

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈNIQUES PARTICULARS PER A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS DE
MISSATGERIA I PAQUETERIA PER A LOTERIES DE CATALUNYA**

(Expedient: V0952-OPER-L-25-004)

1. OBJECTE

L'objecte de la present contractació consisteix en la prestació de serveis de missatgeria els quals inclouen: transport, recollida, custòdia, distribució i lliurament de documentació i paqueteria, així com el seu retorn quan no sigui possible el lliurament als seus destinataris per a Loteries de Catalunya (LCAT).

Queden exclosos d'aquesta contractació els serveis de paqueteria referida a serveis postals, aquesta és la que suposa el lliurament del paquet per part del remitent a un lloc específic de recollida, custòdia i posterior tractament per al seu lliurament.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

Als efectes d'aquest contracte, s'entén per servei no planificat de missatgeria aquell que contempla les següents accions per part de l'empresa adjudicatària (alguna o totes) i que són: recollida, transport, custòdia, distribució i lliurament de documentació i/o paqueteria, puntual, esporàdica i sense una freqüència preestablerta, des d'un lloc d'origen fins a un punt de destinació.

Aquest servei no planificat no inclou segona volta, és a dir, sense retorn al punt d'origen, excepte quan no hagi estat possible el seu lliurament i calgui procedir al retorn de la mercaderia o quan les necessitats del servei ho requereixin i així ho sol·liciti l'entitat peticionària. En aquest cas, es facturarà, addicionalment, per a aquest servei de segona volta, l'import del concepte que correspongui que, per al servei immediat seria: per adreça o punt (àmbit local/urbà) i/o per km (interurbà), i per al servei amb furgoneta: preu per hora de servei i/o preu per km interurbà (repartiment fora del nucli urbà). Els imports del preu unitari per a aquests conceptes seran els indicats a l'oferta econòmica de l'empresa que resulti adjudicatària.

Un servei es defineix com la recollida de la mercaderia en una adreça (que pot incloure un o varis elements (mercaderia)) i la posterior entrega al destinatari final, considerat com una altra adreça.

Els punts de lliurament seran majoritàriament adreces ubicades a municipis de Catalunya.

L'empresa adjudicatària facilitarà a LCAT capses o bosses amb el cost afegit que s'indicarà en l'oferta de la licitadora.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Els serveis a executar les empreses adjudicatàries són els que s'indiquen a continuació:

- Servei immediat
- Servei amb furgoneta
- Servei pont

3.1. Servei immediat

El servei immediat comprèn el lliurament de mercaderies des d'un lloc d'origen fins a un punt de destinació el mateix dia en què s'efectua la recollida. Aquest servei no inclou segona volta, això és, el retorn de la mercaderia o d'un altra de nova, al punt d'origen, excepte quan LCAT sol·liciti expressament a l'empresa licitadora, a qui encarregui la prestació del servei, la necessitat del retorn d'aquesta. En aquest cas, al considerar-se una nova adreça, es facturarà, addicionalment el retorn, per adreça o punt àmbit local/urbà), o per km (àmbit interurbà), segons correspongui.

El servei immediat inclourà la recollida i lliurament d'un o més sobres o paquets transportats en un mateix viatge i en una mateixa adreça d'origen, sempre que aquests tinguin el mateix punt de lliurament. En cas que s'hagin d'efectuar parades sol·licitades per LCAT per recollir o lliurar mercaderia, cada parada serà facturada pel concepte corresponent (per adreça o punt, o per km).

L'àmbit d'actuació d'aquest servei serà local, urbà i interurbà. El pes màxim de la mercaderia a transportar no podrà superar els 10kg, i tindrà unes mides màximes de 40x30x25cm. Per a la seva prestació es farà servir motocicletes o ciclomotors.

S'entén per servei d'àmbit local o urbà, aquell en què la recollida i lliurament es realitza dins de la mateixa població. El concepte del servei serà "per adreça o punt" de lliurament i el concepte de facturació serà el que correspongui per a aquest concepte a l'indicat per l'empresa licitadora a d'oferta econòmica.

Per altra banda, es considera servei d'àmbit interurbà, quan l'adreça de repartiment estigui ubicada en un altra població diferent a la del origen de la recollida. En aquest cas, el concepte de facturació serà "per km (interurbà)" i l'import del preu unitari per a aquest concepte, serà l'indicat per l'empresa licitadora a l'oferta econòmica.

Quan el servei tingui com a punt d'origen (recollida) i/o punt de destí una població ubicada a més de 10km de la capital de la comarca, serà d'aplicació com a concepte addicional en la facturació, el concepte "per km (interurbà)". El preu unitari per a aquest concepte serà l'indicat per l'empresa licitadora a la seva oferta econòmica.

Els conceptes que inclouen el servei immediat com a cost del servei contractat, són els següents:

- Per adreça o punt (àmbit local/urbà)
- Per km (interurbà)
- Per minuts d'espera (cada minut, a partir de 10 minuts)
- Suplement de pluja (sobre el total del servei)

- Excés de mides a partir de 40x30x25cm

Sobre el preu unitari ofert serà un percentatge que l'empresa licitadora aplicarà com a suplement sobre el total del servei i que haurà d'atenir-se a les especificacions següents:

- Servei prestat en dia dissabte: suplement màxim del 50% del preu ofert per al concepte/servei que correspongui, prestat en dia laborable.
- Servei prestat en dia festiu: suplement màxim del 100% del preu ofert per al concepte/servei que correspongui, prestat en dia laborable.

3.2. Servei amb furgoneta

S'entén per servei amb furgoneta el servei directe en què el lliurament de mercaderies, des d'un lloc d'origen fins a un punt de destinació, es realitza el mateix dia en què s'efectua la recollida, amb origen des de qualsevol població de Catalunya.

Aquest servei no inclou segona volta, això és, el retorn de la mercaderia o d'un altra de nova, al punt d'origen, excepte quan LCAT sol·liciti expressament a l'empresa licitadora, a qui encarregui la prestació del servei, la necessitat del retorn d'aquesta. En aquest cas, es facturarà, addicionalment per a aquest servei de segona volta, l'import del concepte que correspongui: "Preu per hora de servei i/o preu per km interurbà (repartiment fora del nucli urbà)".

En cas que el servei tingui com a punt d'origen (recollida) i/o punt de destí (lliurament) una població ubicada a més de 10km de la capital de la comarca, serà d'aplicació, com a concepte addicional al "preu per hora de servei", el concepte "preu per km interurbà". El preu unitari per a aquest concepte serà l'indicat per l'empresa licitadora a la seva oferta.

Sobre el preu unitari ofert serà un percentatge que l'empresa licitadora aplicarà com a suplement sobre el total del servei i que haurà d'atenir-se a les especificacions següents:

- Servei prestat en dia dissabte: suplement màxim del 50% del preu ofert per al concepte/servei que correspongui, prestat en dia laborable.
- Servei prestat en dia festiu: suplement màxim del 100% del preu ofert per al concepte/servei que correspongui, prestat en dia laborable.

3.3. Servei pont

Els serveis pont o courier són els relatius a enviaments amb origen des de qualsevol població de Catalunya i amb destinació a qualsevol de les poblacions dels punts especificats a continuació, o a la inversa i segons el tipus de servei detallat al quadre següent:

Tipus de Servei	Punts de destí
Express (lliurament abans de les 19.00 del següent dia laborable)	Qualsevol municipi de Catalunya
Semi-urgent (lliurament abans de les 14.00 del següent dia laborable)	Qualsevol municipi de Catalunya
Urgent (lliurament abans de les 10:00 del següent dia laborable)	Qualsevol municipi de Catalunya

El servei pont inclourà la recollida i lliurament d'un o més sobres o paquets transportats en un mateix viatge, sempre que aquests tinguin el mateix punt de lliurament.

Es prendran com a referència, per a l'oferta econòmica i com a cost del servei, per a cada una de les destinacions i horaris descrits (servei express, semi-urgent i urgent), els paràmetres següents:

- Serveis fins a 2 kg
- Serveis des de 2kg fins a 10 kg
- Preu unitari per kg addicional, a partir de 10kg

4. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

Els serveis de missatgeria consisteixen en el transport, recollida, custòdia, distribució i lliurament de paqueteria i aquesta prestació es realitzarà a partir d'una petició o comanda.

Els lliuraments es faran efectius en les adreces indicades en cada servei i, si és el cas i així s'indica, es tornarà al seu lloc d'origen. També s'haurà de retornar el paquet quan no sigui possible l'entrega al seu destinatari.

L'empresa adjudicatària, per tal d'efectuar el repartiment de la paqueteria poc voluminosa i urgent, així com amb origen i destinació dins del mateix casc urbà o municipi realitzarà els serveis de missatgeria preferentment amb moto elèctrica, ciclomotors elèctrics de dues i tres rodes, vehicles i elements mecànics de mobilitat personal (VMP) incloses les bicicletes amb propulsió auxiliar, bicicletes ordinàries i altres ginys electromecànics, tipus patinets elèctrics, segways, etc., i tricicles, per fomentar el transport sostenible.

En qualsevol cas, es podrà utilitzar de forma indistinta qualsevol d'aquests mitjans de transport.

Quan la unitat gestora del servei sol·liciti enviaments fora del casc urbà d'una població, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir a LCAT el mitjà de transport més econòmic, adequat a les trameses sol·licitades i atenent a criteris mediambientals.

En cas de paqueteria voluminosa, el repartiment es realitzarà amb els vehicles més adequats, també econòmicament i atenent a criteris mediambientals, per a l'efectiva prestació dels serveis.

A fi de donar cobertura als repartiments que s'hagin de realitzar fora de l'àmbit territorial interurbà i nucli urbà, s'hauran d'incloure els serveis ponts/courier quan s'hagin de realitzar enviaments a la resta de Catalunya, Estat espanyol. Independentment, si la recollida s'ha d'efectuar mitjançant moto o bé, pel volum de la paqueteria, mitjançant furgoneta.

En cas que, per necessitats del servei, sigui necessari més d'un servei en la mateixa franja horària i tinguin caràcter urgent, s'haurà de donar cobertura a ambdues peticions mitjançant vehicles diferents.

5. CONDICIONS ESPECÍFIQUES D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

5.1. Especificacions per a les peticions

Els encàrrecs de servei dels serveis immediats i furgoneta, es tramitaran mitjançant el formulari de la web o aplicació que disposa web l'empresa adjudicatària d'un formulari, amb les dades indicades en aquest punt, per tal que LCAT efectui les peticions d'encàrrecs de servei de missatgeria.

Pel encàrrec de servei pont es tramitaran mitjançant una aplicació informàtica o qualsevol altre sistema mecanitzat que pugui rebre els encàrrecs de LCAT.

5.2. Codificació de les unitats destinatàries:

LCAT podrà establir un sistema intern de codificació de les diverses unitats administratives que conformen el seu departament i/o entitat que poden ser usuàries del servei de missatgeria. Aquest codi permetrà identificar les diferents unitats administratives peticionàries del servei. En els albarans es farà constar el codi de cada unitat.

5.3. Comunicació amb l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar una adreça electrònica, i un altra alternativa, a través de la qual es tramitaran els encàrrecs de serveis i les incidències que es generin durant l'execució del contracte. També, assignarà una persona de la pròpia empresa per a les funcions de supervisió i control de la distribució, ajustament i correcte funcionament del contracte.

5.4. Horaris de prestació del servei

Els destinataris del servei realitzaran de forma habitual les seves peticions en la franja compresa entre les 7.00 hores i les 19.00 hores de tots els dies laborables de l'any.

Els horaris ordinaris de la prestació del servei de recollida i lliurament s'establiran en el moment d'efectuar la petició del servei, la qual s'efectuarà en tot cas en dia laborable, de dilluns a divendres de 7.00 hores a 19.00 hores. Excepcionalment LCAT podrà sol·licitar la prestació del servei en dies no laborables.

El preu pel qual facturarà aquest servei serà el que l'empresa licitadora hagi indicat com a preu unitari ofert per aquest concepte a l'oferta econòmica del lot al qual es presenti.

En cas que el dia de recollida en el centre d'origen sigui festiu i laborable en el destí, o a l'inrevés, es procedirà a la recollida el següent dia hàbil o es pactarà un altre dia.

Quan LCAT requereixi establir uns determinats dies o horaris de recollida, ja sigui per les peculiaritats de la mercaderia objecte del servei, la ubicació del lloc de recollida o lliurament, compliment de terminis, període de recollida o qualsevol altra necessitat, aquesta i l'empresa adjudicatària ho pactaran abans d'efectuar-se el servei podent inclús formalitzar el servei de forma periòdica atenent a un calendari o períodes concrets. LCAT facilitarà la informació complementària que estimi oportuna per garantir una correcta prestació del servei.

Si per necessitats del servei, una entitat destinatària o departament sol·licita que es presti un servei fora de l'horari ordinari de recollida i/o lliurament especificat a l'inici d'aquest apartat (de dilluns a divendres de 7.00 a 19.00h)

5.5. Registre d'incidències

Qualsevol incidència que dificulti el transcurs o desenvolupament normal dels serveis contractats, haurà de ser posada en coneixement a LCAT i com a màxim en un termini màxim de 24 hores, per a la seva consideració i resolució entre la persona responsable del servei, i la persona responsable designada per LCAT, a fi de donar la solució més ràpida i adient en cada cas. No s'acceptaran, com a justificació d'incompliment dels plecs del contracte per part de LCAT, els incidents no comunicats en temps i forma.

En cas que tingui lloc alguna incidència durant el seu transport com ara: accidents de trànsit propis o aliens, avaries en el vehicle en el transcurs del servei, trencament de l'embalatge, etc. s'haurà de registrar i comunicar la incidència a la persona de contacte que ha sol·licitat el servei de recollida i, si es coneix, a la persona de contacte del servei que fa la recepció. Així mateix, l'empresa haurà d'esmenar la incidència en el menor temps possible a fi d'assegurar el lliurament de la mercaderia al seu punt de destí.

L'empresa portarà un registre de les incidències succeïdes durant la realització del servei. El registre de la incidència ha de quedar reflectit en un full on consti com a mínim:

- Número d'albarà
- Durada
- Tipus d'incidència
- Solució que se li ha donat
- Resolució aplicada a la incidència
- També s'enregistrarà qualsevol anomalia o deteriorament que es detecti a fi de millorar el servei.

5.6. Fitxers de dades

Amb caràcter general, l'empresa contractista del servei no tindrà accés a fitxers automatitzats, en aquest sentit s'ajustarà a l'establert en el PCAP. D'altra banda les empreses licitadores i posteriorment les empreses contractistes del servei es comprometen a utilitzar les dades personals a les quals tenen accés, amb la única i exclusiva finalitat de prestar els serveis encarregats.

6. **LLIURAMENT I RECEPCIÓ DELS ENVIAMENTS**

En relació al control, facturació, seguiment telemàtic dels processos de distribució i lliurament dels enviaments i possibles reclamacions derivades dels serveis de missatgeria, l'empresa adjudicatària facilitarà a LCAT qualsevol sistema de comprovant sobre l'efectiva prestació del servei com un rebut, albarà, nota de recollida, nota de lliurament, etc. Preferentment, aquest comprovant tindrà format electrònic i podrà ser enviat per l'empresa prestadora del servei a LCAT, o descarregat per aquesta des de l'aplicació web, plataforma o altres sistemes electrònics de què en disposi l'empresa.

En aquest comprovant hi constarà, com a mínim:

- Codi client o identificador
- La data i hora o franja horària de la recollida efectuada
- La data i hora o franja horària de l'entrega efectuada

Igualment, s'admet la possibilitat que, l'empresa que presti el servei, plantegi al receptor de la mercaderia, prèvia consulta i acceptació del peticionari, l'opció d'efectuar el lliurament del comprovant o albarà per via electrònica per complir amb objectius d'eficiència i sostenibilitat mediambiental, reduint així l'ús de paper.

Puntualment, tant el peticionari del servei com el destinatari, podran requerir que se'ls envii una còpia d'aquest comprovant per correu electrònic, sense que això suposi un càrrec addicional per a la part contractant.

7. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

Les empreses adjudicatàries estaran obligades a:

- No utilitzar el nom i la imatge de Loteries de Catalunya amb motius publicitaris o per qualsevol altre interès exclusiu de l'empresa contractista sense que prèviament s'hagi autoritzat expressament.
- Gestionar i organitzar el servei objecte del contracte de conformitat amb les indicacions i les directrius de LCAT.
- Garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.
- Sol·licitar totes les autoritzacions pertinents per a l'exercici de les activitats pròpies dels serveis a realitzar.
- Prestar el servei amb la necessària continuïtat, ajustant-se estrictament a la seva realització, a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables.
- Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc, incloent-hi els ocasionats pel seu personal així com les compensacions que corresponguin a tercers, fruit del desenvolupament d'aquests serveis.
- Fer-se càrrec de totes les sancions que en matèria de trànsit, incompliment d'ordenances municipals o d'altre índole puguin ser imposades durant l'execució del servei a qualsevol de les persones contractades en realitzar les activitats objectes del contracte.
- Els desperfectes, robatoris o la pèrdues de materials que es produeixin durant el transport, especialment si són fruit de negligència, descurança o d'una manipulació incorrecta dels materials, seran responsabilitat de l'empresa contractista. Les reparacions o reposició d'aquests aniran al seu càrrec, així com la indemnització procedent per les pèrdues que es

produeixin. Aquestes quantitats es podran restar dels imports de les factures que presenti el contractista.

8. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

El seguiment de l'execució del contracte l'efectuarà la persona designada per LCAT que farà també d'interlocutor amb l'empresa adjudicatària.

Amb aquesta finalitat, l'empresa adjudicatària facilitarà a LCAT un quadre de comandament amb periodicitat semestral dels serveis realitzats.

Les empreses licitadores hauran de designar a un/a responsable, la missió del/de la qual serà exercir d'interlocutor/a directe o persona de contacte amb LCAT per tal de fer front a totes les comunicacions recíproques i possibles incidències (errors en el lliurament d'articles, incompliment de terminis...) que puguin sorgir durant tot el període d'execució del contracte.

També hauran de designar els/les encarregats/des que, per part de l'entitat, faran totes aquelles comunicacions de tramitació de caràcter repetitiu, com ara la transmissió de dades de l'empresa, d'albarans i factures, avisos de lliurament i altres de caràcter similar, indicant el nom, cognoms, número de DNI, telèfons, fax i adreça de correu electrònic assignats i càrrec en l'organització de l'empresa.

LCAT podrà establir els procediments i mitjans que estimi oportuns per a un efectiu control de la prestació del servei. En qualsevol moment, podrà efectuar enquestes sobre satisfacció del servei, comprovacions sobre la qualitat del servei i podrà demanar a l'empresa adjudicatària, qualsevol informació respecte l'execució del contracte (compliment dels terminis de lliurament, relació i seguiment d'incidències...), i l'adjudicatari estarà obligat a facilitar-la.

LCAT podrà donar instruccions per al correcte desenvolupament del servei, restant obligat l'adjudicatari al seu compliment. Aquestes, no podran contradir ni modificar substancialment les clàusules del present plec.

A la data de la signatura del director d'Operacions de Joc de Loteries de Catalunya, SAU.