

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI LOGÍSTIC INTEGRAL PER A L'E-COMMERCE DE 3CAT**

**- PROCEDIMENT OBERT- PLEC MODIFICAT**

**EXPEDIENT NÚM. 2602OB04**

### **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

El present plec té per objecte establir les condicions tècniques i operatives per a la contractació d'un operador especialitzat en serveis logístics integrals, que assumeixi la totalitat de les operacions logístiques associades a la botiga online de 3Cat.

Aquest operador logístic serà responsable exclusiu dels serveis relacionats amb la cadena logística completa: des de la recepció fins a l'entrega final al client, incloent totes les activitats associades, tals com la gestió integral d'estocs, magatzematge, manipulació, distribució i gestió d'incidències, entre d'altres.

### **2. CONTEXT ACTUAL I JUSTIFICACIÓ DEL PROJECTE**

3Cat ha dut a terme recentment un procés de re-definició de la seva estratègia global de marca i comunicació.

En aquest context, l'e-commerce passarà a jugar un rol estratègic, com un canal de venda i també de fidelització de l'audiència. Per aquest motiu, s'ha fet necessari repensar el model actual de la botiga online, que fins ara ha estat gestionada externament per un únic operador, per tal d'alinear-la amb la nova visió estratègica de 3Cat. Aquesta visió planteja oferir una experiència de compra integrada en el consum de continguts i que ofereixi una experiència de descoberta i compra basada en la proximitat, agilitat, personalització i qualitat.

Amb aquest objectiu, s'ha determinat que la gestió del front office (experiència digital, estratègia de continguts, comunicació i estratègia comercial) ha de ser gestionada directament per l'equip de 3Cat, amb l'objectiu de garantir la coherència amb la marca i identitat corporativa. Tanmateix, per assolir l'excel·lència logística i operativa necessària, és imprescindible la contractació d'un operador extern especialitzat que pugui proporcionar el servei logístic amb els màxims estàndards de qualitat.

El nou model d'e-commerce 3Cat requerirà, doncs, un operador logístic integral amb capacitat per donar resposta, entre d'altres, a les següents demandes:

- Respondre de manera eficient i escalable davant fluctuacions sobtades de demanda, especialment vinculades a la popularitat d'alguns continguts específics.
- Oferir múltiples modalitats i opcions de lliurament (franges horàries específiques, punts de recollida, etc.) per satisfer les expectatives dels usuaris.
- Garantir un alt nivell de qualitat i rapidesa en la resolució d'incidències i la gestió postvenda.
- Mantenir una integració tecnològica completa amb els sistemes digitals de 3Cat, assegurant informació transparent i en temps real.

### **3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A CONTRACTAR**

L'operador logístic seleccionat haurà de gestionar de manera integral totes les operacions logístiques associades a la botiga online de 3Cat, assegurant un servei eficient, flexible i alineat amb els estàndards de qualitat establerts. Els serveis a contractar es desglossen en les següents àrees d'actuació:

#### **3.1. Gestió integral d'emmagatzematge i estocs**

- Encàrrec de producte llicenciat en dipòsit al llicenciatari previ acord de quantitats d'estocatge amb 3CAT
- Recepció de productes: recepció de mercaderia provinent dels llicenciataris o proveïdors, realització d'un inventari acurat i inspecció bàsica de qualitat.
- Classificació i ubicació: organització òptima dels productes al magatzem segons criteris de rotació, volum i tipologia.
- Gestió d'inventari: actualització contínua dels estocs, minimització de ruptures d'estoc i control de productes obsolets.
- Inventaris físics: realització d'inventaris periòdics per verificar la concordança entre estoc físic i digital.
- Compliment normatiu: seguretat en el magatzematge, condicions adequades per a la conservació del producte i compliment de normatives ambientals i de seguretat general. Abans de formalitzar l'adjudicació, 3Cat podrà realitzar una verificació per comprovar que es compleixen aquets requisits.
- Ubicació: L'operador logístic haurà de disposar d'un magatzem situat a Catalunya, per garantir una major agilitat en la gestió i distribució de comandes.

#### **3.2. Integració procés Order to Cash (OTC)**

- Recepció i validació de comandes: recepció automàtica de comandes a través de la integració amb la plataforma de 3Cat, validació d'informació i disponibilitat d'estoc.
- Picking i packing: selecció de productes amb criteris d'eficiència logística i embalatge segons els estàndards de 3Cat.
- Seguiment d'expedicions: control i rastreig en temps real de les comandes per garantir entregues correctes i puntuals, i integració a la plataforma de 3CAT.
- Gestió d'incidències: disponibilitat d'estoc o problemes logístics derivats.

#### **3.3. Distribució i lliurament**

- Enviament en 48-72 hores laborables: garantia d'un servei ràpid i eficient per a tots els enviaments dins de Catalunya i Andorra, amb opció de distribució a la resta d'Espanya i Europa. Cal tenir en compte la possibilitat d'un desplegament per fases en funció dels països (a concretar amb facturació de 3CAT).
- Opcions de lliurament flexibles: disponibilitat de franges horàries (matí/tarda) i servei de recollida en pick-up points per reduir costos i millorar la comoditat per als usuaris.
- Gestió d'incidències en el transport: mecanismes per reprogramar lliuraments fallits, optimitzar segones entregues i minimitzar incidències en la distribució.

#### **3.4. Atenció al client i gestió d'incidències logístiques**

L'atenció al client final s'haurà de fer des de 3CAT (qui té accés als mètodes de pagament i una visió global del procés). Ara bé, l'operador logístic haurà de donar resposta a 3CAT a aquelles incidències o preguntes relacionades en l'estat de la comanda, entrega i devolucions per tal de que 3CAT pugui donar resposta/solució al client final.

- Servei en llengua catalana: atenció i resolució de consultes i reclamacions en català.
- Temps màxim de resposta: compromís de resposta a qualsevol incidència en menys de 2 hores laborables.
- Gestió de devolucions: acceptació de devolucions únicament per productes defectuosos o errors d'entrega, amb procediments de control de qualitat i reincorporació d'estocs si escau.
- Traçabilitat de les incidències: sistema digitalitzat per al seguiment i gestió de qualsevol reclamació.
- Gestió i resolució d'incidències directament amb l'empresa de transports relacionades amb l'estat i integritat de la comanda garantint la qualitat del servei

### 3.5. Gestió de productes on-demand

- Recollida producte on demand, dos cops per setmana mínim, a l'empresa o empreses que personalitzen producte sota encàrrec
- Producció sota demanda: coordinació amb proveïdors d'estampació o fabricació per a la producció just-in-time de productes personalitzats (samarretes, tasses, etc.).
- Seguiment del procés productiu: control de terminis de fabricació, qualitat i integració de la producció en la logística general.
- Sincronització amb el sistema de comandes: assegurament que els productes on-demand es gestionen amb els estàndards d'entrega determinats per aquesta tipologia de producte i informats a la fitxa del producte.

### 3.6. Integració tecnològica i reporting

- Integració en temps real: connexió completa amb els sistemes tecnològics i administratius de 3Cat per sincronitzar comandes, estocs i enviaments.
- Plataforma de tracking: accés a un sistema de seguiment de comandes disponible tant per a l'equip de 3Cat com per als clients finals.
- Reporting operatiu: informes diaris i setmanals sobre volum de comandes, temps d'entrega, incidències, stocks, devolucions, rotures i KPIs establerts.

Propostes de millora contínua: l'operador haurà de presentar plans d'optimització logística basats en l'anàlisi de dades.

### 3.7. Packaging i personalització

- Adaptació de packaging: capacitat per personalitzar l'embalatge segons les necessitats de 3Cat i les campanyes comercials.
- Control de qualitat en l'empaquetament: verificació que el packaging s'ajusta als estàndards establerts per garantir una experiència de marca òptima.

### 3.8. Suport en accions comunicatives i promocionals

- Col·laboració en campanyes: Es valorarà la capacitat de suport de l'operador per a proposar accions promocionals, com bundles de venda o accions de cross-selling.

### 3.9. Assegurances i seguretat logística

- Cobertura de riscos logístics: assegurança per cobrir incidències derivades del transport, magatzematge i manipulació de productes.
- Compliment de normatives de seguretat: implementació de protocols rigorosos per protegir la mercaderia i el personal.

### 3.10. Gestió documental i traçabilitat logística

- Traçabilitat completa del producte: des de la recepció fins a l'entrega final, amb accés a informació detallada per part de 3Cat.
- Disponibilitat immediata de documentació: accés fàcil i àgil a documents operatius, comprovants de lliurament i informes de seguiment.

### 3.11. Flexibilitat operativa i capacitat d'escalabilitat

- Capacitat d'adaptació a pics de demanda: disponibilitat per incrementar la capacitat operativa en moments d'alta demanda derivats de l'èxit de determinats continguts de 3Cat.
- Optimització de processos en temps real: possibilitat d'ajustar ràpidament l'operativa en funció de les necessitats canviants del servei.

## 4. MODEL ECONÒMIC I ESTRUCTURA TARIFÀRIA

El model econòmic establert per a la contractació del servei logístic integral per a l'e-commerce de 3Cat es basa en una estructura tarifària del tipus service fee per comanda processada. Aquest model de tarifació per servei prestat pretén simplificar i fer transparents els costos logístics i operatius associats a cada comanda gestionada, permetent una assignació clara i objectiva de costos i incentivació directa cap a la millora contínua i l'optimització operativa.

Aquest servei per comanda gestionada inclourà els següents conceptes:

- Costos de gestió de comandes: manipulació, incloent-hi picking, packing i preparació del producte.
- Gestió postvenda devolucions i logística inversa
- Costos associats a la distribució i transport fins al lliurament final al client.
- Gestió integral d'estucatge i magatzematge, incloent-hi costos d'espai, gestió d'inventari i rotació dels productes, gestió d'incidències i altres serveis/gestions.

Es preveu una estructura tarifària escalable, amb una taula de preus per trams segons volum, de manera que a mesura que augmenti el nombre de comandes gestionades, el cost unitari del servei pugui reduir-se proporcionalment, garantint així una relació òptima entre costos i volums gestionats.

### 4.1. Taula estructura tarifacions màximes:

Concepte	Tarifa màxima		Informació complementaria
Cost gestió comanda Fix per comanda Per unitat de producte	1,50 0,20	€/comanda €/unitat	Inclou embalatge*
Gestió postvenda Devolucions Logística inversa	1,20 3,00	€/comanda €/comanda	

	7,00	€/comanda	<i>Catalunya i península** Balears**</i>
Costos distribució i transport (fins a 3kg)	3,30	€/comanda	<i>Catalunya i península** Balears**</i>
	7,50	€/comanda	<i>Balears**</i>
Gestió integral mensual d'estucatge i magatzem	8,45	€/palet	

**El Cost total mensual del servei / número de comandes no podrà superar els 7,00€**

**La CCMASA es compromet que la facturació mínima mensual serà de 2.000€, IVA no inclòs.**

*\*L'embalatge haurà de complir amb els estàndards de qualitat i servei pactats.*

*\*\*L'operador logístic haurà de facilitar taula de preus segons zones: Catalunya, Balears, resta Espanya, Andorra i amb opció de distribució a la resta d'Europa.*

Adicionalment, es contemplen mecanismes de bonificació i penalització amb la finalitat d'incentivar la qualitat i l'eficiència del servei prestat:

- **Bonificacions:** l'operador podrà rebre incentius econòmics per superar objectius establerts en els indicadors clau de rendiment (KPIs), com ara baixa incidència d'errors. La CCMASA en cas d'aconseguir superar tots els objectius previstos en els indicadors clau de rendiment pagarà la comanda a un preu de 7,50 €.
- **Penalitzacions:** es definiran penalitzacions específiques en cas que l'operador no assoleixi els estàndards mínims establerts en els KPIs, especialment en àrees crítiques com terminis d'entrega, precisió d'inventari, qualitat en la resolució d'incidències o grau de satisfacció general dels usuaris.

## **5. INDICADORS DE NIVELL DE SERVEI (KPIs)**

### 5.1. Objectiu dels KPIs

L'objectiu d'aquest conjunt d'indicadors és garantir que el servei prestat per l'operador logístic compleixi els estàndards de qualitat exigits per 3Cat. Aquests KPIs permetran realitzar un control exhaustiu de l'eficiència, la rapidesa i la qualitat del servei, assegurant que l'operador compleixi els compromisos establerts i s'adapti a les necessitats canviants del model d'e-commerce.

### 5.2. Àmbits d'avaluació

Els indicadors es dividiran en diferents categories, segons l'àmbit d'actuació logística:

- **Distribució i lliurament:** temps de lliurament, puntualitat, fiabilitat del servei de transport... entre d'altres.
- **NDA (nivell d'atenció) i gestió d'incidències:** temps de resposta a reclamacions, grau de satisfacció del client, eficiència en la resolució d'incidències... entre d'altres.

- **Gestió d'estocs:** precisió d'inventari, trencaments d'estoc, estocs obsolets, estocs excessius... entre d'altres.
- **Devolucions i logística inversa:** temps de gestió de devolucions, índex d'errors en preparació de comandes... entre d'altres.
- **Flexibilitat i escalabilitat operativa:** capacitat d'adaptació a pics de demanda... entre d'altres.
- **Qualitat del reporting:** disponibilitat d'informes operatius en temps i forma, precisió de les dades reportades... entre d'altres.

### 5.3. Taula d'indicadors de servei

**Gestió de comandes:** Aquesta àrea abasta el conjunt de processos des de la recepció d'una comanda fins al seu lliurament final al client. Els indicadors associats permeten mesurar l'eficiència del processament, la rapidesa en la integració al sistema, la puntualitat en els lliuraments i la gestió de qualsevol incidència.

**Gestió d'estocs:** Els KPIs d'aquesta secció permeten avaluar la concordança entre els registres digitals i l'estoc real, minimitzar els errors en la manipulació i assegurar que els nivells d'existències es mantenen dins dels paràmetres òptims per cada referència.

**Costos:** Els indicadors en aquesta secció permeten analitzar des del cost administratiu per comanda, passant pels costos d'emmagatzematge i logístics, fins als costos associats a incidències o entregues duplicades.

Àrea	Indicador	Objectiu de compliment
<b>Gestió de comandes</b>	Temps des de la recepció fins al processament complet (integració al sistema)	Menys d'1 hora. Excepció de situacions especials com nocturnitat o festius.
<b>Gestió de comandes</b>	Temps total des de la recepció fins al lliurament a domicili (sense personalització)	48 hores (Àrea Metropolitana de Barcelona); 72 hores (rest de Catalunya); 96 hores (rest d'Espanya). Europa, Andorra i altres regions fins a un màxim de 120h
<b>Gestió de comandes</b>	Percentatge de comandes entregades completes i a temps (punt de recollida)	99%
<b>Gestió de comandes</b>	Percentatge de comandes entregades completes i a temps (domicili)	95%
<b>Gestió de comandes</b>	Percentatge de comandes rebutjades/incidències en l'entrega*	5%
<b>Gestió de comandes</b>	Temps mitjà per contactar amb el client en cas d'incidència	Menys de 12 hores (Excepció de situacions especials com nocturnitat o festius)
<b>Gestió de comandes</b>	Temps mitjà total en resolució d'incidències	48 hores
<b>Gestió d'estocs</b>	Precisió d'inventari (percentatge d'unitats ajustades respecte al total d'unitats emmagatzemades)	Menys d'1%

<b>Gestió d'estocs</b>	Percentatge de valor d'inventari ajustat o perdut	Menys d'1%
<b>Gestió d'estocs</b>	Nivell d'inventari (target en dies o en valor per referència)	A definir per l'equip de 3Cat per producte/proveïdor.
<b>Gestió d'estocs</b>	Temps mitjà de personalització per als productes que ho requereixin	A definir per l'operador logístic
<b>Costos</b>	Cost processament per comanda (eu/comanda)	A definir per l'operador logístic (veure estructura tarifaria apartat 4)
<b>Costos</b>	Cost d'emmagatzematge (eu per pallet-mes)	A definir per l'operador logístic (veure estructura tarifaria apartat 4)
<b>Costos</b>	Cost logístic (tarifa per comanda o desglossat en picking i distribució)	A definir per l'operador logístic (veure estructura tarifaria apartat 4)
<b>Costos</b>	Cost devolucions i logística inversa	A definir per l'operador logístic (veure estructura tarifaria apartat 4)

**\*Nota:**

Cal diferenciar 2 conceptes:

- Comanda **rebutjada** (no entregada al client) o en **incidència** (p.e. producte trencat o comanda incompleta)
- **Devolucions** (el client retorna el producte activament)

#### 5.4. Seguiment i control dels KPIs

L'operador logístic estarà obligat a proporcionar informes periòdics a 3Cat amb les dades de rendiment segons els KPIs establerts i altres que puguin sorgir propis de la millora del servei prestat. La periodicitat dels informes serà:

- **Diària/setmanal:** seguiment d'incidències i estat de comandes.
- **Mensual:** informe de compliment d'indicadors generals i proposta de millores.
- **Trimestral:** revisió global del servei i plantejament de millores estratègiques.
- **Auditoria i supervisió de servei periòdica:** per part de 3Cat, amb inspeccions in situ a magatzem, anàlisi d'informes operatius i de rendiments, revisió aleatòria d'esdeveniments realitzats i la possibilitat de requerir informació addicional

A més, en cas de desviacions significatives en els KPIs, l'operador haurà de proposar mesures correctores immediates, amb compromisos concrets de resolució en un període definit.

## 6. GOVERNANÇA I MECANISMES DE SEGUIMENT

L'operador logístic seleccionat treballarà de manera coordinada amb l'equip intern de 3Cat per garantir el correcte desenvolupament del servei i l'assoliment dels estàndards de qualitat establerts en aquest plec tècnic. Per a això, es definiran els següents rols i mecanismes de seguiment:

## 6.1. Rols i responsabilitats

### Per part de l'operador logístic:

- **Key Account Manager:** serà el responsable de la gestió diària del servei, en contacte permanent amb l'equip de 3Cat per resoldre incidències i optimitzar processos i presentar informes periòdics demanats en el punt 5.4. En el cas d'incidències proporcionarà resposta ràpida i eficient a les consultes i incidències dels clients de la botiga online
- **Responsable d'emmagatzematge i operacions:** supervisarà la gestió dels estocs, l'espai de magatzem i la manipulació de productes.
- **Responsable de distribució:** garantirà el compliment dels terminis de lliurament i la correcta execució de la logística inversa.

### Per part de 3Cat:

- **E-commerce Manager de 3Cat:** actuarà com a interlocutor principal amb l'operador logístic, supervisant la qualitat del servei i revisant els informes periòdics.
- **Equip d'integració tecnològica:** assegurarà la correcta connexió entre els sistemes digitals de 3Cat i l'operador logístic per garantir la fluïdesa de les operacions. Així com la integració amb els diferents mètodes de pagament i facturació.
- **Equip de gestió (MKT i ATC):** continguts, campanyes i atenció al client

### Conjuntament

- **Seguiment de KPIs i millores operatives:** l'anàlisi de desviacions dels indicadors de servei es farà conjuntament entre l'operador i l'equip de 3Cat. Es definiran mesures correctores en cas de desviacions repetitives.

## 6.2. Mecanismes de seguiment i control

Per garantir el correcte funcionament del servei i la seva millora contínua, es defineixen els següents mecanismes de coordinació i seguiment:

### Reunions periòdiques:

- **Reunió setmanal** operativa entre el Key Account Manager de l'operador i l'e-commerce manager de 3Cat per revisar incidències, seguiment de comandes i propostes de millora.
- **Reunió mensual** de rendiment i KPIs, amb revisió dels indicadors de servei i anàlisi de desviacions i accions correctores.
- **Revisió trimestral** estratègica, per avaluar el funcionament global del servei i determinar ajustos a llarg termini.

### Reporting i anàlisi de dades:

- **Informes setmanals** d'activitat, amb detalls de comandes gestionades, incidències i lliuraments.
- **Informes mensuals** de rendiment, incloent-hi l'anàlisi dels KPIs establerts.
- **Dashboard** en temps real amb accés a dades clau per part de l'equip de 3Cat.

### **Plans de millora contínua:**

- L'operador haurà de presentar propostes de millora basades en l'anàlisi dels indicadors de servei i suggeriments de 3Cat.
- Es definiran accions concretes per optimitzar processos, reduir incidències i millorar l'experiència dels usuaris.

### **Pla de contingència i gestió d'incompliments:**

- **L'operador haurà de disposar d'un pla de contingència** per garantir la continuïtat el servei en cas d'incidències que puguin afectar l'operativa logística. Aquest pla ha d'incloure un protocol d'actuació en cas de fallades tecnològiques que poguessin afectar a la gestió d'inventari, comandes o integració amb 3Cat
- **Gestió d'incompliments reiterats:** si un KPI es veu afectat per incompliments recurrents, es poden aplicar mesures correctores que incloguin **sancions, revisions més freqüents o, en cas d'incompliments greus, la revisió del contracte.**

## **7. CALENDARI I DURADA DEL CONTRACTE**

### **7.1. Fases de desplegament del servei**

El servei s'implementarà en diferents fases per garantir una transició efectiva, una integració tecnològica sense friccions i una adaptació progressiva del model logístic. El calendari previst és el següent:

#### **Fase 1: Fase de preparació i integració**

S'estableix com a temps màxim d'implementació. Aquests temps es poden reduir en funció de la integració final amb la plataforma de 3CAT i proveïdors externs.

- Desenvolupament de la integració tecnològica entre els sistemes de l'operador i la plataforma de 3Cat.
- Definició detallada dels processos operatius i de gestió de comandes, estocs i incidències.
- Implementació i proves pilot per validar la qualitat del servei i l'eficiència de les operacions.
- Formació de l'equip de l'operador en els procediments específics de 3Cat.

#### **Fase 2: Inici de la gestió operativa del servei amb plataforma de transició**

- L'operador començarà a gestionar la logística sota el model definit, utilitzant una plataforma de transició si escau.
- Monitoratge diari dels primers mesos de funcionament per identificar possibles millores en l'operativa.

#### **Fase 3: Optimització i estabilització del servei**

- Anàlisi de resultats operatius i ajustaments segons els KPIs establerts.
- Revisió trimestral del servei per garantir l'alineació amb els estàndards de 3Cat.
- Implementació de possibles millores en processos de lliurament i atenció al client.

#### **Fase 3: Llançament oficial del nou e-commerce amb model logístic consolidat.**

- Desplegament complet del nou model logístic plenament integrat amb la plataforma definitiva de 3Cat.
- Presentació d'un informe final d'avaluació sobre el procés de desplegament i ajustos realitzats.

## 7.2. Durada del contracte

El contracte tindrà una duració inicial de dos anys (2026-2028), amb possibilitat de pròrroga per a dos anys addicionals, que es renovaran anualment, si es compleixen els requisits de qualitat del servei i rendiment operatiu establerts en els KPIs. Aquesta ampliació del contracte estarà subjecta a una revisió formal del compliment d'objectius.

## 8. CONDICIONS ADMINISTRATIVES I LEGALS

### 8.1. Compliment normatiu i obligacions legals

L'operador logístic haurà de garantir el compliment de totes les normatives legals i administratives aplicables al servei, incloent:

#### **Protecció de dades i seguretat de la informació**

- Compliment del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD) i la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPDGDD). L'operador haurà de garantir la protecció i confidencialitat de les dades comercials i personals. En cap cas l'ús d'aquestes dades pot ser utilitzada amb altres finalitats alienes a la prestació de servei. Tampoc poden ser cedides en cap cas a tercers sense l'autorització prèvia de 3Cat. A la finalització del contracte, l'operador haurà de lliurar a 3Cat tota la informació operativa acumulada durant la prestació de servei.
- Implantació de mesures de seguretat per protegir les dades comercials i dels usuaris.
- Garantia que els sistemes informàtics emprats en la gestió logística compleixen els estàndards de ciberseguretat.

#### **Normativa fiscal i mercantil**

- Compliment de la normativa fiscal aplicable, incloent obligacions en facturació i tributs.
- Inscripció de l'operador en el registre mercantil corresponent i presentació de la documentació fiscal requerida.

#### **Seguretat laboral i normatives de transport**

- Aplicació estricta de la normativa vigent en prevenció de riscos laborals en l'activitat logística.
- Compliment dels estàndards en transport de mercaderies i manipulació de productes.

#### **Assegurances obligatòries**

- L'operador haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi danys a tercers derivats de la seva activitat.
- Assegurança de mercaderies que cobreixi pèrdues, deterioraments o robatoris dels productes gestionats.

## Obligació de confidencialitat i protecció de la informació

- L'operador logístic estarà obligat a garantir la confidencialitat de totes les dades comercials i operatives de 3Cat.
- Es prohibeix l'ús d'informació derivada del servei prestat per a qualsevol altra finalitat que no sigui l'execució del contracte.

### 8.2. Penalitzacions i mecanismes de control

En cas d'incompliment reiterat dels nivells de servei establerts, 3Cat es reserva el dret d'aplicar penalitzacions. Aquestes mesures correctores podran incloure:

- **Retencions de pagaments** en cas d'incompliments greus dels KPIs establerts.
- **Exigència de plans de millora** per corregir desviacions en els estàndards de servei.
- **Increment de les revisions de control** per garantir la resolució de les incidències.
- **Resolució anticipada del contracte**, en cas d'incompliments continuats o impacte negatiu reiterat en el servei de 3Cat.
- **Compensació econòmica per la pèrdua de vendes**, en el cas de no poder servir les comandes.

## 9. CONTINGUT DE LA PROPOSTA TÈCNICA

### 9.1. Introducció

Els licitadors hauran de presentar una proposta tècnica detallada, en la qual exposin amb precisió com abordaran la prestació del servei d'acord amb els requisits establerts en aquest plec tècnic.

La proposta tècnica ha de permetre a 3Cat avaluar amb rigor la capacitat operativa, tecnològica i de gestió de cada operador, assegurant que la seva solució s'ajusta als requeriments establerts.

### 9.2. Contingut mínim de la proposta tècnica

La documentació tècnica a presentar per cada licitador haurà d'incloure, com a mínim, els següents apartats:

#### **Descripció del model de servei logístic**

- Explicació detallada de com es gestionaran els processos clau: recepció de mercaderies, emmagatzematge, preparació de comandes, enviaments i devolucions.

#### **Control de qualitat en la prestació del servei**

- Metodologia de picking i packing, sistemes de control de qualitat, monitorització en temps real de l'estat de les comandes i estratègia per minimitzar errors en l'enviament.

- Sistemes per garantir el compliment dels terminis d'entrega, minimitzar incidències, un procés eficient de devolucions i resolució d'incidències, temps de resposta i eines de seguiment.
- Proposta d'organització i dimensionament del servei en funció del volum estimat de comandes.
- Definició i compliment dels KPIs establerts en el punt 5

### **Sistema d'integració tecnològica**

- Explicació de com es connectarà el sistema de l'operador amb la plataforma de 3Cat.
- Capacitat per oferir sincronització en temps real d'estocs, comandes i devolucions.

### **Sistemes de monitorització i control de qualitat**

- Metodologies per assegurar la qualitat del servei i seguiment de KPIs: Mecanismes per avaluar i millorar contínuament el servei logístic, incloent auditories internes, plans de millora contínua i processos per gestionar desviacions en els indicadors de rendiment.
- Format de reporting i eines de medició: Sistemes de tracking i reporting disponibles, incloent exemples de quadres de comandament.
- Detall i qualitat dels informes operatius, disponibilitat d'un quadre de comandament en temps real i freqüència de lliurament de dades

### **Organització de l'equip i recursos assignats al servei**

- Descripció de l'estructura operativa i mecanismes de coordinació amb 3Cat.
- Relació de l'equip assignat al projecte, incloent el Key Account Manager, planificació d'estocs, servei al client i operacions.
- Instal·lacions i infraestructures disponibles per a la prestació del servei o aliances estables amb operadors logístics que garanteixin la continuïtat del servei.

### **Experiència i referències**

- Descripció de l'experiència prèvia en serveis logístics similars.
- Relació de clients per als quals s'ha prestat un servei equivalent.
- Casos d'èxit documentats amb exemples de millores operatives implementades en altres projectes.

### **Format i presentació de la proposta**

- Format de presentació: La proposta tècnica s'haurà de presentar en format digital (PDF), amb un índex clar i estructurat segons els apartats indicats anteriorment.
- Termini de presentació: S'indicarà en la documentació administrativa de la licitació.

Sant Joan Despí, febrer del 2026