a la seva tasca assignada.

Es precisa que l'empresa adjudicatària compti amb un equip tècnic format, com a mínim, dels següents experts:

- 1 Responsable de Logística / Coordinador del Servei
- 1 Encarregat de magatzem i logística: Seguiment Entrades i sortides
- 1 Tècnic informàtic
- 2 Operaris de Picking i Packing.
- 1 Tècnic de producció: actualització de dades a la plataforma logística i seguiment de les incidències.

A més, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un equip de professionals suficientment extens per poder donar solució i cobertura a la UOC en funció de les seves necessitats. Per tant, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar dels recursos necessaris per a la realització del servei complint amb el nivell de servei establert.

3.2.8.3 Responsable de l'execució

L'empresa adjudicatària haurà de designar a un responsable del servei, la missió del qual serà fer d'interlocutor directe o de persona de contacte, amb la UOC per fer front a totes les comunicacions recíproques i possibles incidències que puguin sorgir durant tot el període d'execució del contracte.

La UOC designarà els responsables que, per part de l'entitat, realitzaran totes aquestes comunicacions indicant el nom, cognoms, telèfons, fax i adreça de correu electrònic assignats i càrrec en l'organització de la UOC.

L'adjudicatari ha de garantir que hi haurà una persona responsable del servei que actuarà com a interlocutor de la UOC. En cas que aquesta persona sigui substituïda, s'haurà de comunicar a la UOC amb suficient antelació.

3.2.9 Altres obligacions

3.2.9.1 Realització d'inventaris

Una vegada a l'any, quan ho sol·liciti la UOC mitjançant un preavis no inferior a dues setmanes, s'efectuarà un control d'inventari físic dels productes propietat de la UOC que es tinguin emmagatzemats en les instal·lacions de l'adjudicatari.

L'annex 12 conté els conceptes que han de constar en l'inventari que s'elabori. El document que el licitador proporcionarà a la UOC serà en format Excel.

En les dades subministrades per l'adjudicatari en relació amb l'inventari, tal com s'indica en l'annex 12, és necessari que hi hagi concordança entre les dades facilitades de l'inventari en curs i les dades facilitades de l'inventari immediatament anterior (en cas de que n'hi hagi). En cas que no es doni aquesta concordança, l'adjudicatari haurà de revisar tota la informació i passar-la de nou a la UOC en un màxim de dos dies laborables des del correu electrònic enviat per la UOC en què s'alerti que les dades no són correctes.

3.2.9.2 Assegurança

L'adjudicatari té l'obligació d'assegurar el material que gestiona per compte de la UOC prenent com a valor el cost del material declarat per la UOC del present plec de prescripcions tècniques.

Així mateix, l'adjudicatari haurà de garantir el valor que consta en la pòlissa i evidenciar la situació de corrent de pagament de la pòlissa mensualment adjuntant el comprovant de pagament a la factura de serveis mensual.

3.2.9.3 Llengua de comunicació

La UOC i l'adjudicatari del servei faran servir el català, castellà i anglès indistintament en les comunicacions.

3.2.9.4 Horari i calendari d'atenció

L'horari mínim d'atenció diària serà de vuit hores (matí i tarda), establertes entre les 8 del matí i les 5 de la tarda.

D'altra banda, es requereix flexibilitat i adaptació als canvis i a les necessitats que la UOC determini en un moment puntual.

3.2.9.5 Auditories, visites d'inspecció. Reunions de seguiment

La UOC es reserva el dret a la realització d'auditories dels serveis i visites d'inspecció a les instal·lacions per comprovar que les condicions especificades en el present plec es compleixen correctament.

3.2.9.6 Desplaçaments

L'empresa adjudicatària ha d'estar disposada a desplaçar-se als diferents centres de treball de la UOC per efectuar reunions i/o presentacions (dins de les 8 hores del servei). Els costos derivats de qualsevol d'aquests desplaçaments a les dependències de la UOC seran a càrrec de l'adjudicatari i amb mitjans de transport facilitats per ell mateix.

3.2.10 Informes

L'adjudicatari lliurarà tot un seguit d'informes tal com s'ha anat detallant en el present plec. El sistema d'informació ha de ser prou flexible perquè, sempre que així es requereixi, l'adjudicatari pugui incorporar altres indicadors o informes de seguiment del servei sol·licitats per la UOC.

Informe de l'estat de les comandes (diari)

- Nombre de comandes pendents.
- Motiu comandes pendents.
- Nombre de comandes en preparació.
- Nombre comandes a distribució.

Informe de l'activitat mensual

- Número de comandes gestionades
 - Número de referències introduïdes
 - Número de pickings efectuats
- Número enviaments: Transport nacional
- Número enviaments: Transport internacional (<= 2 Kgs)
- Número enviaments: Transport internacional (>2 kgs i <= 10 Kgs)
- Número de gestions de Recepció
 - Número de Recep. caixa monoref.
 - Número de Recep. caixa multiref.
- Número de devolucions: Devolucions (títols)

3.2.11 Acords de Nivell de Servei (ANS)

Els Acords de Nivell de Servei (ANS) serviran per definir els compromisos de servei acordats entre la UOC i l'adjudicatari del contracte i s'hauran d'aplicar els mecanismes de gestió necessaris per controlar el seu grau de compliment.

Es considerarà que l'empresa adjudicatària no compleix les obligacions derivades del present contracte de licitació i es procedirà a la imposició de penalitats quan s'incompleixin els següents supòsits:

- Enviaments: sortida de magatzem del paquet en un termini no superior a 48 hores des que es repcepciona la comanda.
- L'adjudicatari ha de comunicar qualsevol incidència en la recepció de la mercaderia de manera immediata, mitjançant correu electrònic a la persona que indiqui la UOC, el més aviat possible i en un termini màxim de 48 hores.
- L'adjudicatari ha de donar resposta a les incidències de transport en un termini màxim de 48 h de dilluns a divendres prestant el servei amb els criteris i nivells de qualitat determinats per la UOC.

3.2.12 Sistema de penalitzacions

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

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

Percentatge de sanció:

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

Aquests percentatges de sanció 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.

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

L'incompliment per part de l'adjudicatari dels ANS pot implicar una penalització en el % de facturació mensual segons les causes i els graus d'incompliments detallats al present apartat.

Seràn objecte de penalitat aquells tràmits deficientes que excedeixin dels ANS previstos a la taula següent:

Quadre resum dels ANS:

	Descripció	Valor	Pes ANS
1	L'adjudicatari ha de donar resposta a les incidències de transport en un termini màxim de 48 h de dilluns a divendres	≥ 98%	50 %
2	L'adjudicatari ha de comunicar qualsevol incidència en la recepció de la mercaderia detectada de manera immediata,	≥ 98%	30 %

	mitjançant correu electrònic, el més aviat possible i en un termini màxim de 48 hores.		
3	Sortida de magatzem del paquet en un termini no superior a 48 hores des de que es recepciona la comanda.	≥ 95%	20 %

L'import de les penalitzacions eventualment s'ha de calcular aplicant aquesta fórmula:

Grau d'incompliment = Total de gestions deficientes que excedeixin les cobertes per l'ANS * Pes ANS /
Nombre de gestions * 100

Per als incompliments relatius als ANS, són d'aplicació les penalitzacions fixades a la present taula:

Total de grau d'incompliment	% penalització sobre la facturació de la convocatòria
De 2 a 3	2
De 3 a 5	4
De 5 a 7	8
De 7 a 9	12
De 9 a 11	15
Més de 11	Motiu de resolució de contracte

3.2.13 Deures i obligacions de la UOC

La UOC farà arribar a l'adjudicatari del present contracte la documentació necessària sobre les característiques de la gestió logística.

Aquesta documentació, a manera enunciativa i no limitativa, inclou el següent:

- Fitxer dels productes en actiu perquè s'incorpori en el seu sistema com un fitxer mestre de productes. Els canvis que es produeixin en aquest fitxer s'aniran comunicant.

Serà responsabilitat de la UOC informar directament als usuaris (distribuïdors, autors i altres clients) en cas que un material no estigui disponible o en cas que tingui lloc qualsevol incidència en algun dels materials.

ANNEX 1. Procés d'execució de la generació de comandes

Procés de generació de comandes a través eina GAME

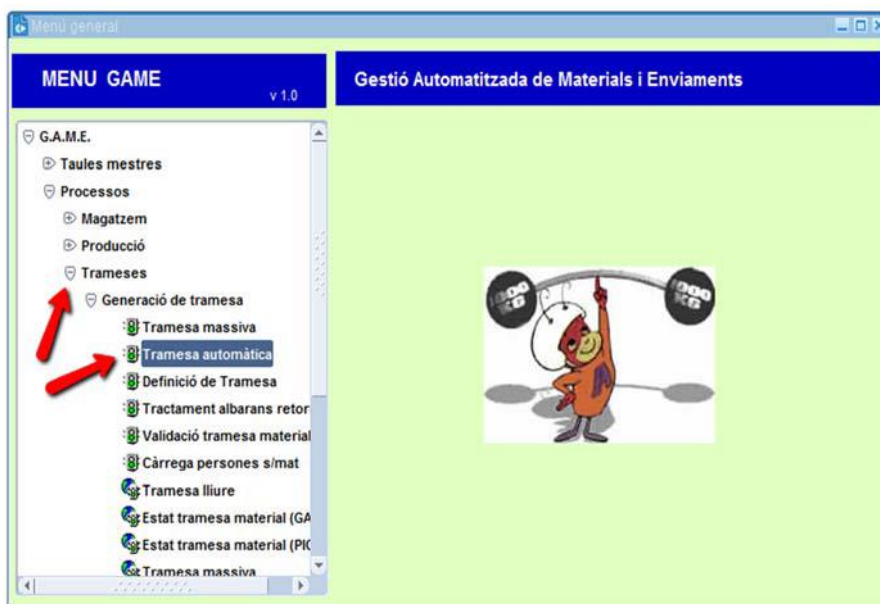
Per tal d'executar el fitxer de dades a través de l'eina GAME, se seguiran els següents passos:

Pas 1: Accés al campus de la UOC i des d'aquí al teletreball. Un cop s'accedeix al campus de la UOC (entorn etreball) , aquests punts:

Pas 2: Accés a eina F6 (conjunt d'eines a les quals es té accés). Seleccionar eina GAME.

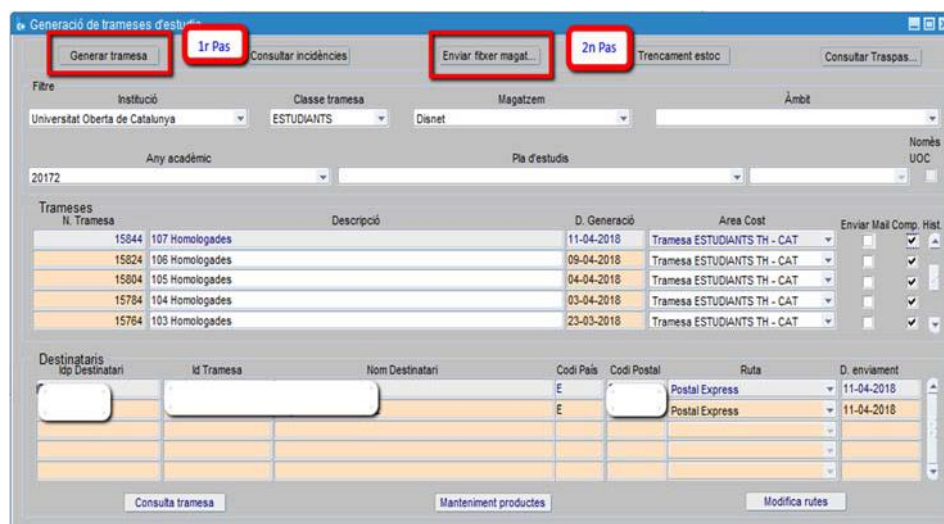
Pas 3: Accés al menú de GAME.

Pas 4: Accedir al menú. Trameses/ Generació de tramesa/ Tramesa automàtica

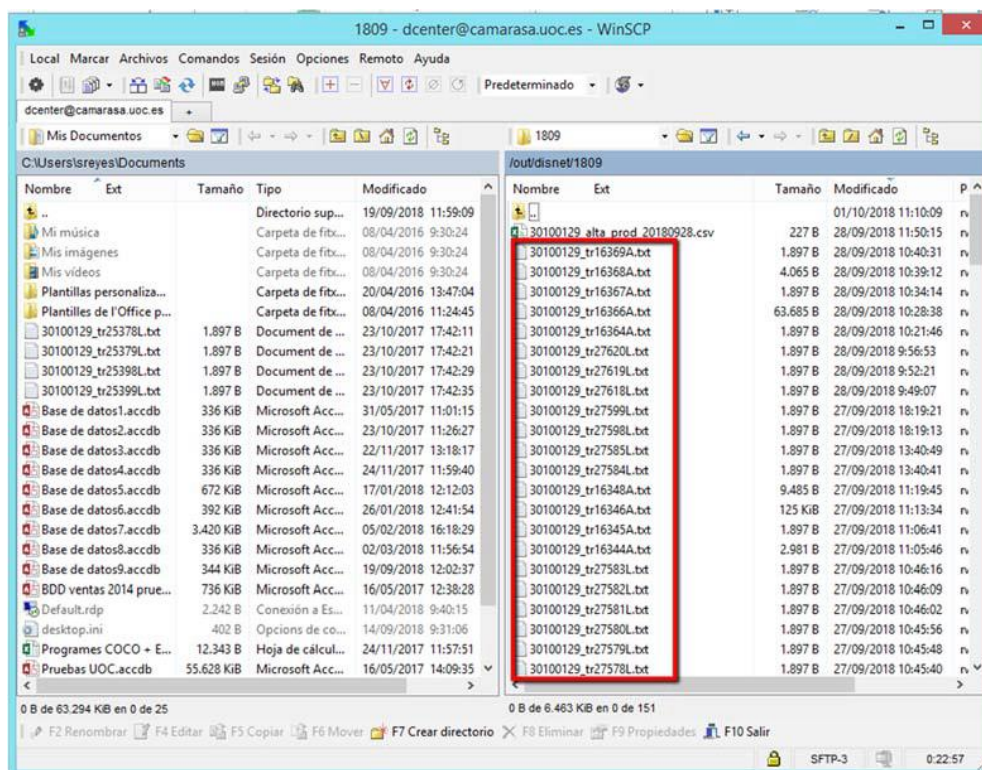


Pas 5:

1. Posar Institució / Classe de Tramesa / Magatzem / Any Acadèmic
2. Generar Tramesa
3. Enviament del fitxer a magatzem

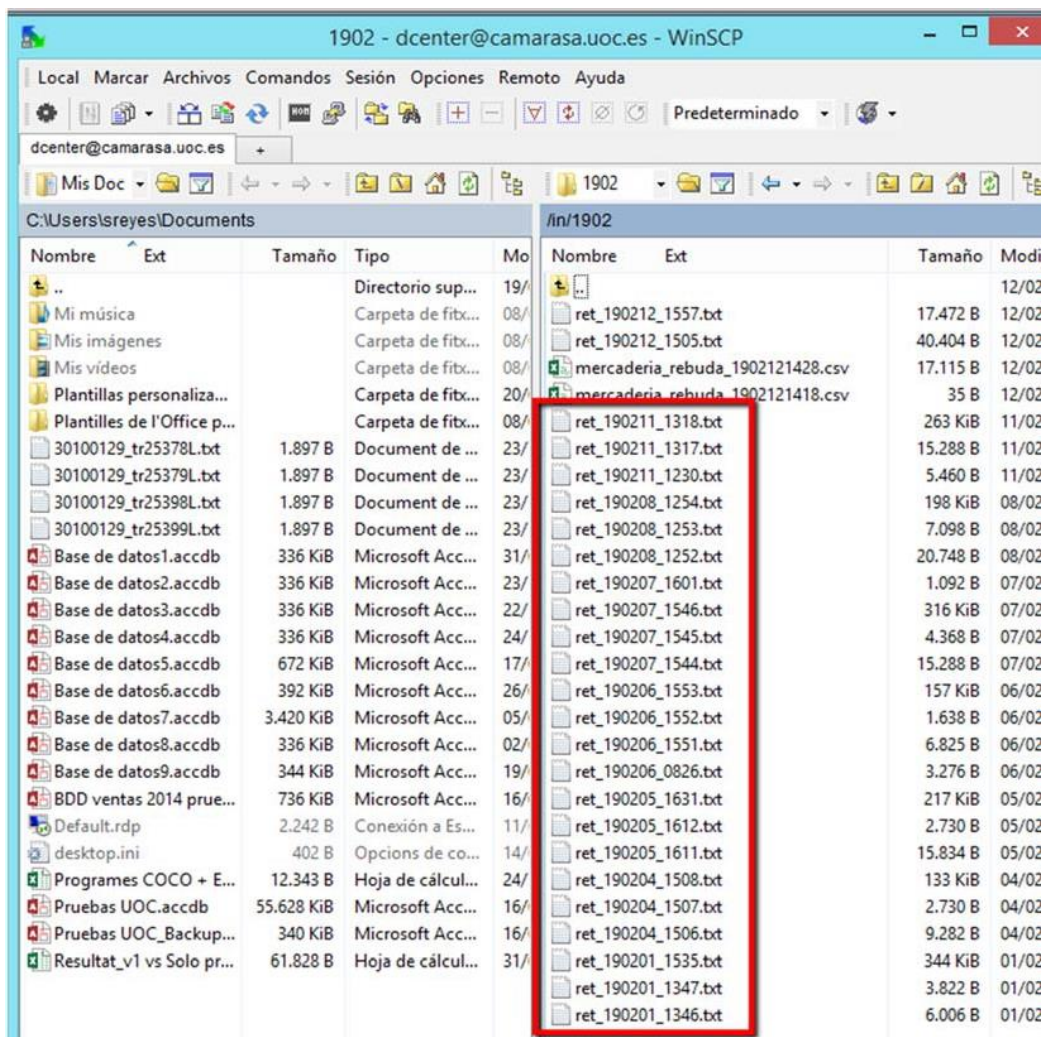


El fitxer generat queda en la carpeta d'accessos FTP (out / magatzem / data) que haurà d'incorporar el seu sistema. Per tal que l'estudiant pugui veure que se li ha generat la tramesa.



Pas 6. Càrrega del fitxer de Sortides

El fitxer csv. de sortides queda en la carpeta d'accessos FTP (in / magatzem / data) que haurà d'incorporar el seu sistema, per tal que l'estudiant pugui fer un seguiment de la seva tramesa.



ANNEX 2. Sistema Informàtic de Logística

Els camps que han d'incorporar el sistema web informàtic de l'adjudicatari de consulta són pel servei d'aprovisionament de les comandes, pels fitxers generats i pels enviaments, ; són els que es detallen a continuació i han de ser consultables per qualsevol camp.

La informació haurà d'estar actualitzada en temps real. Les consultes són aquestes:

- Compres i la seva recepció
- Estoc de les referències
- Fitxers generats per tramesa
- Enviament. Distribució Tramesa A i Tramesa L (els paquets que han sortit de magatzem per la seva distribució)
- Enviaments. Pendent distribució Tramesa A i Tramesa L (els paquets que encara no han sortit de magatzem per la seva distribució).
- Enviaments anul.lats
- Trencament de material (aquelles referències de les quals falten unitats per poder subministrar totes les trameses).

I aquestes consultes portaran aquests camps:

Compres-recepcions

- Institució / Ordre de compra / Data ordre de compra / Semestre / Referència / Descripció del producte / Proveïdor / Unitats comprades / unitats lliurades / pendent uds. Per tancament de la compra / Data prevista de recepció / compra tancada (0 "sí"/ 1 "no")

Estoc

- Referència / Descripció del producte / Proveïdor / Unitats en estoc / Referència Activa (sí/no)

Fitxers Generats

- Número de fitxer (ex. 16545 A ó 15644 L) / nombre d'usuaris
- Un altre consulta sobre fitxers generats: Número fitxer / Idps / nom / cognom1 / cognom2 / País / Tipus Tramesa (A o L).

Enviament de distribució Tramesa A i Tramesa L.

- Institució / Descripció (si es Ateneu, Homologades,) / Nom del fitxer / Data generació fitxer / IDP / Tipus (llibre, o gadget -oberts a altres tipus-) / Referència / Descripció del producte / Número albarà / Data dipòsit / Nom/ Cognom1 / Cognom2 / Adreça / Codi postal/ Ciutat / País / Nacional o Internacional (N o I) / Proveïdor / Semestre / Tipus tramesa (A o L)

Enviaments pendents Tramesa A i Tramesa L

- Numero de tramesa / Data generació / Institució (Ateneu, Homologades,) / Tipus element (llibre, gadget o allò que vulgui incloure la UOC) / Proveïdor /Referència / Descripció del producte /IDP / Nom/ Cognom 1/ Cognom 2/ Adreça/ Codi postal / Ciutat / País / Nacional o Internacional (N o I) / Semestre / Tipus tramesa (A o L).

Enviaments anul·lats

- Referència / Descripció / Institució (Ateneu, (Homologades, Postgrau / Doctorat) / Proveïdor / Motiu anul·lació (es farà una llista passada per UOC) / Numero de tramesa / IDP / Tipus tramesa (A o L) / Nacional o Internacional (N o I) / Semestre.

Trencament de material / proveïdor

- Referència / Descripció del producte / Proveïdor / Unitats comprades / Unitats amb trencament / Ordre de compra / Unitats comprades.

Aquestes consultes han de respondre al semestre en què s'està treballant únicament. Haurà de ser possible la consulta dels històrics corresponents a les campanyes anteriors.

ANNEX 3. Nombre de referències actives

Nº de referències actives en el 2024 (semestre 2024-1 i semestre 2023-2)

LLIBRES	
	Número ref. actives
20241	3
20232	7

Gadgets	
	Número ref. actives
20241	5
20232	3

Nº de referències actives en el 2023 (semestre 2023-1 i semestre 2022-2)

LLIBRES	
	Número ref. actives
20231	8
20222	10

Gadgets	
	Número ref. actives
20231	5
20222	3

ANNEX 4. Exemple de fitxer d'enviament

Veure exemple fitxer adjunt, ret_210901_1712.txt.

ANNEX 5. Nombre d'elements per paquet

Percentatge del nombre d'elements per paquet, any 2023 (2023_1 i 2022_2) i 2024 (2024_1 i 2023_2)

Nombre d'elements per paquet	2024_1	2023_2	2023_1	2022_2
1	91,36%	86,31%	87,47 %	86,22%
2	8,63%	11,46 %	7,41 %	11,22%
3	0%	0 %	0,16%	0,14%
Més de 3	0%	2,23 %	4,96 %	2,43%
	100 %	100%	100 %	100 %

ANNEX 6. Dobles trameses

Report de dades per segons enviaments, amb els següents camps d'informació:

Idp (*)	Nom	Cognom 1	Cognom 2	Ref. del material bloquejat	Descripció del material bloquejat	Proveïdor
--------------------	------------	-----------------	-----------------	--	--	------------------

(*) Idp: identificació numèrica que s'assigna a l'estudiant la primera vegada que entra a la UOC.

Aquest report s'haurà d'enviar a la UOC amb les dades xifrades.

ANNEX 7. Comunicació de la devolució de material

Es detallen les plantilles amb el text que l'adjudicatari utilitzarà per donar resposta a l'usuari en les devolucions del material.

1. Text tipus confirmació de l'adreça, per enviar a l'adreça de correu electrònic de l'usuari.

TEXT 1. Versió en català

"Benvolgut/uda [nom],

Et comuniquem que ens ha estat retornat per l'empresa de transport el paquet amb els Recursos d'aprenentatge que et vam enviar el dia **XX/XX/XXXX**.

Per aquesta raó, ens hauries de confirmar si les següents dades són correctes:

Nom i Cognoms

Adreça

Codi postal / població i país

Telèfon

La confirmació de les teves dades (**adreça i telèfon de contacte**) l'has de fer responent a aquest correu a l'adreça **xxxxxxx**.

Recorda que pots facilitar-nos una altra adreça si creus que pot fer més senzill el lliurament dels materials.

Tan bon punt rebem la teva resposta confirmant la teva adreça o bé proporcionant-nos-en una de nova, farem sortir de nou el teu material .

En cas que les teves dades de tramesa siguin diferents de les que ens consten actualment, a més a més de respondre aquest missatge l'agraïrem que les actualitzis al "*Campus / Espai personal / Informació personal / Dades de tramesa / Adreça de tramesa*", per a evitar incidències en posteriors **trameses**.

Moltes gràcies.

Nota: *Si vols fer qualsevol consulta relacionada amb els recursos d'aprenentatge, incloent-ne la tramesa, t'has d'adreçar al Servei d'atenció del Campus de la UOC."*

TEXT 2. Versió en castellà

Estimado/a [nombre]:

Te comunicamos que nos ha sido devuelto por la empresa de transporte el material con los Recursos de aprendizaje que te enviamos el pasado **XX/XX/XXXX**.

Por esta razón, nos tendrías que confirmar si los siguientes datos son correctos:

Nombre y apellidos

Dirección

Código postal / población y país

Teléfono

Tienes que confirmar tus datos (**dirección y teléfono de contacto**) respondiendo a este correo a la dirección **xxxxxxx**.

Recuerda que puedes facilitarnos una dirección distinta si crees que así puede resultar más sencillo realizar la entrega.

En el momento en que recibamos tu respuesta confirmando los datos o proporcionándonos otros, efectuaremos la reexpedición del material.

En caso de que tu dirección de envío sea distinta de los datos que nos constan actualmente, además de responder a este mensaje te agradeceremos que los actualices en *Campus / Espacio personal / Información personal / Datos de envío / Dirección de envío*, para evitar incidencias en envíos posteriores.

Muchas gracias.

Nota: Si quieres formular cualquier consulta relacionada con los recursos de aprendizaje y su envío, debes dirigirte al Servicio de atención del Campus de la UOC.

2. Text per enviar Missatge per SMS

TEXT 1. Versió castellà

“Por favor consulta tu correo electrónico de la UOC ya que tu paquete con los recursos de aprendizaje de la UOC ha sido devuelto a la central de Logística.”

TEXT 2. Versió català

“Si us plau consulta el teu correu de la UOC, ja que el teu paquet amb els recursos d’aprenentatge ha estat retornat a magatzem”.

ANNEX 8. Registre diari d'informació

Registre diari. Des del primer enviament de material i fins que la UOC així ho decideixi, es registrarà diàriament en excel (desat i compartit des de Google Drive) la següent informació segons les indicacions, de manera separada i compartit amb els membres de la UOC que s'indiqui:

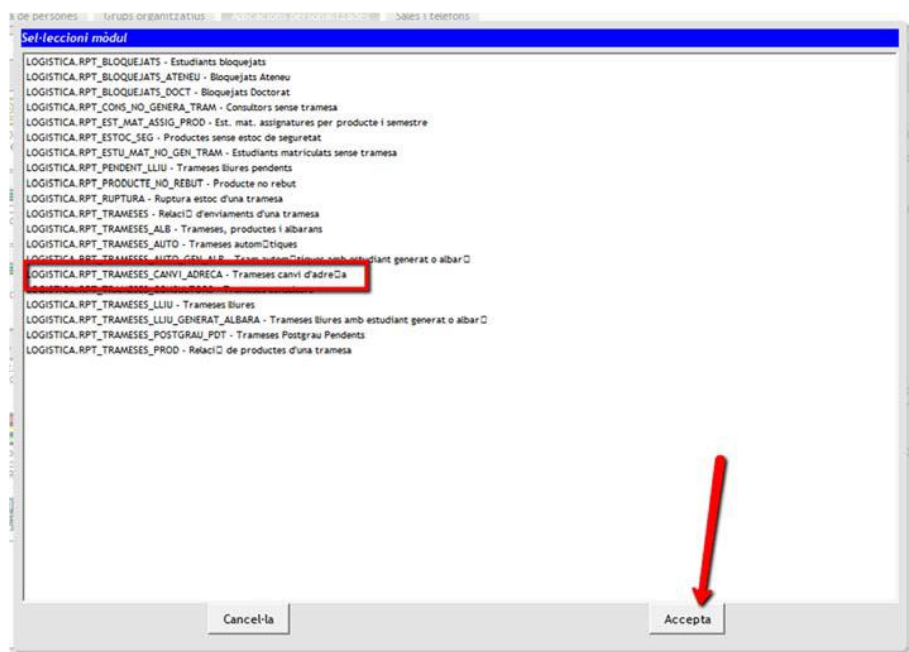
- Canvis d'adreça.
- Enviaments distribució i enviaments pendents.
- Devolucions.

Canvis d'adreça: Mitjançant el F6, concretament a "GAME reports" i dins d'aquest, seleccionant "Trameses Canvi d'adreces" el proveïdor trobarà diàriament els canvis d'adreça que haurà de corregir en la seva BDD i en els paquets i penjar en un espai compartit consensuat amb la UOC de Google Drive una full de càlcul que tindrà aquest format (vegeu "Exemple 1. Canvis d'adreça")

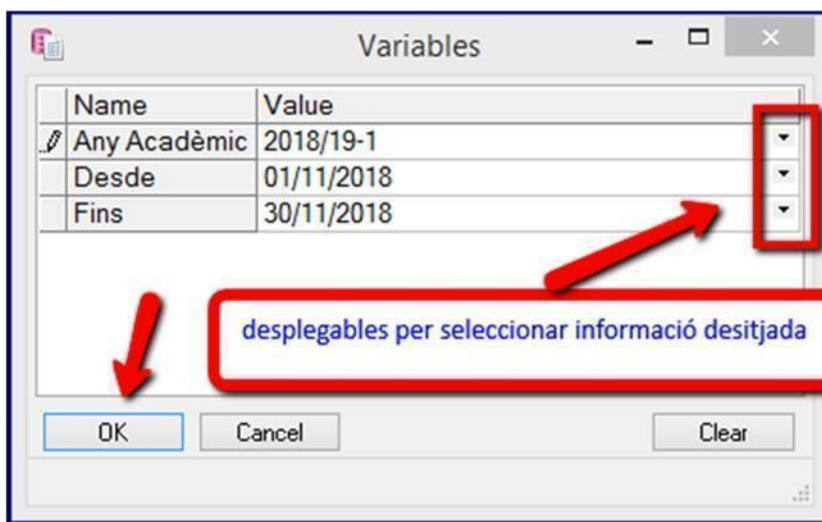
Primer detallem més gràficament com arribar a executar el "canvi d'adreça":

Pas 1. Accedim al campus de la UOC, i a l'et treball. Des de l'espai de campus (entorn et treball) accedim a **F6** i seleccionem eina **Game Reports**.

Pas 2.. Cliquem **Game reports**, s'obre aquesta finestra on seleccionarem "Trameses canvi d'adreces" i donarem a acceptar:



Pas 3. S'obre aquesta finestra. Com es pot veure són desplegable per seleccionar l'any acadèmic, i per acotar les dates que volem que surti la informació (Des de - Fins). Un cop seleccionades les dades es dona a "OK".



Name	Value
Any Acadèmic	2018/19-1
Desde	01/11/2018
Fins	30/11/2018

desplegables per seleccionar informació desitjada

OK Cancel Clear

Pas 4. S'obre un Excel amb les dades que posem en l'Exemple 1. La diferència amb l'original és que surt en horitzontal i sense els colors.

A	B	C	D	E	F	G	H
Exemple 1. Canvis d'adreça. (es presentarà la capçalera com una fila, es a dir, en horitzontal)							
Nom	En color blau i verd dades de la consulta.						
IDP	En color verd son els canvis , es a dir, a on definitivament es tè que enviar la tramesa.						
DNI	En color gris informació afegida pel proveïdor de logistica.						
Direcció 1							
Direcció 2							
Codi Postal 1							
Codi postal 2							
Població 1							
Població 2							
Provincia 1							
Provincia 2							
Pais 1							
Pais 2							
Data modificació adreça							
Observació							
Albarà							
Data generació albarà							
Data resolució canvi adreça							

Enviaments distribució i enviaments pendents

Són dos fitxers Excel que penjarà l'adjudicatari diàriament des del primer enviament, en l'eina Google Drive on indiqui la UOC.

"*Enviaments distribució trameses A i trameses L*" són aquells paquets que ja han sortit a distribució.

"*Enviaments Pendents trameses A i trameses L*" són aquells paquets que encara no han sortit a distribució.

S'indica el format dels dos Excels en aquest "**Exemple 2. Enviaments distribució i enviaments pendents**".

Exemple 2: Enviaments distribució i enviaments pendents

En ambdós casos es presentarà la capçalera com una fila, es a dir, en horitzontal.

Enviaments distribució. Exemple un estudiant		Enviaments Pendants. Exemple un estudiant	
Capçal	Exemple distribució	Capçal	Exemple Pendants
Empresa	CAT	Empresa	CAT
CodiAreaCost	I101	CodiAreaCost	I101
Descripció	Tramesa estudiants titulacions homologades CAT	Descripció	Tramesa estudiants titulacions homologades CAT
NomFitxer	22868A	NomFitxer	22868A
DataEntrada	23/01/24	DataEntrada	23/01/24
Idpusuari	000xxxxxxx	Idpusuari	000xxxxxxx
Referencia	PID_00251378	Referencia	PID_00254839
DescrpAssignatura	El català escrit	DescrpAssignatura	Grammaire Progressive du Français. Niveau intermid
QComanda	1	QComanda	1
Ruta	1	Ruta	1
NacInt	Nacional	NacInt	Nacional
NunAlbara	PQ43DN3600002330123007N	NunAlbara	
DataDiposit	31/01/24	DataDiposit	
NomFitxerRetorn	Ret_13101.txt	NomFitxerRetorn	
Name	Sara	Name	Francisco
SENDSURNAME1	Exemple	SENDSURNAME1	Exemple
SENDSURNAME2	Taula	SENDSURNAME2	Pendent
SENDADDRESS	C. del exemple 125, 2n 2a	SENDADDRESS	Pl. Arrupena, n 7, 3r 1a
SENDZIP	230077	SENDZIP	08020
SENDTOWN	Vichy	SENDTOWN	Barcelona
SENDCOUNTRY	França	SENDCOUNTRY	España
NUMBER	000xxxxxxx	NUMBER	000xxxxxxx
Semestre	20232	Semestre	20232
TipusTramesa	A	TipusTramesa	A
ProviderName	Triburat SL	ProviderName	Apacopeaz SA
Continent	Europa	Continent	Nacional

Apunt sobre la fila “**Continent**” :

Tant pels enviaments que estan en distribució com els que estan en pendants , s’haurà de posar el continent tenint en compte el següent:

Nacional : seran els enviaments per la península , Illes (balears i canàries) , Ceuta i Melilla i Andorra.

Europa, Amèrica i Àsia en els països que corresponguin i pels països que no estiguin inclosos en cap dels quatre blocs se’ls posarà com a “**Resta món**”.

Devolucions.

Seran tots aquells paquets que els proveïdors de distribució assignats per l’adjudicatari, retornen a aquest, passada la setmana des de l’últim intent de lliurament, ja sigui perquè l’estudiant no ha passat a recollir-ho, perquè l’adreça no és correcta o per qualsevol altra circumstància.

Aquestes devolucions s’hauran d’anar informant de manera puntual en el Google Drive que el proveïdor habilitarà a aquest efecte i que tindrà el format que s’indica en “Exemple 3. Devolucions”.

Exemple 3. Devolucions (es presentarà la capçalera com una fila, es a dir, en horitzontal)

Capçalera	Exemple 1	Exemple 2	
DataTramesa	23/07/2018	23/07/2018	
DataDevolucio	15/09/2018	15/09/2018	
DataEnvEmail	15/09/2018	14/09/2018	
DataReexp	18/09/2018		
DataEliminacio			
MotiuDevol	DESCONEGUT	DESESTIMENT	
IDP	435046	837280	
Nom	Maria	Luis	
Cognom1	Marua 1	Luis1	
Cognom2	Marua 2	Luis2	
AdreTramesa	C. ejemplo , 3, 9 B	C. ejemplo , 10, 1 1	
AdreReexp	C. ejemplo , 3, 9 B		
CodiPost	3560	8840	
Poblacio	CAMPELLO, EL	VILADECANS	
Pais	Espanya	Espanya	
Telefon	1111111	1111111	
EMAIL	ejemplo@uoc.edu	ejemplo@uoc.edu	
NTRAMESA	46245976	46256834	
AlbReexp	PQ2CM32600009990103560M		
INSTITUCIÓ	CAT	CAT	

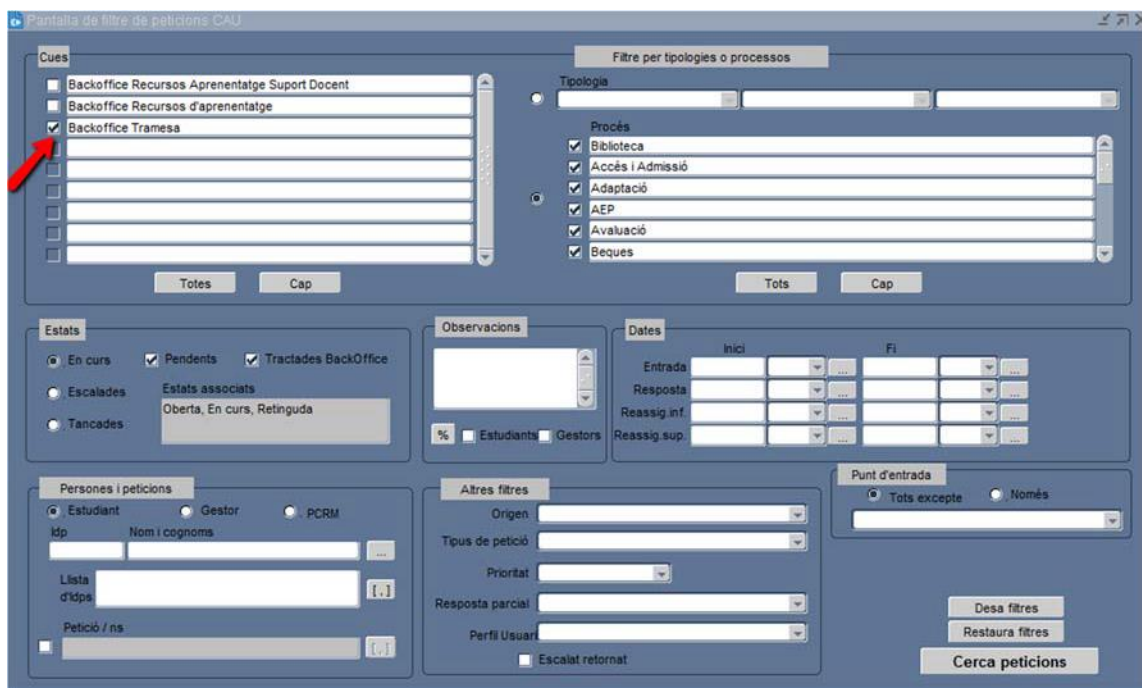
ANNEX 9. Eina del servei d'atenció. CAU-IRIS

Per tal d'accedir a l'eina IRIS, per atendre les incidències del servei de tramesa se seguiran els següents passos:

Pas 1: Accés al teletreball a través Campus de la UOC

Pas 2: Accedir a F6 (conjunt d'eines a les quals es té accés) CAU-IRIS Resolució

Pas 3: Seleccionar "Backoffice Tramesa"



Pas 4: Es pot veure el nom de l'estudiant, així com tenir accés a les observacions d'aquest, del Gestor i les accions realitzades pel *Backoffice*.

ANNEX 10. Distribució consultes per tipologia

Tipologia d'incidències distribuïdes per semestre

Tipologia incidències	Semestre 20241 (previsió)	Semestre 20232	Semestre 20231
Canvi d'adreça	5	2	8
Problemes amb la distribució	5	8	15
Termini d'enviament	3	5	15
Error manipulació magatzem	5	0	7
Materials de semestres anteriors	3	0	9
Gadget defectuós	4	4	4
Uns altres	2	0	8
Total General	27	19	66

ANNEX 11. Format del fitxer de dades de l'inventari

L'adjudicatari enviarà tres fitxers en format Excel que són:

1. Recepcions durant els sis mesos corresponents.

S'enviarà amb el text *171127_INV_RECEPCIONS_2S.xlsx* (on "171127" és la data en què es passa el fitxer a la UOC i "2S" el semestre corresponent i, per tant, poden variar) i contendrà aquesta informació amb aquestes capçaleres **(en horitzontal)**:

Nom del proveïdor.

Referència.

Descripció.

Ordre compra.

Unitats.

PVP unitari Cost total

Data lliurament Nombre d'albarà.

2. Sortides durant els sis mesos corresponents.

S'enviarà amb el text *171127_INV_SORTIDES_2S.xlsx* (on "171127" és la data en què es passa el fitxer a la UOC i "2S" el semestre corresponent i per tant poden variar) i contendrà aquesta informació amb aquestes capçaleres **(en horitzontal)**:

Nomdel Proveïdor

Referència

Descripció

Quantitat de consum *(des de l'últim inventari)*

PMP

Cost de les sortides

Institució

3. Inventari.

Adjuntem Excel amb les capçaleres que ha de tenir l'inventari. Les dades que s'adjunten com a exemple són inventats. Consta en document separat. (vegeu exemple fulla càlcul: "Annex 12. Capçaleres de l'inventari").

ANNEX 12. Calendari principal de la prestació del servei

Calendari de prestació del servei de les principals accions de preparació que caldrà dur a terme, i que seran necessàries per posar a disposició els RA als usuaris abans de l'inici del primer curs acadèmic Setembre-Octubre. Aquest calendari, tal com està indicat en l'apartat 3.1.11.2 d'aquesta previsió, pot canviar si així ho requereix la UOC.

PRIMER SEMESTRE JULIOL - DESEMBRE (període orientatiu)		
Juny		Enviament document relació referències productes
Juliol	Mitjans	Servei d'atenció. Comencen a arribar incidències a través eina CAU- IRIS
		Generació del 1er fitxer de dades (Titulacions oficials i Màsters) (dades reals). Generació del fitxer diàriament fins que la UOC així ho decideixi (*)
Agost	Últim a Setmana	Inici primer enviament dels recursos d'aprenentatge als usuaris
Setembre	Principis	Servei d'atenció. Gestió incidències a través eina IRIS, fins a mitjans d'octubre
	Mitjans	Inici de curs Titulacions Oficials i Màsters Oficials (aprox. 20/09)
	Finals	1º generació fitxer de dades (Postgrau i Màsters) (dades reals). Diàriament fins que la UOC així ho decideixi i si finalment s'ha de generar.
Octubre	Mitjans	Servei atenció incidències IRIS, ja residuals
		Inici del curs de Màsters i Postgraus (aprox.18/10). Nota: Dada actualment merament informativa, ja que no s'envien material pels Màsters i Postgraus que comencen en octubre, fora que la UOC ho revisi i cregui convenient tornar a enviar algun tipus de material.
(*) durant els primers vint dies d'agost millor no generar fitxer perquè no hi haurà gairebé moviment. Novembre pot haver-hi residuals tant de tramesa com resolució d'incidències.		

Calendari de prestació de servei per les principals accions que caldrà dur a terme i que seran necessàries per posar a disposició els RA als usuaris abans de l'inici del segon curs acadèmic Febrer-Març.

SEGON SEMESTRE GENER - JUNY (període orientatiu)		
Desembre	Principis	Fitxer Mestre d'articles.
Gener	Finals	Generació del 1er fitxer de dades (Titulacions oficials i Màsters) (dades reals). Generació del fitxer diàriament fins que la UOC així ho decideixi.
		Comencen a arribar incidències via IRIS
Febrer	Principis	Servei enviament. 1º enviament de materials en primera setmana de Febrer
		Servei d'atenció. Incidències IRIS fins a finals de Març.
	Finals	Inici de curs Titulacions Oficials i Màsters Oficials (aprox. 21/02)
Març	Principis	1º generació fitxer de dades (Postgrau i Màsters) (dades reals). Diàriament fins que la UOC així ho decideixi.
	Intervinguts	Inici del curs de Màsters i Postgraus (aprox.14/03) Nota : Dada actualment merament informativa, ja que no s'envien material pels Màsters i Postgraus que comencen al Març fora que la UOC ho revisi i cregui convenient tornar a enviar algun tipus de material.

(*) Abril i maig pot haver-hi residuals tant de tramesa com resolució d'incidències.

ANNEX 13. Llistat de referències actuals (Lot 1)

Suport	Codi material	Títol
Gadget	PID_00227773	Lot Arduino / Lote Arduino
	PID_00234079	Multímetre i components / Multímetro y componentes
	PID_00285258	Placa
	PID_00285294	Kit ED1+Art
	PID_00302694	Kit de sistemes encastrats / Kit de sistemas empotrados
Llibre-manual	PID_00225428	Corrigés. Grammaire Progressive du Français. Niveau intermédiaire
	PID_00254839	Grammaire Progressive du Français. Niveau intermédiaire
	PID_00303993	Manual de propiedad intelectual (10a edició)

ANNEX 14 Llistat de referències actuals (Lot 2)

Veure fitxer adjunt; Llistat de referències actuals. excel