

**CONTRACTE RELATIU AL SUBMINISTRAMENT DE
MATERIAL D'OFICINA, CONSUMIBLES I PERIFÈRICS
INFORMÀTICS**

PER A LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

EXPEDIENT HSU00004/2025

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Índex

1. Objecte del contracte
2. Glossari adaptat al plec
3. LOT 1: Material d'oficina
 - 3.1. Descripció del subministrament
 - 3.2. Característiques del subministrament
 - 3.3. Catàleg licitació i consums estimats
 - 3.4. Qualitat del producte
 - 3.5. Operativa del servei
 - 3.6. Seguiment i Qualitat del servei
 - 3.7. Facturació
 - 3.8. Acords de nivell de servei (ANS)
4. LOT 2: Consumibles i perifèrics informàtics
 - 4.1. Descripció del subministrament
 - 4.2. Característiques del subministrament
 - 4.3. Consums estimats
 - 4.4. Qualitat del producte
 - 4.5. Operativa del servei
 - 4.6. Seguiment i Qualitat del servei
 - 4.7. Facturació
5. LOT 3: Material d'arxiu documental
 - 5.1. Descripció del subministrament
 - 5.2. Característiques del subministrament
 - 5.3. Catàleg licitació i consums estimats
 - 5.4. Qualitat del producte
 - 5.5. Operativa del servei
 - 5.6. Seguiment i Qualitat del servei
 - 5.7. Facturació

1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és el subministrament de material d'oficina, consumibles i perifèrics informàtics per a la Universitat Oberta de Catalunya (d'ara endavant, UOC), d'acord amb les condicions i especificacions tècniques que s'estableixen al present plec i en el Plec de Clàusules Administratives Particulars que ha de regir la contractació.

La present contractació consisteix en el subministrament dels articles que la UOC sol·licitarà a través de una plataforma informàtica que l'adjudicatari haurà d'adaptar amb els articles i preus oferts a la licitació. Les comandes entrades i els terminis de lliurament seran els que s'indiquin a cada lot.

El subministrament també contempla la gestió de les devolucions i incidències. El transport de les comandes anirà a càrrec de l'adjudicatari sense cost per a la UOC.

El present Plec contempla les diferents tipologies de productes a subministrar en diferents lots per necessitats operatives, en concret, es preveuen tres lots diferents. Els interessats en participar a la present licitació als efectes d'obtenir la consideració d'adjudicatari hauran de licitar per lot i hauran de subscriure oferta obligatòriament per a tots els continguts del lot.

Es detallen a continuació els lots en què es divideix l'objecte del present contracte:

- LOT 1: Material d'oficina
- LOT 2: Consumibles i perifèrics informàtics

2. Glossari adaptat al plec

Gestors de compres: Persones autoritzades per la UOC, per poder fer consultes i realitzar comandes que hauran de ser validades pel gestor administrador.

Gestor Administrador: Persona designada per la UOC, responsable del servei. Validador de les comandes dels gestors de compres.

CEU: Número que facilita la UOC pel seu control pressupostari, que ha d'aparèixer a la factura emesa pel proveïdor, per poder ser validada.

Catàleg general de l'adjudicatari: Catàleg del proveïdor on es recullen tots els productes que aquest ofereix en la seva activitat comercial habitual.

Catàleg de licitació: Relació d'articles que es requereixen en aquest plec. Determinats articles seran objecte de valoració.

3. LOT 1: Material d'oficina

3.1. Descripció del subministrament

El material d'oficina comprèn els articles i útils (material fungible) que fan servir els treballadors de diferents Àrees, departaments i Seus de la UOC per les necessitats que requereix la seva activitat diària.

El material d'oficina es classifica en:

- arxiu
- embalatge
- enquadernació
- escriptura
- paper
- sobretaula
- varis

3.2 Característiques del subministrament

El servei consisteix a subministrar les peticions de material d'oficina que es sol·licitin a la plataforma online del licitador, complint les quantitats, qualitat i normatives mediambientals dels articles sol·licitats així com la distribució de cada comanda dins dels terminis de lliurament estipulats.

3.3. Catàleg de licitació i històric de consums 2024

A continuació es relacionen els productes que l'adjudicatari haurà d'oferir com a mínim. Els preus d'alguns d'aquests productes seran objecte de valoració de criteris automàtics.

CATÀLEG DE LA LICITACIÓ

FAMÍLIA	Descripció
ARXIU	Arxiu definitiu foli prolongat 390 x 275 x 120 mm (100 mm llom)
	Arxiu definitiu 430x300x120 mm (100 mm llom)
	Arxiu definitiu Foli (365 x 250 x 100 mm) standard
	Rotlle gomets rodons Ø 10,5 mm (rotlles de diferents colors)
	Porta targetes identificació plàstic flexible 64X111mm Horitzontal
	Etiquetes tipus APLI* 105 x 48 mm
	Porta targetes identificació adhesiva per roba 80x50 mm (acetat de seda) Tipus AVERY*
	Porta targetes identificació plàstic flexible 110x170mm Vertical
	Fastener Plàstic 50 unitats

EMBALATGE	Caixes de cartró 680x680x1280
	Cinta adhesiva transparent. Polipropilè d'alta qualitat. 30 mc. Fàcil tall i gran adherència. Silenciosa.(precinte)
	Plàstic de bombolles 0,60 x 5 m.
	Paper kraft blanc de 75 grams. Mides: 1 x 150 m.
	Bosses de cartró rígid 353x518 - A3 fuelle 50mm
	Màquina precintadora per a tota mena de cintes d'embalatge.
ENQUADERNACIÓ	Portades d'enquadrernació amb l'aparença de cuir autèntic. Fulls A4. Color negre. 250 gr de gruix
	Coberta de plàstic PVC de 150 micras. Color: transparent. Mida A4
	Espiral metàl·lica pas 5:1 per a fulls A4. Color negre. Diàmetre de 6 mm. Capacitat de 20 fulles.
	Espiral metàl·lica pas 5:1 per a fulls A4. Color negre. Diàmetre de 8 mm. Capacitat de 320 fulls.
ESCRITURA	Retolador amb Tinta a base d'Aigua amb punta de fibra sintètica Diferents colors.
	Bolígraf de tinta viscosa fluida VFI. Punta de níquel de 1,0 mm., (tipus BIC*) diferents colors
	Roller de tinta de gel pigmentada amb cautxú inferior. Punta de bola d'acer inoxidable de 0.7 mm. de diàmetre. Ample de traç: 0.5 mm. Diferents colors
	Resaltador fluorescent per a ressaltar i destacar textos De diferents colors
	Retolador per a pissarra blanca, cristall i altres superfícies no poroses. Punta cònica. Caputxó amb clip. Color blau. Traç de 2 mm. De diferents colors
	Retolador Permanent NEGRE. Punta d'1 mm
	Cintes amb tecnologia de transferència tèrmica de polièster opac molt resistent. D1 9mmx7m (Tipus DIMO*)
	Corrector de cinta 4.2x7m (Tipus TIPEX*)
	Goma de Molla de Pa per a corregir i esborrar llapis eficientment en paper i paper vegetal.(Tipus MILÁN*)
	Llapis de grafit hexagonal. Per a escriptura i dibuix. Alta resistència al trencament de la mina. Graduació 2 HB.
PAPER	Paper RECICLAT mida A4 de 80gr. Segell Àngel Blau i Etiqueta Ecològica Europea EEE, o equivalent (en cas de presentar equivalència s'haurà d'acreditar compleix els mateixos criteris ambientals)

	Paper mida A4 de 80gr.
	Paper mida A3 de 80gr.
	Paper mida A4 de 100 gr.
	Cartolina de 180gr . Mida A4 . Color: Blanc
	Paper mida A3 de 120gr. Amb índex de blancura de 170 CIE. (Tipus DCP Clairefontaine*)
	Paper vegetal de 90 grams Setinat i transparent. Format A4. Mesures: 210 x 297 mm.
	Paper mida A4 de 120 gr. Amb índex de blancura de 170 CIE. (Tipus DCP Clairefontaine*)
	Cartulina de 200 gr . Mides: 50x65 cm . Color: Blanc
SOBRETAULA	Llibreta mida 165 x 215 mm - 80 fulles - Gramatge 90 gr. Tapa tova. Quadricula (Tipus OXFORD*)
	Llibreta mida 310 x 214 mm - 80 fulles - Gramatge 90 gr. Tapa tova. Quadricula (Tipus OXFORD*)
	Notes autoadhesives Color groc. Mesura: 75 x 75 mm. Bloc de 100 fulles.
	Notes autoadhesives Color groc. Mesura: 76 x 127 mm. Bloc de 100 fulles.
	Cinta adhesiva invisible permet escriure sobre ella. Mides 19mmx33m
	Notes autoadhesives neó de diferents colors 76 x 76 mm. Bloc de 100 fulles.
	Portapapers de plàstic amb clip metàl·lic per a fulls A4
	Cinta adhesiva doble cara. Mides: 19mmx10m
	Regla d'alumini de 30 cm
	Cola en barra Plus Office 21gr
	Tisores d'acer inoxidable .Empunyadura ergonòmica. Fixació per caragol. 8"-205mm
	Regla d'alumini de 20 cm
	Cola blanca. per a materials porosos i semi porosos.
	Cúter de tall amb sistema de bloqueig de fulla. Fulla intercanviable de 170 x 18 mm
VARIS	Lanyard portanoms blau marí

	Piles alcalines AA - Blister 4 unitats (Tipus DURACELL*)
	Piles alcalines AAA - Blister 4 unitats (Tipus DURACELL*)
	Pila alcalina 9v 6LR61
	Cinta de paper amb adhesiu de cautxú natural. Mesura: 25mm x 50m.
	Cinta americana Extra Power 10 m X 50 mm plata
	CINTA PER AGRUPAR CABLES 5MX10MM NEGRE
	Organitzador de cables - tires auto subjecció
	Plies de botó CR2032 - Blister 4 unitats
	Cola en spray tipus "3M Display Mount"
	Bossa de 100 brides 200x3.5 mm negres
	Paquet de 100 brides negres 100x2.5
	Paquet 15 planxes DM 3mm 31x61cm
	Paquet 15 planxes foam 5mm 31x61cm
	Baieta microfibra blava 40x40 cm (paquet 5 unitats)
	Adorronadora cantells tipus "Yosan*" varis troquels 0104 REM
	Taburet plegable 3 esglaons 80 mm ample x 67 alçada Certificat EN 131
	Planxa de tall Din A-1 60x90
	Pistola de cola termofusible de 40W
	Rotllo cinta per agrupar cables 5mX10mm color negre

* Qualsevol referència a marques al llarg d'aquest document, les quals estan identificades com segueix, s'ha d'entendre com a merament orientativa, essent acceptable un producte equivalent.

Els producte s'han classificat per famílies. Per cada producte s'inclou una descripció estandarizada i en alguns casos acompanyada de la indicació * "TIPUS", per exemple TIPUS**BIC, que significa que el producte haurà de ser similar en qualitat, funcionalitat, ergonomia i acabats que la marca indicada però, com s'indica a la llegenda, acceptant-se referències equivalents.

En el supòsit que la UOC, durant la vigència del contracte, requerís incorporar un nou producte no inclòs en el catàleg de licitació, l'adjudicatari aplicarà un descompte sobre el preu del seu catàleg - catàleg general de l'adjudicatari.

HISTÒRIC DE CONSUMS 2024

FAMÍLIA	Descripció	Format de compra	Volumetria 2024
ARXIU	Arxiu definitiu foli perllongat 390 x 275 x 120 mm (100mm llom)	Unitat	0
	Arxiu definitiu 430x300x120 mm (100 mm llom)	Unitat	0
	Arxiu definitiu Foli (365 x 250 x 100 mm) standard	Unitat	50
	Rotlle gomets redons Ø 10,5 mm (rotlles de diferents colors)	Aprox. 5.192 gomets	12
	Porta targetes identificació plàstic flexible 64X111mm Horitzontal	pack de 100	5
	Etiquetes tipus APLI* 105 x 48 mm	Caixa de 100 fulls	4
	Porta targetes identificació adhesiva per roba 80x50 mm (acetat de seda) Tipus AVERY*	Caixa 200 etiquetes	1
	Porta targetes identificació plàstic flexible 110x170mm Vertical	pack de 100	1
	Fàstener Plàstic 50 unitats	Caixa de 50 unitats	1
EMBALATGE	Caixes de cartró 680x680x1280	unitat	60
	Cinta adhesiva transparent. Polipropilè d'alta qualitat. 30 mc. Fàcil tall i gran adherència. Silenciosa.(precinte)	unitat	26
	Pàstic de bombolles 0,60x5 m.	unitat	5
	Paper kraft blanc de 75 grams. Mides: 1 x 150 m.	unitat	3
	Bosses de cartró rígid 353x518 - A3 fuelle 50mm	pack 1000	1
	Màquina precintadora per a tota mena de cintes d'embalatge.	unitat	1
ENQUADERNACIÓ	Portades d'enquadernació amb l'aparença de cuir autèntic. Fulls A4. Color negre. 250gr de gruix	Caixa de 100 unitats.	2
	Coberta de plàstic PVC de 150 micras. Color: transparent. Mida A4	Paquet de 100 fulles	2

	Espiral metàl·lica pas 5:1 per a fulls A4. Color negre. Diàmetre de 6 mm. Capacitat de 20 fulles.	Caixa de 100 unitats.	1
	Espiral metàl·lica pas 5:1 per a fulls A4. Color negre. Diàmetre de 8 mm. Capacitat de 320 fulls.	Caixa de 100 unitats.	1
ESCRITURA	Retolador amb Tinta a base d'Aigua amb punta de fibra sintètica Diferents colors.	unitat	1276
	Bolígraf de tinta viscosa fluida VFI. Punta de níquel de 1,0 mm., (tipus BIC*) diferents colors	unitat	1240
	Roller de tinta de gel pigmentada amb cautxú inferior. Punta de bola d'acer inoxidable de 0.7 mm. de diàmetre. Ample de traç: 0.5 mm. Diferents colors	unitat	872
	Resaltador fluorescent per a ressaltar i destacar textos De diferents colors	unitat	480
	Retolador per a pissarra blanca, cristall i altres superfícies no poroses. Punta cònica. Caputxó amb clip. Color blau. Traç de 2 mm. De diferents colors	unitat	372
	Retolador Permanent NEGRE. Punta d'1 mm	unitat	35
	Cintes amb tecnologia de transferència tèrmica de polièster opac molt resistent. D1 9mmx7m (Tipus DIMO*)	unitat	20
	Corrector de cinta 4.2x7m (Tipus TIPEX*)	unitat	20
	Goma de Molla de Pa per a corregir i esborrar llapis eficientment en paper i paper vegetal.(Tipus MILÁN*)	unitat	20
	Llapis de grafit hexagonal. Per a escriptura i dibuix. Alta resistència al trencament de la mina. Graduació 2 HB.	Caixa de 12 unitats.	11
PAPER	Paper RECICLAT mida A4 de 80gr. Segell Àngel Blau i Etiqueta Ecològica Europea EEE, o equivalent (en cas de presentar equivalència s'haurà d'acreditar compleix els mateixos criteris ambientals)	paquet de 500 fulls	1160
	Paper mida A4 de 80gr.	paquet de 500 fulls	87
	Paper mida A3 de 80gr.	paquet de 500 fulls	50
	Paper mida A4 de 100gr.	paquet de 500 fulls	50
	Cartolina de 180gr . Mida A4 . Color: Blanc	caixa de 25 unitats	15
	Paper mida A3 de 120gr. Amb índex de blancura de 170 CIE. (Tipus	paquet de	4

	DCP Clairefontaine*)	250 fulls	
	Paper vegetal de 90 grams Setinat i transparent. Format A4. Mesures: 210 x 297 mm.	paquet de 500 fulls	3
	Paper mida A4 de 120gr. Amb índex de blancura de 170 CIE. (Tipus DCP Clairefontaine*)	paquet de 250 fulls	1
	Cartolina de 200gr . Mides: 50x65 cm . Color: Blanc	caixa de 25 unitats	1
SOBRETAULA	Llibreta mida 165 x 215 mm - 80 fulles - Gramatge 90 gr. Tapa tova. Quadricula (Tipus OXFORD*)	unitat	776
	Llibreta mida 310 x 214 mm - 80 fulles - Gramatge 90 gr. Tapa tova. Quadricula (Tipus OXFORD*)	unitat	248
	Notes autoadhesives Color groc. Mesura: 75 x 75 mm. Bloc de 100 fulles.	unitat	192
	Notes autoadhesives Color groc. Mesura: 76 x 127 mm. Bloc de 100 fulles.	unitat	144
	Cinta adhesiva invisible permet escriure sobre ella. Mides 19mmx33m	unitat	60
	Notes autoadhesives neó de diferents colors 76 x 76 mm. Bloc de 100 fulles.	unitat	40
	Portapapers de plàstic amb clip metàl·lic per a fulles A4	unitat	14
	Cinta adhesiva doble cara. Mides: 19mmx10m	unitat	10
	Regla d'alumini de 30 cm	unitat	10
	Cola en barra Plus Office 21gr	unitat	10
	Tisores d'acer inoxidable .Empunyadura ergonòmica. Fixació per caragol. 8"-205mm	unitat	5
	Regla d'alumini de 20 cm	unitat	4
	Cola blanca. per a materials porosos i semiporosos.	unitat	2
	Cúter de tall amb sistema de bloqueig de fulla. Fulla intercanviable de 170 x 18 mm	unitat	1
VARIS	Lanyard portanoms blau marí	unitat	410
	Piles alcalines AA - Blister 4 unitats (Tipus DURACELL*)	pack de 4	380
	Piles alcalines AAA - Blister 4 unitats (Tipus DURACELL*)	pack de 4	220

Pila alcalina 9v 6LR61	unitat	10
Cinta de paper amb adhesiu de cautxú natural. Mesura: 25mm x 50m.	unitat	7
Cinta americana Extrapower 10MX50mm plata	unitat	6
CINTA PER AGRUPAR CABLES 5MX10MM NEGRE	unitat	5
Organitzador de cables - tires autosubjecció	unitat	5
Plies de botó CR2032 - Blister 4 unitats	Pack de 4	5
Cola en spray tipus "3M Display Mount-	unitat	3
Bossa de 100 brides 200x3.5mm negres	pack de 100	3
Paquet de 100 brides negres 100x2.5	pack de 100	3
Paquet 15 planxes DM 3mm 31x61cm	pack de 15	2
Paquet 15 planxes foam 5mm 31x61cm	pack de 15	2
Baieta microfibra blava 40x40 cm (paquet 5 unitats)	Pack de 5	2
Adorronadora cantells tipus "Yosan* " varis troquels 0104REM	unitat	1
Taburet plegable 3 esglaons 80mm ample x 67 alçada Certificat EN 131	unitat	1
Planxa de tall Din A-1 60x90	unitat	1
Pistola de cola termofusible de 40W	unitat	1
Rotllo cinta per agrupar cables 5mX10mm color negre	unitat	1

La volumetria informada és a títol merament informatiu i orientatiu, en cap cas s'estableix un compromís de compra per part de la UOC.

S'han referit alguns articles amb consum "zero", ja que s'ha detectat com a possible necessitat en un futur.

Especificació sobre els volums: Els volums s'interpretaran tenint en compte el format de compra. Així, per exemple:

- Descripció: Cartolina de 180gr . Mida A4 . Color: Blanc

- Format de compra: caixa de 25 unitats
- Unitats: 15

Vol dir que es van comprar 15 caixes de 25 unitats. És a dir $15 \times 25 = 375$ cartolines de 180 gr, Mida A4 .
Color: Blanc

3.4. Qualitat del producte

Aspectes generals

- Els articles oferts hauran de complir les **normatives mediambientals** vigents en el moment del seu subministrament i durant tot el seu cicle de vida: obtenció de la matèria primera, fabricació, embalatge, distribució i reciclatge.
- Les qualitats dels articles hauran de ser d'obligat compliment durant tota la vigència del contracte subministrant aquells que s'han ofertat. En el supòsit que el licitador es vegi obligat a substituir un article per incidència de manca d'estoc, canvis de producció o altres motius, haurà de proposar un altre alternatiu de la mateixa qualitat i mantenir el preu ofertat. En tots aquests supòsits, la Universitat haurà d'autoritzar prèviament els canvis proposats per l'adjudicatari.
- Els articles oferts han de complir les normatives vigents de **seguretat**, per tal d'evitar possibles lesions als usuaris, derivades de la seva utilització.

Especificacions (peculiaritats)

- Per definir la qualitat dels productes del catàleg de licitació i evitar una descripció molt extensa, en alguns articles, s'ha convingut indicar el model i marca del producte desitjat. S'han escollit marques molt populars com ara seria el boli BIC (veure precisions en aquest sentit a l'apartat 3.3 del present plec). En aquest cas el licitador no s'obliga a oferir aquesta marca però el producte ofert haurà de ser similar en qualitat, funcionalitat, ergonomia i acabats que la marca indicada.
- El paper que l'empresa adjudicatària subministri a la UOC disposarà, en tot cas, de la Certificació FSC (Forest Stewardship Council) o de la PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification) o equivalent, per acreditar que el material procedeix de boscos gestionats de forma sostenible social i mediambientalment.

3.5. Operativa del servei

L'operativa del servei s'haurà de basar en l'existència d'una plataforma online per la gestió de comandes que l'adjudicatari adaptarà a les necessitats tècniques de la UOC.

La UOC realitzarà comandes més o menys voluminoses de diferents productes d'ús habitual: bolis, llibretes, gomes, celo....per tal d'optimitzar el servei en eficiència i recursos. Això no exclou que, per necessitats sobrevingudes, la UOC pugui fer comandes de pocs productes o fins i tot d'un únic producte.

Les comandes de paper la UOC sol·licitarà una única comanda de paper per cada seu UOC. L'adjudicatari s'obliga a distribuir el paper per plantes.

CAMPUS UOC	ADREÇA	PLANTES
EDIFICI U	C/ del Perú, 52 08018 Barcelona.	3 plantes.
EDIFICI O	Rambla Poblenou, 156 08018 Barcelona.	4 plantes.
EDIFICI C	Rambla Poblenou, 154 08018 Barcelona.	3 plantes. a partir del setembre 2025, s'afegeixen 2 plantes més (=5 plantes)

A l'**annex 1** "ADRECES HABITUALS DE DISTRIBUCIÓ DE COMANDES" es relacionen les adreces de les seus UOC i horaris.

3.5.1. Plataforma on-line

3.5.1.1. Accessos al web (entorn client)

Es facilitaran tants usuaris web com gestors de compres que la UOC sol·liciti, i un usuari pel gestor administrador que serà el responsable UOC del servei.

Els usuaris gestors de compres no podran formalitzar una comanda sense la validació de l'usuari administrador.

L'usuari administrador tindrà accés a visualitzar totes les comandes dels gestors i extreure dades del servei (volum de compres, tipus de productes demanats, despesa acumulada, ...) i podrà realitzar compres. L'usuari administrador és el validador de totes les comandes.

El nom dels gestors de compres i el del gestor administrador serà facilitat per la UOC en el moment de l'inici del contracte.

L'adjudicatari personalitzarà l'oferta dels productes del web amb el catàleg de licitació (productes i preus) i haurà de limitar l'accés al catàleg de les famílies de productes que la UOC determini per cada usuari. L'administrador, a més del catàleg de licitació, tindrà accés al catàleg general de l'adjudicatari.

Termini d'adaptació del web per part de l'adjudicatari: la plataforma haurà d'estar disponible amb les característiques abans descrites en el període màxim d'un mes des de la formalització del contracte sense cap cost suportat per part de la UOC.

Durant aquest termini, el període en què la plataforma no estigui disponible, la gestió de les comandes es realitzarà mitjançant correu electrònic. El termini de resposta de l'adjudicatari des del moment de la

sol·licitud de comanda de la UOC no serà superior a 24 hores. Quan la plataforma web entri en funcionament, es podran visualitzar les comandes realitzades per e-mail que s'hagin realitzat durant el temps d'adaptació del web.

A continuació es relacionen els gestors de material en el moment de la redacció d'aquest plec.

Els gestors podran fer comandes de totes les famílies de productes del catàleg de licitació, a excepció de la família indicada a la columna "Limitació família".

GESTOR	ACCÉS ENTORN WEB	LIMITACIÓ FAMÍLIA	PERMISOS COMANDES
RECEPCIÓ	catàleg de licitació	Paper	Per finalitzar la comanda necessita validació de l'usuari administrador
ARI	catàleg de licitació	Paper	Per finalitzar la comanda necessita validació de l'usuari administrador
ADMINISTRADOR	catàleg de licitació + catàleg general de l'adjudicatari	cap limitació	validador de les comandes de tots els gestors

Aquest llistat podrà ser modificat al llarg de la vigència del contracte i, en el seu cas, l'adaptació de la plataforma a nous gestors no implicarà cap cost per la UOC.

3.5.1.2. Funcionalitat de l'entorn web

- La cerca d'articles s'haurà de poder realitzar per codi de referència, descripció article, o tipus d'article (família o subfamília).
- Fitxa de l'article: Cada article tindrà una fotografia il·lustrativa, referència, característiques físiques i tècniques, preu sense IVA, disponibilitat (estoc), instruccions d'ús, marca, unitats d'embalatge i si té algun distintiu ambiental.
- L'estoc de productes s'actualitzarà automàticament de tal manera que l'usuari sol·licitant serà coneixedor en el moment de la petició, de l'existència real dels productes demanats. El contractista haurà de disposar d'estocs suficients per poder complir el termini de lliurament establert.
- Cistella de la compra: L'usuari podrà deixar la comanda en espera les vegades que consideri per tal de revisar-la o modificar-la fins que la doni per acabada i l'envii per a ser processada. El web permetrà editar llistes de comandes habituals per facilitar la gestió.
- L'import de la comanda es visualitzarà automàticament a mesura que s'afegeixen els productes a la cistella de la compra.
- Adreça de lliurament: Cada usuari podrà triar per cada comanda, l'adreça on lliurar. Les adreces estaran definides (a l'agenda d'adreces habituals del web) i l'usuari només haurà de triar quina vol en cada cas. (vegis l'Annex 1 amb les adreces més habituals dels lliuraments de les comandes).
- Camp lliures pel control administratiu UOC: En el formulari de la comanda es requereix mínim un camp lliure pel control administratiu intern de la UOC per indicar el nº CEU (vegeu glossari).
- Formalització de la comanda: La comanda no serà processada fins a la validació de l'usuari

administrador. Quan un gestor de compres entra una comanda al web, aquesta quedarà en espera de l'aprovació del gestor administrador. L'aprovació de la comanda per part de l'administrador es realitzarà dins la plataforma web.

- Seguiment de l'estat de la comanda: Dins la plataforma web els gestors i usuari administrador podran fer seguiment de l'estat de la seva comanda. Recepcionada, en preparació, tramesa i entrega o els termes equivalents que l'adjudicatari utilitzi per a identificar en quin punt del procés es troba la seva comanda.

3.5.2. Terminis del servei

Termini de preparació de les comandes

- Les comandes realitzades per l'usuari administrador, s'hauran de preparar en un termini no superior a 24h des del moment de la petició.
- Les comandes de la resta d'usuaris, es prepararan amb termini màxim de 24 h des de la validació de la comanda per part de l'usuari administrador.

Termini de lliurament de les comandes

- Les comandes realitzades per l'usuari administrador es lliuraran en un termini màxim de 2 dies hàbils des del moment de la sol·licitud.
- Les comandes de la resta d'usuaris. El termini màxim de lliurament serà de 2 dies hàbils des del moment de la validació de la comanda per part de l'usuari administrador.

3.5.3. Embalatge i transport

Embalatge: El contractista farà els lliuraments de material minimitzant la quantitat d'embalatges en caixes no superiors a 10 kg de pes.

Transport: L'adjudicatari disposarà dels seus propis mitjans de transport pel lliurament de les comandes

L'adjudicatari es compromet a cobrir la despesa de distribució de:

- Totes les comandes que s'entenguin a les seues institucionals o al magatzem de la UOC.
- Una (1) comanda anual de paper i material d'embalatge a totes les seues territorials. La quantitat habitual és entre 1 i 5 caixes de paper més 1 paquet de caixes d'embalatge i precintes.

A l'annex 1 consten les adreces d'entrega habituals en el moment de la redacció d'aquests plecs i els horaris d'obertura. Aquesta llista pot ser modificada

3.5.4. Entregues i recepció de la comanda

Els lliuraments de material d'oficina es lliuraran a la recepció de la seu UOC de destí. En el cas de les comandes de paper, la UOC realitzarà una única comanda per seu i l'entrega haurà de ser distribuïda per plantes segons les indicacions especificades per aquesta comanda. L'objectiu és disposar del paper al

costat de cada fotocopiadora. Veure clàusula **3.5. Operativa del servei** on s'indica el número de plantes per edifici.

Per l'horari d'entrega de totes les comandes, Vegi's ANNEX 1 (Seus UOC i adreces).

Recepció del material: En el moment de la recepció de la comanda, la UOC no garanteix poder revisar-ne el contingut, pel que tot i que la recepció signarà l'albarà, la UOC es reserva el dret de supervisar la comanda en un termini que no serà superior a les 72 hores des del moment de l'entrega per informar al contractista si es detecta qualsevol incidència, defecte o manca de productes.

3.5.5. Devolucions i canvis: En el supòsit que algun/s productes de la comanda siguin erronis o defectuosos, la UOC ho comunicarà a l'adjudicatari per e-mail i des del moment de la comunicació, l'adjudicatari es compromet a:

- Recollir la devolució amb un termini no superior a 72 hores.
- Lliurar el nou material amb un termini no superior a 48 hores sense cost afegit per la UOC.

3.6. Seguiment i qualitat del servei

3.6.1. Manteniment i actualització del catàleg de licitació

El proveïdor es compromet a mantenir permanentment actualitzada la informació dels productes del **catàleg de licitació** en el web, tant pel que fa a la informació tècnica d'ús i consum, com qualsevol altre informació d'utilitat pel servei (unitats per caixa, etc.)

En el supòsit que algun dels productes resulti descatalogat, l'adjudicatari haurà de presentar oferta d'un altre equivalent, al mateix preu, assenyalant la marca en tal cas i les característiques tècniques del producte per tal que la UOC valori la inclusió del nou producte al catàleg (substitució del descatalogat).

Així mateix, la UOC podrà sol·licitar incloure un nou producte (que no s'hauria inclòs en el moment de la present licitació). La UOC escollirà sobre el **catàleg general de l'adjudicatari** i aquest tindria aplicat el descompte ofertat en aquesta licitació.

En cas que l'adjudicatari no l'ofertés en el seu catàleg general, buscaria l'alternativa per resoldre la necessitat de la UOC i poder oferir el producte.

3.6.2. Comunicació

L'adjudicatari disposarà d'un servei d'atenció al client. Oferint un e-mail i un telèfon de contacte per a la resolució de dubtes i possibles incidències detectades pels gestors de compres. Aquest servei d'atenció estarà operatiu de dilluns a divendres de 8h a 20h i amb una resposta inferior a 24 hores per e-mail. Aquest telèfon serà gratuït o de tarifa regular.

L'adjudicatari designarà un responsable del compte que vetllarà per la qualitat del servei aportant els informes requerits, mantenint reunions periòdiques i amb disposició a atendre qualsevol imprevist, urgència o petició especial sobrevinguda. Posarà a disposició el seu e-mail i telèfon mòbil, telèfon habilitat de 8h a 20h.

3.6.2.1. Informes

Els informes sol·licitats es presentaran amb format full de càlcul.

- a) **Informe mensual de consum** que s'enviarà juntament amb la factura, on es detallarà cada comanda amb els camps indicats a continuació:
 - Data de la comanda
 - Número de la comanda facilitada per la UOC
 - Centre de cost
 - Adreça de lliurament
 - Persona de contacte que realitza la comanda
 - Referència
 - Família del producte
 - Article (referència, família, descripció, marca)
 - Unitat de compra
 - Preu unitari
 - Quantitat comprada
 - Total comanda
- b) **Informe anual de qualitat del servei** que reculli amb gràfics de volumetria, d'incidències, i terminis reals d'entrega i altra informació relativa als serveis, que permetin tenir una visió de la qualitat del servei prestat.

La UOC designarà un responsable del servei que serà l'interlocutor amb el responsable adjudicatari i el usuari administrador.

3.6.2.2. Reunions

- a) Reunions mensuals amb el responsable assignat per la UOC. En aquestes reunions es farà una revisió de la trajectòria del servei, tant a nivell de consums, com de qualitat per gestionar els desajustos o/i imprevistos.
- b) Reunió de tancament anual amb el responsable assignat per la UOC i la directora del departament de Serveis. En aquestes reunions s'analitzarà l'informe de qualitat i s'adaptaran les mesures correctores per al compliment dels requisits de qualitat, eficàcia i eficiència del servei que exigeix aquest plec.

3.7. Facturació

La facturació serà mensual. Es facturarà únicament els articles lliurats.

La factura desglossada recollirà la relació de les comandes subministrades efectuades durant el mes anterior, amb indicació expressa de:

- Número de comanda facilitada al proveïdor per part de la UOC.

- Data de la comanda
- Article (referència, família, descripció, marca)
- Unitat de compra
- Preu unitari
- Quantitat comprada
- Total factura

Totes les factures que no s'ajustin a les especificacions poden ser rebutjades per la UOC per a nova emissió. Així mateix, si una factura té una incidència, es procedirà a la seva devolució per tal que sigui rectificada en funció del subministrament real efectuat.

La UOC podrà sol·licitar tantes factures com comandes realitzi i és requeriment facturar independentment els productes que no siguin del catàleg de licitació per facilitar el control de la bossa assignada a aquests productes (bossa que s'indica en el PCP).

3.8. Acords de Nivell de Servei (ANS)

L'adjudicatari garantirà els següents Acord de Nivell de Serveis

- Compliment dels requeriments tècnics: La plataforma online de l'adjudicatari complirà totes les especificacions de l'apartat 3.5.1 Plataforma on-line.
- Compliment de la Qualitat dels articles: Els articles oferts per l'adjudicatari tindran la qualitat definida en el catàleg de licitació i complirà les especificacions de l'apartat de qualitat (3.4 Qualitat del producte), mantenint-la al llarg de la vigència del contracte.
- Compliment dels terminis del servei:
 - La comanda es prepararà en un termini no superior a 24h des del moment de la validació de la comanda.
 - La comanda arribarà a destí en un termini màxim de 2 dies hàbils des de la validació de la comanda
 (vegis 3.5.2. Terminis del servei)
- Compliment dels requeriments de transport i entrega: L'adjudicatari entregará les comandes seguint els criteris recollits en el punt 3.5.3. Embalatge i transport
 - Compliment dels enviaments gratuïts requerits.
 - Compliment de la distribució del paper per edificis i plantes tal i com es detalla en el punt 3.5.4. del present plec
- Devolucions de material: L'adjudicatari es compromet a recollir la devolució complint els criteris recollits en el punt 3.5.5. Devolucions i canvis
- Compliment del seguiment i qualitat del servei: L'adjudicatari es compromet a mantenir permanentment actualitzada la informació dels productes del **catàleg de licitació** en el web complint els criteris recollits en el punt 3.6.1. Manteniment i actualització del catàleg de licitació.

4. LOT 2: Consumibles i perifèrics

4.1 Descripció del subministrament

La UOC equipa a la seva plantilla d'accessoris informàtics diversos per ser utilitzats en els seus equipaments informàtics, sigui per necessitat o per substituir material malmès, també per a facilitar la connectivitat entre equipaments proporcionats per la UOC i equipaments propis dels usuaris.

Els components que s'utilitzen habitualment són:

CATÀLEG DE LICITACIÓ:

Producte
Carregador per a telèfon mòbil USB-C 20W
Funda per portàtil de 13/14"
Cable Ethernet Gigabit Cat. 6 1m
Cable Ethernet Gigabit Cat. 6 2m
Cable Ethernet Gigabit Cat. 6 5m
Cable Ethernet Gigabit Cat. 6 10m
Cable Ethernet Gigabit Cat. 6 15m
Cable HDMI 1m 4K 120Hz
Cable HDMI 2m 4K 120Hz
PenDrive 128GB USB 3.0 (Amb cànon digital)
PenDrive 256GB USB 3.0 (Amb cànon digital)
Disc Dur Extern 1TB SSD USB-C (Amb cànon digital)
Disc Dur Extern 500 GB SSD USB-C (Amb cànon digital)
Cable USB-A a USB-C 1m
Adaptador Thunderbolt a Gigabit Ethernet compatible amb Mac
Adaptador USB-C a Gigabit Ethernet
Adaptador USB-3 a Gigabit Ethernet
Adaptador USB-C a VGA
Adaptador USB-C a HDMI 4K 60Hz
Adaptador amb Micro Mini-Jack 3,5mm a 2 connectors
Cable Mini-Jack 3,5mm i 2m
Cable Mini-Jack 3,5mm i 4m
Auriculars Jack 3.5 amb comandament i micro

Auriculars Lightning amb comandament i micro
Auriculars USB-C amb comandament i micro
Auricular tipus Jabra Evolve 20 UC* Cablejat de diadema Estèreo USB
Ratolí òptic bluetooth
Cable de seguretat amb candau per dispositius amb ranura de seguretat estàndard
Powerbank con bateria de litio recargable de 10000 mah
Adaptador wifi USB
Concentrador de ports USB, Ethernet i HDMI
Gigabit Ethernet switch 5x1000 mbps
Spray netejador de contactes elèctrics, Incolor, 200 ml
Spray d'aire comprimit per a la neteja de teclats i d'altres dispositius electrònics. Eliminació de pols 400ml
Tintes per plòter Roland True-VIS: Líquid de neteja, Roland TR2-CL2
Tintes per plòter Roland True-VIS: Tinta plòter cian, Roland TR2-CY 500
Tintes per plòter Roland True-VIS: Tinta plòter magenta Roland TR2-MG
Tintes per plòter Roland True-VIS: Tinta plòter groc, Roland TR2-Ye
Tintes per plòter Roland True-VIS: Tinta plòter negre Roland TR2-Bk
Tintes per impressora plana UV- Roland VersaUV Lef-12i: cian, Roland EUV-Cy 220
Tintes per impressora plana UV- Roland VersaUV Lef-12i: magenta, Roland EUV-Mg 220
Tintes per impressora plana UV- Roland VersaUV Lef-12i: groc, Roland EUV-Ye 220
Tintes per impressora plana UV- Roland VersaUV Lef-12i: negra, Roland EUV-Bk 220
Tintes per impressora plana UV- Roland VersaUV Lef-12i: vernís, Roland EUV-Gi 220
Tintes per impressora plana UV- Roland VersaUV Lef-12i: blanca, Roland EUV-WH 220
Filament ultrafuse ABS natural blanc 1.75m
Filament ultrafuse ASA negre 1.75mm 750grs
Filament Ultrafuse PA natural
Filament PLA 1.75mm 750g
Ribbon HDI Standard Clear Film 1500 Images

Ribbon HDI YMCK: Full-color ribbon 500 images
Paquete 200 tarjetas Proximidad MIFARE 1K
Paper impressió tipus Brother DK-22205*

*Qualsevol referència a marques al llarg d'aquest document, les quals estan identificades com segueix, s'ha d'entendre com a merament orientativa, essent acceptable un producte equivalent.

Els producte s'han classificat per famílies. Per cada producte s'inclou una descripció estandarizada i en alguns casos acompanyada de la indicació **"TIPUS"**, per exemple **TIPUS Jabra Evolve 20 UC***, que significa que el producte haurà de ser similar en qualitat, funcionalitat, ergonomia i acabats que la marca indicada però, com s'indica a la llegenda, acceptant-se referències equivalents.

No obstant l'anterior, els productes tintes per la impressora plana i plòter Roland hauran de ser de la marca indicada. La utilització de tòners o consumibles no originals o compatibles pot comportar la pèrdua de la garantia oferta pel fabricant de la impressora, i els equips d'impressió han estat adquirits per la UOC. En cas d'avaria o mal funcionament, el fabricant podria eximir-se de responsabilitat si es detecta l'ús de tòners no originals. Això implicaria que la UOC hauria d'assumir els costos de reparació, els quals podrien ser significatius. Per tant, es considera imprescindible que el subministrament de tòners per a les impressores de la UOC es faci exclusivament amb productes originals del fabricant, de manera que es permetrà protegir la inversió feta en els equips d'impressió, assegurar-ne la durabilitat i eficiència, i mantenir la qualitat dels documents produïts per la UOC.

En el supòsit que la UOC, durant la vigència del contracte, requerís incorporar un nou producte no inclòs en el catàleg de licitació, l'adjudicatari aplicarà un descompte sobre el preu del seu catàleg - catàleg general de l'adjudicatari.

En cas que sigui necessari i mentre el contracte sigui vigent, es podrà demanar a l'adjudicatari que afegixi al catàleg nous productes, ja sigui per l'evolució de la tecnologia i/o del mercat, o bé, perquè no estava previst incloure aquest producte en el moment de la redacció del plec.

Els productes afegits en el catàleg rebran el mateix tractament que els productes en el que fa referència a descomptes i subministraments.

4.2 Característiques del subministrament

La tipologia dels elements demanats en l'apartat anterior, en molts casos és molt genèrica o bé està sotmesa a canvis continus en el mercat, són elements que ràpidament són descatalogats pel fabricant i apareixen equips de continuació.

Per aquest motiu, la majoria d'adquisicions es faran de forma genèrica, amb una sèrie de requeriments bàsics a complir, i haurà de ser el licitador qui proposi l'equipament, d'acord amb els requeriments sol·licitats.

4.3. Consums estimats

Grup de complement
**Unitats
(a efecte informatiu)**

Carregador per a telèfon mòbil USB-C 20W	20
Funda per portàtil de 13/14"	20
Cable Ethernet Gigabit Cat. 6 1m	15
Cable Ethernet Gigabit Cat. 6 2m	100
Cable Ethernet Gigabit Cat. 6 5m	100
Cable Ethernet Gigabit Cat. 6 10m	25
Cable Ethernet Gigabit Cat. 6 15m	10
Cable HDMI 1m 4K 120Hz	10
Cable HDMI 2m 4K 120Hz	25
PenDrive 128GB USB 3.0 (Amb cànon digital)	25
PenDrive 256GB USB 3.0 (Amb cànon digital)	20
Disc Dur Extern 1TB SSD USB-C (Amb cànon digital)	15
Disc Dur Extern 500 GB SSD USB-C (Amb cànon digital)	5
Cable USB-A a USB-C 1m	20
Adaptador Thunderbolt a Gigabit Ethernet compatible amb Mac	10
Adaptador USB-C a Gigabit Ethernet	10
Adaptador USB-3 a Gigabit Ethernet	5
Adaptador USB-C a VGA	5
Adaptador USB-C a HDMI 4K 60Hz	10
Adaptador amb Micro Mini-Jack 3,5mm a 2 connectors	5
Cable Mini-Jack 3,5mm i 2m	5
Cable Mini-Jack 3,5mm i 4m	5
Auriculars Jack 3.5 amb comandament i micro	20
Auriculars Lightning amb comandament i micro	5
Auriculars USB-C amb comandament i micro	20
Auricular tipus Jabra Evolve 20 UC* Cablejat de diadema Estèreo USB	60
Ratolí òptic bluetooth	20
Cable de seguretat amb candau per dispositius amb ranura de seguretat estàndard	10

Powerbank con bateria de litio recargable de 10000 mah	5
Adaptador wifi USB	5
Concentrador de ports USB, Ethernet i HDMI	10
Gigabit Ethernet switch 5x1000 mbps	5
Spray netejador de contactes elèctrics, Incolor, 200 ml	5
Spray d'aire comprimit per a la neteja de teclats i d'altres dispositius electrònics. Eliminació de pols 400ml	5
Tintes per plòter Roland True-VIS: líquid de neteja, Roland TR2-CL2	5
Tintes per plòter Roland True-VIS: Tinta plòter cian, Roland TR2-CY 500	3
Tintes per plòter Roland True-VIS: Tinta plòter magenta Roland TR2-MG	3
Tintes per plòter Roland True-VIS: Tinta plòter groc, Roland TR2-Ye	3
Tintes per plòter Roland True-VIS: Tinta plòter negre Roland TR2-Bk	3
Tintes per impressora plana UV- Roland VersaUV Lef-12i: cian, Roland EUV-Cy 220	3
Tintes per impressora plana UV- Roland VersaUV Lef-12i: magenta, Roland EUV-Mg 220	3
Tintes per impressora plana UV- Roland VersaUV Lef-12i: groc, Roland EUV-Ye 220	3
Tintes per impressora plana UV- Roland VersaUV Lef-12i: negra, Roland EUV-Bk 220	3
Tintes per impressora plana UV- Roland VersaUV Lef-12i: vernís, Roland EUV-Gi 220	3
Tintes per impressora plana UV- Roland VersaUV Lef-12i: blanca, Roland EUV-WH 220	3
Filament ultrafuse ABS natural blanc 1.75m	5
Filament ultrafuse ASA negre 1.75mm 750grs	5
Filament Ultrafuse PA natural	5
Filament PLA 1.75mm 750g	5
Ribbon HDI Standard Clear Film 1500 Images	1
Ribbon HDI YMCK: Full-color ribbon 500 images	3
Paquete 200 tarjetas Proximidad MIFARE 1K	3
Paper impressió tipus Brother DK-22205 o equivalent	5

4.4. Qualitat del producte

Aspectes generals

- Els articles oferts hauran de complir les **normatives mediambientals** vigents en el moment del seu subministrament i durant tot el seu cicle de vida: obtenció de la matèria primera, fabricació, embalatge, distribució i reciclatge.
- Les qualitats dels articles hauran de ser d'obligat compliment durant tota la vigència del contracte subministrant-se aquells que s'han oferit. En el supòsit que el licitador es vegi obligat a substituir un article per incidència de manca d'estoc, canvis de producció o altres motius, haurà de proposar un altre alternatiu de la mateixa qualitat, per poder avaluar que es compleixin els requisits a les necessitats de la UOC.
- Els articles oferits han de complir les normatives vigents de **seguretat**, per tal d'evitar possibles lesions als usuaris, derivades de la seva utilització.
- Es compliran els requisits especificats en el punt d'embalatge en mediambiental.
- Per norma general els articles hauran de complir tota la normativa de la Unió Europea, Espanya i Catalana que els hi sigui aplicable.

4.5. Operativa del servei

L'operativa del servei s'haurà de basar en l'existència d'una plataforma online per la gestió de comandes que l'adjudicatari adaptarà a les necessitats tècniques de la UOC.

La UOC realitzarà comandes més o menys voluminoses de diferents productes d'ús habitual per tal d'optimitzar el servei en eficiència i recursos. Això no exclou que, per necessitats sobrevingudes, la UOC pugui fer comandes de pocs productes o fins i tot d'un únic producte.

En el moment de fer la comanda, s'informarà a l'adjudicatari la informació relativa de l'enviament:

- Edifici on s'ha de fer l'entrega (veure annex 1)
- A l'atenció de qui ha d'anar l'enviament
- Horari de recepció de l'enviament
- Codis interns de la UOC que han d'estar reflectits en el l'albarà d'entrega i a la factura

4.5.1. Plataforma online

4.5.1.1. Accessos al web (entorn client)

Es facilitaran tants usuaris web com gestors de compres que la UOC sol·liciti, i un usuari pel gestor administrador que serà el responsable UOC del servei.

Els usuaris gestors de compres no podran formalitzar una comanda sense la validació de l'usuari administrador.

L'usuari administrador tindrà accés a visualitzar totes les comandes dels gestors i extreure dades del servei (volum de compres, tipus de productes demanats, despesa acumulada, ...) i podrà realitzar compres. L'usuari administrador és el validador de totes les comandes.

El nom dels gestors de compres i el del gestor administrador serà facilitat per la UOC en el moment de l'inici del contracte.

L'adjudicatari personalitzarà l'oferta dels productes del web amb el catàleg de licitació (productes i preus). I haurà de limitar l'accés al catàleg de les famílies de productes que la UOC determini per cada usuari. L'administrador, a més del catàleg de licitació, tindrà accés al catàleg general de l'adjudicatari.

Termini d'adaptació del web per part de l'adjudicatari, la plataforma haurà d'estar disponible amb les característiques abans descrites en el període màxim d'un mes des de la formalització del contracte sense cap cost suportat per part de la UOC.

Durant aquest termini, el període en el que la plataforma no estigui disponible, la gestió de les comandes es realitzarà mitjançant correu electrònic. El termini de resposta de l'adjudicatari des del moment de la sol·licitud de comanda de la UOC no serà superior a 24 hores. Quan la plataforma web entri en funcionament, es podran visualitzar les comandes realitzades per e-mail que s'hagin realitzat durant el temps d'adaptació del web.

4.5.1.2. Funcionalitat de l'entorn web

- La cerca d'articles es podrà realitzar per codi de referència, descripció article, o tipus d'article.
- Fitxa de l'article: Cada article tindrà una fotografia il·lustrativa, referència, característiques físiques i tècniques, preu sense IVA, disponibilitat (estoc), instruccions d'ús, marca, unitats d'embalatge i si té algun distintiu ambiental.
- L'estoc de productes s'actualitzarà automàticament de tal manera que l'usuari sol·licitant serà coneixedor en el moment de la petició, de l'existència real dels productes demanats. El contractista haurà de disposar d'estocs suficients per poder complir el termini de lliurament establert.
- Cistella de la compra: L'usuari podrà deixar la comanda en espera les vegades que consideri per tal de revisar-la o modificar-la fins que la doni per acabada i l'enviï per a ser processada. El web permetrà editar llistes de comandes habituals per facilitar la gestió.
- L'import de la comanda es visualitzarà automàticament a mesura que s'afegeixen els productes a la cistella de la compra.
- Adreça de lliurament: Cada usuari podrà triar per cada comanda, l'adreça on lliurar.
- Camp lliures pel control administratiu UOC: En el formulari de la comanda es requereix mínim un camp lliure pel control administratiu intern de la UOC.
- Formalització de la comanda: La comanda no serà processada fins a la validació de l'usuari administrador. Quan un gestor de compres entra una comanda al web, aquesta quedarà en espera de l'aprovació del gestor administrador. L'aprovació de la comanda per part de l'administrador es realitzarà dins la plataforma web.
- Seguiment de l'estat de la comanda: Dins la plataforma web els usuaris podran fer seguiment de l'estat de la seva comanda. Recepcionada, en preparació, tramesa i entregada o els termes equivalents que l'adjudicatari utilitzi per a identificar en quin punt del procés es troba la seva comanda.

4.5.2. Terminis del servei

Les comandes hauran de ser lliurades en un termini pactat de manera específica per a cada una d'elles segons la disponibilitat de fabricants i distribuïdors.

Tot endarreriment en els terminis d'entrega ha de ser notificat amb prou antelació a la UOC, i en els casos necessaris es procedirà a l'anul·lació de la comanda endarrerida.

Les comandes no estaran limitades per una quantitat mínima, sent possible fer comandes unitàries.

-
No suposarà cap cost afegit per la UOC.

4.5.3. Embalatge i transport

Embalatge: El contractista farà els lliuraments de material minimitzant la quantitat d'embalatges amb caixes no superiors a 10 kg de pes.

Transport: L'adjudicatari es farà càrrec del transport pel lliurament de les comandes.

L'adjudicatari es compromet a cobrir la despesa de distribució de:

- Totes les comandes que s'entenguin a les seues institucionals o al magatzem de la UOC.

A l'annex 1 consten les adreces d'entrega habituals en el moment de la redacció d'aquests plecs i els horaris d'obertura. Aquesta llista pot ser modificada

4.5.4. Entregues i recepció de la comanda

Els lliuraments de material es faran a la recepció de la seu UOC de destí.

Per l'horari d'entrega de totes les comandes, Vegi's Vegis ANNEX 1 (Seus UOC i adreces).

Recepció del material: En el moment de la recepció de la comanda, la UOC no garanteix poder revisar-ne el contingut, pel que Per aquest motiu tot i que la recepció signarà l'albarà, però la UOC es reserva el dret de supervisar la comanda en un termini que no serà superior a les 72 hores des del moment del lliurament per informar al contractista si es detecta qualsevol incidència, defecte o manca de productes.

4.5.5. Devolucions i canvis: En el supòsit que algun/s productes de la comanda siguin erronis o defectuosos, la UOC ho comunicarà a l'adjudicatari per e-mail i des del moment de la comunicació, l'adjudicatari es compromet a:

- Recollir la devolució amb un termini no superior a 72 hores.
- Lliurar el nou material amb un termini no superior a 48 hores sense cost afegit per la UOC.

4.6. Seguiment i Qualitat del servei

Manteniment i actualització del catàleg de licitació

El proveïdor es compromet a mantenir permanentment actualitzada la informació dels productes del **catàleg de licitació** en el web, tant pel que fa a la informació tècnica d'ús i consum, com qualsevol altre informació d'utilitat pel servei (unitats per caixa,...).

En el supòsit que algun dels productes resulti descatalogat, l'adjudicatari haurà de presentar oferta d'un altre equivalent, al mateix preu, assenyalant la marca en tal cas i les característiques tècniques del producte per tal que la UOC valori la inclusió del nou producte al catàleg (substitució del descatalogat).

Així mateix, la UOC podrà sol·licitar incloure un nou producte (que no s'hauria inclòs en el moment de la present licitació) si naixés la necessitat. La UOC escollirà sobre el **catàleg general de l'adjudicatari** i aquest aplicaria el descompte ofert en aquesta licitació.

En cas que l'adjudicatari no l'oferís en el seu catàleg general, buscaria l'alternativa per resoldre la necessitat de la UOC i poder oferir el producte.

Comunicació

L'adjudicatari disposarà d'un servei d'atenció al client. Oferint un e-mail i un telèfon de contacte per a la resolució de dubtes i possibles incidències detectades pels gestors de compres. Aquest servei d'atenció estarà operatiu de dilluns a divendres de 9h a 18h i amb una resposta inferior a 24 hores per e-mail. Aquest telèfon serà gratuït o de tarifa regular.

L'adjudicatari designarà un responsable del compte que vetllarà per la qualitat del servei aportant els informes requerits, mantenint reunions periòdiques i amb disposició a atendre qualsevol imprevist, urgència o petició especial sobrevinguda. Posarà a disposició el seu e-mail i telèfon mòbil, telèfon habilitat de 9h a 18h.

Així mateix, la UOC designarà un responsable del servei que serà l'interlocutor amb el responsable adjudicatari.

Informes

- **Informe semestral de consum** que s'enviarà juntament amb la factura, on es detallarà cada comanda amb els camps indicats a continuació:
 - Data de la comanda
 - Número de la comanda facilitada per la UOC
 - Centre de cost
 - Adreça de lliurament
 - Persona de contacte que realitza la comanda
 - Referència
 - Família del producte
 - Article (referència, família, descripció, marca)
 - Unitat de compra
 - Preu unitari
 - Quantitat comprada
 - Total comanda

El format d'aquest document serà compatible amb eines de full de càlcul i de processament de textos.

- **Informe semestral de qualitat del servei** que reculli amb gràfics de volumetria, d'incidències, i terminis reals d'entrega i altra informació relativa als serveis, que permetin tenir una visió de la qualitat del servei prestat.
- **Reunió de qualitat del servei**, tindrà un periodicitat mínima anual. Qualsevol de les dues parts pot fer una convocatòria extraordinària.

Reunions

Reunions tindran una periodicitat mínima anual, amb el responsable assignat per la UOC. En aquestes reunions s'analitzarà l'informe de qualitat, incidències i es tractarà de volumetries, d'incidències, i terminis reals d'entrega i altra informació relativa als serveis, que permetin tenir una visió estratègica i general del servei prestat. Tindran especial importància les mesures correctores per al compliment dels requisits de qualitat, eficàcia i eficiència del servei que exigeix aquest plec.

4.7. Facturació

La facturació serà mensual. Només es podran facturar les comandes que hagin estat entregades i no presentin incidència.

La UOC podrà sol·licitar tantes factures com comandes realitzi i és requeriment facturar independentment els productes que no siguin del catàleg de licitació per facilitar el control de la bossa assignada a aquests productes (bossa que s'indica en el PCP).

La factura desglossada recollirà la relació de les comandes subministrades efectuades durant el mes anterior, amb indicació expressa de:

- Número de comanda facilitada al proveïdor per part de la UOC.
- Data de la comanda
- Article (referència, família, descripció, marca)
- Unitat de compra
- Preu unitari
- Quantitat comprada
- Total factura

Totes les factures que no s'ajustin a les especificacions poden ser rebutjades per la UOC per a nova emissió. Així mateix, si una factura té una incidència, es procedirà a la seva devolució per tal que sigui rectificada en funció del subministrament real efectuat.

4.8. Acords de Nivell de Servei (ANS)

L'adjudicatari garantirà els següents Acord de Nivell de Serveis

- Compliment dels requeriments tècnics: La plataforma online de l'adjudicatari complirà totes les especificacions de l'apartat 4.5.1 Plataforma on-line.
- Compliment de la Qualitat dels articles: Els articles oferts per l'adjudicatari tindran la qualitat definida en el catàleg de licitació i complirà les especificacions de l'apartat de qualitat (4.4 Qualitat del producte), mantenint-la al llarg de la vigència del contracte.
- Compliment dels terminis del servei:
 - El termini de lliurament s'acordarà entre l'adjudicatari i la UOC segons l'especificitat dels articles demanats abans de fer la comanda.
 - La comanda arribarà a destí en els terminis previstos a l'apartat 4.5.5 del present plec.
- Devolucions de material: L'adjudicatari es compromet a recollir la devolució complint els criteris recollits en el punt 4.5.2. Devolucions i canvis
- Compliment del seguiment i qualitat del servei: L'adjudicatari es compromet a mantenir permanentment actualitzada la informació dels productes del **catàleg de licitació** en el web complint els criteris recollits en el punt 3.6.1. Manteniment i actualització del catàleg de licitació.

ANNEX 1

LOT 1- ADRECES HABITUALS DE DISTRIBUCIÓ DE COMANDES

Campus UOC	ADREÇA	CP	POBLACIÓ
EDIFICI U	C/ del Perú, 52	08018	Barcelona
EDIFICI O	Rambla Poblenou, 156	08018	Barcelona
EDIFICI C	Rambla Poblenou, 154	08018	Barcelona
Seus Territorials UOC	ADREÇA	CP	POBLACIÓ
Seu UOC de Lleida	Carrer de Canyeret, 12, 2a planta	25007	Lleida
Seu UOC de Palma	Carrer d'Ausiàs March, 11	7003	Palma
Seu UOC de Reus	Plaça del Baluard, 3	43201	Reus
Seu UOC de Salt	Carrer de Sant Antoni, 1, 1a. planta	17190	Salt
Sede UOC de Sevilla	Avenida Torneo, 32	41002	Sevilla
Seu UOC de Tortosa	Carrer d'Alfara de Carles, 18	43500	Tortosa
Seu UOC de València	Plaça Cánovas del Castillo, 1, 3er dreta	46005	València
Sede UOC Madrid	Calle de Luchana, 23, planta 6 - Local UOC	28010	Madrid

LOT 2- ADRECES HABITUALS DE DISTRIBUCIÓ DE COMANDES

Campus UOC	ADREÇA	CP	POBLACIÓ
EDIFICI C	Rambla Poblenou, 154	08018	Barcelona

