

Pliego de Prescripciones Técnicas

***“SERVICIO DE MENSAJERÍA DE LA AGENCIA PARA LA
ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE
MADRID”***



PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE MENSAJERÍA DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON UN PLURALIDAD DE CRITERIOS

ÍNDICE

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN.....	3
CLÁUSULA 2. OBJETO.....	3
CLÁUSULA 3. CONDICIONES GENERALES	4
CLÁUSULA 4. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRANSPORTE DE PAQUETERÍA Y CORREO INTERNO.	7
CLÁUSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	10
CLÁUSULA 6. CALIDAD	10
CLÁUSULA 7. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	11

CLÁUSULA 1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), y por de la Ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid –artículo 26– (B.O.C.M. núm. 304, de 22 de diciembre de 2022), la **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid** (en adelante, la Agencia), en el ejercicio de sus competencias, obra con plena autonomía financiera y de gestión, y opera bajo los objetivos de horizontalidad y centralización en la gestión de los servicios de informática y comunicaciones de la Administración de la Comunidad de Madrid, de modo que se garantice el mejor equilibrio técnico-económico entre las soluciones aplicadas y los servicios prestados, todo ello sin perjuicio de la necesaria atención a las peculiaridades propias de los servicios públicos que se prestan a los ciudadanos.

El referido precepto encomienda a la Agencia, entre otras, las funciones de prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones instalados en la misma, el desarrollo de aplicaciones informáticas y sistemas de información para la Comunidad de Madrid, y la dotación de infraestructuras físicas y lógicas de soporte a los sistemas de información y comunicaciones.

En el ámbito de estas funciones diariamente se distribuye, con origen o destino en distintos centros de la Comunidad de Madrid, diversa correspondencia y pequeña paquetería, cuyas dimensiones y peso se encuentran dentro de lo requerido para su transporte mediante vehículos de mediano tamaño o motocicletas, a su vez se desarrolla un servicio auxiliar en las dependencias del almacén de la Agencia para la preparación de expediciones, así como las operaciones de empaquetado, embalaje, etiquetado de identificación patrimonial y todas aquellas otras actividades relacionadas con el almacén.

En base a lo cual, y para el mejor desempeño de las funciones anteriormente mencionadas, la Agencia precisa disponer de un servicio de mensajería que garantice la adecuada prestación de los servicios referidos.

CLÁUSULA 2. OBJETO

Este contrato tiene por objeto la prestación de los servicios de transporte de paquetería, correo interno, mensajería (con origen o destino en distintos centros de la Comunidad de Madrid) y un servicio auxiliar en las dependencias del almacén de la Agencia para la preparación de expediciones, así como las operaciones de empaquetado, embalaje, etiquetado de identificación patrimonial y todas aquellas otras actividades relacionadas con el almacén. De conformidad con lo establecido en el presente pliego técnico.

CLÁUSULA 3. CONDICIONES GENERALES

3.1. Obligaciones del adjudicatario

3.1.1. Recursos humanos

El servicio será desempeñado por personal de la empresa adjudicataria debidamente uniformado y capacitado para las funciones a realizar.

En el supuesto de deterioro del material enviado, será responsable la empresa adjudicataria que deberá indemnizar a la Agencia por los daños y perjuicios que por tal causa se produzcan.

La relación laboral del personal será exclusivamente con el contratista adjudicatario por lo que no existirá relación laboral con la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

El personal de este servicio depende laboralmente de la empresa que resulte adjudicataria, que se obliga a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social, y de las restantes responsabilidades derivadas de la legislación laboral vigente, quedando la Administración libre de toda responsabilidad. No obstante, ésta podrá exigir en cualquier momento a la empresa adjudicataria que acredite el debido cumplimiento de dichas obligaciones.

Serán de la exclusiva responsabilidad de aquella los posibles daños que ocasione al material manipulado, o a terceros como consecuencia de la actividad desarrollada.

Los vehículos utilizados para la realización de las rutas deberán estar perfectamente rotulados con la identificación de la empresa adjudicataria.

La inspección y control de la buena marcha del servicio será, asimismo, por cuenta de la empresa adjudicataria, con la supervisión del Responsable del contrato designado por la Administración.

El adjudicatario proporcionará a la Agencia un **servicio auxiliar** en las dependencias de la Agencia en Madrid (actualmente Embajadores, 181 o González Dávila, 18) en horario de 08:00 h. a 16:00 h., de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid, debiendo estar siempre atendido y cubierto, para la preparación de expediciones, así como las operaciones de empaquetado, embalaje y el etiquetado de identificación patrimonial. Asimismo, deberán realizarse aquellas otras actividades relacionadas con almacén, como por ejemplo la manipulación manual de cargas de hasta 25 kg (Real Decreto 487/1997, de 14 de abril, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas que entrañe riesgos, en particular dorso lumbares, para los trabajadores y Guía Técnica para la Evaluación y Prevención de los Riesgos relativos a la Manipulación Manual de Cargas) y el reparto de material.

Para la realización de tareas relativas al servicio auxiliar, el adjudicatario adscribirá al servicio al menos un recurso del que deberá acreditar lo siguiente:

- al menos cuatro años de experiencia en la realización de las tareas descritas,
- estar en posesión del permiso de conducir en vigor "*categoría o clase B*",
- estar en posesión del carnet de carretillero en vigor.

El licitador que haya presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar "*Curriculum vitae*" de dicho auxiliar, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional, con detalle de categoría, titulación, formación y actividad profesional.

3.1.2. Sustituciones

En caso de cualquier cambio programado por necesidades de los trabajadores, enfermedad, permiso, vacaciones o cualquier ausencia, la empresa adjudicataria procederá a su sustitución inmediata con personal debidamente formado, de tal forma que no menoscabe ni quede interrumpida la prestación del servicio contratada, debiendo comunicar con una antelación de un día al Responsable del contrato los datos del personal que le sustituya. Cuando la sustitución se deba a motivos de carácter imprevisible, se notificará en el momento de la incorporación del sustituto.

3.1.3. Recursos materiales

El adjudicatario deberá contar con una flota de vehículos suficientes, así como con las herramientas necesarias para las labores de mensajería y transporte que motivan esta licitación, siendo por su cuenta los permisos, licencias y demás obligaciones legales; tales como Seguros y revisiones ITV, etc. que deberán estar vigentes y actualizadas durante el tiempo que dure la prestación del servicio.

Los gastos que originen los vehículos, tanto de mantenimiento como de repuestos, tasas, combustibles, etc., serán por cuenta del adjudicatario.

Estos vehículos deberán cumplir las ordenanzas municipales, vigentes durante la ejecución del contrato, sobre movilidad, para poder circular y/o estacionar con el fin de cumplir el objeto del contrato todos los días en cada una de las rutas. Para ello, deberán disponer de la adecuada etiqueta ambiental de la Dirección General de Tráfico que les permita circular por los diferentes municipios objeto del contrato.

La empresa adjudicataria, deberá contar para la gestión y el control del servicio con los medios informáticos que permitan la solicitud de servicios en tiempo real y el seguimiento biunívoco, control e identificación de los envíos realizados, facilitando a Madrid Digital el acceso a una aplicación/servicio web entre cuyas principales funcionalidades deberán figurar al menos las siguientes:

- Solicitar envíos, pudiendo elegir entre normales y urgentes.
- Realizar seguimiento de envíos, conociendo sus distintos estados desde la recogida hasta la entrega.
- Tracking GPS de los envíos.
- Reporte de incidencias: motivo y solución.
- Descarga de albarán/recibí para imprimir y/o enviar por correo electrónico.
- Explotación de la información seleccionando un intervalo de fechas, con identificación de los envíos normales y urgentes, de cara a la facturación del servicio.

La empresa adjudicataria proporcionará un teléfono móvil para realizar el servicio objeto del contrato, así como para contactar en casos imprevistos o urgentes. El número del teléfono móvil se deberá actualizar en caso de sustituciones.

El licitador que presente la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar:

1. Características técnicas y mecánicas de los vehículos destinados al servicio.
2. Etiqueta ambiental de la Dirección General de Tráfico de los vehículos destinados al servicio.

3.1.4. Acuerdos de nivel de servicios

El adjudicatario se compromete a un nivel de servicio mínimo, sin perjuicio de la responsabilidad por daños sobre la mercancía transportada, que dará lugar a una indemnización adicional en función de los daños en los bienes transportados.

CONCEPTO	NIVEL DE SERVICIO EXIGIDO
Reparto ordinario:	- recogida entre las 07:30 y las 14:30 h - entrega antes de las 14:00 h
Reparto urgente:	- tiempo máximo de recogida desde el aviso: 30 minutos (Madrid capital) y 60 minutos (cualquier otro lugar de la Comunidad de Madrid) - tiempo máximo de entrega desde la recogida: 2 horas

La empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de atención al cliente de 7:00 a 15:00 horas para la resolución de incidencias.

La empresa adjudicataria está obligada a investigar, sin ningún coste adicional para el contratante, los hechos manifestados en las reclamaciones efectuadas, poniendo todos los recursos a su alcance para aclararlos, realizando los informes que sean necesarios.

Si como consecuencia del ejercicio de las facultades de control e inspección, la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid advirtiera un incumplimiento de la adjudicataria o una deficiente prestación del servicio, el Responsable del contrato comunicará a la adjudicataria este hecho, detallando todos los aspectos y circunstancias que motivan la no conformidad, y adjuntando, en su caso, la documentación acreditativa de las incidencias advertidas.

La adjudicataria, sin perjuicio de las medidas que deberá adoptar inmediatamente para subsanar la anomalía observada, expondrá, en un plazo no inferior a siete días, las alegaciones que estime pertinentes con indicación expresa de las acciones emprendidas para corregir aquellas deficiencias.

3.1.5. Gastos incluidos

El precio ofertado por los licitadores, tiene carácter global, por lo que incluye todos los factores de valoración e impuestos que se devenguen por razón del contrato.

3.1.6. Facturación

La facturación se llevará a cabo mensualmente, según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas, y en base a:

1. Los albaranes de entrega de la Agencia sellados por los centros y sedes clientes del servicio,

Los albaranes de entrega deberán contener los siguientes datos:

- Código de identificación biunívoca del producto o servicio realizado.
- Punto de origen de envío y destinatario (Centro o sede y dirección postal).
- Fecha y hora de recogida y entrega, número de envío (secuencial).

2. El informe para el periodo de facturación generado por el adjudicatario en formato digital, con la siguiente información:

- a) Código de identificación biunívoca del producto o servicio realizado.
- b) Entregas realizadas (origen y destino), clasificadas por tipo de reparto (ordinario o urgente) y ámbito (municipio de Madrid u otros municipios).
- c) Entregas no realizadas (origen y destino) y las incidencias producidas en el servicio.

Toda la información de facturación deberá tener el suficiente detalle a fin de poder ser contrastada con la registrada en la herramienta de gestión de los servicios en tiempo real y el seguimiento, control e identificación de los envíos realizados.

CLÁUSULA 4. CONDICIONES ESPECÍFICAS DE TRANSPORTE DE PAQUETERÍA Y CORREO INTERNO.

4.1. Servicio ordinario.

4.1.1. Descripción del servicio

Los servicios ordinarios de transporte de paquetería, correo interno y mensajería son los generados principalmente entre los centros y sedes dependientes de la Comunidad de Madrid, cuyas direcciones pueden ser consultadas en la página Web: <http://www.comunidad.madrid>, y consistirán en la recogida y reparto durante todos los días laborables del año, entre la sede de la Agencia (calle Embajadores, número 181, de Arganzuela-Madrid) y los distintos departamentos de las Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid, sin excluir ocasionalmente por esto cualquier otra dirección dentro de la Comunidad de Madrid, en las condiciones de prestación especificadas en el siguiente apartado.

A continuación, se detallan los valores máximos a realizar **anualmente** para los distintos servicios objeto del contrato:

DESCRIPCIÓN	Nº ENVÍOS MÁXIMOS
Reparto Estándar	1.344
Reparto Urgente	132

Dentro de la sede o centro de la Comunidad de Madrid, la planta, despacho o dependencia de destino de la mercancía se entenderá que es la que figura en el albarán de entrega, salvo que el destinatario de la mercancía disponga otra cosa, no suponiendo, en ningún caso, incremento alguno en el coste para la Agencia.

El adjudicatario deberá destinar el personal necesario para la correcta atención de las obligaciones derivadas del contrato. Para ello habrá de tener en cuenta que aproximadamente

el 80% de los repartos deberán realizarse en el municipio de Madrid, en edificios de varias plantas.

El volumen de los servicios permite que el transporte se pueda realizar en motocicleta, coche o furgoneta de pequeño tamaño.

4.1.2. Condiciones de prestación del servicio ordinario

Los licitadores deberán poseer y poner a disposición del servicio los medios de transporte y recursos humanos óptimos para la realización de los repartos.

El horario normal de reparto será de **07:30 a 14:30** horas en los días laborables establecidos para la Comunidad de Madrid, si bien, de forma extraordinaria, puede ser necesario realizar el servicio también en turno de tarde, desde las 15:00 horas hasta las 18:00 horas.

La recogida diaria será antes de las 08:15 horas de la jornada de distribución y la entrega en destino antes de las 14:15 horas.

Para la realización de estos servicios el adjudicatario deberá tener en cuenta la normativa reguladora de carga y descarga de los municipios implicados asumiendo la responsabilidad de las posibles sanciones en caso de incumplimiento.

El producto a entregar se recogerá, con carácter general, en la Agencia (calle Embajadores, número 181, de Arganzuela-Madrid) e irá identificado por etiquetas y soportado por un albarán de entrega. Varias notas pueden corresponder a una misma dirección, por lo que se considerará como entrega la dirección concreta. Las entregas pueden ser grupos de paquetes o cajas, una nota puede corresponder a 1, 2 ó 3 grupos, o un sobre o una caja. Pudiendo ser ocasionalmente recogido en cualquier departamento de las Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid.

La mercancía se recogerá en la Agencia organizado de forma lo más lógica posible, estructurando rutas diarias lo más ajustadas a direcciones cercanas, siempre y cuando no resulte estrictamente necesaria la entrega de alguna mercancía en un punto más distante a la ruta organizada.

La empresa adjudicataria podrá plantear alterar el orden de las direcciones descritas en la ruta respetando siempre el mismo número, así como la distribución de tiempos entre cada punto de recogida. La propuesta para modificar la ruta, junto con un informe justificando las variaciones (menor recorrido, cercanías de direcciones, configuración del tráfico, etc.) deberá ser aprobada por el interlocutor nombrado por la Agencia.

La duración del servicio será aproximadamente de 7 horas y una vez realizado el servicio se entregarán los albaranes en la Agencia, pudiéndose realizar este acto al día siguiente de la entrega de la mercancía.

El horario podrá ser modificarlo por la Dirección del contrato si las necesidades del servicio lo aconsejan.

4.2. Servicio urgente

4.2.1. Descripción del servicio

Los servicios urgentes de transporte de paquetería, correo interno y mensajería son los generados principalmente entre los centros y sedes dependientes de la Comunidad de Madrid, cuyas direcciones pueden ser consultadas en la página Web: <http://www.comunidad.madrid>, y consistirán en la recogida y reparto durante todos los días laborables del año, entre la sede de

la Agencia (calle Embajadores, número 181, de Arganzuela-Madrid) y los distintos departamentos de las Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid, sin excluir ocasionalmente por esto cualquier otra dirección dentro de la Comunidad de Madrid, en las condiciones de prestación especificadas en el siguiente apartado.

De forma orientativa se indica que, para que los licitadores puedan realizar su oferta en función de la media de repartos del año anterior, el servicio urgente no superó de media de 10% de los servicios de repartos ordinarios del año anterior, no implicando compromiso alguno por parte de la Agencia de precisarlas en su totalidad.

Dentro de la sede o centro de la Comunidad de Madrid, la planta, despacho o dependencia de destino de la mercancía se entenderá que es la que figura en el albarán de entrega, salvo que el destinatario de la mercancía disponga otra cosa, no suponiendo, en ningún caso, incremento alguno en el coste para la Agencia.

La urgencia y el volumen de los servicios permiten que el transporte se pueda realizar en motocicleta, coche o furgoneta de pequeño tamaño.

4.2.2. Condiciones de prestación del servicio urgente

El producto a entregar se recogerá, con carácter general, en la Agencia (calle Embajadores, número 181, de Arganzuela-Madrid) e irá identificado por etiquetas y soportado por un albarán de entrega. Varias notas pueden corresponder a una misma dirección, por lo que se considerará como entrega la dirección concreta. Las entregas pueden ser grupos de paquetes o cajas, una nota puede corresponder a 1,2 ó 3 grupos, o un sobre o una caja. Pudiendo ser ocasionalmente recogido en cualquier departamento de las Consejerías y Organismos de la Comunidad de Madrid.

El servicio de carácter excepcional sólo se iniciará a petición del Responsable del contrato durante las horas de servicio de **8:00 a 21:00 h** de lunes a viernes laborables en la Comunidad de Madrid:

- Deberá realizar la recogida en la ubicación origen en un tiempo máximo de 30 minutos desde que se solicita en un destino del municipio de Madrid, y de 60 minutos en otros municipios.
- El tiempo máximo de entrega será de 2 horas desde el momento de la recogida del envío en el punto de origen, tanto para municipio de Madrid como para otros municipios.
- Cuando el reparto implique el registro de documentación o albaranes, los justificantes se podrán entregar en la sede de la Agencia en el inicio del siguiente servicio ordinario.

La empresa adjudicataria podrá plantear alterar el orden de las direcciones descritas en la ruta respetando siempre el mismo número, así como la distribución de tiempos entre cada punto de recogida. La propuesta para modificar la ruta, junto con un informe justificando las variaciones (menor recorrido, cercanías de direcciones, configuración del tráfico, etc.) deberá ser aprobada por el interlocutor nombrado por la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid.

CLÁUSULA 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del servicio entre el Responsable del Servicio por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que la Agencia designe.
- La Agencia determinará los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo el seguimiento y control del servicio. Asimismo, el adjudicatario, durante el plazo de ejecución del contrato, propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada.

5.1. Responsable del Servicio

El contratista designará un Responsable del Servicio ante la Agencia. Este responsable será el interlocutor único, y se encontrará en permanente contacto con el personal que la Dirección de la Agencia designe, a los efectos que se señalan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El contratista, a través del Responsable del Servicio y con la periodicidad que la Agencia determine, informará sobre la planificación de trabajos, el estado de ejecución del contrato y, en su caso, sobre las incidencias producidas. En particular, este responsable realizará, entre otras, las siguientes tareas:

- Coordinar el apoyo técnico y la formación necesaria que el contratista suministre al equipo humano que desarrolle los trabajos objeto del contrato, en todas aquellas materias que sean necesarias para el perfecto desempeño de los mismos.
- Diariamente, impartir con exclusividad al personal asignado por el contratista a la ejecución del contrato instrucciones específicas sobre el trabajo a realizar, siempre teniendo en cuenta la base de las instrucciones genéricas que se desprendan de lo establecido en el presente pliego y encaminadas al buen término del servicio.
- Supervisar y controlar el trabajo y las actividades realizadas e informar a la Agencia de las posibles incidencias y seguimiento o desviaciones de plazos.
- Ejercer el mando y el poder organizativo sobre el equipo encargado de la prestación de los servicios objeto del contrato, que estará siempre bajo la disciplina laboral y el poder de dirección del contratista.
- Hacer entrega a la Agencia de los informes de seguimiento del contrato.

CLÁUSULA 6. CALIDAD

Durante el desarrollo de los trabajos la Agencia podrá establecer acciones de aseguramiento de la calidad sobre la actividad desarrollada. A tal fin, esta Agencia podrá incorporar al servicio los recursos que considere oportunos para garantizar su correcta ejecución.

CLÁUSULA 7. CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación, y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, los licitadores deberán remitir por **correo electrónico** las preguntas que consideren necesarias, a la siguiente dirección de correo:

MD_SEGURIDAD_LABORAL@madrid.org

El licitador deberá identificar a **un único responsable de la oferta**, que será, durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la *Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares*.

El Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales

Firmado digitalmente por: BERRIOCHOA MARTÍNEZ DE PISÓN RAFAEL
Fecha: 2024 06 27 19:05

Fdo.: Rafael Berriochoa Martínez de Pisón