



Dirección General de Gestión Económico-Financiera
Servicio Madrileño de Salud
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Este documento es copia del original firmado. En aplicación de la normativa vigente, se han ocultado datos personales y los códigos que permitirían acceder al original

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS EXPEDIENTE: PA SER-10/2024 (A/SER-006681/2024)

**CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE UN OPERADOR
LOGÍSTICO PARA LA CUSTODIA Y DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL
CENTRALIZADO DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD.**

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE UN OPERADOR LOGÍSTICO PARA LA CUSTODIA Y DISTRIBUCIÓN DEL MATERIAL CENTRALIZADO DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD.

Índice

1. Objeto	2
2. Alcance	2
3. Traslado de los materiales del actual Adjudicatario a la ubicación del nuevo Adjudicatario	3
4. Descripción del servicio	4
5. Recursos Humanos	9
6. Requisitos generales para los servicios solicitados	10
7. Requerimientos tecnológicos.....	12
8. Seguimiento de la Operativa.....	12
9. Indicadores de actividad.	13
10. Organización.	17
11. Comunicación y Formación	18
12. Programa de seguridad, salud e higiene.....	19
ANEXO I. Datos actividad.	20
ANEXO II. Material gestionado centralizadamente	21

1. Objeto

El presente pliego tiene por objeto definir las características técnicas que debe cumplir el servicio de gestión de un operador logístico para la custodia y distribución del material centralizado del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) perteneciente a la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid.

Se deberá gestionar de forma eficiente, entre otros parámetros, las caducidades y obsolescencias, roturas de stock, minimizar inventarios con el estudio y montaje de espacios adecuados reduciendo y facilitando el trabajo diario de los usuarios.

2. Alcance

El alcance del pliego objeto de contrato es el servicio para la gestión, custodia y distribución de los materiales centralizados del SERMAS a los puntos de distribución designados en el presente pliego.

2.1 Custodia

El material destinado para la gestión logística centralizada del SERMAS se deberá custodiar por el Adjudicatario en sus propias instalaciones en al menos los dos almacenes destinados en exclusiva a este servicio. El detalle del material que actualmente se está gestionando de manera centralizada en el SERMAS se detalla en el Anexo II. Actualmente este material se encuentra en instalaciones del proveedor Adjudicatario de un expediente anterior, por lo que en caso de resultar Adjudicatario proveedor diferente, cualquier coste relacionado con el transporte y reubicación del material en sus instalaciones deberá ser asumido por el nuevo Adjudicatario, sin que sea posible de trasladar dicho coste al SERMAS.

2.2 Gestión de operador logístico centralizado

El Adjudicatario deberá realizar las labores de recepción, ubicación, almacenaje, preparación y distribución de los EPIS, u otro material ubicado en el almacén, a los centros dependientes del SERMAS o a cualquier otro centro o institución que sea determinado por el mismo

Los Puntos de Distribución (P.D.) habituales son los siguientes con carácter informativo no limitante:

HOSPITAL DE FUENLABRADA
HOSPITAL DE ALCORCON
HOSPITAL DE ISABEL ZENDAL
HOSPITAL LA PAZ
HOSPITAL 12 DE OCTUBRE
HOSPITAL RAMON Y CAJAL
HOSPITAL CLINICO SAN CARLOS
HOSPITAL LA PRINCESA
HOSPITAL SANTA CRISTINA
HOSPITAL NIÑO JESUS
HOSPITAL CRUZ ROJA
HOSPITAL PUERTA DE HIERRO
HOSPITAL LA FUENFRIA
HOSPITAL GETAFE
HOSPITAL DE MOSTOLES
HOSPITAL SEVERO OCHOA
HOSPITAL PRINCIPE DE ASTURIAS
HOSPITAL GREGORIO MARAÑON
HOSPITAL DE EL ESCORIAL
HOSPITAL VIRGEN DE LA POVEDA
HOSPITAL GUADARRAMA
HOSPITAL PSIQUIATRICO LAFORA
HOSPITAL PSIQUIATRICO GERMAIN
ATENCION PRIMARIA
SUMMA
CENTRO TRANSFUSION
HOSPITAL DEL HENARES
HOSPITAL DEL SURESTE
HOSPITAL DEL TAJO
HOSPITAL INFANTA CRISTINA
HOSPITAL INFANTA LEONOR
HOSPITAL INFANTA SOFIA
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE TORREJÓN
MEDICAMENTOS EXTRANJEROS (Sagasta)
OFICINA REGIONAL DE COORDINACIÓN DE SALUD MENTAL Y ADICCIONES DIRECCIÓN GENERAL DE ASISTENCIA SANITARIA Y ASEGURAMIENTO
AMAS (AGENCIA MADRILEÑA DE ATENCIÓN SOCIAL)
RECURSOS HUMANOS (CALLE SAGASTA)
CONSEJERÍA DE SANIDAD (CALLE ADUANA)

La Administración podrá proponer nuevos Puntos de distribución todos ellos dentro del territorio de la Comunidad de Madrid.

En el Anexo I se incluyen datos de actividad de los actuales almacenes centralizados como referencia no limitante para valoración del licitador.

El Adjudicatario deberá aportar todo el equipamiento, maquinaria, vehículos y demás recursos necesarios para el cumplimiento de los fines establecidos.

3. Traslado de los materiales del actual Adjudicatario a la ubicación del nuevo Adjudicatario

El Adjudicatario, correrá con los gastos generados del traslado inicial y deberá realizar el traslado a las nuevas instalaciones en un periodo de tiempo mínimo que no altere el normal funcionamiento del servicio de entregas y aprovisionamiento a los Puntos de distribución. En ningún caso será superior a 120 horas.

Previo al traslado a las nuevas instalaciones, se deberá realizar un inventario del almacén centralizado y proponer la baja de todos los artículos en mal estado o caducado si los hubiere. Este inventario será realizado conjuntamente entre el personal de la empresa que

actualmente realiza el servicio y el Adjudicatario. La Administración podrá asignar personal propio para estar presente durante el inventario.

Una vez situados los materiales en el nuevo destino, el Adjudicatario procederá a realizar un nuevo inventario que se comparará con el anterior a efectos de regularización y que servirá de punto de partida para establecer la clasificación ABC de los productos, ubicarlos en el almacén central y realizar el control periódico del inventario propiedad del SERMAS. Cualquier diferencia entre el inventario realizado en el almacén del actual y el inventario en el nuevo almacén será a cargo del Adjudicatario.

El licitador podrá proponer y definir otras opciones y el tiempo preciso para la realización de estos traslados.

4. Descripción del servicio

4.1 Espacio e infraestructura del almacén centralizado

Como referencia se indica que se dispone de un total de 4 almacenes equipados con estanterías en altura y con una superficie superior a 50.000 m².

El Adjudicatario deberá aportar como mínimo 2 almacenes ubicados en localizaciones geográficas diferentes con el equipamiento y medidas de seguridad suficientes para poder desarrollar la actividad objeto del contrato y que puedan almacenar un mínimo de 40.000 palets.

La superficie mínima de cada almacén aportado será de 13.000 m² y contará con los requerimientos técnico-operativos que se describen en el presente pliego.

En caso de se requiera de más superficie de almacenamiento, la empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta económica detallando los distintos recursos adicionales necesarios no contemplados en el alcance del presente pliego.

Requerimientos técnico-operativos

Para el correcto funcionamiento de la Plataforma Logística Transitoria del SMS, es necesario tener en cuenta ciertos requerimientos técnicos operativos, que se detallan en la siguiente lista:

- La Plataforma Logística deberá de asegurar unas condiciones de humedad, calidad del aire (a nivel bacteriológico), nivel sonoro y de temperatura (30 grados centígrados de temperatura máxima, con capacidad de llegar a 25).
- Existencia de un grupo electrógeno para el 100% de la potencia contratada, como parte del plan de contingencia.
- Cumplir con todas las normativas legales de seguridad, gestión de mercancías peligrosas, sistemas de incendios, habitabilidad, salud e higiene, gestión medioambiental y de residuos, así como contar con los seguros de mercancía y transportes pertinentes para todos los materiales que se requieren en el presente expediente.
- Cobertura de radiofrecuencia suficiente como para poder cubrir las necesidades de la Plataforma ofertada y para la utilización de pistolas lectoras para registrar todo tipo de movimientos y regularizaciones de existencias.
- Suelo con características para repeler el polvo, debido a la sensibilidad del producto a manipular en la plataforma.
- Zona de muelles de carga y descarga nivelados para diferentes alturas (camiones,

furgonetas).

- Zonas de almacenamiento que actualmente se diferencian entre:
 - Zona de paletización convencional (paletas europeas de 1200x800).
 - Zona de estanterías pequeña para productos no paletizados.
 - Zona para almacenar consumibles (paletas, cajas de cartón, film, etiquetas, etc.).
 - Zona para la gestión de devoluciones, separada en dos, una primera para devoluciones a proveedores de materiales y una segunda para las devoluciones desde puntos de consumo.
 - Zona para la gestión de obsoletos y productos a destruir.
 - Zona de playa diferenciada para entradas y salidas o al menos separada por franjas horarias diferentes para movimientos de entradas y salidas.
 - Capacidad total dedicada exclusivamente para gestionar un mínimo de 40.000

palets.

- Maquinaria para manipulación de mercancías: carretillas elevadoras, transpaletas eléctricas preparadoras, etc., y/o todos aquellos equipos que el Adjudicatario considere que sean necesarios para el cumplimiento del servicio.
- Zona de preparación de pedidos y embalajes.
- Oficina de trabajo informatizada con conexiones telefónicas y ADSL.
- La operativa contemplará la gestión de lotes y caducidades en coordinación con los requerimientos de la Administración. La Administración será quien finalmente defina para que materiales se ha de gestionar lotes y caducidades.
- Aunque se procurará utilizar el formato de documento electrónico, se deberá disponer de equipos de impresión para poder imprimir los documentos legalmente exigibles para el desarrollo de la actividad logística:
 - Listados de pedidos pendientes de recibir.
 - Albaranes de entrada de pedidos de compra.
 - Listados de entregas de pedidos internos a preparar.
 - Albaranes de entrega de pedidos internos.
 - Etiquetas, para poder hacer lecturas con pistolas lectoras en:
- Las estanterías necesarias para equipar la Plataforma Logística.
- Las mercancías serán almacenadas en estanterías de más de 1 altura.
- La altura mínima de la nave será de 12 m².
- Luz natural combinada con iluminación artificial para mantener un entorno bien iluminado.
- Vehículos de transporte de los materiales entre los almacenes del Adjudicatario y los puntos de distribución y viceversa.
- Aportará las compactadoras de residuos necesarias para la retirada de los residuos del tipo plástico, cartón y madera, además de encargarse de la gestión del servicio, previa autorización de la Administración.

4.2 Gestión de operador logístico centralizado

El horario de obligado cumplimiento será de lunes a viernes de 8:00 a 21:00 para la recepción del material (salvo festivos). Para la distribución de los materiales a los puntos de distribución el horario será de lunes a viernes con horario de 8.00 a 15:00. Salvo incidencias concretas donde se tenga que ampliar el horario.

En caso de ser necesaria la puesta a disposición de recursos humanos, para la realización de tareas adicionales no contempladas en el alcance del presente pliego o bien debido a situaciones puntuales de picos de trabajo, la empresa adjudicataria deberá incluir en su oferta el importe de la jornada extraordinaria, sábados y festivos y el perfil para la ejecución de esos servicios extraordinarios.

4.2.1 Plan de funcionamiento

La distribución en los Puntos de distribución (P.D) deberá de ser mediante vehículos apropiados para el transporte de la mercancía objeto del contrato. Todos estos sistemas de suministro deben permitir su trazabilidad en todo momento (materiales suministrados y punto de destino).

La frecuencia de distribución es diaria, a través del sistema de petitorio ERP Nexus módulo logística de la Administración con el que deberán preparar los pedidos la empresa adjudicataria y registrar las salidas en dicho sistema. Al día siguiente se realizarán las rutas de distribución en los Puntos de distribución. También se podrán atender solicitudes urgentes vía correo electrónico previa autorización de la Administración.

Se entiende por:

- Ordinario: Según las frecuencias establecidas por parte de la Administración reflejados en el calendario autorizado por la Administración (circuito normal de servicio).
- Urgencia: Toda aquella necesidad de artículos servidos por el Adjudicatario, requerida y aprobada como urgente por la Administración, que deberá de ser efectuado dentro de las 24 horas posteriores a su petición.
- Emergencia: Toda aquella necesidad de artículos servidos por el Adjudicatario, requerida y aprobada como urgente por la Administración, que deberá de ser efectuado dentro de las 3 horas posteriores a su petición

El Proyecto deberá incluir una propuesta para cubrir posibles situaciones de emergencia que puedan surgir fuera de la operativa normal, con el objeto de dar un servicio continuo ante situaciones críticas, incluida jornada de tarde, noche, fines de semana y festivos. Esta propuesta deberá ser aprobada por la Administración.

4.2.2 Especificaciones a concretar en el Plan de Funcionamiento para la Gestión Logística Centralizada.

El Plan de Funcionamiento deberá especificar los sistemas, protocolos y procedimientos a aplicar, además de los descritos con carácter general, para llevar a cabo los siguientes:

4.2.2.1 Recepción de materiales

En el proceso de recepción, se realizará la verificación entre el albarán del proveedor con la lista de recepciones previstas, de tal forma que no se aceptará ninguna mercancía que no venga referenciado con el número de pedido de la Administración, ni con cantidades superiores a las pedidas, en cuyo caso se establecerá un circuito informativo con la Administración para su posible aprobación.

El licitador describirá los procedimientos, el equipamiento y los medios necesarios para la realización de las actividades relacionadas con la recepción. Teniendo en cuenta los siguientes condicionantes:

- La recepción del material se realizará con el visto bueno estampado en el albarán mediante firma del responsable que realice la entrada, identificado con nombre y apellidos. Así como con sello de la Administración.
- Registro de la recepción del material en el módulo de Movimientos de Mercancía en el Sistema de Información (NEXUS). Al movimiento de entrada se debe anexar el albarán escaneado del proveedor con el sello de CONFORMIDAD y la foto del material que está entregando.

El registro de la entrada y recepción de los materiales en NEXUS será en tiempo real y en ningún caso podrá ser superior a la jornada ordinaria laboral desde la llegada de mercancía al almacén.

En conclusión. La recepción de materiales comprenderá las siguientes sub-actividades:

- Recepción de proveedores.
- Descarga de mercancía.
- Verificación visual y cuantitativa de las cantidades recibidas, comparándolas con las indicadas en el albarán y en el pedido.
- Control de marcas e identificativo.
- Control de embalajes.
- Control dimensional y ajuste en relación con el material solicitado.
- Control de documentación, comprobando que se adjunta el albarán del proveedor y todos los certificados de calidad de acuerdo con los procedimientos de la Administración.
- Tramitación de la documentación de calidad (si procede).
- Control, registro, tramitación y cierre de no conformidades (rechazos).
- Control de devoluciones de material salido del almacén y sobrante de proveedores y puntos de distribución de la Administración.
- Definición de la ubicación y la ubicación de las mercancías.

Para todas las mercancías recepcionadas en la Plataforma Logística, la comprobación y verificación de la entrada se realizará mediante medios electrónicos, utilizando de forma general la radiofrecuencia y evitando el uso innecesario de papel. Se realizará la simbolización que el Adjudicatario estime necesaria para su gestión posterior (la adecuada para su almacenamiento), así como el escaneo, identificación, custodia y envío electrónico de la misma a la Administración.

4.2.2.2 Almacenamiento y custodia

El Adjudicatario se encargará de la custodia y almacenamiento de todos los productos. Una vez recepcionados e identificados, serán estibados de la forma más adecuada, protegidos con un embalaje adicional o complementario, si fuera necesario, y depositados en su ubicación, utilizando los medios y procedimientos más adecuados tanto manuales como automáticos.

Se deberán emplear los equipos y sistemas automáticos de almacenamiento, preparación y distribución que garanticen, para los diferentes tipos de materiales, el cumplimiento de los requerimientos siguientes:

- Sistemas de ubicación.
- Registro, control y gestión de caducidades y lotes. Se establecerá un sistema visual por colores para identificar las caducidades de modo que se pueda identificar aquellos productos con fecha de caducidad en vigor, aquellos que estén próximos a caducar y los que presenten una caducidad inminente. Estas fechas serán designadas por la Administración.
- Inventario permanente en tiempo real.
- Tratamiento de devoluciones.
- Identificación de los materiales por referencias y lotes en los que se indiquen por la Administración.

4.2.2.3 Preparación de pedidos de materiales para los Puntos de distribución (P.D.)

El Adjudicatario describirá cómo realizará la preparación de todos los pedidos de reposición para todos los P.D., con la periodicidad que se proponga y acuerde con la Administración, en función del horario y calendario pactado.

El Adjudicatario recepcionará las peticiones remitidas por parte de la Administración a través de Nexus módulo de logística con la creación de reservas y describirá los medios técnicos, procedimientos y sistemas que propone para la preparación de las solicitudes, especificándola para cada tipo de material si fuera necesario.

4.2.2.4 Distribución, transporte y ubicación en P.D.

El Adjudicatario se encargará de hacer llegar la mercancía a cualquiera de los P.D. especificados. Para ello, deberá emplear los procedimientos y medios humanos y técnicos que sean necesarios desde el momento de la expedición hasta la entrega de los mismos, optimizando las rutas a proponer.

El Adjudicatario deberá garantizar durante todas las fases del transporte y distribución a los P.D., las condiciones higiénico-sanitarias de la mercancía, evitando desperfectos y daños en su manipulación, así como disponer de seguro de transporte de los materiales y de los vehículos, quedando autorizado el Adjudicatario a la subcontratación del transporte, según las condiciones recogidas en la Ley de Contratos del Sector Público (Ley 9/2017 de 8 de noviembre).

4.2.2.5 Seguimiento de inventarios/caducidad/trazabilidad

El Adjudicatario deberá mantener el stock inventariado permanentemente. La información relativa al inventario debe estar disponible en tiempo real.

Las regularizaciones de inventario deberán presentarse debidamente documentados a la Administración, especificando claramente el motivo de la regularización de cada artículo con la firma del responsable.

Se establecerá un calendario de comprobación sistemática periódica de existencias, caducidades, estado de los productos, etc.

El Adjudicatario realizará cuantos inventarios parciales establezca la Administración para el control de la mercancía y/o caducidades. Se realizará un inventario a fecha 31 de julio y otro a fecha 31 de diciembre además de completo a la fecha de finalización del contrato.

Para la realización de estas funciones es indispensable que la información tenga que estar en el programa Nexus-logística.

4.2.2.6 Logística inversa

Será competencia del Adjudicatario (Previa autorización de la Administración):

- Retorno de medios de transporte.
- Gestión de material sobrante de inventario.
- Gestión de devoluciones al proveedor.
- Gestión de devoluciones desde los P.D.
- Cualquier otra actuación de carácter análogo a las descritas en este punto.

5. Recursos Humanos

Los licitadores deberán detallar en su oferta la dotación de recursos humanos que emplearán en el desarrollo del servicio objeto de este Pliego, concretando en cada una de las fases (implantación, funcionamiento...):

- Número de personas.
- Contenido de los diferentes puestos. Deberá contar como mínimo con un responsable directo con el que contactar para resolver problemas que surjan y con presencia cuando se requiera por la Administración, con solvencia y formación acreditada y directamente relacionada con el servicio a prestar y de los productos objeto de este expediente. El Adjudicatario facilitará a la Administración la forma de localizar al citado responsable. Cualquier modificación del responsable debe ser con el conocimiento de la Administración.
- Organización de trabajo.

Se precisarán los siguientes puestos para poder desarrollar en perfectas condiciones los trabajos que se requieran:

CATEGORÍA	PUESTOS
RESPONSABLE	1
MOZO	12
ADMINISTRATIVO	2
CONDUCTOR	4
COORDINADOR DE TURNO	1

Los puestos de trabajo serán conformes a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres de igualdad laboral.

La Administración se reserva el derecho de poder solicitar la sustitución de cualquier persona destinada por la empresa, cuando existan causas que lo justifiquen o el desempeño de su actividad no sea satisfactorio.

El personal tiene que tener conocimientos de SAP en el módulo de logística. Y deberá de justificarse con CV o certificado de formación.

El personal deberá ir uniformado y correctamente identificado, lo que correrá a cargo del Adjudicatario.

El personal deberá hacer uso de los EPI para la protección contra los riesgos presentes en el lugar de trabajo. Este equipamiento correrá a cargo del Adjudicatario.

6. Requisitos generales para los servicios solicitados

Las empresas licitadoras deben aportar un Proyecto que incluya un Plan de Implantación y un Plan de funcionamiento hasta la entrega “llave en mano”, según las especificaciones que se describen a continuación:

6.1 Definir el modelo

El licitador debe exponer el modelo logístico planteado para el servicio requerido, que incluye el Plan de Implantación y Plan de Funcionamiento. Cualquier información que afecte a dicho modelo, deberá contar con la revisión y aprobación de la Administración.

6.2 Plan de Implantación.

El licitador deberá presentar un Plan de implantación o de puesta en marcha, con su correspondiente cronograma, y que deberá incluir los siguientes recursos:

- Puesta a disposición de como mínimo 2 edificaciones industriales lo suficientemente amplias como para el almacenamiento y la gestión de un mínimo de 40.000 palets., cada edificación se deberá encontrar en localizaciones geográficas distintas debiendo tener una superficie mínima de 13.000 m². Las edificaciones que se aporten constituirán el almacén central del SERMAS.
- Instalaciones, infraestructuras, maquinaria vehículos y otros recursos, además de elementos de transporte necesarios para la recepción, almacenaje y distribución del material, según lo previsto en el presente Pliego.
- Plantilla dedicada a la prestación del servicio. Jefes de equipo y personal administrativo deberán contar con una experiencia previa demostrable en gestión logística de productos sanitarios. Además, deberán aportar experiencia habiendo utilizado el programa de gestión logística “SAP-Logística”.

Estos recursos se dedicarán con exclusividad al objeto del presente expediente.

Con la finalidad de la puesta en marcha inicial serán precisas las siguientes actividades:

- Preparación de las instalaciones: zonas de carga y descarga, estanterías con etiquetas y carga de datos (estructuras organizativas, materiales, proveedores, etc.), sistemas y/o equipos informáticos y ofimáticos para registro de movimientos y operaciones de recuento, equipos de manipulación, oficina, lavabos, etc.
- Protocolos y procedimientos: personas de contacto, manual de procedimientos, planes de contingencia, plan de calidad, plan de seguridad física, en informática, etc.
- Personal: formación del personal, etc.
- Plan de pruebas y ejecución de simulaciones al menos dos semanas antes de la puesta en marcha, etc.

Se detallará en el Plan de Implantación el procedimiento operativo para realizar la recogida de los materiales actualmente existentes en el almacén central del SERMAS. Éste incluirá el traslado de estos materiales al nuevo almacén e indicará los medios técnicos y humanos necesarios para su realización.

6.3 Elaboración de informes periódicos de seguimiento

El Adjudicatario deberá facilitar mensualmente al menos los siguientes informes:

- Informe con los datos de cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio que se acuerden con la Administración una vez iniciada la actividad, y en un plazo no superior a un mes desde la adjudicación.
- Mensualmente, se realizará un informe del inventario (cierre de existencias) en NEXUS y el físico cuando se realice, a fin de que su resultado sirva de base para hacer los ajustes necesarios

Participará en todas aquellas reuniones a las que sea convocado por la Administración y que tengan como finalidad hacer seguimientos de incidencias, niveles de servicio, operativa del día a día, y cualquier necesidad manifestada por la Administración.

El Adjudicatario, de acuerdo a lo dispuesto en el presente expediente, deberá proponer el detalle de indicadores de calidad, con el método de cálculo de los mismos, pudiendo proponer si lo considera necesario otros adicionales durante la vigencia del contrato. La Administración del será responsable de validar la estructura definitiva de indicadores.

6.4 Mantenimiento preventivo y correctivo

El licitador deberá contemplar en su precio el mantenimiento preventivo y los correctivos durante todo el periodo de vigencia del contrato de todos los equipamientos y programas de gestión que sean necesarios para la correcta prestación del servicio. En todo caso se hará cargo del coste de todo ello.

Correrá a su cargo el mantenimiento de las instalaciones y diversos equipamientos como del programa informático y otros complementos (lectores de códigos, antenas, lectores de mesa, etc.). El Adjudicatario se compromete a que los mantenimientos correctivos de los equipos se realicen a la mayor brevedad, en un plazo no superior a 12 horas a partir de la comunicación de la incidencia.

En el caso de sustitución por daños, el Adjudicatario se hará cargo tanto de los equipos como de los repuestos.

Así mismo, el Adjudicatario deberá facilitar a la Administración toda la documentación que se precise para garantizar el correcto funcionamiento del programa de gestión (Software).

7. Requerimientos tecnológicos.

Este apartado describe los requerimientos tecnológicos del Sistema de Gestión de Almacén (SGA). El SGA implantado en el almacén centralizado es Nexus (SAP) y es requisito su uso en todos los procesos descritos desde el inicio de la actividad.

7.1 Propiedad y modelo de gestión

Será en régimen de Licencia de uso durante la vigencia del contrato, donde el responsable de la puesta en marcha inicial, mantenimiento e implantación de mejoras al mismo será el Adjudicatario. Adicionalmente deberá incluir:

- Infraestructura tecnológica: comunicaciones hasta el acceso a la red.
- Resolución de incidencias y disponibilidad y adaptaciones del sistema a futuros requerimientos.
- Plan de contingencias de sistemas.

La Administración auditará en todo momento el estado de los dispositivos, así como la implantación de todas las mejoras de proceso que estime oportunas.

El Licitador por su parte, planteará las mejoras de sistema que estime oportunas, que previa validación de la citada Administración, deberá de implantar.

La empresa adjudicataria se deberá comprometer a realizar una completa transferencia de conocimiento tecnológico y funcional de los dispositivos a los técnicos que designe la Administración, si éste lo considera necesario en cualquier momento durante el periodo de vigencia del contrato.

8. Seguimiento de la Operativa.

El seguimiento de la operativa del Adjudicatario se realizará a tres niveles:

1. Mediante la creación de un equipo de trabajo permanente entre la Administración y el Adjudicatario que se encargará de que la operativa funcione de forma correcta en todo momento.
 - El personal de la Administración podrá revisar semanalmente un porcentaje determinado de los volúmenes de la actividad (previa puesta en común entre la Administración y el Adjudicatario)
 - Esta labor servirá de base para el cálculo de alguno de los indicadores utilizados para controlar la actividad del Adjudicatario y posibles bonificaciones/penalizaciones, este proceso se definirá entre la Administración y el Adjudicatario.
2. Mediante reuniones de seguimiento estructuradas de la siguiente forma:
 - Reuniones mensuales de seguimiento de indicadores. En las mismas se tratará:
 - Seguimiento de niveles de servicio con el Adjudicatario (detallados previamente).

- Revisión de la operativa.
 - Tratamiento y seguimiento de las incidencias de servicio. Informar de las incidencias críticas recurrentes de servicio.
 - Seguimiento y control de los costes operativos.
 - Reuniones de mejora continua, con periodicidad trimestral. En las mismas se tratará:
 - Discutir sobre sugerencias del Adjudicatario sobre opciones de optimización y mejora de procesos/ procedimientos/ sistemas.
 - Realizar el seguimiento de la implantación de mejoras.
3. Auditorías periódicas de cualquiera de los servicios demandados al Adjudicatario sin previo aviso por parte de la Administración. Como mínimo se realizarán las siguientes:
- Calidad de las entregas. Para poder gestionar la calidad de la entrega realizada por el Adjudicatario a los distintos puntos de distribución, podrá llevarse a cabo por parte de la Administración un control aleatorio y ciego de éstas, cuya ejecución y validación se realizará por el personal designado por la Administración. La forma de cálculo resultará del cociente entre líneas exactas entre líneas totales. Entendiendo como líneas exactas aquellas donde la cantidad física coincide con la cantidad indicada en el albarán de entrega.

El nivel de precisión deberá de ser superior al 95%.

9. Indicadores de actividad.

La actividad que el Adjudicatario deberá facilitar mensualmente será:

- Entradas de mercancía en el periodo:
 - Número de pedidos recepcionados.
 - Número de líneas de pedidos recepcionadas.
 - Número de devoluciones al proveedor.
 - Número de incidencias de proveedor por tipología.
- Para las salidas de mercancía en el periodo:
 - Número de pedidos entregados.
 - Número de líneas de pedidos entregados.
 - Número de devoluciones registradas.
 - Número de urgencias y emergencias por tipología.
- Nivel de inventario en el periodo:
 - Cobertura de Stock en días (por tipología del producto, definido conjuntamente entre la Administración y el Adjudicatario).
- Horizonte de stock semanal.

Para reportar mensualmente el nivel y calidad de servicio de la operativa, el Adjudicatario deberá facilitar la información necesaria para el cálculo de los siguientes indicadores para el periodo determinado:

- Pedidos entregados en cantidad y en plazo.
- Líneas de pedidos entregados en cantidad y en plazo.
- Devoluciones registradas sobre líneas de salida de mercancía.
- Roturas de stock en la plataforma logística.

- Número y tipo de incidencias.
- Material sin movimiento.
- Incorporación de nuevos artículos.
- Caducidades
- Satisfacción del cliente

Los indicadores de actividad serán calculados por la Administración y contrastados con el Adjudicatario durante las reuniones mensuales de seguimiento de la operativa.

La Administración podrá proponer, si lo considera necesario, indicadores adicionales.

9.1. Definición de indicadores y valores objetivo:

9.1.1 Entradas de mercancía

- Número de entradas con incidencias en la recepción (error en cantidades, en referencia, en caducidades, estado de la mercancía, falta de albarán) / número de entradas recepcionadas mensualmente. Valor objetivo: $\geq 99\%$.
- Nº de pedidos registrados en Nexus dentro del día de la recepción/ Número total de pedidos recepcionados mensualmente. Valor objetivo: $\geq 99\%$.
- Número de registros de entrada incorrectos/ el número total de registros de entrada mensuales en Nexus. Valor objetivo: $\geq 99\%$.
- Nº de pedidos registrados en Nexus sin anexas albarán/ Número total de pedidos registrados mensualmente. Valor objetivo: $\geq 99\%$.

Periodicidad: mensual.

9.1. 2. Salidas de mercancía

- Número de pedidos entregados en plazo/número total de pedidos suministrados en un mes. Valor objetivo: $\geq 98\%$.
- Número de líneas servidas en plazo/ el número de líneas solicitadas. Valor objetivo: 98% .
- Número de puntos de suministros repuestos diariamente/total de puntos de suministro con reposición diaria. Valor objetivo: $\geq 98\%$.
- Número de líneas de pedidos devueltas por error en la preparación/número de líneas de pedidos entregadas. Valor objetivo: $\geq 98\%$.

Periodicidad: mensual.

9.1.3. Existencias de los materiales

9.1.3.1. Recuento inventario

- Valor de las regularizaciones de existencias mensuales (Movimientos 701 y 702 mensuales) / valor total de cierre de existencias mensual. Valor objetivo: $\leq 2\%$.

Periodicidad: mensual.

- Número de artículos con error en recuento inventario/ número total de artículos inventariados Valor objetivo: $\leq 1\%$
- Valor de las existencias con error en el inventario semestral /valor total de las existencias inventariadas. Valor objetivo: $\leq 1\%$

Periodicidad: semestral/anual.

9.1.3.2 Roturas de stock:

- Número de líneas de material recepcionadas no suministradas / número total de líneas suministradas en un mes. Valor objetivo: $\leq 2\%$
- Número artículos en rotura de stock en el almacén general (por debajo del punto de pedido) / total de artículos almacenables. Valor objetivo: $\leq 2\%$
- Número de líneas de material recepcionadas no suministradas / número total de líneas suministradas en un mes en puntos de suministro críticos. Valor objetivo: $\leq 1\%$
- Número de reposiciones de DC urgentes/total de reposiciones de DC realizadas. Valor objetivo: $\leq 5\%$.

Periodicidad: mensual.

9.1.3.3 Generales

- Número de referencias caducadas/ número total de referencias almacenadas. Valor objetivo: $\leq 1\%$.

Periodicidad: mensual.

- Puntuación de encuesta de valoración del Sistema integrado de calidad ISO implantado en la Administración. Valor objetivo: ≥ 8 .

La valoración se hará en base a los siguientes parámetros:

- Puntualidad en la entrega de lo solicitado (de 0 a 10 puntos).
- Concordancia de lo solicitado con lo entregado (de 0 a 10 puntos).
- Calidad general del servicio (de 0 a 10 puntos).

Periodicidad: anual.

9.2. Seguimiento del servicio

La evaluación del servicio se realizará a través de las siguientes comisiones de seguimiento:

- OPERATIVA: para el seguimiento de la actividad del servicio. Periodicidad: Diaria.
- DE GESTIÓN: de seguimiento del contrato y evaluación de cumplimiento de indicadores. Periodicidad: mensual/trimestral según las necesidades.

Tanto la Administración, como el Adjudicatario designarán a las personas que las conforman y los interlocutores que consideren necesarios. De manera orientativa se definen los siguientes componentes:

- Comisión Operativa:
 - Administración: Responsable del almacén.
 - Empresa: Persona designada por la empresa.
- Comisión de Gestión:
 - Administración: Personas designadas por la Administración.
 - Empresa: Personas designadas por la empresa.

En cada reunión dependiendo del contenido de la misma se designarán las personas necesarias.

Como orientación se establecen los siguientes aspectos a tratar en las Comisiones de Gestión:

- Reuniones mensuales de seguimiento del trabajo diario y de seguimiento de indicadores, así como:
 - Seguimiento del servicio día a día.
 - Tratamiento de incidencias de servicio.
 - Seguimiento de niveles de servicio con el Adjudicatario
 - Revisar evolución del servicio.
 - Tratar incidencias críticas recurrentes de servicio.
 - Seguimiento y revisión de costes operativos.

Los indicadores serán calculados por la Administración y contrastados con el Adjudicatario durante las reuniones de seguimiento de la Comisión de Gestión.

- Reuniones de mejora continua, con periodicidad trimestral:
 - Se tratarán las sugerencias del Adjudicatario sobre opciones de optimización y mejora de procesos / procedimientos / sistemas.
 - Seguimiento de la implantación de mejoras.

Independientemente de la estructura definida de Comisiones e indicadores, la Administración podrá realizar auditorías periódicas de cualquiera de los servicios demandados al Adjudicatario sin previo aviso.

10. Organización.

10.1 Roles y responsabilidades: Administración y Adjudicatario

10.1.1 Administración

La Administración se reserva la gestión en todos los ámbitos de realización y gestión de los expedientes de Contratación, así como en:

- Gestión de las compras de materiales y de precios con proveedor.
- Gestión de los pedidos que asegure el stock del almacén.
- Participación en la definición y seguimiento de los objetivos de los indicadores del cuadro de mando.
- Modificación de productos almacenables.
- Coordinación y supervisión del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio fijados con el Adjudicatario, mediante el cálculo de indicadores y asistiendo y liderando las reuniones de seguimiento definidas en puntos anteriores.
- Gestión de incidencias de servicio.
- Atención a peticiones.
- Auditorías de cualquiera de los servicios contratados.

La Administración podrá efectuar los cambios que considere necesarios.

10.1.2 Adjudicatario

El Adjudicatario, por su parte, además de lo recogido en el presente Pliego y de las tareas que le asigne la Administración, será responsable de:

- Asegurar la veracidad de los datos para el cálculo de tarifas reflejadas en la gestión del “open book” de la operativa y disponibilidad de los datos, siempre que sean requeridos por la Administración.
- Proponer acciones de mejora en procesos y procedimientos, flujos materiales y de sistemas para su optimización.
- Participar en las reuniones de seguimiento definidas en puntos anteriores.

10.2 Compromisos

A fin de asegurar el correcto funcionamiento de la cadena de suministro, se deberán destacar una serie de compromisos por ambas partes.

10.2.1 Compromisos por parte del Adjudicatario

- Dotar de personal cualificado, formado y con experiencia en ejecutar las funciones del Adjudicatario.
- Proponer la reducción de costes y mejora de las oportunidades de servicio a través de un proceso continuo de mejora con el soporte tecnológico adecuado.

- Controlar y resolver las deficiencias de servicio o problemas de funcionamiento que puedan producirse según los protocolos especificados en el contrato.
- Responsabilidad de la integración de datos manteniendo la confidencialidad.
- Compromiso de no utilización de los datos derivados del servicio, fuera del ámbito del propio servicio contratado en el presente expediente.
- Trabajar conjuntamente con los responsables de la Administración para asegurar la correcta ejecución de los procedimientos y protocolos establecidos.
- Ejecutar informes de desempeño y preparar acciones de actuación si los niveles de servicio están por debajo de los estipulados en el contrato.
- Mantener planes de contingencia en caso de imprevistos.
- Informar a los responsables de la Administración sobre las situaciones en las que considere que los niveles de existencias de los almacenes tengan riesgo de rotura de stock con suficiente antelación.
- Trabajar conjuntamente con la Administración para:
 - Mantenimiento de las tarifas según filosofía “open book” (transparencia total de costes operativos).
 - Mantenimiento correcto de datos para el cálculo del cuadro de mandos de la operativa (costes de servicio fijos y variables de la operativa).

10.2.2 Compromisos por parte de la Administración

- Utilizar los servicios del Adjudicatario según lo especificado en el contrato.
- Informar sobre cualquier aspecto relevante, dentro del ámbito del contrato, que afecte al servicio entre la Administración y el Adjudicatario.
- Trabajar conjuntamente con el Adjudicatario:
 - Seguimiento de la operativa de servicio conjuntamente con el Adjudicatario.
 - Cálculo y mantenimiento del cuadro de mandos de la operativa.
 - Validar la implantación de acciones de mejora continua, así como su seguimiento.
 - Implantar las acciones de mejora continua que correspondan en cada caso.

El proyecto del plan de implantación y plan de funcionamiento se reflejará conforme a los puntos 6, 7, 8, 9 y 10 descritos. **Se deberá presentar como documentación a aportar en el sobre 2** redactado en lengua castellana o mediante traducción jurada a esta lengua.

11. Comunicación y Formación

Se efectuará una presentación inicial, en el que se dará a conocer el alcance, la organización y la planificación del proyecto. La puesta en escena de la comunicación será de manera conjunta, por parte de los responsables del proyecto en la Administración y el personal del Adjudicatario.

El Adjudicatario se comprometerá a proporcionar la formación necesaria para la implantación del nuevo sistema logístico y colaborará en la adaptación de los nuevos flujos y protocolos existentes en la Administración.

El Adjudicatario confeccionará un plan de trabajo que será aprobado por la Administración, distinguiendo los diferentes perfiles de usuario: personal de suministros, almacenes, asistencial....

El Adjudicatario precisará en la oferta los cursos de formación a impartir, incorporando su contenido y personal a quien irá dirigido. Una vez conocida la oferta se reservará la posibilidad de aprobar dicho plan a las necesidades reales del momento.

El Adjudicatario suministrará todos los protocolos y manuales de funcionamiento en el idioma español.

12. Programa de seguridad, salud e higiene

El Adjudicatario está obligado al cumplimiento de la normativa vigente en prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/95 de 8 de noviembre, Sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención (R.D. 39/97 de 17 de enero).

El Adjudicatario se deberá adaptar a cualquier protocolo de "Control y coordinación de empresas auxiliares (adjudicatarias de los concursos públicos de servicios) en materia de seguridad y medioambiente", que esté implantado en el ámbito y alcance del presente expediente de Contratación.

El Adjudicatario deberá cumplir con la norma UNE-EN 15635:2010 sobre el almacenaje en estanterías metálicas. Uso y mantenimiento del equipo de almacenamiento.

EL DIRECTOR GENERAL DE GESTION ECONÓMICA-FINANCIERA

Firmado digitalmente por: NIEVES GONZALEZ JOSE
Fecha: 2024.02.28 12:22

D. José Nieves González

ANEXO I. Datos actividad.

1. Operador Logístico Centralizado

Datos de actividad de referencia (periodo 1enero a 31 de diciembre 2022):

Reparto de Materiales por centros de distribución:

TIPO DE CENTRO	Nº DE CENTROS	Nº DE LÍNEAS	Nº DE UNIDADES
HOSPITAL	32	3.222	266.340.310
PRIMARIA	4	86	
TOTAL	36	3.308	266.340.310

Se prevé un máximo de 90.000 palets a fecha 31 de diciembre de 2024.

Número de líneas de entrada:

Líneas de entrada + Otros movimientos

TIPO	CANTIDAD
Entradas	2.452
Otros movimientos	347

ANEXO II. Material gestionado centralizadamente

- Equipos de protección individual.
- Material sanitario.
- Material no sanitario.
- Cualquier otro producto que forme parte del catálogo centralizado del SERMAS.