

**PLIEGO DE CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE
SERVICIOS POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD**

CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE MENSAJERÍA” PARA LA FUNDACIÓN EOI

Número de Expediente: PNpubli_20181217_MENSAJERÍA.

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El objeto del contrato es la prestación del servicio de mensajería para atender a las necesidades de la Fundación EOI en todas sus sedes, incluyendo:

- Servicio de mensajería y paquetería local, nacional e internacional.
- Servicio de valija entre los distintos edificios de EOI en Ciudad Universitaria (Madrid) y sus distintas sedes.
- Servicio de mensajería urgente para cada una de las sedes de EOI.

El servicio se desarrollará en todas las sedes de EOI y, actualmente:

Madrid:

- Sede Principal, Avda. de Gregorio del Amo, 6, 28040 Madrid.
- Colegio Mayor Guadalupe, Avda. Séneca, 4, 28040 Madrid.
- Colegio Mayor África, Calle Ramiro de Maeztu, 8, 28040 Madrid.

Sevilla:

- Calle Leonardo da Vinci, 12, 41092 Isla de la Cartuja, Sevilla.

Elche:

- Calle Presidente Lázaro Cárdenas del Río, esq. c/ Cauce, Polígono El Carrús, 03206 Elche (Alicante).

En la ejecución de cada uno de los envíos, se debe entregar a EOI un albarán en el que figuren los datos y la firma de la persona que recoge el envío o el sello de la entidad a la que va dirigido, con la indicación del día y hora del mismo.

En caso de que la entrega del envío no pueda hacerse efectiva por causa no imputable a EOI, el servicio deberá efectuarse de nuevo de acuerdo a las mismas instrucciones o distintas a indicación de EOI.

Las funciones que con carácter general constituirán la prestación del servicio serán las que se reseñan a continuación:

SERVICIO DE MENSAJERÍA LOCAL (URBANO)

Los servicios de mensajería local incluyen los relativos a la capital y provincia de los lugares en los que se encuentran las distintas sedes de EOI.

El servicio incluye el envío de sobres y de paquetería.

Para la realización de este servicio se establece un horario fijo con recogida diaria de lunes a viernes por la tarde, según el horario de recogidas que se defina, a conformidad de EOI.

El tiempo máximo de entrega de sobres en Madrid capital, Sevilla capital y Elche será antes del día siguiente a las 10.00 horas.

SERVICIO DE MENSAJERÍA NACIONAL (TODO EL TERRITORIO NACIONAL)

Los servicios de mensajería nacional incluyen los envíos dentro del territorio español desde todas las sedes de EOI.

El servicio incluye el envío de sobres y de paquetería.

Para la realización de este servicio se establece un horario fijo con recogida diaria de lunes a viernes por la tarde, según el horario de recogidas que se defina, a conformidad de EOI.

El tiempo máximo de entrega de sobres en península será antes del día siguiente a las 14.00 horas.

SERVICIO DE MENSAJERÍA URGENTE

El servicio incluye el envío y entrega urgente de sobres y de paquetería en todas las sedes.

La entrega y la recogida tendrán carácter urgente cuando así lo comunique previamente EOI. Cualquiera de las sedes de EOI podrá solicitar este servicio de 8:00 a 22:00 horas, previa comunicación del carácter urgente del envío y/o entrega.

El tiempo máximo de entrega de sobres y de paquetería dentro de la provincia de cada sede de EOI será de una hora.

El tiempo máximo de entrega y recogida de sobres y de paquetería fuera de la provincia de cada sede de EOI será de una hora.

SERVICIO DE VALIJA ENTRE LA SEDE PRINCIPAL Y EL RESTO DE LAS SEDES.

El servicio de valija entre la sede principal de EOI y las otras sedes (4) incluye la recogida y la entrega de documentación y paquetería entre ellas, mediante un sistema de seguridad que garantice la confidencialidad de estos.

El servicio se efectuará entre la sede principal y el resto de las sedes (Colegios mayores Madrid, sede de Sevilla y sede de Elche) bajo demanda.

Para la realización de este servicio se establece un horario de entregas y recogidas inicialmente bisemanal (martes y viernes), dependiendo de la necesidad, según el horario detallado a continuación:

- Los lunes y jueves de cada semana se recogerá en todas estas sedes en un horario posterior a las 18.00 horas.
- La entrega en la sede que corresponda se hará antes de las 12.00 horas del siguiente día hábil.

Las bolsas (valija) serán proporcionadas por el adjudicatario, siendo propiedad de este, el cual las pondrá a disposición de EOI.

A efectos de facturación, estos envíos se considerarán envíos locales o nacionales según corresponda.

OTROS SERVICIOS

Cualquiera de las sedes de EOI podrá solicitar servicios puntuales fuera de estos horarios.

A tal efecto, el licitador deberá indicar en la oferta que otros servicios complementarios está en disposición de ofrecer.

Entre ellos, y cuando sea requerido, el licitador deberá ofrecer la posibilidad de prestar servicios de gestión como la entrega de documentos en registros con sello de entrada, sellado de documentos, etc.

Se incluirán también los servicios de paquetería de paquetes con peso superior a 10 kg o volúmenes especiales.

El licitador deberá poner a disposición de EOI un servicio de atención al cliente, incluyendo teléfono de atención y asistencia para los destinatarios de los envíos cursados por esta Entidad. Este servicio debe contar con un responsable para cada una de las sedes en cada zona geográfica.

En todo caso, el licitador deberá ofrecer los siguientes servicios:

- Asistencia técnica personalizada para la entidad contratante.
- Oficina Virtual o herramienta, que permita confeccionar una relación de notificaciones a través de internet u off-line.
- Herramienta de control de calidad de plazos de entrega
- Visor Web de verificación de integridad.
- Recepción puntual de información de los envíos que han sido devueltos.
- Entrega con recogida.
- Sistema de consulta de consumos.
- Los servicios adicionales que pudieran acompañar a los servicios indicados en apartados precedentes.
- Acuse de recibo por correo electrónico.
- Prestación del servicio fuera de los horarios establecidos cuando las circunstancias así lo requieran.

- Mayor cobertura de riegos a la descrita en el Pliego de Características Técnicas.

GESTIÓN DE LOS ENVÍOS

El adjudicatario deberá aportar los albaranes de entrega y de recogida de cada uno de los servicios realizados. En dichos albaranes deberán recogerse todas las características del envío.

El adjudicatario presentará mensualmente, junto con cada una de las facturas, un listado de todos los servicios realizados, agrupados por tipo de servicio en el que se especificarán claramente todas las características del envío (dirección completa de origen, dirección completa de destino, exceso de peso si procede, tiempo de entrega, etc.). Se deberá indicar el número de envíos realizados de cada concepto y su importe, el peso y/o volumen de cada envío, kilometraje, derechos aduaneros si procede, así como el importe total de todos los conceptos.

Asimismo, remitirá a EOI una estadística anual desglosada por tipo de servicio realizado.

Queda terminantemente prohibido la apertura y/o manipulación del contenido de los sobres y paquetes por parte del adjudicatario o de cualquier persona dependiente del mismo.

GESTIÓN DE LOS ALBARANES

El adjudicatario deberá disponer de una página Web, o cualquier otro sistema mecanizado que permita a EOI elaborar los albaranes para el depósito de los envíos, así como realizar el seguimiento y control de los envíos registrados.

Los modelos de albarán deben contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: unidad que deposita, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos de destino, servicios adicionales, etc.

No obstante, lo indicado en el párrafo anterior, las unidades que, por su reducido tamaño o escaso volumen de envíos, consideren inadecuado el sistema mecanizado propuesto por el adjudicatario, podrán efectuar el depósito acompañado de albaranes elaborados manualmente.

INFORMACIÓN

A la finalización del ejercicio económico, el adjudicatario deberá facilitar en soporte informático un resumen de los envíos gestionados durante el ejercicio detallando para cada unidad de recogida, el número de envíos y los importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda.

Debido a la existencia del servicio de valija y el flujo de documentación y mensajería entre sedes, se encuentra recomendable encontrar un único adjudicatario para la uniformidad del servicio.

Revisada la idoneidad técnica del servicio descrito y sus prestaciones, se ha comprobado que el objeto del contrato es una unidad funcional independiente.

2. PLANIFICACIÓN TEMPORAL

La duración será de veinticuatro meses desde la fecha de firma del contrato.

EOI convendrá con el adjudicatario las actuaciones que se llevarán a cabo durante la ejecución del contrato, sin que en ningún caso pueda superarse el presupuesto máximo de contratación. Si el presupuesto máximo se ejecutará en su totalidad antes de finalizar el plazo indicado, el contrato finalizará anticipadamente en la fecha en que se haya alcanzado el importe correspondiente al presupuesto máximo.

Posibilidad de prórroga: Al término del plazo de ejecución inicial o si el presupuesto máximo se ejecutara en su totalidad antes de finalizar el plazo de ejecución inicial, EOI podrá proponer al adjudicatario la prórroga del contrato anualmente, por un período máximo de dos años adicionales, sin que la cuantía final supere en ningún caso el valor estimado. Cada posible prórroga del contrato, tendrán una duración máxima de un año, permaneciendo sus características inalterables. Cada prórroga tendrá lugar por mutuo acuerdo de las partes que deberá ser formalizado por escrito.

El Proyecto deberá ser presentado por los licitadores con una planificación de acuerdo a esta duración.

El servicio se desarrollará en todas las sedes de EOI y, actualmente:

Madrid:

- Sede Principal, Avda. de Gregorio del Amo, 6. CP: 28040 Madrid.
- Colegio Mayor Guadalupe, Avda. Séneca, 4, 28040 Madrid.
- Colegio Mayor África, Calle Ramiro de Maeztu, 8, 28040 Madrid.

Sevilla:

- Calle Leonardo da Vinci, 12. CP: 41092 Isla de la Cartuja, Sevilla.

Elche:

- Calle Presidente Lázaro Cárdenas del Río, esq. c/ Cauce, Polígono El Carrús, CP: 03206 Elche (Alicante).

Para lo cual el adjudicatario deberá tener plena disponibilidad para estar permanentemente vinculado al lugar de realización de los trabajos durante la prestación del Servicio.

3. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá llevar a cabo sus tareas mediante un equipo multidisciplinar, estable, con amplia experiencia en la realización de Servicios similares al ofertado. El equipo de trabajo estará dirigido por un **Responsable del Servicio**, designado por el adjudicatario, que actuará como único interlocutor ante EOI, quien actuará como responsable de la elaboración y entrega de los trabajos, estará integrado en su propia plantilla y tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente a EOI, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo adscrito al contrato, de un lado, y EOI, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
- Informar a EOI del grado de cumplimiento y evolución del Servicio, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.
- Informar a EOI acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, así como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al Servicio, proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.
- Emisión de informes y mejora continua de la calidad del servicio.
- Emisión de un informe indicando las medidas de control impuestas y las acciones a llevar a cabo que sean necesarias cuando las desviaciones del Proyecto así lo requieran.
- Velar por el cumplimiento de las medidas de protección de datos personales, confidencialidad, custodia de la documentación y de cualquier otra normativa de aplicación al Proyecto.
- Todas aquellas correspondientes a la buena marcha del servicio.

El licitador deberá incorporar en el Modelo Organizativo contemplado en su oferta información del equipo destinado a la prestación de todos los servicios a ser prestados (administración, servicios adicionales, definición de procesos, gestores...). Se harán constar los siguientes puntos:

- Identificación de los perfiles profesionales, con su formación y experiencia.
- Funciones a realizar por cada uno de los perfiles profesionales en el ámbito del servicio a prestar, atribuciones básicas y operaciones propias.
- Indicación de las necesidades de colaboración con personal de EOI que se consideran necesarias, incluyendo su alcance estimado.

4. MEDIOS TÉCNICOS

El licitador deberá incluir en este apartado una descripción completa de la infraestructura de que dispone para la prestación del servicio, en las condiciones descritas en este pliego. Asimismo, se incluirá una relación y descripción de las herramientas de gestión propuestas por el licitador para dar respuesta a los requisitos del servicio.

El adjudicatario pondrá sus propios medios materiales y personales necesarios para la ejecución del contrato, y en el caso de que los servicios deban prestarse necesariamente en dependencias de EOI, se realizarán en espacios de trabajo diferenciados de los que ocupan los trabajadores de EOI.

5. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO - SISTEMAS DE CONTROL Y CALIDAD DE SERVICIO

Se debe indicar como se realizará la gestión y seguimiento del Servicio.

En la oferta se deberá incluir el Plan de Calidad propuesto y Plan de Contingencia ante situaciones extraordinarias, incluyendo un Acuerdo de Calidad de Servicio propuesto, que contenga valores concretos de:

- Tiempos de solución de incidencias.
- Controles de calidad.

EOI designará un responsable del contrato. Las funciones de éste serán, con carácter general, las derivadas de la dirección, comprobación, informe y vigilancia de la correcta realización de los trabajos y, en especial, las que le asigne EOI.

Asimismo, EOI se reserva el derecho a realizar todos aquellos controles e inspecciones que crea oportuno con el fin de garantizar el cumplimiento del contrato.

El adjudicatario, durante la ejecución del contrato, deberá entregar informes periódicos recogiendo los principales datos sobre su actividad.

6. PÓLIZA DE SEGURO

El adjudicatario dispondrá de un seguro de responsabilidad del transportista, por el que responderá del robo, pérdida total o parcial de los sobres o paquetes del servicio, así como de su deterioro, desde el momento de su recepción, transporte, hasta su entrega en destino.

El adjudicatario tendrá la obligación de indemnizar a EOI en cualquiera de los casos mencionados el valor de reposición de los sobres o paquetes del servicio hasta un máximo de 4,50 € por kilogramo transportado. Asimismo, responderá de los daños derivados del retraso en la ejecución del servicio, indemnizándose el perjuicio ocasionado siempre y cuando éste haya sido probado.

EOI, por su parte, previo aviso y mediante declaración de valor, podrá asegurar la mercancía enviada satisfaciendo al adjudicatario una cantidad adicional del 2% del valor de la mercancía.

El licitador que resulte adjudicatario debe acreditar que tiene suscrita la póliza de seguro aquí establecida. Se acreditará mediante la correspondiente certificación expedida por la compañía aseguradora.

7. OFERTA TÉCNICA

La Oferta Técnica deberá acreditar un dominio conceptual, metodológico y técnico adecuado para la ejecución del contrato y reflejar capacidad técnica probada para dar servicio en el desarrollo del objeto previsto y para la consecución de los objetivos marcados.

La Oferta Técnica deberá incluir la información necesaria para la completa descripción técnica del servicio, incluyendo:

Descripción del servicio relacionándolo directamente con los objetivos y con los criterios de valoración, detallados en el punto 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

Calidad técnica:

- Plan de gestión.
- Gestión de servicios urgentes y recargos en precio.
- Oferta de servicios complementarios, flexibilidad y posibilidad de adaptación a las necesidades de EOI del servicio ofrecido.
- Análisis de consumos y ejecución del servicio.
- Facturación por códigos analíticos
- Seguimiento del contrato.
- Sistemas de gestión de la calidad y de gestión medioambiental utilizados por la empresa.

Enumerar todos los recursos necesarios para la prestación del servicio.

Enunciar el equipo de trabajo previsto (al menos con categorías profesionales o perfiles).

Además, La Oferta se debe presentar de acuerdo a lo indicado en el punto 5.b (SOBRE 2, CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.