

Dirección General de Servicios

Agosto 2019

**Contratación del servicio de traslado de documentación (valijas)
entre las oficinas del Banco de España en C/Alcalá, 48 de Madrid y
sus sucursales**

Pliego de Prescripciones Técnicas

GCS 19/03290-ADS-0014

Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales. Unidad de Servicios Auxiliares.

ÍNDICE

- 1 OBJETO DEL SERVICIO 1
- 2 ALCANCE 1
- 3 LUGARES DE RECOGIDA Y ENTREGA DE LAS VALIJAS 1
- 4 FRECUENCIA DEL SERVICIO 2
- 5 HORARIOS DE RECOGIDA Y ENTREGA DE VALIJAS 2
- 6 MODIFICACIONES DE LUGARES, HORARIOS Y DIAS DE RECOGIDA/ENTREGA 2
 - 6.1 MODIFICACIONES QUE NO AFECTAN A LA FACTURACIÓN MENSUAL 2
 - 6.2 MODIFICACIONES QUE AFECTAN A LA FACTURACIÓN MENSUAL 2
- 7 ADUANAS 3
- 8 PESO DE LOS ENVÍOS 3
- 9 INVIOLABILIDAD DEL CONTENIDO 4
- 10 TRAZABILIDAD 4
- 11 BOLSAS PORTADORAS Y PRECINTOS 4
- 12 CONTINUIDAD DEL SERVICIO 5
- 13 INTERLOCUCIÓN CON EL BANCO DE ESPAÑA 5
- 14 PENALIDADES 6
- Anejo 1.- Formulario de Atención al Cliente. 9

1 OBJETO DEL SERVICIO

Recogida y entrega de valijas de documentación entre las oficinas del Banco de España, situadas en Madrid, y las sucursales del mismo.

2 ALCANCE

Recogida y entrega, en vehículos y mediante personal autorizado de la empresa contratista, de valijas conteniendo documentación en soporte físico, así como folletos, libros pequeños, impresos, etc., entre las oficinas del Banco de España situadas en Madrid y sus sucursales, según la frecuencia, horarios y plazos establecidos en el presente pliego.

3 LUGARES DE RECOGIDA Y ENTREGA DE LAS VALIJAS

En Madrid:

Unidad de Servicios Auxiliares (área de Correspondencia), perteneciente a la División de Servicios Generales del Departamento de Adquisiciones y Servicios Generales, en C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid.

En sucursales:

En los edificios correspondientes, concretándose con el adjudicatario la Unidad o emplazamiento específico dentro de cada Sucursal para proceder a la recogida y entrega. La relación de sucursales del Banco de España con las que se llevará a cabo este servicio son:

SUCURSAL	DIRECCIÓN	C. POSTAL
Alicante	Rambla Méndez Núñez, 31	03002
Badajoz	Avda Antonio Masa, 22	06011
Barcelona	Plaza de Cataluña, 17	08002
Bilbao	C/ Gran Vía D. López de Haro, 10	48001
A Coruña	C/ Durán Lóriga, 16	15003
Las Palmas	C/ León y Castillo, 6	35003
Málaga	Avda. Cervantes, 3	29016
Murcia	C/ Gran vía, 20	30004
Oviedo	C/ Conde de Toreno, 6	33004
Palma	C/ San Bartolomé, 16	07001
Sevilla	Plaza de San Francisco, 17	41004
Tenerife	C/ Viera y Clavijo, 37	38004
Valencia	C/ Barcas, 6	46002
Valladolid	Plaza de España, 15	47001
Zaragoza	Plaza de España, 8	50001

4 FRECUENCIA DEL SERVICIO

Madrid:

Recogida los martes, con entrega en las sucursales al siguiente día hábil en cada plaza.

Sucursales:

Recogida los jueves, con entrega al siguiente día hábil en Madrid.

Coincidencia en festivo de los días de recogida en cada plaza:

Martes festivos: La recogida se adelantará al día hábil inmediatamente anterior.

Jueves festivos: la recogida se pospondrá al día hábil inmediatamente posterior.

En la oferta técnica podrá aumentarse el número de recogidas.

5 HORARIOS DE RECOGIDA Y ENTREGA DE VALIJAS

Madrid:

Recogida de 14.30 a 15.00 horas con entrega en sucursales al siguiente día hábil de 8.00 a 12.00 horas.

Sucursales:

Recogida de 14.00 a 15.00 horas con entrega en Madrid al siguiente día hábil de 8.00 a 10.00 horas.

En la oferta técnica podrán mejorarse los horarios de entrega en sucursales.

6 MODIFICACIONES DE LUGARES, HORARIOS Y DIAS DE RECOGIDA/ENTREGA

6.1 MODIFICACIONES QUE NO AFECTAN A LA FACTURACIÓN MENSUAL

El Banco de España podrá modificar tanto los lugares de recogida/entrega establecidos en el punto 3, como los días y horarios fijados para el servicio de valijas en los puntos 4 y 5 del presente pliego, si las circunstancias lo exigen por hechos excepcionales o puntuales (por ejemplo obras/restricciones de tráfico, etc.). Para ello, bastará con la comunicación por escrito del Banco de España en este sentido, con una antelación mínima de cinco días naturales antes de la entrada en vigor de la modificación.

No obstante, puntualmente, en caso de necesidad ante posibles urgencias o circunstancias imprevistas, el Banco de España podrá adelantar o retrasar los horarios de recogida hasta en dos horas, reduciéndose el plazo de antelación previsto en el apartado anterior a 3 horas.

6.2 MODIFICACIONES QUE AFECTAN A LA FACTURACIÓN MENSUAL

Cualquier variación en el número de sucursales supondrá una modificación en el importe mensual de la factura. Se tendrá en cuenta a tal efecto, el desglose recogido en la oferta

económica para cada trayecto, sin que ello pueda suponer modificación alguna en el precio mensual ofertado para cada uno.

El ajuste en la facturación tendrá lugar a partir del momento de la modificación.

7 ADUANAS

Los envíos de documentación (valijas) a Canarias hasta la fecha, no ha sido objeto de retención en las aduanas de Canarias, ni gravados con algún tipo de tasa o importe, así como tampoco ha sido necesaria ninguna clase de documentación específica o tramitación especial.

La empresa adjudicataria deberá velar para que el envío no sufra retrasos relacionados con posibles trámites aduaneros en Canarias. No obstante, si en algún momento fuese necesario realizar gestiones frente a la aduana, ya sea en relación con la elaboración de cualquier clase de documentación o pago, éstas serían realizadas por el adjudicatario, que en todo caso, salvo caso de fuerza mayor, deberá actuar con la mayor diligencia para tratar de reducir el impacto que, ésta situación, pudiera afectar a los plazos de entrega estipulados en el presente pliego. El Banco de España abonará al adjudicatario los suplidos adelantados por el adjudicatario con ocasión de las referidas circunstancias.

8 PESO DE LOS ENVÍOS

Con destino y origen en Barcelona:

Hasta 10 kg.

Resto de destinos y orígenes:

Hasta 5 kg.

Deberán admitirse desviaciones al alza de hasta un 10% de los pesos indicados, sin que dichos excesos produzcan sobrecargos adicionales.

Las desviaciones al alza en los pesos de las valijas por encima del 10% descrito en el apartado anterior se facturarán de acuerdo con los precios ofertados por el adjudicatario en la oferta económica bajo la tarifa de precio/kg para envíos con exceso de peso.

En la oferta técnica podrá admitirse el aumento del peso por valija hasta el doble de lo solicitado, en un cierto número de envíos al año, sin facturación adicional por exceso de peso. De admitirse esta opción en la oferta técnica, cualquier desviación al alza en el doble del peso de estos envíos se facturará de acuerdo con los precios ofertados bajo la tarifa de precio/kg para envíos con exceso de peso.

Están excluidos dentro de los márgenes de peso indicados el de la bolsa portadora y precinto correspondiente.

9 INVIOLABILIDAD DEL CONTENIDO

La empresa contratista deberá establecer de conformidad con el Banco de España, un sistema que garantice la inviolabilidad del contenido de la valija, asegurando que la entrega de la misma se efectúa con los precintos de la bolsa portadora en perfecto estado. Este sistema no podrá ser modificado sin aceptación expresa por escrito por parte del Banco de España.

10 TRAZABILIDAD

En todo momento estará garantizada la trazabilidad del envío (mediante números de seguimiento, códigos de barras y/o cualquier otro sistema efectivo). El contratista, una vez adjudicado el contrato, deberá proporcionar al Banco de España una herramienta informática que permita, desde el inicio del servicio, poder consultar en cualquier momento la situación de cada uno de los envíos.

La trazabilidad deberá dejar constancia de la situación en la que se encuentra cada valija, reflejando, al menos, los siguientes estados: pendiente de recogida, recogida, en delegación, en reparto, entregada en destino, o similares.

En la oferta técnica se indicará si el sistema de trazabilidad permite el seguimiento en tiempo real, mediante un sistema de geo-posicionamiento por GPS.

11 BOLSAS PORTADORAS Y PRECINTOS

Las bolsas y precintos para la realización de este servicio correrán a cargo del Banco de España siempre y cuando las que estén en uso en el momento de la adjudicación sean compatibles con el sistema empleado por el adjudicatario.

En el supuesto de que no fuera viable la utilización de estas bolsas y/o precintos por las necesidades de inviolabilidad del contenido, trazabilidad u otros motivos, la adquisición y el suministro de los mismos correrán a cargo del adjudicatario, quien deberá tenerlo en cuenta en su oferta económica, en virtud de las siguientes consideraciones:

- Los precintos y bolsas deberán estar personalizados, para cuyo fin el Banco de España facilitará su logotipo y colores corporativos al adjudicatario, quien tendrá que presentar una muestra para aprobación del Banco de España, antes de realizar la producción de los definitivos.
- En todo caso, las bolsas y precintos deberán estar disponibles en la cantidad necesaria y con una calidad óptima para cumplir lo establecido en el presente pliego, desde el inicio de la ejecución del contrato y durante la duración del mismo, para cubrir sin demora las capacidades necesarias, incluidas las de los envíos puntuales que superen en más de un 10% el peso establecido en el punto 8 del presente pliego, y hasta un máximo del doble del mismo en el caso de que se oferte un aumento en el peso de los envíos en la oferta técnica.

- Se estima que serían necesarias un mínimo de sesenta bolsas; no obstante, si como consecuencia del deterioro o pérdida fuera necesario, el adjudicatario deberá reponer desde que el Banco se lo comunique, sin coste adicional alguno para el Banco de España.
- El adjudicatario dispondrá del plazo de un mes para la reposición de las bolsas porque no fuera viable la utilización de las actuales o porque se hayan deteriorado a lo largo del contrato. Este plazo se establecerá desde la comunicación fehaciente de la necesidad de reposición, bien sea en la primera reunión de coordinación del contrato entre el contratista y el Banco de España, o bien mediante correo electrónico en el momento que se produzca el deterioro.
- Por lo que respecta al suministro de precintos, el adjudicatario facilitará al Banco cantidades suficientes de los mismos con la suficiente antelación para atender las posibles necesidades en los envíos normales o extraordinarios de valijas, las roturas, las sustituciones por deterioro de los mismos, etc. El contratista dispondrá de un plazo de 7 días para suministrar los precintos y pegatinas desde que el Banco de España le comunique la necesidad de dicho suministro.
- El incumplimiento en el plazo de suministro de bolsas y precintos podrá ser objeto de penalidades, tal y como se recoge en el apartado de penalidades del presente pliego.

12 CONTINUIDAD DEL SERVICIO

El contratista deberá garantizar, salvo caso de fuerza mayor, la continuidad del servicio, utilizando todos los medios que estén en su mano para cumplir con los plazos y horarios estipulados.

13 INTERLOCUCIÓN CON EL BANCO DE ESPAÑA

El contratista deberá designar, como mínimo imprescindible, los siguientes interlocutores con el Banco de España:

- Un gestor personal, responsable coordinador del contrato, integrado al menos en los cuadros de mandos intermedios de la empresa, con una cuenta de correo electrónico y un número de teléfono móvil. El gestor deberá estar disponible a través de ese número de teléfono móvil, para atender con carácter inmediato cualquier incidencia o consulta por parte del Banco de España, en el margen horario comprendido entre las 8:00 y las 17:30 horas.
- Una persona, en relación superior jerárquica directa sobre el gestor personal, con capacidad de decisión inmediata sobre cualquiera de los extremos del contrato, de la que deberá aportar, igualmente, un número de teléfono móvil y una cuenta de correo electrónico. La disponibilidad de este superior jerárquico será la misma que la señalada en el párrafo anterior respecto al gestor personal.

- Por último, el contratista deberá aportar un número de teléfono y cuenta de correo electrónico para la comunicación de avisos o incidencias, fuera de los márgenes horarios antes mencionados.

A efectos de lo señalado en este apartado, el adjudicatario deberá aportar, con carácter previo a la firma del contrato, debidamente cumplimentado, sellado, fechado y firmado por persona con poder bastante el “Formulario de atención al cliente”, que se acompaña como Anejo 1 del presente pliego.

Independientemente de las prescripciones específicas que puedan señalarse en los pliegos, ante dificultades de coordinación o necesidades del servicio a juicio del Banco de España, este podrá requerir, mediante comunicación por teléfono o correo electrónico, la presencia en su oficina de la C/ Alcalá 48 en Madrid, de cualquiera de las personas que se designen por el adjudicatario en el “Formulario de atención al cliente”, en un plazo máximo de 48 horas, debiendo adaptarse a las necesidades del Banco en cuanto a lugar de reunión, fecha y hora requeridas. La persona requerida deberá personarse cuándo y dónde indique el Banco, salvo causa justificada por su parte, que deberá ser puesta en conocimiento del Banco de España en el plazo de las 24 horas siguientes al requerimiento del Banco, en cuyo caso el Banco se reserva la facultad de requerir la presencia de otra persona que le sustituya.

En caso de incidencias graves o circunstancias urgentes, el tiempo de respuesta ante una convocatoria presencial del “gestor personal” o del “personal de dirección”, no podrá exceder, en ningún caso, las 24 horas.

14 PENALIDADES

Las posibles penalidades se aplicarán en la primera factura posible, respecto al mes en el que se hayan detectado (independientemente del día del mes), manteniéndose de mes en mes en tanto en cuanto no se corrijan los hechos que hubieran dado lugar a las mismas, o se llegue a un acuerdo expreso al respecto con el Banco de España.

En su caso el Banco de España comunicará a la empresa contratista la imposición de la penalidad, los motivos, el importe de la misma y la factura o facturas en la/s que sea aplicable, debiendo el contratista adaptar su facturación en el sentido indicado. La notificación por parte del Banco a la empresa contratista podrá realizarse por correo electrónico o postal, dirigido al gestor personal o a cualquiera de sus superiores jerárquicos, a cualquiera de las direcciones aportadas en función de lo requerido en el presente pliego.

La imposición de penalidades no compensará la exigibilidad de las prestaciones incumplidas, ni siquiera aunque hayan podido cumplirse a posteriori, pero en su momento se hayan dado las circunstancias suficientes para la imposición de las mismas.

Los porcentajes de penalidad están referidos al importe de la factura mensual que se deduzca de la oferta económica del adjudicatario.

Las penalidades serán acumulativas, en su caso, por los distintos conceptos, y dentro de cada concepto por las posibles repeticiones del mismo hecho, pudiendo llegar a alcanzar el 25% de la facturación mensual.

En todo caso las penalidades impuestas en una anualidad no podrán superar el 20% del precio correspondiente a dicha anualidad.

Así, se podrán aplicar las siguientes penalidades (salvo que la causa de incurrir en ellas se derive de acuerdos expresos con el Banco de España como consecuencia del desarrollo del servicio o por causa de fuerza mayor), cuando se detecten los siguientes incumplimientos:

- Por incumplimiento de los plazos de suministro de bolsas y/o precintos, etiquetas o cualquier otro material o soporte necesario, hasta el 1,5 %.
- Por incumplimiento de lo establecido como requerimientos de atención al cliente en el punto 13 del pliego, hasta el 2% por cada situación en que se produzca.
- Por retrasos en las recogidas y/o entregas con respecto a los horarios establecidos en el presente pliego o a los ofertados por el adjudicatario en su oferta técnica:
 - Por 5 o más retrasos de más de 30 minutos y hasta 1 hora en el plazo de un mes, hasta el 2% de penalidad.
 - Por 3 o más retrasos en más de 1 hora y hasta 2 horas en el plazo de un mes, hasta el 2,5% de penalidad
 - Por 2 o más retrasos superiores a 2 horas y menores a 24 horas, en el plazo de un mes, hasta el 2,5% de penalidad.
 - Por 2 o más retrasos superiores a 24 horas, en el plazo de un mes, hasta el 3% de penalidad.
- Por pérdida de trazabilidad, falta de información y, en general, cualquier incumplimiento en los requerimientos de la garantía de trazabilidad, hasta el 1% por cada ocasión en que se produzca el incumplimiento, salvo que se supla esta falta de información con comunicaciones del adjudicatario y sea una situación puntual y transitoria.
- Por incumplimiento en la inviolabilidad de la documentación (entrega de valijas abiertas o con precintos dañados), hasta el 2,5% por cada ocasión en que se produzca, siempre que no implique pérdida de contenido de la valija.
- Por incumplimiento en la inviolabilidad de la documentación (entrega de valijas abiertas o con precintos dañados), que implique pérdida de parte de la misma, hasta el 10% por cada ocasión en que se produzca.

La repetición de este tipo de incumplimiento en tres o más ocasiones, a lo largo del periodo de duración del contrato, podrá implicar la resolución del mismo por decisión unilateral del Banco de España.

- Por pérdida de la valija o de la totalidad de su contenido, en caso de negligencia imputable al adjudicatario, hasta el 15% por cada ocasión en que se produzca.

La repetición de este tipo de incumplimiento en dos o más ocasiones, a lo largo del periodo de duración del contrato, podrá implicar la resolución del mismo por decisión unilateral del Banco de España.

A los efectos de lo establecido en los tres últimos apartados de las penalidades, bastará el testimonio expreso por escrito, firmado por el Director del Departamento responsable del envío, en el caso de Madrid, y/o del Director de la Sucursal afectada, declarando la pérdida producida.

En el caso de que llegara a alcanzarse, a lo largo del desarrollo del contrato, la imposición de penalidades por una cuantía acumulada del 10% de la cifra del importe máximo anual (sin impuestos indirectos) que se deduzca de la oferta económica del adjudicatario, el Banco de España podrá optar por la resolución unilateral del contrato o por continuar con el régimen de penalidades establecido.

En el caso de que en el periodo de un año, computado de fecha a fecha, en cualquier momento a lo largo del desarrollo del contrato se hayan impuesto penalidades, por cualquier motivo en tres o más facturas, independientemente de la cuantía de las mismas, el Banco de España podrá optar por la resolución del contrato o por continuar con el régimen de penalidades establecido.

Anejo 1.- Formulario de Atención al Cliente.

El presente formulario será presentado exclusivamente por el adjudicatario, con carácter previo a la firma del contrato, debidamente cumplimentado, sellado, fechado y firmado por persona con poder bastante, tal y como se especifica en el apartado 13 del presente pliego.

Se rellenarán las celdas de las tablas que se acompañan respecto al gestor personal y resto de personal de dirección y apoyo.

Gestor personal:

Gestor personal, interlocutor con el Banco de España, integrado al menos en los cuadros de mandos intermedios de la empresa, designado expresamente para dicha función (cumplimentar todos los datos exigidos):			
Nombre y Apellidos:	Cargo:	Nº personal de teléfono móvil:	Cuenta personal de correo electrónico:

Personal de Dirección y Apoyo:

Al menos deberá aportarse una persona, en relación jerárquica directa sobre el gestor personal, con capacidad de decisión inmediata sobre cualquiera de los extremos del contrato:				
Nombre y Apellidos:	Cargo:	Nº personal de teléfono móvil:	Cuenta personal de correo electrónico:	Capacidad de decisión inmediata sobre cualquiera de los extremos del contrato (Marcar la que corresponda)
				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
				<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

Coordinación y comunicación alternativa y permanente con el Banco de España:

Número de teléfono y Cuenta de correo electrónico para la comunicación de avisos según lo estipulado en el punto 13 del presente pliego:	
	Número de teléfono:
Teléfono específico y alternativo al del gestor personal, o al del personal de dirección y apoyo, para la comunicación de incidencias urgentes, u otras relativas a incumplimientos contractuales, fuera del horario habitual que se refleja en el pliego.	
	Cuenta de correo electrónico:
Cuenta de correo electrónico.	