

Anexo I

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio mensajería urgente, pequeña paquetería, transporte de muestras biológicas para las Delegaciones de las Comunidades Autónomas de Madrid, Andalucía, Melilla, Castilla la Mancha, Castilla y León, Extremadura y Galicia de ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº151

CP00195/2024

Índice

- 1. Objeto.**
- 2. Duración del contrato.**
- 3. Organización y contenido del servicio.**
 - 3.1. Lote 1. Servicio de mensajería urgente, pequeña paquetería y envío de muestras biológicas.**
- 4. Condiciones de la prestación del servicio.**
 - 4.1. Lote 1- Servicio mensajería urgente, pequeña paquetería y envío de muestras biológicas.**
- 5. Coberturas del seguro sujeto al transporte de mercancías.**
- 6. Medios necesarios para la prestación del servicio.**
 - 6.1 Recursos Humanos.**
 - 6.2 Recursos Materiales.**
- 7. Otras obligaciones del adjudicatario.**
- 8. Coordinación, organización y seguimiento.**
- 9. Incidencias**
- 10. Facturación.**

1. Objeto.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular las condiciones técnicas mínimas que han de regir la contratación del servicio de mensajería urgente, pequeña paquetería, transporte de muestras biológicas, para las delegaciones de las Comunidades Autónomas de Madrid, Andalucía, Melilla, Castilla la Mancha, Castilla y León, Extremadura y Galicia de ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº151.

La prestación del servicio se efectuará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este pliego de prescripciones técnicas, así como en lo correspondiente al pliego de condiciones particulares.

2. Duración del contrato.

La duración del contrato será desde un (1) año desde la firma del contrato

3. Organización y contenido del servicio.

3.1. Lote 1. Servicio de mensajería urgente, pequeña paquetería y envío de muestras biológicas.

El servicio a contratar incluye los servicios de recogida, trámite, custodia, transporte y entrega de documentación y pequeña paquetería en el domicilio de los destinatarios, así como muestras biológicas, confiados para la cobertura de las necesidades de ASEPEYO, incluida la devolución de los envíos cuando no se pueda efectuarse la entrega al destinatario.

Cualquier gasto generado para el cumplimiento del contrato objeto del presente concurso se entiende incluido en el precio final.

Los envíos, por regla general, no son programados sino a demanda según necesidades de los centros asistenciales, hospitales y otras dependencias de la Mutua.

Los envíos pueden ser a cualquier lugar, por lo que puede ser:

SERVICIO PROVINCIAL: Servicio que permitirá realizar cualquier envío con origen y destino en la misma provincia (incluidas Ceuta y Melilla).

SERVICIO REGIONAL: Servicio que permitirá realizar cualquier envío con origen y destino en la misma Comunidad Autónoma (incluidas Ceuta y Melilla).

SERVICIO NACIONAL: Servicio que permitirá realizar cualquier envío con origen y destino en la Península Ibérica.

La gestión directa de una documentación se entenderá como un servicio inmediato, con retorno o no, en función de la documentación que se envíe.

El servicio inmediato puede incluir la necesidad de enviar documentación para sellar en Organismos Oficiales con retorno inmediato a la delegación solicitante del servicio.

El servicio Puente Urbano, puede ser documentación o pequeña paquetería no superior a 5 kilos. No deberá entregarse el mismo día, sino al día siguiente.

Para el resto de los servicios, en la mayoría de los casos los envíos no superarán los 5 kilos.

Todos los envíos serán DDP (Delivered Duty Paid), no se abonarán en destino.

El adjudicatario deberá disponer de un sistema informático único que permita a los centros de ASEPEYO elaborar los albaranes para el depósito de los envíos, así como realizar el seguimiento de los envíos registrados.

No obstante lo indicado en el párrafo anterior, los centros que consideren inadecuado el sistema de elaboración de albaranes mediante el sistema informático del proveedor, podrán efectuar el depósito acompañado de albaranes elaborados manualmente, sin que se pueda repercutir ningún coste adicional.

Cada centro o departamento de ASEPEYO dispondrá de un código identificativo.

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

En general, cualquier otro gasto generado para la correcta ejecución del contrato derivado de esta licitación se entiende también incluido en el precio ofertado por las empresas licitadoras.

El importe total del gasto que se derive del servicio objeto del presente pliego dependerá de las necesidades de la Mutua durante el periodo de vigencia del contrato.

Adjuntamos una relación de envíos anuales aproximados:

PRECIOS UNITARIOS MÁXIMOS /UNIDADES	Unidades
Entrega antes de las 19:00 horas del día siguiente a su recogida.	1.300
Entrega antes de las 14:00 horas del día siguiente a su recogida.	5.000
Entrega antes de las 10:00 horas del día siguiente a su recogida.	1.500
Entrega antes de las 08:30 horas del día siguiente a su recogida.	600
Puente Urbano.	2.700
Servicio directo / inmediato. Furgoneta	500
Servicio directo / inmediato. Moto	1.700
Servicio envío de muestras biológicas. Furgoneta. (Salida incluyendo dos direcciones)	400

Adjuntamos % de envíos aproximados por Autonomías:

COMUNIDAD	%
MADRID	64,52%
ANDALUCÍA	24,19%
CASTILLA LA MANCHA	5,04%
CASTILLA Y LEÓN	3,00%
EXTREMADURA	1,21%
GALICIA	2,00%
MELILLA	0,04%

Envíos de muestras biológicas

Como norma general, los envíos de muestras (generalmente sanguíneas) se producirán entre los centros asistenciales relacionados en el Anexo A, y cualquiera de los dos Hospitales de Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Núm. 151, pudiendo, en algún caso, enviarse algún tipo de muestras a laboratorios externos a la Mutua.

El tiempo que transcurra desde que una delegación de ASEPEYO realiza una petición de este tipo de servicio hasta que llegue el mensajero a recoger las muestras, no podrá ser superior a 1 (una) hora.

El envío será siempre considerado como inmediato.

El importe total del gasto que se derive del servicio de transporte dependerá de las necesidades de la Mutua durante el periodo de vigencia del contrato, razón por la que no se puede concretar con exactitud dicho importe.

La empresa velará por el cumplimiento de la normativa existente, en todo lo relativo al objeto del contrato, así como al cumplimiento de lo establecido en la normativa referente al embalaje y etiquetado tanto para paquetería como para la recogida de las muestras biológicas.

Las muestras clínicas, durante su expedición, transporte y recepción deberán ir en embalajes homologados y debidamente señalizados y etiquetados, además de ir acompañadas de la documentación exigible en su caso.

A pesar de que desde Asepeyo salgan las muestras en neveras con acumuladores de frío, etc., el adjudicatario deberá comprobar que sea el embalaje adecuado para el envío de ese tipo de muestras.

4. Condiciones de la prestación del servicio.

4.1. Servicio de mensajería urgente, pequeña paquetería y envío de muestras biológicas.

4.1.1. Lugar de recogida y entrega de la mercancía.

Las recogidas de mercancía se efectuarán en cualquier delegación de la Mutua ASEPEYO que lo solicite según aparecen relacionadas en el ANEXO A.

Las entregas podrán ser en otras delegaciones de Mutua ASEPEYO o cualquier otro destino que las delegaciones estimen oportuno.

Otros servicios incluidos:

SEGUNDAS ENTREGAS: El adjudicatario se compromete a reintentar la entrega del envío hasta en dos ocasiones antes de la devolución del mismo a la dirección de recogida del ordenante del servicio. En todo caso, la segunda entrega no tendrá coste alguno.

Si se detectara que la dirección de entrega es errónea o el envío fuera rechazado en destino, se deberá contactar inmediatamente por teléfono con el remitente para informarle; en caso de que no se le pudiera localizar, deberá remitirse también de forma inmediata un correo electrónico avisando de la incidencia y solicitando que se ponga en contacto con el servicio de atención al cliente para facilitar las instrucciones necesarias. En caso de que se facilite una nueva dirección para reenvío, se podrá facturar el coste del mismo.

4.1.2. Horario.

Los horarios de recogida podrán variar dependiendo de las necesidades de cada delegación, teniendo que acudir la empresa adjudicataria en un tiempo máximo de una (1) hora desde la realización de la solicitud de recogida, siempre y cuando no se pacte con la delegación un paso diario o semanal a unas horas convenidas.

4.1.3. Volumen.Factores de conversión

- Conversión a 270 Kg / m³ para envíos peninsulares y Baleares
- Conversión a 333 Kg / m³ para envíos a Canarias Ceuta y Melilla Convencionales
- Conversión a 165 Kg / m³ para envíos en Régimen de Carga Aérea

5. Coberturas del seguro sujeto al transporte de mercancías.

La mercancía quedará amparada conforme al régimen de responsabilidad del transportista prevista en la LOTT y los reglamentos que la desarrollan. Para cualquier tipo de siniestro: robo, hurto, pérdida, daños, averías, etc. se indemnizará el valor de la reposición de la mercancía transportada hasta un máximo de 6 € por kilogramo transportado.

Previo aviso por parte de Mutua ASEPEYO, y mediante declaración del valor, se podrá asegurar la mercancía enviada satisfaciendo al proveedor una cantidad adicional del 5 % sobre el valor declarado de la mercancía.

Se valorará positivamente una mayor cobertura de seguros a la descrita en el presente pliego.

6. Medios necesarios para la prestación del servicio.

6.1. Recursos Humanos.

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para atender el servicio contratado.

La empresa adjudicataria designará a un único responsable que ejercerá de interlocutor directo en el desarrollo y ejecución del contrato, y en la resolución de las eventuales incidencias que pudieran producirse.

El personal designado para la ejecución del contrato dispondrá de los permisos, licencias y análogos vigentes para su actuación en los términos del pliego y en el momento de su actuación profesional así como procederá a su renovación, validación, rehabilitación etc. de conformidad con la normativa de aplicación.

El personal de la empresa adjudicataria del servicio irá debidamente identificado como personal perteneciente a la plantilla de la misma. Además deberá mantener las normas de conducta relativas a buen comportamiento, higiene y presencia.

6.2 Recursos Materiales.

La empresa adjudicataria tendrá suficiente disponibilidad de vehículos apropiados para la correcta realización del servicio, así como poder cubrir las posibles incidencias que pudieran producirse durante su ejecución como averías o accidentes corriendo por su cuenta todos los gastos derivados del mismo (combustible, seguros, mantenimientos, reparaciones, impuestos, responsabilidades por accidentes, etc.).

En el servicio está incluido sin coste para Asepeyo, el suministro de sobres de seguridad inviolables para el envío de documentación y el suministro de embalaje de máxima seguridad para el envío de muestras biológicas. También se incluirán, sin coste para Asepeyo, las etiquetas autoadhesivas de envío para colocar los sobres de mensajería.

En el caso del envío de muestras biológicas, los vehículos deberán disponer de un cubículo dentro del lugar de carga para el correcto traslado de las muestras biológicas, para que no sufran ninguna alteración en sus propiedades que hagan estropearse la misma.

7. Otras obligaciones del adjudicatario.

7.1 Atención al cliente

El adjudicatario designará a un responsable de los servicios que supervisará el normal desarrollo

de los mismos, manteniendo las relaciones necesarias con los interlocutores de Asepeyo para garantizar su eficaz ejecución. Se deberá indicar persona y datos de contacto.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de Asepeyo una persona de contacto, localizable vía telefónica o por correo electrónico, en horario ininterrumpido de 8:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

Será una asistencia personalizada que permita a Asepeyo preguntar, aclarar o solicitar información sobre:

- Facturación.
- Incidencias con el centro de atención a usuarios.
- Reportes mensuales.
- Informes de seguimiento y trazabilidad de los servicios prestados objeto del presente contrato.
- Otras informaciones que Asepeyo considere relacionadas con garantizar la calidad y trazabilidad del servicio.

La empresa adjudicataria deberá prestar la información que requiera ASEPEYO con relación a la situación de sus envíos sin coste adicional.

El adjudicatario deberá, asimismo, enviar todos los meses un fichero en soporte informático con los servicios gestionados por el adjudicatario del mes anterior, indicando de cada centro ASEPEYO, el número de albarán, oficina de origen, destino, fecha de solicitud, fecha y hora de entrega, tipo de servicio o servicios realizados, pesos e importes.

7.2 Atención al usuario

La empresa adjudicataria deberá asignar un equipo de interlocutores cuya misión será atender y resolver las incidencias que surjan relativas a la prestación de los servicios objeto del Contrato.

La empresa adjudicataria facilitará un correo electrónico y/o teléfono de atención y asistencia tanto a los centros de Asepeyo, como a los destinatarios de los envíos, en horario ininterrumpido de 8:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

Será una asistencia técnica personalizada que permita a Asepeyo preguntar, aclarar o solicitar información sobre los envíos. Asimismo, este centro de atención a usuarios, deberá resolver cualquier problemática o duda técnica sobre el servicio.

El centro de atención a usuarios deberá investigar las reclamaciones realizadas por los destinatarios de los envíos y cualesquiera otras incidencias comunicadas por Asepeyo, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable de Asepeyo, en plazo máximo de dos (2) días hábiles desde que se tenga conocimiento de dicha reclamación. Así mismo, adoptará las medidas que estime necesarias para solucionar las incidencias y evitar que éstas vuelvan a repetirse en un futuro, informando a Asepeyo de las medidas adoptadas y de su resolución.

Al mismo tiempo, comunicará por vía telefónica o por correo electrónico, al centro de Asepeyo emisor, cualquier incidencia producida en los envíos que imposibiliten su entrega, tales como: datos erróneos, inexistentes, incompletos, etc., en el mismo momento en que se detecte, procediendo a su reenvío con coste para Asepeyo o posterior devolución.

8. Coordinación, organización y seguimiento.

La Dirección de Administración será la encargada de velar por el estricto cumplimiento de lo exigido en este Pliego; siendo éste el interlocutor válido entre la empresa y el citado organismo en materias relacionadas con el funcionamiento del servicio.

La empresa adjudicataria deberá designar un Coordinador o gestor del servicio contratado que deberá asumir las siguientes funciones:

Servir de nexo entre Asepeyo y la empresa adjudicataria, encargándose de canalizar las incidencias que se produzcan en el desarrollo del servicio, reportando a su empleador las quejas,

sugerencias, e inquietudes que puedan aparecer, dando una respuesta en un plazo no superior a 48 horas.

Vigilar el cumplimiento de las obligaciones laborales de los profesionales encargados de prestar los servicios contratados en este pliego, como superior jerárquico, directo, organizando o implantando los horarios de trabajo, turnos, etc., y demás directrices impartidas por el empresario adjudicatario.

La empresa adjudicataria diseñará un sistema de localización y aviso urgente que permita la comunicación rápida entre ambas instituciones por si las peculiaridades del servicio lo requirieran, como retrasos en entregas, falta de datos para la entrega, solucionar cualquier incidencia que se pueda dar en un envío, debiéndolo gestionar con el Centro que haya solicitado el servicio. Por lo que el operador adjudicatario, conocerá todas las delegaciones de Asepeyo del lote que le haya sido adjudicado.

Antes del inicio de la prestación del servicio, se celebrará una reunión entre Asepeyo y la empresa adjudicataria con el fin de presentar a los responsables e interlocutores del contrato, así como para concretar los aspectos particulares de la prestación del servicio.

- Plataforma web:

La empresa adjudicataria deberá disponer de una plataforma Web que permita realizar consulta de envíos y exportar documentación acreditativa que permita conocer cómo se ha llevado a cabo la entrega. Esta aplicación permitirá, además, realizar consultas sobre el historial mínimo de un año.

De la plataforma se deberá obtener un reporte de resultados de comunicaciones (entregado, no entregado especificando el motivo del fallo en la entrega), así como clasificar los envíos según su estado.

- Procedimientos:

La empresa adjudicataria facilitará en la reunión de inicio del contrato todos los procedimientos que afecten a los servicios objeto del presente contrato.

Se facilitarán, como mínimo, los siguientes:

La empresa adjudicataria deberá presentar todos los procedimientos que afecten a los servicios objeto del presente contrato.

- Procedimiento de envíos con entrega al día siguiente
- Procedimiento de envíos con entrega inmediata
- Procedimiento del trato de anomalías y/o incidencias en el servicio

9. Incidencias.

ASEPEYO comunicará la detección de cualquier incidencia a la empresa adjudicataria mediante un correo electrónico a la dirección que ésta misma haya facilitado.

La empresa adjudicataria deberá informar al responsable de Dirección de Administración de ASEPEYO (o persona en quien delegue) de cualquier incidencia en la prestación del servicio (ya sea por fuerza mayor o por culpa de ésta), en aras de poder informar al centro/departamento solicitante del servicio.

La empresa adjudicataria del servicio deberá informar a ASEPEYO del personal encargado de la prestación del servicio, así como de cualquier variación que se produzca en el mismo con suficiente antelación y por escrito, indicando en cualquier caso nombre, apellidos y DNI.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a la sustitución inmediata de dicho personal en caso de periodos vacacionales, enfermedad o cualquier otra contingencia que pudiera afectar al mismo, informando de ello a la Dirección de Administración de ASEPEYO y facilitando la información pertinente.

La empresa adjudicataria deberá indemnizar cualquier pérdida o daño causado a los documentos o mercancías transportadas desde la recogida hasta la entrega en el centro/lugar de destino, independientemente del motivo.

El adjudicatario también será responsable frente a ASEPEYO en caso de sustracción de material por parte de su personal.

ASEPEYO queda exenta de toda responsabilidad por accidentes (incluidos los de tráfico), suceso o evento que pudiera afectar tanto al personal como al vehículo de distribución, así como a terceras personas.

Si se produjera algún error en el direccionamiento de algún envío achacable al adjudicatario, éste pondrá los medios necesarios para subsanar el error y que el envío llegue a su destino en la mayor brevedad intentando cumplir con el tipo de envío solicitado.

En el caso de que el adjudicatario incurra en ejecución defectuosa o demora de forma reiterada respecto al cumplimiento del contrato, por causas imputables a él mismo, ASEPEYO podrá optar por la resolución del contrato.

10. Facturación.

La facturación se realizará mensualmente por parte de la empresa adjudicataria y será remitida a la dirección indicada tras la adjudicación del servicio.

En el caso de que la factura supere los 5.000 € deberá enviarse a través de Facturación Electrónica siguiendo las indicaciones de la Mutua.

La empresa estará obligada a presentar albarán del servicio efectivamente prestado junto a la factura. Además se entregará parte de recogida en el centro de origen y parte de entrega en el de destino.

Será obligatorio el envío de un fichero en formato Excel, incluyendo en él, como mínimo:

- Código delegación.
- Sector.
- Nombre de la Delegación.
- Importe exento de impuestos.
- Peso y/o volumen de cada envío.
- Tipo de servicio realizado
- Detallar centros de recogida y entrega

No se abonará nada en destino, por lo que todo irá incluido en la factura mensual.

No se admitirán facturas donde se incluyan reexpediciones.

En Madrid,

Juan Manuel Vallejo Serrano
Dirección de Contratación