



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A L'ACORD MARC DE SERVEIS
DE MISSATGERIA I TRANSPORT EN FRED (CSS 2020 2)**

Índex

PRIMERA. OBJECTE DE L'ACORD MARC	2
SEGONA. OBJECTE DELS LOTS QUE INTEGREN L'ACORD MARC	2
TERCERA. DESCRIPCIÓ I CLASSIFICACIÓ DELS SERVEIS	3
QUARTA. CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS: LOTS 1,2 I 3	9
CINQUENA. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI – LOTS 1, 2 i 3	10
SISENA. CONDICIONS ESPECÍFIQUES D'EXECUCIÓ DEL LOT 2.....	12
SETENA. LLIURAMENT I RECEPCIÓ DELS ENVIAMENTS : LOTS 1, 2 i 3	14
VUITENA. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	14
NOVENA. INSTAL·LACIONS I PERSONAL QUE PRESTARÀ ELS SERVEIS.....	15
DESENA. REQUISITS PER A L'EXECUCIÓ EN MATÈRIA D'ASSEGURANCES	17
ONZENA. SISTEMA DE FACTURACIÓ.....	18
DOTZENA. SEGUIMENT DEL CONTRACTE	19



PRIMERA. OBJECTE DE L'ACORD MARC

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis de missatgeria els quals inclouen: transport, recollida, custòdia, distribució i lliurament de documentació i paqueteria, amb destinació als departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i altres entitats destinatàries especificades en la clàusula cinquena del Plec de clàusules administratives particulars (d'ara endavant, PCAP), així com el seu retorn quan no sigui possible el lliurament als seus destinataris.

El contracte inclou la prestació dels serveis de missatgeria i serveis de transport en fred, local i pont (*courier*). El detall de cadascun dels lots, serveis, productes i especificacions que engloben, així com les condicions a les què ha d'ajustar-se l'execució del contracte, es detallen en el present plec de prescripcions tècniques, en endavant PPT.

Queden exclosos d'aquest Acord marc els serveis de tractament previ massiu de dades per al seu enviament i els circuits diaris o setmanals de distribució de documentació i paqueteria que responen a una ruta prèviament planificada. També queda exclosa la paqueteria referida a serveis postals, aquesta és la que suposa el lliurament del paquet per part del remitent a un lloc específic de recollida, custòdia i posterior tractament per al seu lliurament.

Els destinataris dels serveis objecte d'aquest contracte seran els 13 departaments de l'Administració la Generalitat i les entitats que formen part del sector públic de la Generalitat, així com l'Administració local i institucional, recollides detalladament a l'Annex núm. 0 del PCAP, d'acord amb la seva clàusula cinquena.

Un cop formalitzat el contracte, aquests ens destinataris facilitaran a les empreses adjudicatàries les dades de les unitats que considerin oportú crear com a unitats receptores de la factura, sota el concepte centre gestor, els seus corresponents centres de cost com a unitats destinatàries, una adreça de correu electrònic i la persona de contacte.

Durant l'execució del contracte, qualsevol entitat adherida al Sistema Central d'Adquisicions que no estigui detallada en l'Annex núm. 0 del PCAP podrà demanar la seva inclusió, tot respectant els límits establerts a l'apartat S del quadre de característiques i a la clàusula trenta-unena del PCAP, sobre modificació del contracte.

SEGONA. OBJECTE DELS LOTS QUE INTEGREN L'ACORD MARC

La divisió dels lots, serveis i productes, d'acord amb la clàusula quarta del PCAP de clàusules administratives particulars són els assenyalats a continuació:

Lot 1: Serveis comuns de missatgeria

Als efectes d'aquest contracte, s'entén per servei comú de missatgeria aquell que contempla: recollida, transport, custòdia, distribució i lliurament de documentació i



Generalitat de Catalunya
Departament de la Vicepresidència
i d'Economia i Hisenda
Comissió Central de Subministraments

paqueteria, des d'un lloc d'origen fins a un punt de destinació, determinat per qui sol·licita el servei, ja sigui immediat, urgent, semi-urgent o express.

Els punts de lliurament seran els ubicats a Catalunya, resta península, Andorra, Illes Balears, Illes Canàries, Ceuta, Melilla, Unió Europa o resta de món.

Lot 2: Serveis de transport en fred

Als efectes d'aquest contracte, s'entén per servei de transport en fred, aquell que contempla la recollida, transport i lliurament amb temperatura controlada o refrigerada a través de vehicles isotèrmics, refrigerats o dotats per al transport en fred, per garantir la òptima conservació de la mercaderia

La mercaderia a la que es refereix el servei de transport en fred pot incloure: mostres biològiques, mostres orgàniques, productes peribles, productes processats, així com qualsevol altre que requereixi unes condicions especials de conservació durant el transport.

Els servei es realitzarà des d'un lloc d'origen fins a un punt de destinació determinat per qui sol·licita el servei que podrà estar a Catalunya i resta de la península, i a la inversa.

Lot 3: Serveis comuns de missatgeria reservat a centres especials de treball (CET) o Empreses d'Inserció (EI)

Aquest servei inclou el transport, recollida, custòdia, distribució i lliurament de documentació i paqueteria, des d'un lloc d'origen fins a un punt de destinació determinat per qui sol·licita el servei. Aquest serà realitzat per un Centre especial de treball o empresa d'inserció, l'activitat principal o accessòria del qual sigui missatgeria i/o transport.

Els servei es realitzarà a l'àmbit local a peu, moto o transport públic dins del casc urbà (per adreça). Preferentment aquest servei servirà per a la distribució de documentació i paqueteria de proximitat des d'un lloc d'origen fins a un punt de destinació determinat.

TERCERA. DESCRIPCIÓ I CLASSIFICACIÓ DELS SERVEIS

Cada un dels tres lots es divideix en els següents serveis, que seran oferts i executats per les empreses adjudicatàries, d'acord amb l'establert en aquest plec, i que es detallen a continuació:

A) Lot 1: Serveis comuns de missatgeria

1) Servei local de moto

Servei local per efectuar lliuraments fins a 10 kg amb moto i/o ciclomotors dins del casc urbà (per adreça) o interurbà (amb els km recorreguts). Preferentment aquest servei servirà per a la distribució de documentació i paqueteria de proximitat.



Per efectuar aquest servei, l'empresa adjudicatària també podrà fer servir vehicles i elements mecànics de mobilitat personal (VMP) incloses les bicicletes amb propulsió auxiliar, bicicletes ordinàries i altres ginyes electromecànics, tipus patinets elèctrics, segways, etc., i tricicles, per fomentar el transport sostenible. Això no és un requisit per a la presentació d'ofertes, sinó que és una prestació valorable, d'acord amb la clàusula catorzena i l'**Annex núm. 6** del PCAP.

En el cas que les empreses licitadores ofereixin addicionalment el servei de proximitat de vehicles mecànics de mobilitat personal (VMP) com bicicletes amb propulsió auxiliar, patinet elèctric, tricicles, segways, etc., les condicions d'execució seran les següents:

- Servei immediat dins la mateixa ciutat (Barcelona o altres, segons disponibilitat).
- Pes màxim: 5 kg
- Volum total màxim: 24 l
- Dimensions màximes: 40x30x25 cm

Per calcular l'import de cada servei i també per avaluar les ofertes econòmiques es tenen en compte els següents paràmetres, inclosos en l'oferta econòmica (**Annex núm. 7 del PCAP**):

- Tarifa per servei de proximitat (preu per adreça)
- Km per repartiment fora del casc urbà (preu per km interurbà)
- Suplement per pluja (sobre el total del servei)
- Suplement per espera (per minut a partir de 10 minuts)
- Suplement fora horari habitual (de dilluns a divendres)
- Per excés de pes a partir de 5 kg
- Per excés de mides a partir de 30x30x30 cm

Com a serveis addicionals, l'empresa podrà oferir l'execució del servei en dissabte o en festiu. Aquests serveis són opcionals per l'empresa licitadora i no són objecte de valoració ni requisit per la presentació d'ofertes. En cas que s'ofereixin, el seu preu no podrà suposar un increment superior al 50% del preu ofert per al servei en dia laborable, en cas de lliurament en dissabte i del 100 % en cas de lliurament en festiu.

Es considera adreça la que és punt de recollida i la de lliurament d'un o més sobres o paquets transportats en un mateix viatge.

2) Servei amb furgoneta o camió

Enviaments amb origen des de qualsevol població de Catalunya.

Per efectuar el servei de repartiment, l'empresa adjudicatària podrà fer servir furgoneta o camió, elèctric, híbrid o bifuel, per fomentar el transport sostenible. Això no és un requisit per a la presentació d'ofertes, sinó que és una prestació valorable, d'acord amb la clàusula catorzena del PCAP.

Aquest servei es classifica segons el tipus de motorització dels vehicles de la següent manera:

- Furgoneta, fins a 400 kg
- Furgoneta, fins a 1.000 kg
- Furgoneta, fins a 1.500 kg



Generalitat de Catalunya
Departament de la Vicepresidència
i d'Economia i Hisenda
Comissió Central de Subministraments

- Camió, fins a 3.500 kg
- Camió, fins a 5.000 kg
- Camió, fins a 7.500 kg

Es prendran com a referència, per a l'oferta econòmica i com a cost del servei, per a cada una de les 6 tipologies descrites de furgoneta i camió, els paràmetres següents:

- Preu per hora de servei
- Preu per km interurbà (repartiment fora del casc urbà)
- Ajudant de furgoneta

Com a serveis addicionals, l'empresa podrà oferir l'execució del servei en dissabte o en festiu. Aquests serveis són opcionals per l'empresa licitadora i no són objecte de valoració ni requisit per la presentació d'ofertes. En cas que s'ofereixin, el seu preu no podrà suposar un increment superior al 50% del preu ofert per al servei en dia laborable, en cas de lliurament en dissabte i del 100 % en cas de lliurament en festiu.

El servei inclou la recollida i lliurament d'un o més sobres o paquets transportats en un mateix viatge.

3) Serveis pont provincial, Catalunya, nacional, Illes, Andorra Ceuta i Melilla

Enviaments amb origen des de qualsevol població de Catalunya i destinació als punts especificats a continuació, o a la inversa, segons el tipus de servei:

Tipus de Servei	Punts de destí
Express	Catalunya
	Resta de l'Estat, Península Ibèrica
	Palma de Mallorca
	Resta Illes Balears
	Gran Canària i Tenerife
	Resta Illes Canàries, Ceuta i Melilla
	Andorra
Semi-urgent	Catalunya
	Resta de l'Estat, Península Ibèrica
	Palma de Mallorca
	Gran Canària i Tenerife
Urgent	Catalunya
	Resta de l'Estat, Península Ibèrica

La tipologia de serveis per al servei pont són els descrits a continuació:

- **Servei Express:** Servei pont que efectua el lliurament de la mercaderia abans de les 19.00 del dia següent.
- **Servei Semi-urgent:** Servei pont que efectua el lliurament de la mercaderia abans de les 14.00 del dia següent.



- **Servei Urgent:** Servei d'enviament urgent que efectua el lliurament de la mercaderia abans de les 10.00 del dia següent.

L'empresa adjudicatària podrà establir un sobre cost derivat del pagament de la gestió i tractament dels enviaments que hagin de passar per controls fronterers de seguretat (com la tarifa DUA o qualsevol altra gestió duanera). Aquests no són conegudes en el moment de l'encàrrec. L'empresa adjudicatària podrà establir aquest sobre cost a la factura que serà degudament justificat.

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

- Serveis fins a 2 kg
- Serveis de 2 a 10 kg
- Servei Express
- Servei Semi-urgent
- Servei Urgent
- Preu servei directe (sense intermediaris): només en el cas que l'empresa adjudicatària presti aquest servei i així ho especifiqui a l'**Annex núm. 7 del PCAP** a la columna preu servei directe.

Els preus *servei directe*, no seran objecte de valoració ni un requisit per a la presentació d'ofertes, sinó que són un prestació valorable, d'acord amb la clàusula catorzena del PCAP, unit a la disponibilitat d'aquest servei.

Com a serveis addicionals, l'empresa podrà oferir l'execució del servei en dissabte o en festiu. Aquests serveis són opcionals per l'empresa licitadora i no són objecte de valoració ni requisit per la presentació d'ofertes. En cas que s'ofereixin, el seu preu no podrà suposar un increment superior al 50% del preu ofert per al servei en dia laborable, en cas de lliurament en dissabte i del 100 % en cas de lliurament en festiu.

4) Serveis internacionals

Origen des de qualsevol població catalana i amb destinació als llocs especificats a continuació o a la inversa:

- Unió Europea
- Resta Europa
- Estats Units i Canadà
- Resta d'Amèrica
- Resta del Món

Es prendrà com a referència, per a l'oferta econòmica i com a cost del servei, per a cada una de les 5 destinacions especificades, els paràmetres següents:

- Preu unitari per servei (per cada 500 grams)

L'empresa adjudicatària podrà establir un sobre cost quan el transport s'efectuï per carretera i/o avió, derivat del pagament de la gestió i tractament dels enviaments que hagin de passar per controls fronterers de seguretat (com la tarifa DUA o qualsevol altra



gestió duanera) o pel valor fluctuant del combustible aeri. Aquestes despeses no són conegudes en el moment de l'encàrrec. L'empresa adjudicatària podrà establir aquest sobre cost a la factura que serà degudament justificat.

Les ofertes d'aquests apartats s'hauran d'especificar en l'**Annex núm. 7 del PCAP**.

B) Lot 2: Servei de transport en fred

Aquest servei contempla la recollida, transport i lliurament amb temperatura controlada o refrigerada a través de vehicles isotèrmics, refrigerats o dotats per al transport en fred, per garantir la òptima conservació de la mercaderia.

La mercaderia a la que es refereix el servei de transport en fred pot incloure: mostres biològiques, mostres orgàniques, productes peribles, productes processats, així com qualsevol altre que requereix unes condicions especials de conservació durant el transport.

Els enviaments podran tenir origen des de qualsevol població de Catalunya i destinació als punts especificats a continuació, o a la inversa.

- Local
- Provincial
- Regional
- Península
- Illes Balears

Es prendrà com a referència, per a l'oferta econòmica i com a cost del servei, per a cada una de les 5 destinacions especificades, els paràmetres següents:

- **Pes:**
 - 0 a 3 kg
 - 4 a 10 kg
 - 11 a 20 kg
 - Més de 20 kg (preu per kg)
- **Termini de lliurament:**
 - Abans de les 10'00 de l'endemà - Urgent
 - Abans de les 13'30 de l'endemà – Semi-urgent
- Recollida fora de l'horari habitual
- Entrega fora de l'horari habitual

Com a serveis addicionals, l'empresa podrà oferir l'execució del servei immediat (en el mateix dia laborable), i servei en dissabte o en festiu. Aquests serveis són opcionals per l'empresa licitadora i no són objecte de valoració ni requisit per la presentació d'ofertes. En cas que s'ofereixin, el seu preu no podrà suposar un increment superior al 50% del preu ofert per al servei en dia laborable, en cas de lliurament immediat o en dissabte i del 100% en cas de lliurament en festiu.

Les ofertes d'aquest apartat s'hauran d'especificar en l'**Annex núm. 7 del PCAP**.



C) Lot 3: Serveis comuns de missatgeria reservat a centres especials de treball (CET) o empreses d'inserció (EI)

1) Servei local

Servei local per efectuar lliuraments fins a 5 kg a peu, moto, transport públic dins del casc urbà (per adreça). Preferentment aquest servei servirà per a la distribució de documentació i paqueteria de proximitat.

Per efectuar aquest servei, l'empresa adjudicatària també podrà fer servir vehicles i elements mecànics de mobilitat personal (VMP) incloses les bicicletes amb propulsió auxiliar, bicicletes ordinàries i altres ginyes electromecànics, tipus patinets elèctrics, segways, etc., i tricicles, per fomentar el transport sostenible. Això no és un requisit per a la presentació d'ofertes.

En el cas que les empreses licitadores prestin addicionalment el servei de proximitat de vehicles mecànics de mobilitat personal (VMP) com bicicletes amb propulsió auxiliar, patinet elèctric, tricicles, segways, etc., les condicions d'execució seran les següents:

- Servei immediat dins la mateixa ciutat o municipi (Barcelona o altres, segons disponibilitat).
- Pes màxim: 5 kg
- Volum total màxim: 24 l
- Dimensions màximes: 40x30x25 cm

Així mateix, quan les empreses licitadores ofereixin altres cobertures addicionals al servei local de missatgeria com ara servei amb furgoneta o camió i/o servei pont, es valorarà com una prestació valorable, d'acord amb la clàusula catorzena i l'**Annex núm. 6 del PCAP**. Aquest/s servei/s no seran objecte de valoració ni un requisit per a la presentació d'ofertes.

Per calcular l'import de cada servei i també per avaluar les ofertes econòmiques es tenen en compte els següents paràmetres, inclosos en l'oferta econòmica (**Annex núm. 7 del PCAP**):

- Tarifa per servei de proximitat (preu per adreça)
- Suplement per pluja (sobre el total del servei)
- Suplement per espera (per minut a partir de 10 minuts)
- Suplement fora horari habitual
- Per excés de pes a partir de 5 kg
- Per excés de mides a partir de 30x30x30 cm
- Cobertures addicionals: servei amb furgoneta o camió i/o servei pont. Només en el cas que l'empresa adjudicatària presti aquest servei i així ho especifiqui a l'**Annex núm. 7 del PCAP** a la columna *cobertures addicionals*.

Els preus *cobertures addicionals*, no seran objecte de valoració ni un requisit per a la presentació d'ofertes. En cas que l'empresa ofereixi alguna d'aquestes cobertures, seran valorades d'acord amb els criteris establerts en l'**Annex núm. 6** i la clàusula catorzena del PCAP, unit a la disponibilitat d'aquest servei.



Com a altres cobertures addicionals, l'empresa podrà oferir l'execució del servei en dissabte o en festiu. Aquests serveis són opcionals per l'empresa licitadora i no són objecte de valoració ni requisit per la presentació d'ofertes. En cas que s'ofereixin, el seu preu no podrà suposar un increment superior al 50% del preu ofert per al servei en dia laborable, en cas de lliurament en dissabte i del 100% en cas de lliurament en festiu.

QUARTA. CONDICIONS GENERALS DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS: LOTS 1,2 I 3

Els serveis de missatgeria consisteixen en el transport, recollida, custòdia, distribució i lliurament de paqueteria. Aquesta prestació es realitzarà a partir d'una petició o comanda. Els lliuraments es faran efectius en les adreces indicades en cada servei i, si es el cas i així s'indica, es tornarà al seu lloc d'origen. També s'haurà de retornar el paquet quan no sigui possible l'entrega al seu destinatari.

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

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

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

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

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

Això no exclou que es pugui fer servir l'opció de servei directe, quan l'empresa adjudicatària en disposi, i així ho faci constar a la columna *servei directe* de l'**Annex 7**



del PCAP i ho hagi escollit el departament o entitat peticionària alhora de sol·licitar el servei.

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

- **Servei directe**

El servei directe, a diferència del servei pont/courier, és aquell on el procediment complet, des de la recollida fins el lliurament del producte és gestionat íntegrament per l'empresa adjudicatària, sense intermediaris. La flota de vehicles és pròpia i la traçabilitat del producte no depèn de tercers.

- **Courier/ Servei pont**

El Courier/ servei pont és aquell servei que s'encarrega exclusivament del servei de transport de missatgeria i paqueteria, i la traçabilitat no depèn exclusivament de l'empresa adjudicatària, sinó des intermediaris. Aquest servei és el que acostumen a fer servir les empreses que tenen necessitats puntuals de serveis urgents o no de transport provincial, nacional, internacional i fora de l'àmbit interurbà, pel fet de disposar d'una flota més extensa en el territori.

CINQUENA. CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI – LOTS 1, 2 i 3

5.1 Especificacions per a les peticions i comprovants del servei

Els encàrrecs de servei es tramitaran mitjançant el **formulari de l'Annex núm. 12 del PCAP** i d'acord amb l'establert a l'**Annex 11 del PCAP**. Els departaments o entitats destinatàries de l'objecte d'aquest contracte seran els qui emplenin aquest formulari el qual serà tramès a l'adreça electrònica que l'empresa adjudicatària posi a disposició.

En el supòsit que l'empresa adjudicatària disposi d'una pàgina web, aplicació informàtica o qualsevol altre sistema mecanitzat que pugui rebre els encàrrecs de les unitats destinatàries, aquests hauran d'incloure un formulari/document per entrar dades, amb el contingut mínim següent:

- Codi client
- Data i hora sol·licitud
- Tipus de servei (transport): Servei local a peu, amb moto, VMP, furgoneta o camió.
- Servei contractat (d'acord amb la descripció establerta al PCAP)
- Tipus de servei: Per adreça, per km interurbà, per espera, prioritat;; Immediat, servei pont (Express, urgent, semi-urgent)
- Destinació genèrica: Catalunya, Península, Palma de Mallorca, Gran Canària / Tenerife, Altres Illes Balears, Andorra, Altres Illes Canàries / Ceuta / Melilla, Internacional
- Pes i volum
- Nombre de paquets, caixes o documents
- Adreça de recollida



- Adreça o adreces de destinació (si es tracta de més d'un enviament del mateix tipus)
- Referència del centre gestor
- Observacions

Aquest formulari, que servirà per formalitzar l'encàrrec de servei d'acord amb **la clàusula trenta-vuitena del PCAP**, s'adjuntarà a l'albarà o nota de recollida, com a document de referència per a la facturació corresponent.

Les unitats destinatàries podran fer servir indistintament el formulari de **l'Annex núm. 12 del PCAP** o l'aplicació informàtica pròpia de l'empresa adjudicatària, sempre i quan aquesta en disposi i així ho hagi fet constar a **l'Annex núm. 7 del PCAP**.

- Codificació de les unitats destinatàries:

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

5.2 Comunicació amb l'empresa adjudicatària i horaris de prestació del servei

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

Els destinataris del servei realitzaran de forma habitual les seves peticions en la franja compresa entre les 8 hores i les 18.00 hores de tots els dies laborables de l'any.

No obstant, l'empresa adjudicatària podrà disposar d'un servei d'atenció telefònica o bé assignar una persona que pugui atendre les peticions fora de l'horari assenyalat anteriorment, per tal d'atendre aquelles sol·licituds de caràcter urgent. Aquesta prestació no és de caràcter obligatori per a l'empresa adjudicatària, però sí valorable d'acord amb **l'Annex núm. 7 del PCAP**.

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

5.3 Registre d'incidències

Qualsevol incidència que dificulti el transcurs o desenvolupament normal dels serveis contractats, haurà de ser posada en coneixement a l'empresa adjudicatària o a les entitats receptores del servei, segons a quí correspongui, en la màxima celeritat i com a màxim en un termini màxim de 24 hores, per a la seva consideració i resolució entre el responsable del departament o entitat corresponent i el responsable designat per l'empresa adjudicatària, a fi de donar la solució més ràpida i adient en cada cas. No



s'acceptaran, com a justificació d'incompliment dels plecs del contracte per part de l'adjudicatari, els incidents no comunicats en temps i forma.

El transportista ha de garantir la integritat de la mercaderia. En cas que tingui lloc alguna incidència durant el transport com ara: accidents de trànsit propis o aliens, avaries en el vehicle en el transcurs del servei, trencament del embalatge, trencament de la cadena de fred, trencament d'envasos, vessament del contingut dels envasos, etc. s'haurà de registrar i comunicar la incidència a la persona de contacte que ha sol·licitat el servei de recollida i, si es coneix, a la persona de contacte del servei que fa la recepció.

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

- Número d'albarà
- Durada
- Tipus d'incidència
- Solució que se li ha donat
- En el cas de transport en fred: quines mostres o tipus de mercaderia es transportaven, així com les observacions corresponents respecte a si la incidència ha pogut afectar-les quant a la seva conservació i/o contaminar-les, trencar-les o causar altres perjudicis similars
- També s'enregistrarà qualsevol anomalia o deteriorament que es detecti a fi de millorar el servei.

5.4 Fitxers de dades

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

En el cas del transport de mostres biològiques, l'empresa responsable del transport haurà d'assegurar la confidencialitat de la informació incorporada a les mateixes, així com de la documentació addicional relacionada que, en el seu cas, les acompanyi, durant la seva recepció, transport i lliurament.

SISENA. CONDICIONS ESPECÍFIQUES D'EXECUCIÓ DEL LOT 2

6.1 Especificacions del servei

La recollida i lliurament dels paquets inclosos en aquest lot, han d'arribar al lloc de destí el dia i hora concertats i segons les condicions de conservació que s'estipulin en cada una de les comandes.

El servei es podrà realitzar mitjançant transport propi o transport subcontractat que reuneixi els requisits del plec de prescripcions tècniques.



Per al transport de mostres caldrà que l'empresa de transport pugui disposar d'indicadors de traçabilitat de temps i temperatura, entre d'altres, que garanteixin que no es trenqui la cadena de fred, així com una solució dissenyada per transportar a temperatura controlada.

En cas de no poder fer el lliurament, s'ha de permetre la recuperació del producte sense trencar la cadena de fred. Les mostres no podran romandre en custòdia excepte si així ho autoritza el peticionari o la unitat de destí.

6.2 Horaris de prestació del servei

Els horaris s'establiran en el moment d'efectuar la petició del servei de recollida, que seran en tot cas en dia laborable, de dilluns a divendres de 8 hores a 18 hores, excepcionalment, si el centre d'origen ho requereix i l'empresa ho ha ofert, en dissabtes.

En cas que en el moment de fer la petició es desconegui l'horari en què s'ha de fer la recollida/lliurament, caldrà comunicar-ho a l'empresa adjudicatària. Un cop es conegui l'horari per efectuar la recollida/lliurament, caldrà comunicar-ho a l'empresa adjudicatària en un termini no inferior a 24 hores.

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

Quan un departament o entitat destinatària requereixi establir uns determinats dies o horaris de recollida, ja sigui per les peculiaritats de la mercaderia objecte del servei, la ubicació del lloc de recollida o lliurament, compliment de terminis, període de recollida o qualsevol altra necessitat, el peticionari i l'empresa adjudicatària ho pactaran abans d'efectuar-se el servei podent-se inclús formalitzar el servei de forma periòdica atenent a un calendari o períodes concrets.

Si la mostra no arriba a destí per problemes imprevistos l'empresa ha de garantir la seva íntegra conservació i comunicar-ho al peticionari i a la unitat destinatària.

6.3 Especificacions per al transport

Les mostres s'han de recollir i lliurar al seu destí, d'acord amb la petició de les unitats destinatàries, procurant minimitzar el temps transcorregut des de la recollida fins a la seva recepció pel destinatari final, tret que en el moment d'efectuar l'encàrrec de servei, s'especifiqui altra cosa.

Les mostres s'han de mantenir, en tot moment, a les temperatures indicades per qui lliuri la mercaderia o segons les dades indicades a les instruccions que acompanyi, si es que en té.

A més de la temperatura, l'empresa transportista haurà de tenir en compte totes aquelles variables que puguin afectar a l'estabilitat de la mostra per tal que no es vegi alterada la seva qualitat i la fiabilitat dels resultats: manteniment de la posició, orientació del recipient, agitació, exposició a la llum, pressió atmosfèrica, i temps transcorregut fins a l'entrega de les mostres.



SETENA. LLIURAMENT I RECEPCIÓ DELS ENVIAMENTS : LOTS 1, 2 i 3

En relació al control, facturació, seguiment telemàtic dels processos de distribució i lliurament dels enviaments i possibles reclamacions derivades dels serveis de missatgeria, l'empresa adjudicatària estamparà un segell o qualsevol altre sistema de comprovant de l'empresa que efectuï el servei, com un rebut, albarà, nota de recollida, per duplicat, quedant-se una còpia la unitat destinatària del servei.

En aquest segell o comprovant, hi constarà la data, hora de l'entrega efectuada i el vehicle/missatger que realitza el servei. Aquest últim concepte servirà per fer un correcte seguiment de l'ús de vehicles no contaminants oferts per l'empresa adjudicatària en la seva licitació.

Si no fos possible el lliurament d'aquest comprovant en aquell moment, l'empresa adjudicatària haurà de remetre'l per correu electrònic a la unitat destinatària.

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

VUITENA. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Les empreses adjudicatàries estaran obligades a:

No utilitzar el nom i la imatge de la Generalitat de Catalunya amb motius publicitaris o per qualsevol altre interès exclusiu de l'empresa contractista sense que prèviament s'hagi autoritzat expressament.

Gestionar i organitzar el servei objecte del contracte de conformitat amb les indicacions i les directrius de les entitats contractats.

Garantir els serveis mínims establerts en cas de vaga o situacions anàlogues.

Sol·licitar totes les autoritzacions pertinents per a l'exercici de les activitats pròpies dels serveis a realitzar.

Prestar el servei amb la necessària continuïtat, ajustant-se estrictament a la seva realització, a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables.

Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc, incloent-hi els ocasionats pel seu personal així com les compensacions que corresponguin a tercers, fruit del desenvolupament d'aquests serveis.

Fer-se càrrec de totes les sancions que en matèria de trànsit, incompliment d'ordenances municipals o d'altre índole puguin ser imposades durant l'execució del servei a qualsevol de les persones contractades en realitzar les activitats objectes del contracte.



Els desperfectes, robatoris o la pèrdues de materials que es produeixin durant el transport, especialment si són fruit de negligència, descurança o d'una manipulació incorrecta dels materials, seran responsabilitat de l'empresa contractista. Les reparacions o reposició d'aquests aniran al seu càrrec, així com la indemnització procedent per les pèrdues que es produeixin. Aquestes quantitats es podran restar dels imports de les factures que presenti el contractista.

NOVENA. INSTAL·LACIONS I PERSONAL QUE PRESTARÀ ELS SERVEIS

9.1 Condicions dels mitjans de transport

El Servei de missatgeria, segons les necessitats de cada ruta, pot ser executat amb diversos mitjans de transport, d'acord amb l'establert a la [clàusula tercera](#). A excepció de casos puntuals en el que es pugui requerir una furgoneta de major volum, es prestarà el servei amb vehicles de càrrega fins 1.500 kg, atenent a criteris mediambientals.

En cas de possibles avaries o accident del vehicle, l'empresa adjudicatària haurà de substituir-lo per un altre de característiques similars per continuar la ruta i efectuar el mateix horari i servei, sempre a càrrec de l'adjudicatari. En qualsevol cas, l'empresa no facturarà el temps transcorregut des de l'aturada del servei fins a la represa del mateix.

9.2 Requisits del personal

Seràn a càrrec de l'empresa contractista el cost total del personal encarregat de la realització del servei. Així mateix seràn a càrrec de l'empresa adjudicatària els vestits de treball i qualsevol altra despesa que sigui necessària per a l'adequada prestació del servei.

L'empresa contractista haurà de complir les normes de seguretat i higiene en el treball i les obligacions sobre Seguretat Social i altres disposicions vigents en matèria laboral i de riscos professionals.

L'empresa contractista es compromet a la substitució immediata del seu personal durant els períodes de vacances, llicències, permisos, baixes mèdiques o qualsevol altre incidència personal, per altre treballador amb els mateixos coneixements, a fi que en tot moment el servei contractat quedi cobert de forma eficient.

El personal que efectui el serveis de missatgeria, hauran d'anar degudament identificats, portar una credencial o document identificatiu que faci possible demostrar que forma part de la plantilla de l'empresa adjudicatària. A més, l'haurà de mostrar si li és requerit al control de seguretat i d'identificació d'accessos per accedir a qualsevol de les dependències objecte d'aquest contracte.

Pel que fa als deures del personal de l'empresa contractista, aquest haurà de tenir cura del bon estat de tota la mercaderia que se li encomani, haurà de mantenir un tracte correcte envers les persones treballadores i usuàries dels edificis i instal·lacions. Així mateix, hauran d'utilitzar l'uniforme que els faci identificables com a personal de l'empresa, mantenint d'un estat adequat del vestuari i del seu aspecte personal.



L'empresa adjudicatària ha de disposar de la plantilla necessària per a l'execució d'aquest Acord marc. La relació laboral entre l'adjudicatari i els seus treballadors no afectarà a les entitats destinatàries. En cap cas, la prestació del servei no implicarà cap relació laboral de la Generalitat de Catalunya amb el personal contractat per l'empresa adjudicatària que desenvoluparà els serveis objecte d'aquest contracte, ja que la relació contractual d'aquest personal serà amb l'empresa que l'hagi contractat, exonerant al departament i entitats destinatàries de qualsevol responsabilitat laboral o d'altra índoles envers a ella.

9.3 Prevenció de riscos laborals

L'empresa haurà de complir la normativa vigent en prevenció de riscos laborals, i en concret a allò referit a la coordinació d'activitats empresarials.

L'empresa contractista haurà de garantir el compliment estricte de la normativa laboral i de seguretat social, respecte a la jornada de treball, temps de descans entre jornades i vacances preceptives relatives als treballadors que realitzin el servei al centre.

L'empresa també es fa responsable de que els seus treballadors facin ús de les mesures de protecció, tant col·lectives com individuals, per a complir en tot moment la normativa sobre seguretat i salut i higiene en el treball.

L'article 24 de la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, estableix que quan en un mateix centre de treball hi duguin a terme activitats treballadors de dues empreses o més, aquestes han de cooperar en la aplicació de la normativa de prevenció de riscos laborals i amb aquesta finalitat han d'establir els mitjans de coordinació que siguin necessaris.

L'article 4 del RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, estableix que el deure de cooperació serà d'aplicació a totes les empreses concurrents en el centre de treball.

9.4 Seguretat i protecció de dades

Totes les persones de l'empresa adjudicatària que intervinguin directament o indirecta en l'execució del contracte i en especial l'operari que realitza el servei hauran de guardar i garantir la més estricta confidencialitat en tot el que faci referència a la documentació que transporta.

L'empresa adjudicatària no accedirà a cap dada de caràcter personal que no sigui estrictament necessària per a la prestació del servei.

Tot i així, serà necessari regularitzar la relació mitjançant un document en el qual s'emfatitzi el compromís de confidencialitat i deure de secret del tercer prestador de serveis de dades propietat del departament o entitat que contracti el servei i encara més en cas que en l'execució de les seves funcions professionals, de forma involuntària o accidental, accedeixi a dades de caràcter personal.



En aquest supòsit, cal que l'adjudicatari signi la preceptiva clàusula de confidencialitat i deure de secret (**Annex núm. 4 del PCAP**).

En el supòsit que l'entitat destinatària d'un servei consideri les dades de les seves trameses d'especial protecció, podrà formalitzar un document addicional a aquest **Annex núm. 4 del PCAP** que garanteixi el tractament per al fi específic.

DESENA. REQUISITS PER A L'EXECUCIÓ EN MATÈRIA D'ASSEGURANCES

L'adjudicatari haurà de tenir vigents les següents assegurances:

Pòlissa d'assegurança dels vehicles, d'acord amb la normativa vigent, que cobreixi la responsabilitat civil a tercers.

El capital assegurat de la pòlissa de responsabilitat civil esmentada ha de ser, com a mínim, de 350.000 € per sinistre i any.

Pòlissa d'assegurança que cobreixi els danys produïts a les mercaderies transportades per l'empresa adjudicatària, per un valor mínim de 100.000 €.

Pòlissa d'assegurança de l'emmagatzematge de les mercaderies contra robatori, incendi i aigua, per un valor mínim de 100.000 €.

L'adjudicatari estarà obligat a lliurar a l'òrgan de contractació dins del termini de deu dies hàbils a comptar des del següent a aquell en què hagués rebut el requeriment previ a l'adjudicació, una còpia legitimada de les pòlisses d'assegurances de Responsabilitat Civil subscrites, que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil que li pugui correspondre a l'adjudicatari per danys, pèrdues, extraviaments, per qualsevol causa, dels béns transportats. En qualsevol d'aquests casos, el capital a assegurar serà de 40,00 euros per sobre o paquet, amb independència del contingut del sobre. Així mateix, haurà d'acreditar la vigència de les pòlisses esmentades durant tot el termini de vigència del contracte, incloses les possibles pròrrogues, aportant davant l'òrgan de contractació, còpia del rebut corresponent al pagament de la mateixa.

Amb independència de l'assegurança assenyalada en els paràgrafs anteriors, l'entitat que sol·liciti el servei de missatgeria podrà, amb caràcter general o puntual, sol·licitar a l'empresa adjudicatària, la contractació d'una assegurança específica per cobrir els riscos per danys, pèrdua o avaria durant el transport dels béns considerats especials (fràgils i de valor). en concret el material informàtic, mobiliari tècnic i qualsevol altre bé que reuneixi aquesta consideració. L'interès en contractar aquesta assegurança s'haurà de comunicar amb una antelació mínima de 24 hores. La seva prima anirà, en aquest supòsit, a càrrec del destinatari contractant de l'encàrrec de servei.



Aquesta assegurança podrà subscriure's segons les dues modalitats següents:

- **Sense necessitat de declarar el valor de la mercaderia.** L'empresa adjudicatària comunicarà l'assegurança específica per cobrir els riscos per dany, pèrdua o avaria de les mercaderies durant el transport.
- **Amb la declaració del valor de la mercaderia.** Només serà considerat "valor declarat" de la mercaderia quan se sol·liciti de forma expressa a l'empresa adjudicatària la contractació de l'assegurança complementària, acceptant el sobrecost corresponent.

En qualsevol dels casos anteriors, la responsabilitat de l'empresa adjudicatària quedarà circumscrita a les condicions generals i particulars recollides a la pòlissa contractada, és a dir, cobertures, exclusions, limitacions, etc.

ONZENA. SISTEMA DE FACTURACIÓ

La facturació s'efectuarà mensualment a raó dels serveis efectivament realitzats en el període comprès del mes, d'acord amb els preus oferts.

La facturà s'elaborarà d'acord amb la informació dels albarans emesos i haurà de contenir,- per cada un dels productes contractats, els conceptes mínims següents:

- Preu unitari de cada enviament
- Import net total de despesa
- Impost sobre el valor afegit
- Import total
- Concepte facturat. Aquest concepte haurà de seguir la mateixa terminologia que l'empleada al llistat de preus de l'Annex 7 del PCAP, segons els preus adjudicats
- Data del servei
- Trams de pes
- Número o referència que relacioni la factura amb les notes de lliurament/albarans

La factura també podrà incloure:

- Dades del centre on es recull el producte/ mercaderia
- Centre gestor
- Especificació de la destinació
- ...

Els conceptes indicats han de concordar, obligatòriament, amb els que constin a l'albarà de lliurament.

El preu unitari de cada un dels conceptes ha de coincidir amb l'oferta econòmica inclosa en l'**Annex núm. 7 del PCAP** sense que en cap cas pugui sobrepassar les quanties de les ofertes presentades pels licitadors.



Per tal de donar conformitat a les factures, les entitats destinatàries podran demanar a les empreses adjudicatàries els hi siguin lliurats telemàticament els albarans inclosos en la factura.

La tramitació del pagament d'aquesta facturació es farà mensual per mes vençut dels serveis realitzats en el període complet de la mensualitat a la que es refereixi.

La factura serà en format electrònic i a través de la bústia comuna del servei e.FACT del Consorci AOC ubicada a l'adreça <https://efact.eacat.cat/bustia/?emisorId=7> per a les entitats indicades a l'article 4 de la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de remetre abans de l'emissió de la factura electrònica definitiva, al correu electrònic que s'indiqui per cada centre gestor, si aquest ho requereix per a la validació de la factura, un document, tipus llistat de dades detallat, en un format reutilitzable i no editable, apte per a la seva transformació en altres formats, amb el contingut mínim següent:

- Número/ referència de cada servei, que relacioni la factura amb les notes de lliurament/albarà.
- Import detallat de cada concepte facturat. Aquest concepte haurà de seguir la mateixa terminologia que l'empleada al llistat de preus de l'Annex 7 del PCAP, segons els preus adjudicats.

DOTZENA. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

El seguiment de l'execució del contracte l'efectuarà el tècnic encarregat de la Comissió Central de Subministraments, en endavant la CCS, que farà també d'interlocutor amb els departaments i entitats destinatàries d'aquest Acord marc.

Amb aquesta finalitat, l'empresa adjudicatària facilitarà a la CCS un quadre de comandament amb periodicitat semestral dels serveis realitzats. Per tal d'homogeneïtzar les dades, durant el primer semestre de vigència de l'Acord marc, serà lliurat a les empreses adjudicatàries el model de quadre de comandament que hauran d'emplenar. El seu contingut mínim serà el següent:

- Departament o entitat
- Tipus i àmbit de servei contractat (d'acord amb la codificació establerta al PCAP)
- Data i hora del servei
- Número d'albarà/ nota de lliurament que correspongui a cada servei contractat
- Centre gestor
- Preu de cada concepte facturat
- Detall dels vehicles utilitzats que van ser objecte de valoració en els apartats de l'oferta tècnica de caràcter ambiental de la flota de recollida i distribució .

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



l'entitat, faran totes aquelles comunicacions de tramitació de caràcter repetitiu, com ara la transmissió de dades de l'empresa, d'albarans i factures, avisos de lliurament i altres de caràcter similar, indicant el nom, cognoms, número de DNI, telèfons, fax i adreça de correu electrònic assignats i càrrec en l'organització de l'empresa.

D'acord amb allò establert en el Plec de clàusules administratives particulars, l'Administració de la Generalitat de Catalunya establirà els procediments i mitjans que estimi oportuns per a un efectiu control de la prestació del servei. En qualsevol moment, podrà efectuar enquestes sobre satisfacció del servei, comprovacions sobre la qualitat del servei i podrà demanar a l'empresa adjudicatària, qualsevol informació respecte a la facturació, seguiment del pagament, i execució de l'Acord marc (compliment dels terminis de lliurament, relació i seguiment d'incidències...), i l'adjudicatari estarà obligat a facilitar-la.

L'Administració de la Generalitat de Catalunya podrà donar instruccions per al correcte desenvolupament del servei, restant obligat l'adjudicatari al seu compliment. Aquestes, no podran contradir ni modificar substancialment les clàusules dels plecs del present Acord marc.