



CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE CORREU POSTAL DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA

EXPEDIENT OSE00007/2026

PROCEDIMENT OBERT

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ÍNDEX

1. Objecte del Contracte	4
2. Abast i descripció del servei	4
2.1 Prestacions del servei postal	5
2.1.1 Recollida	5
2.1.2 Admissió	6
2.1.3 Classificació	6
2.1.4 Transport	7
2.1.5 Lliurament / Repartiment	7
2.2 Prestacions dels enviaments postals	7
2.2.1 Carta ordinària nacional i internacional	8
2.2.2 Carta certificada nacional i internacional	8
2.2.2.1 Carta certificada nacional i internacional amb justificant de recepció online	9
2.2.3 Mailing	10
2.2.4 Burofax online	11
3. Volumetries del servei	12
4. Recursos informàtics i metodologia de treball	12
4.1 Recursos informàtics	12
4.1.1. Web	12
4.1.2. Recursos informàtics per als proveïdors UOC	13
4.1.3. Traçabilitat dels enviaments certificats	13
4.2. Gestió d'albarans	14
4.3. Mitjans de franqueig	15
4.4 Prestacions complementàries sense cost addicional per a la UOC	15
5. Model de relació	16
6. Consideracions addicionals	17
6.1 Uniformitat i identificació	17
6.2 Gestió d'incidències	17
6.3 Facturació i informes de control	18



Annex I	19
Annex II	20
1. ENVIAMENTS NACIONALS	20
2. ENVIAMENTS INTERNACIONALS	21
3. ENVIAMENTS MAILING	22

1. Objecte del Contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei postal de la Universitat Oberta de Catalunya (d'ara endavant UOC) d'acord amb el qual estableix la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal (BOE del 31 de desembre de 2010).

Aquest servei ha de cobrir les necessitats de la UOC durant el període de la contractació, garantint un servei de qualitat, eficiència i eficàcia amb el compliment dels requeriments i especificacions descrits en aquest plec de prescripcions tècniques (d'ara endavant PPT) i en el plec de clàusules administratives (d'ara endavant PCP).

2. Abast i descripció del servei

Els treballs objecte del contracte consistiran en **el servei postal** (apartat 2.1), això és: recollida, admissió, classificació, transport i lliurament al domicili dels destinataris, dels **enviaments postals** (apartat 2.2) sol·licitats per la UOC (ordinàries, certificades, i mailing), el servei de burofax online, i els serveis complementaris addicionals o específics que requereixin els diferents enviaments postals, incloent la devolució dels enviaments quan no es pugui efectuar el lliurament al destinatari, amb les garanties i modalitats que estableix la normativa vigent.

L'empresa adjudicatària es compromet a la recollida, admissió, classificació, transport i lliurament de les cartes incloent els trams de pes compresos entre 0 i 2.000gr per a cadascun dels productes postals detallats en totes les destinacions, bé per mitjà de la seva pròpia xarxa o altres xarxes postals nacionals i internacionals amb les quals mantingui acords, bé per mitjà de l'operador del servei postal universal.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació del servei a tot el territori espanyol (incloent-hi les Illes Canàries, les Illes Balears, Ceuta i Melilla), a Andorra i a qualsevol punt a nivell internacional, d'acord amb els terminis de lliurament establerts en aquest PPT.

Aquesta acreditació es farà mitjançant documentació que demostrï que es compleix amb tots els punts.

2.1 Prestacions del servei postal

Servei postal: Qualsevol servei consistent en la recollida, l'admissió, la classificació, el transport, la distribució i el lliurament d'enviaments postals. A continuació, es detallen les tasques que ha d'incloure el servei per part de l'empresa adjudicatària.

2.1.1 Recollida

1. Recollides diàries

L'empresa adjudicatària efectuarà una recollida diària, de dilluns a divendres (ambdós dies inclosos) per tal d'efectuar l'expedició dels enviaments postals de la UOC.

El centre que precisa de recollida diària al moment de la publicació d'aquests plecs, és l'edifici C del Campus de la UOC (en l'annex 1 s'especifiquen les adreces).

La resta de centres i seus territorials de la UOC identificats a l'Annex 1 no disposen de servei de recollida diària fixa. En cas que qualsevol d'aquests centres requereixi un servei de recollida, l'empresa adjudicatària l'haurà d'atendre obligatòriament a petició de la UOC, gestionant-se i facturant-se com a recollida puntual d'acord amb els preus unitaris aprovats.

- La UOC es reserva el dret a modificar, incrementar o reduir els punts de recollida, sempre dins de l'objecte del contracte, del pressupost màxim aprovat i dels preus unitaris previstos. La incorporació de nous punts de recollida requerirà un preavis mínim de quinze (15) dies hàbils a l'empresa adjudicatària, llevat de supòsits d'urgència degudament justificats.

En cas que la incorporació de nous punts impliqui prestacions no previstes, una alteració substancial del servei o la superació del pressupost màxim aprovat, s'estarà al règim de modificació contractual que resulti aplicable.

- Per tal de facilitar la recollida dels enviaments, l'empresa adjudicatària equiparà als centres amb recollida diària, del material necessari per a la correcta classificació i lliurament dels productes, això és, cubetes, etiquetes o altres suports per aquesta finalitat.

2.1.2 Admissió

- L'empresa adjudicatària haurà de disposar **com a mínim** :
 - Una oficina pròpia d'admissió, classificació, distribució, recollida, lliurament i d'atenció al públic al municipi de Barcelona, amb els recursos necessaris per cobrir la prestació del servei, i amb horari d'atenció al públic, com a mínim, de sis hores diàries de dilluns a divendres.
 - Un Centre d'admissió i classificació per al lliurament de mailings i/o enviaments massius a la província de Barcelona.
 - La UOC i els proveïdors que aquesta designi (com ara impressors gràfics o el magatzem promocional) podran, així mateix, lliurar en mà els enviaments en qualsevol oficina d'admissió de l'empresa adjudicatària. En tots els casos, es lliuraran els enviaments acompanyats del corresponent albarà on s'especificarà el tipus de producte, el nombre d'enviaments, el pes, la destinació i la unitat de facturació (centre de cost), d'acord amb el que s'estableix a l'apartat de 'Recursos informàtics per als proveïdors UOC'.

2.1.3 Classificació

- La UOC elaborarà els albarans segons producte, pes i destinació, lliurant els enviaments separant els ordinaris dels certificats.
- L'empresa adjudicatària classificarà a les seves instal·lacions els enviaments postals per al seu transport i lliurament segons els terminis establerts en el present plec.

2.1.4 Transport

- L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans de transport necessaris pel compliment dels lliuraments en els terminis requerits en el present plec.
- En aquest sentit, i en el cas que els lliuraments hagin de realitzar-se amb vehicles a motor, l'empresa adjudicatària haurà de disposar dins de la seva flota vehicles poc contaminants, això és, vehicles elèctrics, híbrids o de gas.
L'òrgan de contractació o el responsable del contracte podran requerir en qualsevol moment durant l'execució del servei la justificació documental (fitxa tècnica/ITV o permís de circulació) dels vehicles utilitzats per comprovar el compliment d'aquesta condició, d'acord amb el que s'estableix al PCP.

2.1.5 Lliurament / Repartiment

- L'empresa adjudicatària disposarà dels recursos humans i recursos materials per poder realitzar els lliuraments en els terminis requerits en el present plec.
- Els lliuraments de mailing i cartes ordinàries es realitzaran dins de les bústies del destinatari.
- Els lliuraments dels productes certificats i burofax, es realitzaran en mà amb signatura del receptor.

2.2 Prestacions dels enviaments postals

Els enviaments postals requerits en aquesta licitació són:

- Cartes i targetes postals en totes les seves modalitats en l'àmbit nacional i internacional: ordinàries i certificades
- Mailing nacional (enviaments de publicitat)
- Burofax online

A continuació es defineixen els requisits i terminis màxims de lliurament segons destinació. Per a això s'estableix la següent descripció:

- Els **terminis** màxims s'entendran a partir del dia de dipòsit o recollida, el dia «D», dels enviaments i «+1», «+2», «+3», etc., els dies que hi ha entre el dipòsit o recollida i el lliurament (queden exclosos els dissabtes, els diumenges i els festius).
- Destinacions. S'estableixen els següents grups de classificació:
 - Nacionals:
 - Locals: la localitat d'origen i la de destinació són coincidents.
 - Zona 1: Capitals de província i localitats amb més de 50.000 habitants.
 - Zona 2: Resta de localitats incloent Andorra.
 - Internacionals:
 - Europa
 - Resta del món

2.2.1 Carta ordinària nacional i internacional

Es requereix el lliurament de la carta en l'adreça indicada per la UOC, independentment de la seva destinació al territori espanyol o fora d'aquest.

Especificacions de la carta ordinària nacional i internacional:

- Dipòsit en bústia
- Terminis:
 - Locals: D + 1
 - Zona 1: D + 2
 - Zona 2: D + 3
 - Europa: D + 4
 - Resta del món: D + 10

2.2.2 Carta certificada nacional i internacional

Es requereix el lliurament de la carta, ordinàriament tancada, que la UOC envia a un destinatari, ja sigui dins o fora del territori espanyol i que requereix la signatura per part del destinatari o persona autoritzada (degudament identificada).

Especificacions de la carta certificada nacional i internacional:

- Dipòsit en mà. El lliurament es realitzarà sota signatura.
- Terminis, en el primer intent de lliurament:
 - Locals: D + 1
 - Zona 1: D + 2
 - Zona 2: D + 3

- Europa: D + 4
- Resta del món: D + 10

Incidències de lliurament per absència de la persona destinatària:

- Un sol intent de lliurament. En cas d'absència del destinatari o de la persona autoritzada, l'empresa adjudicatària ha de deixar en la bústia del domicili o al mateix domicili un avís d'arribada, en el qual han de constar el número d'enviament, el número de telèfon del servei d'atenció al client. A més, s'haurà d'informar al destinatari que pot recollir l'enviament en les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària, en un termini de 15 dies naturals. Aquestes oficines de recollida s'assignaran prioritzant estrictament criteris de proximitat geogràfica respecte al domicili del destinatari (prioritzant l'oficina local del mateix municipi o d'un municipi veí/col·limitant, evitant el reencaminament a oficines distants o caps de comarca), garantint la màxima accessibilitat.
- En les localitats de destinació on l'empresa adjudicatària no tingui una oficina oberta al públic, al llarg del primer dia de lliurament s'haurà de realitzar fins a tres intents de lliurament en franges horàries diferents, totes elles compreses entre les 8.00h i les 20.00h. Si, una vegada efectuats els **tres intents**, el lliurament no s'ha pogut realitzar, l'empresa adjudicatària ha de retornar la carta al centre d'origen de la UOC, deixant en la bústia del domicili o al domicili mateix un avís d'arribada, en el qual s'ha d'informar que davant la impossibilitat d'efectuar el lliurament, s'ha procedit a la devolució al centre emissor, fent constar, en el mateix avís, el número de l'enviament i número de telèfon del centre d'origen de la UOC.

2.2.2.1 Carta certificada nacional i internacional amb justificant de recepció online

- Aquesta modalitat és la mateixa que la carta certificada nacional i internacional (punt 2.2.2) afegint el complement de justificant de recepció online.
- Es requereix que la confirmació de lliurament sigui digital, consultable i amb possibilitat de descarregar la prova en pdf des de l'entorn client de la web de l'empresa adjudicatària.
- El justificant de recepció (acusament de recepció) detallarà el nom i la signatura del destinatari o d'una persona autoritzada, el número del seu DNI o document equivalent, la data i hora del lliurament i la identificació del treballador de l'empresa adjudicatària que realitza el lliurament.
- En les situacions d'incidència per absència del destinatari, l'empresa adjudicatària seguirà el mateix procediment que es descriu a l'apartat anterior 2.2.2.

2.2.3 Mailing

Servei de distribució d'enviaments publicitaris i promocionals propis de la UOC, amb adreça de destinació sense nom.

El mínim d'enviaments és de 100 unitats i el contingut no és personalitzat.

Actualment la UOC realitza 2 campanyes de màrqueting directes a l'any (vegeu annex 2 volumetria). Durant la vigència del contracte pot augmentar o disminuir tant en campanyes com en volum d'expedició. Diferenciem 2 tipus d'enviaments:

- Enviaments sense sobres
 - En les campanyes on la peça promocional s'envia retractilada (embolicada en plàstic transparent). L'empresa adjudicatària haurà de facilitar els recursos necessaris perquè el franqueig dels enviaments no embrutin o tapin la peça promocional, sent això objecte de penalització.
 - Actualment, el franqueig s'imprimeix en una tira de paper juntament amb la següent informació:
 - Adreça postal
 - Codi de barres amb informació per a la gestió de les devolucions
 - Adreça per a les devolucions
 - La tira informativa es col·loca en el revers de la peça promocional abans de ser retractilada. La coordinació entre l'empresa adjudicatària i l'impressor la realitzarà la UOC.
 - L'impressor classificarà els enviaments i prepararà els albarans.
 - La UOC sol·licitarà a l'empresa adjudicatària una recollida puntual en les instal·lacions de l'impressor o del magatzem promocional amb una antelació de 15 dies.
- Enviaments amb sobres
 - En el supòsit que els sobres d'enviaments publicitaris hagin de complir algun requeriment per la seva identificació, classificació i/o franqueig, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar, en l'inici del servei, els detalls i disseny dels mateixos perquè la UOC pugui adaptar els seus sobres corporatius a les peculiaritats del servei.
 - En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària respectarà la marca corporativa de la UOC i no tancarà ni embrutarà la marca al moment del franqueig, sent això objecte de penalització.
 - L'impressor o el magatzem promocional classificarà els enviaments i prepararà els albarans.
 - La UOC sol·licitarà a l'empresa adjudicatària una recollida puntual en les instal·lacions de l'impressor o magatzem promocional amb una antelació de 15 dies.
- Devolucions. Les devolucions dels enviaments es realitzaran on la UOC indiqui en la tira informativa retractilada al costat de la peça promocional (per l'anvers).
- Comunicació: La UOC coordinarà la planificació entre l'impressor, o magatzem promocional, i l'empresa adjudicatària. S'organitzaran reunions de coordinació en les

instal·lacions de la UOC un mes abans del llançament de la campanya de màrqueting. L'empresa adjudicatària haurà de participar en aquestes reunions.

2.2.4 Burofax online

Enviament postal urgent amb acreditació del contingut de la comunicació, amb caràcter probatori davant els tribunals i administracions públiques, essent constituent d'una prova enfront de tercers.

El lliurament es realitza al domicili sota signatura del destinatari o de la persona autoritzada pel destinatari.

Especificacions del burofax online:

- Lliurement en mà sota signatura.
- Terminis de lliurament:
 - El lliurament es realitzarà en màxim 24 hores des del moment de la petició online, en qualsevol punt del territori nacional i Andorra.
- Complementos requerits:
 - Justificant de recepció electrònic
 - Còpia certificada

L'emissió del burofax es realitzarà online des de l'entorn client de la web de l'empresa adjudicatària, que permetrà a més, consultar l'històric de serveis i documents emesos, com també la descàrrega de la prova de lliurament amb la signatura del receptor, dia i hora.

3. Volumetries del servei

En l'annex 2 del present plec, i a nivell informatiu però no limitatiu, es detalla el nombre d'enviaments generats des de l'1 de gener al 31 de desembre de 2025 per cada tipologia de producte.

4. Recursos informàtics i metodologia de treball

4.1 Recursos informàtics

4.1.1. Web

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un entorn web que permeti realitzar les següents gestions:

- Elaborar albarans
- Càrrega massiva d'enviaments
- Fer el seguiment dels enviaments
- Descarregar confirmació de lliurament d'enviaments certificats
- Controlar la facturació
- Emetre burofaxos
- Controlar, visualitzar i descarregar els documents digitalitzats i exportar en format Excel les dades essencials del servei, és a dir, centres emissors, conceptes tarifat, quantitat de cada concepte i imports facturables.

Per tal de garantir la protecció de dades d'adreces, noms, contingut de comunicats, l'empresa adjudicatària aportarà accessos (usuari i contrasenya) per accedir a un entorn client on solament la UOC i l'empresa adjudicatària podran veure, gestionar i extreure informació sobre el servei.

L'empresa adjudicatària facilitarà, a l'inici de l'execució del contracte, un total de 3 usuaris (malgrat que la UOC es reserva el dret de sol·licitar-ne més en cas de necessitat al llarg de la durada del servei):

- Recepció Edifici U
- Recepció Edifici O I C
- Burofax

L'empresa adjudicatària ha de facilitar a la UOC un manual d'ús de l'entorn web, el qual s'ha de mantenir permanentment actualitzat, així com oferir suport telefònic i formació presencial als usuaris, com a mínim a l'inici del servei i si es realitza alguna actualització de l'entorn.

Els accessos a l'entorn web hauran de ser individualitzats, no compartits, i hauran de permetre la traçabilitat de les actuacions realitzades. L'accés haurà de realitzar-se mitjançant canals segurs i l'empresa adjudicatària haurà d'aplicar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per evitar accessos no autoritzats, pèrdua, alteració o divulgació indeguda de la informació gestionada.

4.1.2. Recursos informàtics per als proveïdors UOC

L'empresa adjudicatària facilitarà els recursos informàtics i tècnics necessaris perquè els proveïdors de la UOC que generen enviaments postals puguin elaborar albarans d'enviaments massius.

A l'inici del contracte, la UOC informarà l'empresa adjudicatària dels proveïdors que hauran de tenir accés als recursos informàtics, podent patir modificacions aquest llistat durant el transcurs del contracte.

4.1.3. Traçabilitat dels enviaments certificats

Per als enviaments certificats, l'empresa adjudicatària identificarà cada enviament amb un número de tracking (localitzador d'enviaments).

Aquest número serà informat a la UOC en un termini no superior a 24 hores hàbils.

1. Traçabilitat des de l'entorn client

Des d'entorn client s'haurà de poder realitzar les següents accions:

- Consultar l'estat i localització dels enviaments certificats des del moment de la recollida en les seves instal·lacions o lliuraments als centres d'admissió de l'empresa adjudicatària de les expedicions fins al lliurament.
- Fer el seguiment dels serveis de burofax online des del moment de la sol·licitud a la web fins al lliurament a la persona destinatària.
- La informació que haurà d'oferir és:
 - Estat (per-admissió, admissió, en trànsit, en centre de repartiment, en repartiment, lliurat, altres)
 - Data
 - Hora de cada estat. En cas d'incidència, haurà de quedar reflectit el motiu d'aquesta (vegeu apartat d'incidències).
- Per als enviaments certificats amb justificant de recepció, la UOC podrà visualitzar i descarregar aquest document acreditatiu.

2. Traçabilitat sense necessitat d'entrar en l'entorn client

En aquest cas, la UOC informará del nº de tracking (localitzador d'enviaments) als destinataris dels seus enviaments perquè puguin veure l'estat d'aquests.

Per tal que el destinatari pugui fer el seguiment dels seus enviaments, la web de l'empresa adjudicatària haurà de facilitar un cercador de tracking extern (fora de l'entorn client).

La informació que haurà d'oferir és: l'estat (per-admissió, admissió, en trànsit, en centre de repartiment, en repartiment, lliurat, altres) data i hora de cada estat i **no podrà contenir dades confidencials**.

4.2. Gestió d'albarans

- Els albarans es prepararan dins de l'entorn client de la web de l'empresa adjudicatària.
- A l'apartat de creació d'albarans, i segons usuari, es podrà seleccionar el facturable desitjat per a la correcta facturació dels serveis (vegeu apartat facturació) i contindran la informació necessària i suficient per controlar i facturar els serveis, que com a mínim seran els següents:
 - Número / nom de contracte o expedient
 - Nom del centre emissor de la UOC que realitza l'enviament
 - Tipus de remissió (ordinària, o certificada)
 - Data d'enviament
 - Unitat de facturació (centre de cost)
 - Trams de pes
 - Modalitat
 - Àmbits de destinació
 - Serveis addicionals i/o complementaris (justificant de recepció, recollida, digitalització, etc), Qualsevol altre paràmetre rellevant per a la seva posterior facturació.

4.3. Mitjans de franqueig

Franqueig: Signes que acrediten el pagament dels serveis postals als operadors postals que prestin serveis.

L'empresa adjudicatària aportarà a la UOC el disseny del símbol de franqueig pagat per afegir als sobres corporatius. En cas de franquejar amb màquina impressora als centres d'admissió i classificació, l'empresa adjudicatària es compromet a no tapar o embrutar la marca corporativa de la UOC, sent aquest un motiu de penalització (segons l'estipulat en les penalitzacions descrites en el PCP).

4.4 Prestacions complementàries

L'empresa adjudicatària facilitarà i reposarà tot el material necessari per a l'execució del servei (inclòs en el preu del contracte), això és, com a mínim:

- Etiquetes per identificar els serveis certificats.
- Cubetes per dipositar correu sortint i correu entrant.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de la UOC els següents canals d'atenció, amb els horaris mínims establerts:

- **Atenció presencial en oficina:** L'oficina d'atenció al públic o punt d'admissió haurà de disposar d'un horari d'obertura i atenció presencial de, com a mínim, sis (6) hores diàries de dilluns a divendres.
- **Servei d'atenció telefònica i assistència tècnica:** Un servei d'atenció telefònica que proporcioni assistència als destinataris dels enviaments i assistència tècnica personalitzada per a la UOC, en horari ininterromput de 8.00 a 18.00 hores, de dilluns a divendres hàbils. El seu ús per part de la UOC ha de ser amb tarifa gratuïta o de tarifa ordinària (no números amb tarificació especial).

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar anualment a la UOC un informe sobre la **petjada de carboni** generada pels serveis prestats en el marc del contracte.

5. Model de relació

Obligacions de l'empresa adjudicatària:

- Assignar a aquest contracte l'equip humà necessari per garantir la prestació del servei en condicions òptimes.
- Tenir correctament contractat i assegurat tot el personal que executi el servei objecte del contracte, sense que entre aquest i la UOC existeixi cap vincle de dependència laboral ni social.
- Fixar tots els criteris i les directrius necessàries per a l'execució dels treballs, i donar al seu personal totes les ordres que en aquest sentit siguin necessàries.

L'empresa adjudicatària haurà d'assignar un responsable del servei que serà l'interlocutor amb la persona responsable assignada per la UOC, el qual haurà d'estar operatiu de dilluns a divendres de 8h a 18h.

Les funcions que haurà d'exercir el responsable del servei de l'empresa adjudicatària són:

- a) Informar de les incidències del servei i la seva resolució en el moment que es detectin.
- b) Elaborar un informe trimestral, el contingut mínim del qual serà:
 - Dades generals del servei (enviaments realitzats, % dels enviaments realitzats dins de termini, etc.)
 - Incidències del servei / per mes
 - Estat del material
 - Possibles millores a aplicar en el servei
- c) Reunions trimestrals amb el responsable assignat per la UOC, on s'analitzarà l'informe i s'identificaran i adoptaran mesures correctores amb l'objectiu de complir amb els requisits establerts en el present plec.
- d) Reunions de planificació-coordinació de les campanyes de màrqueting de la UOC (dues reunions per campanya) per al servei de mailing.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar amb una antelació mínima de quinze (15) dies qualsevol substitució del responsable o interlocutor del servei assignat al contracte, així com qualsevol absència prevista que pugui interferir en el bon funcionament del servei. En supòsits d'urgència o absència sobrevinguda, la comunicació s'haurà d'efectuar tan aviat com sigui possible, indicant la persona substituïda i garantint la continuïtat del servei.

6. Consideracions addicionals

6.1 Uniformitat i identificació

El personal adscrit a l'execució del servei haurà d'anar degudament uniformat d'acord als criteris corporatius de l'empresa adjudicatària i amb la informació que permeti la seva identificació.

6.2 Gestió d'incidències

Per a les incidències dels enviaments postals amb seguiment (enviaments certificats i burofax) l'empresa adjudicatària s'obliga a notificar-les immediatament emetent una alerta a la web i / o un correu electrònic a la persona assignada per la UOC per a aquesta gestió.

L'empresa adjudicatària té l'obligació d'investigar, sense cap cost addicional per a la UOC, els fets esdevenuts i informar a la UOC dels motius així com de la resolució del mateix.

- En el supòsit que la incidència vingui causada per error imputable a la UOC, l'empresa adjudicatària ho comunicarà al responsable del servei per tal que es prenguin les mesures oportunes i evitar la seva reincidència.
- En el supòsit que la incidència sigui imputable a l'empresa adjudicatària i sigui repetitiva (més de 3 vegades en un mateix mes), l'empresa adjudicatària haurà de plantejar mesures correctores dirigides a evitar la repetició de la incidència. L'incompliment d'aquesta obligació serà considerat falta lleu d'acord amb el que estableix el PCP.

6.3 Facturació i informes de control

L'empresa adjudicatària facturarà mensualment els serveis prestats d'acord amb els preus oferts i els enviaments efectuats.

Els serveis es facturaran emetent tantes factures com unitats de facturació requereixi la UOC.

En el moment de la redacció d'aquests plecs la UOC precisa de 8 factures diferenciades per imputar la despesa a diferents centres de cost o departaments. Aquests són els que es detallen a continuació:

- Enviaments de l'Àrea Acadèmica (Estudiants)
- Enviaments de l'Àrea Acadèmica (Digitalització)
- Enviaments de l'Àrea Acadèmica (Carnets UOC)
- Enviaments de l'Àrea Acadèmica (Jesuïtes)
- Enviaments de burofax
- Enviaments de mailing
- Resta d'emissors no contemplats en els anteriors grups.
- Recollides

Les factures vindran acompanyades d'un full de càlcul (excel) amb la relació dels serveis realitzats, els trams de pes, els àmbits de destinació i els serveis addicionals. Així mateix, haurà de constar el preu unitari de cada remissió així com l'impost sobre el valor afegit.

Al final de cada exercici econòmic i del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar, en suport informàtic, un resum dels enviaments gestionats durant el període, detallant per cada unitat de facturació i centre de cost:

- Nombre d'enviaments
- Imports corresponents per tipus de servei, trams de pes, àmbits de destinació i serveis addicionals, quan sigui procedent.

Annex I

	NOM DE LA SEU	ADREÇA	CP	POBLACIÓ
SEU INSTITUCIONAL	CAMPUS UOC / Edifici U	C/ del Perú, 52	08018	Barcelona
SEU INSTITUCIONAL	CAMPUS UOC / Edificis O i C	Rambla Poblenou, 156	08018	Barcelona
SEU TERRITORIAL	Seu UOC de Lleida	Carrer de Canyeret, 12, 2a planta	25007	Lleida
SEU TERRITORIAL	Seu UOC de Palma	Carrer d'Ausiàs March, 11	07003	Palma
SEU TERRITORIAL	Seu UOC de Reus	Carrer de l'Escorxador, 1	43202	Reus
SEU TERRITORIAL	Seu UOC de Salt	Carrer de Sant Antoni, 1, 1a. planta	17190	Salt
SEU TERRITORIAL	Sede UOC de Sevilla	Avenida Torneo, 32	41002	Sevilla
SEU TERRITORIAL	Seu UOC de Tortosa	Carrer d'Alfara de Carles, 18	43500	Tortosa
SEU TERRITORIAL	Seu UOC de València	Plaça Cánovas del Castillo, 1, 3er dreta	46005	València
SEU TERRITORIAL	Sede UOC Madrid	Calle de Luchana, 23, planta 6 - Local UOC	28010	Madrid
Magatzem promocional	ASPROSEAT	Carretera Hospitalet, 3	08940	Cornellà de Llobregat
Impressor gràfic	Actualment en procés de licitació			

NOTA: La seu ombrejada, precisa de recollida diària de dilluns a divendres (tots dos inclosos)

Annex II – HISTÒRIC 2025

La informació recollida en aquest annex s'aporta a títol merament informatiu, sense que generi cap obligació per a la UOC

ENVIAMENTS NACIONALS 2025

PRODUCTE	Tram de Pes	volums
Carta (N)	0 - 20 gr N	104
	0 - 50 gr	1.533
	51 -100 gr	23
	101 - 500 gr	108
	501 - 1000 gr	6
	1001 - 2000 gr	19
		1.793
PRODUCTE	Tram de Pes	volums
Carta (N) certificada	0 - 20 gr N	105
	0 - 50 gr	190
	51 -100 gr	385
	101 - 500 gr	51
	501 - 1000 gr	6
		737

ENVIAMENTS INTERNACIONALS 2025

Els enviaments internacionals, els classifiquem per les següents zones;

- ZONA 1 Europa (inclosa Groenlàndia)
- ZONA 2 Resta de països (excepte els de la Zona 3)
- ZONA 3 EE.UU, Canadà, Japó i Nova Zelanda

En l'històric d'aquest producte no tenim la informació de la zona i per aquest motiu, els hem assignat a la zona entremig. La zona 2.

PRODUCTE	Tram de pes	Volums
Carta (I)	21 - 50 gr	69
	51 -100 gr	2
	101 - 500 gr	26
	501 - 1000 gr	2
		99

PRODUCTE	Tram de pes	Volums
Carta (l) certificada	0 - 20 gr N	8
	0 - 50 gr	12
	51 -100 gr	9
	101 - 500 gr	31
		60

PRODUCTE	Serveis	Volums
BUROFAX	Burofax Premium Online	51
	Burofax Avís PC	13
	Burofax Avís PEE	5
	Burofax Avís Còpia certificada	22