

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE RIGE LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE
ENVÍO DE BUROFAX (LOTE 1) Y SERVICIO DE MENSAJERIA Y PAQUETERIA (LOTE 2) PARA
MUTUA MONTAÑESA**

Contenido

1. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN.....	3
2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.	3
2.1. TIPOS DE SERVICIOS.....	3
2.2. OPERATIVA LOGISTICA PARA BUROFAXES, PLAZOS DE DISTRIBUCION E INFORMES.....	5
2.3. ASPECTOS GENERALES.....	7
2.4. VEHÍCULOS DE REPARTO Y PERSONAL.	8
3. MATERIALES.	9
4. APLICACIÓN INFORMÁTICA.....	9
5. INTERLOCUTOR Y ATENCION AL CLIENTE.	10
6. RESOLUCION DE INCIDENCIAS.....	11
6.1. EXTRAVISO/INCIDENCIAS:	11
7. COBERTURAS DEL SEGURO.	12
7.1. SEGURO A TODO RIESGO.	12
8. PLAZO DE IMPLANTACION.	13
9. CESION GRATUITA DE IMPRESORAS.	13
10. SUPERVISION DE TAREAS.....	14
11. FACTURACIÓN.....	14

1. OBJETO Y ALCANCE DE LA LICITACIÓN.

Es objeto del presente pliego es regular las prescripciones técnicas que regirán el Servicio de mensajería, recogida y traslado de documentación y paquetería para los centros Mutua Montañesa, así como la contratación de los servicios de burofax postal para Mutua Montañesa, de acuerdo con lo dispuesto en el Presente Pliego de Prescripciones Técnicas, así como con lo establecido en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre del servicio postal universal.

2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.

Están incluidos dentro del objeto del contrato los siguientes servicios:

LOTE 1:

- Servicio de envío urgente de documentación que requiera una prueba ante terceros y que tenga carácter probatorio ante los tribunales, ya sea a través de una oficina física, o de forma online. Dicho servicio debe poder acreditar el contenido del envío, el remitente, el destinatario y la fecha de envío. La entrega al destinatario deberá ser física en todo momento.

LOTE 2:

- Servicio de recogida, tramitación, custodia, traslado y entrega de documentación, paquetería voluminosa, diversa mensajería y pequeña paquetería entre las sedes de Mutua Montañesa y cualquier otro destino. Ya sea mediante acuerdo de recogidas fijas o solicitud en el momento del servicio.

- Servicios complementarios de recogida, traslado y entrega urgente y directo:

- Entregas con retorno y/o con tramitación en organismos oficiales, empresas o particulares.

- Envío con gestión e instrucciones adicionales.

- Envíos especiales: recogida de cajas y/o archivadores con documentación confidencial y entrega en destino, depositándolas donde indique Mutua Montañesa, puede estar en planta baja, en sótano o en pisos superiores. Las cajas se deberán colocar en las estanterías según el orden que disponga Mutua Montañesa

Si surgiera algún otro servicio, relacionado con la actividad, que Mutua Montañesa necesite y que no esté en el listado la empresa adjudicataria deberá proporcionarlo.

En el Anexo II se relacionan los centros Mutua Montañesa. Dicha relación puede sufrir modificaciones, en función del cierre o apertura de nuevos centros que requieran del servicio objeto de la presente licitación, o por cualquier causa organizativa de Mutua Montañesa.

En el Anexo I relacionamos la estimación anual según los distintos tipos de servicios.

2.1. TIPOS DE SERVICIOS.

LOTE 1:

A) Envío urgente y entrega bajo firma de documentos relevantes que tienen carácter de prueba frente a terceros (Fehaciencia Legal).

Podrá combinarse con los servicios de Acuse de Recibo/prueba de entrega que acredita la entrega del burofax al destinatario, y Copia Certificada que proporciona una copia autenticada del contenido del Burofax enviado.

Los trabajos objeto del contrato consistirán en la distribución, entrega y recepción o información del posible rehúse o imposibilidad de entrega de los envíos postales burofax generados por Mutua Montañesa al domicilio del destinatario.

Con el fin de que los destinatarios puedan recoger los envíos que no puedan ser entregados en su domicilio, el adjudicatario deberá disponer de una red de oficinas de atención al Público a pie de calle.

Las peticiones de Mutua Montañesa se pueden realizar, con plena validez legal, desde el propio ordenador a través de la página web de la empresa licitadora, por fax, ON-LINE, o bien acudiendo a cualquiera de las oficinas del adjudicatario.

Ámbito: territorio nacional. En el anexo II se relaciona la ubicación geográfica de todos los centros de Mutua Montañesa. Este listado no es vinculante y puede sufrir variaciones tanto altas como bajas.

LOTE 2:

B) Servicio de recogida y entrega en península

En un plazo máximo de 24 horas, de documentación, paquetería y paquetería voluminosa, entre las sedes de Mutua Montañesa y cualquier otro destino (empresa, organismo oficial o particular). Ya sea mediante acuerdo de recogidas fijas o solicitud en el momento del servicio.

El servicio consiste en recoger la mercancía en el horario que estipule Mutua Montañesa, y las entregas siempre serán al día siguiente de la recogida y dentro de la hora máxima prefijada o bien la estipulada al solicitar el servicio. Esta hora máxima no superará las 14:00 horas, si bien Mutua Montañesa podrá solicitar entregas antes de las 10:00.

En ningún caso se cargarán km adicionales.

La empresa adjudicataria debe cumplir los plazos de entrega (recogida y entrega en 24 horas y garantizar el enlace), si un envío, por motivos ajenos a Mutua Montañesa no se puede entregar en 24 horas, la empresa adjudicataria pondrá a su cargo un servicio directo para entregar en el plazo pactado.

C) Entrega urgente y directos: recogida, traslado y entrega de documentación urgente y directos.

Se trata de un servicio a demanda, que se solicitarán según necesidad, por correo electrónico o según se pacte una vez adjudicado el contrato. Se trata de recogidas para entregar en el mismo día o al día siguiente, con o sin retorno.

El servicio puede ser realizado con moto o furgoneta.

Entregas con o sin retorno, y/o con tramitación/gestión e instrucciones adicionales en organismos oficiales, empresas o particulares. (Peninsular y Canarias o Baleares si es en la misma isla). El plazo de la devolución del retorno será como máximo de 24 horas desde la entrega del mismo.

El servicio consiste en recoger la mercancía donde indique Mutua Montañesa y hacer la entrega en el día, dirección, persona de contacto y tiempo que indique Mutua Montañesa.

Los horarios de recogida podrán variar dependiendo de las necesidades de Mutua Montañesa, teniendo que acudir la empresa adjudicataria en un tiempo máximo de dos horas desde la realización de la solicitud, **siempre que se solicite el servicio antes de las 15:00 horas.**

D) Envíos especiales:

En un plazo máximo de 24 horas.

Recogida de cajas/archivadores con documentación confidencial de Mutua Montañesa y entrega en destino, depositándolas donde indique Mutua Montañesa, puede estar en planta baja, en sótano o en pisos superiores. Las cajas se deberán colocar en las estanterías según el orden que disponga Mutua Montañesa. Dichos medios serán a cargo del adjudicatario.

Este servicio debe ser ejecutado como mínimo por dos empleados (en recogida y entrega), para minimizar el tiempo. Estos deberán disponer del material y medios necesarios para realizar este servicio, como por ej. Carretilla, traspalé, vehículo con elevador...

Para este servicio el transportista que efectúe la recogida debe firmar una hoja de confidencialidad que le facilitará Mutua Montañesa. La hoja deberá dejarla firmada en el centro de recogida y en la misma el licitador se responsabiliza de vigilar y controlar todo el proceso de traslado según los requerimientos de las normativas vigentes en materia de seguridad y protección de datos, siendo responsable de las sanciones que imponga la AEPD por causa de la no implantación de las medidas de seguridad adecuadas

En caso de cualquier incidencia la empresa adjudicataria debe contactar inmediatamente con la persona de contacto de Mutua Montañesa.

Las cajas/archivadores de cartón deben paletizarse y se entregarán en el plazo de 24 horas en destino. El precio será por caja, no por destino.

En todo caso, el precio del servicio a facturar es por caja, no por destino – se incluye tanto el destino peninsular como extra-peninsular -, incluido el servicio de dos mozos/as y en ningún caso se cargarán km adicionales

2.2. OPERATIVA LOGISTICA PARA BUROFAXES, PLAZOS DE DISTRIBUCION E INFORMES.

Admisión a través de fax, web, ON-LINE y en oficinas físicas, siendo imprescindible que la empresa adjudicataria ofrezca un servicio de recepción masiva de remesas y envío de los acuses de recibo por vía telemática.

Entrega del burofax:

- La entrega se realizará en el domicilio del destinatario, en oficinas de la empresa adjudicataria o en Apartado de Correos.
- A efectos del cómputo de plazos no serán considerados los domingos ni festivos.
- La entrega se realizará con personal debidamente uniformado e identificado como trabajador de la empresa adjudicataria y con vehículos debidamente rotulados de manera que se puedan identificar como de la empresa adjudicataria.
- Utilización de dispositivos electrónicos (por ejemplo PDAS) para las entregas con acuse de recibo o prueba de entrega electrónica.

- Primer intento entrega: En el mismo día o a la mañana del siguiente día hábil.
- Segundo intento de entrega en caso de encontrarse ausente el destinatario (A cargo de la empresa adjudicataria): el mismo día del primer intento a una hora diferente o al día siguiente del primer intento de entrega, quedando constancia en el correspondiente aviso de recibo o prueba de entrega electrónica de ambos intentos de entrega con fecha y hora.
- Los envíos se entregarán en mano en el domicilio indicado por Mutua Montañesa, al destinatario o a la persona que este autorice. Se entenderá autorizado por el destinatario para recibir los envíos en su domicilio cualquier persona que se encuentre en el mismo (mayor de 14 años), haga constar su identidad mediante el correspondiente documento oficial de identidad (DNI, pasaporte o carnet de conducir), dejando constancia del recibí (firma, nombre completo y DNI) y se haga cargo de ellos.
- En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio o en apartado postal, un Aviso de Llegada, en el que hará constar el número del envío y donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el término máximo de treinta días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario. Dichas instalaciones u oficinas deben garantizar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos y la proximidad a sus domicilios. Es imprescindible que el adjudicatario tenga sus oficinas a pie de calle, en zona accesible dentro del casco urbano (no en polígonos) para que el destinatario pueda recoger con facilidad el burofax, dichas oficinas deben tener acceso habilitado para personas con movilidad reducida. La empresa adjudicataria procurará la entrega de aquellos envíos telegráficos cuya dirección aun siendo incompleta permita la identificación del destinatario.
- El adjudicatario deberá **obtener un mínimo del 90 % de efectividad en las entregas**, entendiéndose por efectividad el primer intento de entrega dentro de los plazos exigidos.

Prueba de entrega:

- El adjudicatario debe facilitar una prueba de entrega, que puede ser un acuse de recibo en papel y/o en pdf como prueba de entrega electrónica. La decisión de una forma u otra será tomada por **Mutua Montañesa** y el adjudicatario deberá poder realizar las dos modalidades. En ambos casos la prueba deberá indicar como mínimo, la referencia interna de la Mutua, el nombre completo del receptor, DNI, parentesco con el destinatario en caso de no ser el destinatario, fecha y hora de entrega.
- Devolución de acuse de recibo/prueba de entrega electrónica: en el plazo de 2 días se enviará al peticionario del servicio o a quien la Mutua indique, el acuse de recibo en papel y la prueba electrónica en pdf, indicando el estado de la entrega, a quien se ha entregado, nombre y apellidos y DNI, o si no ha podido ser entregado y la razón, o si se ha dejado aviso.
- Si el destinatario no acude a recoger el burofax: Transcurrido un plazo máximo de 30 días desde el envío, si el destinatario no ha ido a recogerlo, la empresa adjudicataria deberá enviar acuse de recibo/prueba de entrega electrónica a la Mutua, indicando que no ha sido recogido por el destinatario. La Mutua debe saber en todo momento el estado de sus envíos.
- La Mutua podrá exigir en cualquier momento al adjudicatario, sin cargo adicional, un certificado de entrega, para aquellos casos en que no se reciba dicha prueba de entrega o se reciba incorrectamente cumplimentado.

Estado de los envíos: el adjudicatario actualizará diariamente el estado de los burofaxes que recibe para gestionar.

- Admitido: el burofax ha sido admitido para ser gestionado por el adjudicatario.
- No admitido: el burofax no ha sido admitido por el adjudicatario y por tanto no se va a gestionar. En este caso debe indicar el motivo de la no admisión.
- Enviado pendiente de respuesta: el burofax ha sido enviado al adjudicatario pero todavía no sabemos si está o no admitido.
- Acuse de recibo: el burofax ha sido admitido y gestionado y ya tenemos acuse de recibo/prueba de entrega electrónica para saber el estado de la entrega.

Estado de la entrega de los burofax: el adjudicatario actualizará diariamente el estado de situación del proceso de entrega en el que se encuentra cada burofax que como mínimo serán estos:

- Entregado: si el burofax ha sido entregado correctamente al destinatario, indicando el DNI, la fecha y hora de entrega, y firmado. En caso de no entregar al destinatario deberá indicar nombre completo del receptor, DNI, parentesco con el destinatario, fecha y hora de entrega.
- Dirección incorrecta: si la dirección es insuficiente o inexistente.
- Desconocido: el destinatario no reside actualmente en esa dirección.
- Fallecido/a.
- Ausente, no entregado dejado aviso: no se encuentra ninguna persona en el domicilio. En este caso dejarán un aviso para que el destinatario pueda ir a recogerlo a la oficina más cercana del adjudicatario.
- Rehusada: el destinatario o su representante legal rehúsan el burofax haciendo constar su identidad.
- Caducado o sobrante, si pasados los 30 días del aviso de recibo el destinatario no ha ido a recogerlo.
- Informes: el adjudicatario está obligado a elaborar cuantos informes se le soliciten desde Mutua Montañesa, que serán básicamente de consumos, plazos de entrega, eficiencia en la entrega, cumplimiento de plazos...
- Plazo para la resolución de incidencias en servicio y en facturación: Será máximo de 2 días hábiles.

2.3. ASPECTOS GENERALES.

En las anteriores opciones salvo los servicios de burofax, la mercancía será recogida y descargada por el transportista, tanto en origen como en destino, en recepción o en el departamento correspondiente, dependiendo de a quién vaya dirigido el envío, siendo por cuenta del adjudicatario todos los medios físicos que faciliten a su personal la carga y descarga de la mercancía que le sea entregada.

En el caso de las Islas Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla, la empresa adjudicataria se encargará de realizar los trámites aduaneros que, en su caso, sean necesarios repercutiendo dichos gastos a Mutua Montañesa.

La entrega debe realizarse obligatoriamente a la persona de contacto y dirección que indique Mutua Montañesa previa identificación de la misma por medio del DNI para proceder a la entrega de la mercancía, no siendo posible su entrega a persona distinta del destinatario o su representante debidamente acreditado, con firma de recibí de documentación y retorno del mismo a Mutua Montañesa.

En caso de que la entrega no se realice en estas condiciones conllevará una penalización.

En todos los casos, la entrega en destino se deberá realizar siempre bajo nombre y firma del receptor, indicándose la fecha y la hora de entrega realizada. El adjudicatario volcará la información de las entregas y recogidas en su aplicación informática, en un plazo de 24 horas, que vía web podrá ser consultada por Mutua Montañesa. Si se detecta una falsificación en los datos de entrega, como firma, hora... se considerará una infracción grave.

La empresa adjudicataria aceptará envíos a destinos con gestión aduanera con cualquier contenido, se declarará todo aquel que no sea documentación. Dicha gestión será a cargo del adjudicatario, y el cargo de aduanas será repercutido en la factura mensual indicando el concepto de dicho gasto.

Intentos de entrega: son a cargo del adjudicatario todos los intentos de entrega necesarios para efectuar el servicio. Como mínimo se harán dos intentos de entrega, en horas diferentes. Dichos intentos deben poder ser demostrados si Mutua Montañesa lo requiere.

Los horarios de recogida los marcará Mutua Montañesa para cada centro, y pueden ser cambiados según las necesidades de Mutua Montañesa (ej. Periodo vacacional, festivos...).

Los servicios a realizar se podrán solicitar de 08:00 horas a 20:00 horas y deberán ser realizados en el plazo que indique Mutua Montañesa.

Las entregas en cualquier destino deben realizarse siempre con albarán de entrega o PDA, en el que como mínimo debe figurar, el nombre, DNI y firma del destinatario, el nombre del remitente, la dirección de entrega, fecha, nº de bultos.

El licitador garantizará que, en el traslado físico de la documentación contenida, ha adoptado las medidas necesarias dirigidas a impedir la sustracción, pérdida, manipulación, daño o acceso indebido a la información durante su transporte.

El transportista es responsable de vigilar y controlar todo el proceso de traslado según los requerimientos de las normativas de seguridad y protección de datos vigentes. La empresa adjudicataria será la responsable de las sanciones que imponga la AEPD por causa de la no implantación de las medidas de seguridad adecuadas.

2.4. VEHÍCULOS DE REPARTO Y PERSONAL.

La empresa adjudicataria tendrá suficiente disponibilidad de vehículos apropiados para la correcta prestación del servicio, así como para cubrir las posibles incidencias que pudieran producirse durante su ejecución, tales como averías o accidentes, siendo a su cargo los gastos derivados de dicho servicio: combustible, seguros, mantenimiento de vehículos, reparaciones, impuestos, responsabilidades por accidentes o cualquier otro gasto que originara el medio de transporte.

Será obligatorio que todos los vehículos dispongan de los permisos, seguros, revisiones, ITV obligatorios, necesarios y en vigor para la prestación del servicio objeto del contrato, cumpliendo la legislación vigente.

Todo el personal que preste el servicio deberá contar con teléfono móvil con cobertura suficiente para recibir en su caso las instrucciones correspondientes o dar parte de las incidencias ocurridas a Mutua Montañesa.

El personal deberá ir correctamente uniformado e identificado como personal de la empresa adjudicataria. En caso contrario Mutua Montañesa no permitirá la entrega ni la recogida del material.

Para cualquier recogida en centros Mutua Montañesa, el personal del adjudicatario deberá llevar una caja donde pondrá los paquetes/sobres a fin de que no se los lleve en mano y evitar sufrir alguna pérdida. Dicha caja será la que cargue en su vehículo para trasladarla hasta su sede.

3. MATERIALES.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar sin coste para Mutua Montañesa los siguientes materiales y aplicaciones:

- **Bolsas de plástico inviolables biodegradables y/o de material reciclado y otros tipos de embalaje:**

La empresa adjudicataria facilitará sin cargo, a todas y cada una de las sedes de Mutua Montañesa todos aquellos sobres/bolsas, de seguridad (con cierre inviolable) e impermeables, corporativos de la empresa adjudicataria para la realización de los envíos, como mínimo dos tamaños de medidas aproximadas 50,5 x 33,5 cm y 66 x 44,5 cm. Asimismo, facilitará también cualquier tipo de embalajes necesario para aquellas mercancías que requieran ser transportadas en condiciones especiales.

- **Impresora y etiquetas:**

La empresa adjudicataria deberá suministrar una impresora de rollo que imprima las etiquetas finales adhesivas con código de barras y los rollos de etiquetas para dichas impresoras, en aquellos centros determinados por Mutua Montañesa en el Anexo II.

En los centros Mutua Montañesa donde no se suministre impresora deberán facilitarles sin cargo etiquetas aptas para impresora láser.

Sin perjuicio de los centros indicados en Anexo II, Mutua Montañesa podrá añadir otros centros si por volumen así lo considera oportuno.

Corre a cargo de la empresa licitadora la instalación y la configuración de las impresoras en cada uno de los centros Mutua Montañesa donde sea necesario.

Corre a cargo del licitador las etiquetas que se necesiten para distinguir el tipo de servicio, como mínimo las etiquetas que identifiquen el antes 10, con retorno, frágil y confidencial.

La reposición de este material se solicitará por cada centro Mutua Montañesa vía e-mail a la empresa adjudicataria, el plazo de entrega será máximo de 72 horas, incluido las islas.

4. APLICACIÓN INFORMÁTICA.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de Mutua Montañesa una integración informática para la gestión diaria de los envíos/expediciones con acceso exclusivo vía Internet. Será una aplicación íntegramente web, compatible con los navegadores Internet Explorer 11\Firefox 48 y versiones superiores. Quedarán excluidas del concurso soluciones con aplicaciones cliente\servidor.

La aplicación informática debe cumplir las siguientes condiciones imprescindibles:

1. Gestiones y envíos de burofax de manera individual

2. Consulta de estados. Poder buscar con la referencia interna de la Mutua, por fechas, por estado del burofax...
 3. Anulaciones o modificaciones del envío
 4. Descarga de las copias certificadas en pdf
 5. Registro de las peticiones de los envíos
 6. Impresión de albaranes y listado de envíos
 7. Consulta de históricos
 8. Una clave de acceso por centro, y una clave de acceso maestra para acceder a todo como administrador.
 9. Extracción de informes:
 - Volumen de envíos por centro con detalle del tipo de envío, fechas y destinos, tramos de peso, km, kg, servicios directos, servicios asegurados y su importe, valijas... (datos de mínimo dos años)
 - Gasto por centro con detalle del tipo de servicio y fechas (datos de mínimo dos años)
 - Incidencias .
 10. Seguimiento on-line de los envíos a través de un sistema de localizador de envíos con código identificador.
 11. Acceso a albaranes de entrega en un plazo máximo de 24 h o pruebas de entrega en pdf.
 12. Exportación de datos a Excel, tanto servicios realizados como facturación.
 13. Impresión de etiquetas de las expediciones
- Actualizaciones de la aplicación: deberán avisar a Mutua Montañesa con anterioridad a su ejecución.

La empresa adjudicataria deberá formar al personal que indique Mutua Montañesa en el uso de la aplicación informática.

Además, facilitará a Mutua Montañesa un manual de uso de la aplicación informática, en formato modificable, con pantallazos y en español.

5. INTERLOCUTOR Y ATENCION AL CLIENTE.

El horario de atención al público deberá ser de lunes a viernes, mínimo de 8 a 19:00 horas ininterrumpido. La empresa adjudicataria deberá firmar una declaración responsable de este punto

El adjudicatario designará un interlocutor, localizable por teléfono móvil mínimo de 08:00 a 20:00 h, que tendrá la tarea de supervisar la correcta ejecución del contrato y solucionar todas las incidencias derivadas de la prestación de los servicios. El adjudicatario deberá pasar los datos de contacto, nombre, teléfono, e-mail... cuando se firme el contrato.

Todas las peticiones o dudas de todos los centros Mutua Montañesa estarán centralizadas en dicho interlocutor.

Además, designará el mismo interlocutor u otro para solucionar dudas e incidencias en el uso del programa informático, facturación...

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de Mutua Montañesa un móvil de contacto de una persona encargada para solucionar o dar servicio ante cualquier tipo de incidencia, operativo 24 horas.

El servicio de atención al cliente deberá investigar las reclamaciones realizadas y cualesquiera otras incidencias comunicadas por Mutua Montañesa, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable de Mutua Montañesa, en plazo máximo de dos días hábiles desde que se tenga conocimiento de dicha reclamación. Asimismo, adoptará las medidas que estime necesarias para solucionar las incidencias y evitar que éstas

vuelvan a repetirse en un futuro, informando a Mutua Montañesa de las medidas adoptadas y de su resolución.

6. RESOLUCION DE INCIDENCIAS.

La empresa adjudicataria deberá informar vía e-mail de cualquier incidencia en la entrega o en la recogida el mismo día que se produzca, Mutua Montañesa indicará a qué persona informar.

Diariamente la empresa adjudicataria mandará un informe por e-mail detallando las incidencias ocurridas en el día, medidas tomadas y cómo se han solucionado. Mutua Montañesa indicará al adjudicatario el formato de este informe que deberá respetarse obligatoriamente.

Mutua Montañesa informará por e-mail a la empresa adjudicataria de cualquier incidencia detectada, y la empresa adjudicataria mandará un informe detallando las medidas tomadas y la solución.

Cuando no se haya podido entregar un paquete porque el destino esté cerrado: el adjudicatario deberá enviar un e-mail a Mutua Montañesa que contenga la foto de la puerta del destinatario, coordenadas y hora del intento de entrega.

Dichos informes y comunicaciones se utilizarán como medio de prueba ante posibles reclamaciones, aplicación de las penalizaciones y en su caso, rescisión del contrato.

Control de calidad: Mutua Montañesa gozará de todas las facultades de comprobación e inspección, con el fin de asegurar el servicio prestado, se corresponde con las exigencias del presente pliego y compromisos actuales. En consecuencia, podrán:

- Solicitar a la empresa adjudicataria la entrega de cuanta documentación técnica estimen oportuna.
- Llevar a cabo cuantos controles estimen pertinentes sobre la calidad del material y/o producto, la forma de entrega, el cumplimiento de la legalidad vigente, etc.

6.1. EXTRAVISO/INCIDENCIAS:

La empresa adjudicataria es la responsable de cualquier extravío y/o pérdida, desperfecto, rotura total o parcial de documentación o cualquier tipo de material transportado, desde el momento de su recepción para el transporte hasta el de su entrega en destino. Así mismo, la empresa adjudicataria responderá de los daños derivados del retraso en la ejecución del transporte conforme a lo previsto en el apartado de penalizaciones. La mercancía enviada puede ser confidencial a nivel de protección de datos por contener datos sensibles (por ejemplo, de salud). La responsabilidad sobre la custodia de dicha mercancía recae exclusivamente sobre la empresa adjudicataria. El licitador se obliga a implantar todas las obligaciones derivadas en las normativas de protección de datos siguientes: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y Reglamento (UE) 2016/679 Del Parlamento Europeo Y Del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como cuantas medidas de seguridad sean exigidas por las leyes y reglamentos destinadas a preservar el secreto, confidencialidad e integridad en el tratamiento de datos personales.

El licitador debe garantizar que implanta las medidas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos propiedad de Mutua Montañesa, que se custodian por parte de la empresa licitadora en el servicio objeto de esta licitación, para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de

los datos almacenados y los riesgos a los que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Mutua Montañesa no se responsabiliza de la custodia de dicha mercancía y podrá tomar las medidas legales oportunas adecuadas para defender sus intereses. En el caso de extravío/perdida/entrega a destinatario incorrecto/desperfecto, etc., el licitador deberá aperturar un incidente de seguridad (Mutua Montañesa colaborará informando al licitador sobre la información que contenía la mercancía objeto de la incidencia) sobre el caso, registrando en el mismo las acciones tomadas y medidas aplicadas para evitar que se produzcan los mismos y resarcir a los afectados por el problema. Dicho informe y análisis deberán remitirlo a Mutua Montañesa para su conocimiento y validación de que las acciones son apropiadas para solucionar el problema existente.

7. COBERTURAS DEL SEGURO.

El transporte de mercancías queda amparado y sujeto al régimen de responsabilidades del transportista previsto en la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías así como en la Ley 16/1987, de 30 de Julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y en los Reglamentos de desarrollo, debiendo tener el adjudicatario cubierta la responsabilidad civil por los daños que se causen con ocasión del transporte (art. 5 del Reglamento de Ordenación del Transporte Terrestre). Para cualquier tipo de siniestro se estará a la cobertura obligatoria que marca la Ley de Ordenación de Transportes terrestres.

7.1. SEGURO A TODO RIESGO.

El adjudicatario estará obligado a ofrecer la posibilidad de asegurar a todo riesgo los envíos.

El licitador debe poder asegurar cualquier envío, **sin límite de valor del contenido del mismo**. El licitador deberá presentar una declaración responsable de este punto.

Las indemnizaciones se llevarán a cabo atendiendo a los siguientes supuestos:

- a) De producirse una pérdida total de la mercancía, se indemnizará el valor actual de compra del bien nuevo o de otro con las mismas características técnicas si el modelo extraviado no se encontrara disponible, de acuerdo con la información reflejada en la factura de compra que a estos efectos deberá ser proporcionada por Mutua Montañesa.
- b) De ser un daño parcial que pudiera repararse, se indemnizará el importe total de la reparación, a no ser que supere el precio de compra del bien nuevo, que se procederá como en el supuesto anterior.

Las indemnizaciones se harán efectivas mediante el pago por parte del adjudicatario de las facturas correspondientes al suministro para la restitución de los bienes o la reparación de aquellos que se puedan arreglar. Asimismo, será responsabilidad del adjudicatario la comunicación de la aceptación de los presupuestos facilitados por Mutua Montañesa, en un plazo no superior a 10 días naturales a contar desde el día siguiente a que le sean remitidos. Estos presupuestos recogerán los datos del adjudicatario como cliente.

Si fuera necesaria la restitución de la mercancía por una nueva, el adjudicatario dispondrá de 7 días naturales para solicitar otros presupuestos, de forma que podrá optar por otro distinto al solicitado por Mutua Montañesa que resulte económicamente más ventajoso, siempre y cuando cumpla con los requisitos de entrega y garantía recogidos en el primero y Mutua Montañesa dé su visto bueno. El plazo para su aceptación será el mismo que el contemplado en el párrafo anterior.

El abono de las facturas deberá realizarse en un plazo máximo de 30 días naturales a partir del día siguiente a que Mutua Montañesa comunique su conformidad con el suministro o con la reparación.

En caso de siniestro, Mutua Montañesa dará aviso de ello mediante correo electrónico, en el que se facilitará el tipo de incidencia y la información correspondiente a la expedición afectada; cuando se trate de daños en la mercancía, se facilitará una descripción detallada de los mismos y se acompañarán fotografías que los muestren. Si resultara necesario aportar información o documentación adicional, deberá ser el adjudicatario el que la solicite.

Para hacer efectiva una indemnización no será necesario que haya sido abonado previamente los gastos del envío correspondiente.

8. PLAZO DE IMPLANTACION.

El plazo de implantación del servicio será como máximo de 15 días naturales desde la fecha inicio que se indique contrato.

La implantación supone tener todos los materiales (impresoras, etiquetas, bolsas...), accesos a la web, carga de datos de todos los centros **Mutua Montañesa** (direcciones, teléfonos, días de recogida, claves por centro, clave maestra, horarios...)

La empresa licitadora proporcionará un manual de la página web y soporte técnico en el caso de dudas de los usuarios

9. CESION GRATUITA DE IMPRESORAS.

El licitador deberá servir una impresora, cedida sin coste adicional, en cada uno de los centros de **Mutua Montañesa** indicados en el **Anexo II**.

Condiciones del equipamiento en cesión:

El régimen aplicable al equipamiento que la empresa adjudicataria ha de poner a disposición de Mutua Montañesa, será el que a continuación se detalla:

- La propiedad seguirá siendo del adjudicatario y su uso corresponde Mutua Montañesa.
- Corre por cuenta de la empresa adjudicataria los gastos que de ello se deriven; así como el correcto funcionamiento en un plazo máximo de una semana desde la firma del contrato, bajo la supervisión y dirección del personal designado por Mutua.
- Permanecerá en el centro destino de Mutua durante el período de vigencia del contrato y hasta nueva adjudicación.
- El mantenimiento integral será por cuenta del adjudicatario, que se comprometerá a mantener el equipo permanentemente operativo para los usos requeridos, no generándose ningún cargo para la Mutua por este concepto.
- Las reparaciones tendrán siempre el carácter de urgentes, debiendo proceder la empresa adjudicataria con extrema diligencia en la resolución de todas las incidencias.
- En el caso de que la reparación del equipo no pueda realizarse en el propio centro o suponga la inutilización del mismo, el adjudicatario estará obligado a sustituirlo mientras dure la reparación.

El adjudicatario deberá garantizar la adaptación del equipo a las mejoras técnicas que pudieran resultar de interés, así como proponer su sustitución por otro de mayores prestaciones, sin que ello implique una modificación de las condiciones económicas contratadas.

- La cesión del equipo llevará implícita la cumplimentación de un Acta de Cesión según modelo que se les facilitará a la firma del contrato, con anterioridad a la puesta en funcionamiento. Cualquier cambio o sustitución de equipo cedido precisa la autorización de la retirada del existente, y la cumplimentación de una nueva acta para el sustituto que se vaya a instalar.

- Una vez resuelto el contrato, la empresa adjudicataria deberá retirar el aparataje, instrumentación y/o dispositivos instalados en un plazo no superior a quince días. Los trabajos de retirada se realizarán bajo la supervisión y directrices del responsable del contrato por parte de Mutua Montañesa.

- El adjudicatario deberá entregar con el equipo, todos los Manuales íntegramente en castellano, correspondientes a la descripción y operatividad del equipo, tanto respecto a la instalación como de su uso.

10.SUPERVISION DE TAREAS.

Mutua Montañesa designa al responsable de la Dirección de Personas, Innovación y Tecnología, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

El adjudicatario/s está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El incumplimiento reiterado de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.

11.FACTURACIÓN.

La facturación de los servicios se realizará como máximo con carácter mensual por los servicios consumidos.

En relación a la facturación será de aplicación lo dispuesto, en su caso, en la Ley 25/2013, de 27 de Diciembre, de impulso de la facturación electrónica y creación del registro de facturas en el sector público, y en la orden HAP/1074/2014, de 24 de Junio, por la que se regulan las condiciones técnicas y funcionales que debe reunir el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas.

El adjudicatario estará obligado a presentar su facturación en formato de factura electrónica según lo previsto en dicha normativa. Estas facturas deberán ajustarse al formato vigente establecido por el ministerio de Hacienda que deberá estar actualizado en función de la normativa vigente en cada momento, descrito mediante el esquema XSD (XML Schema Definition) y publicado en la pagina web <http://www.facturae.es>. La factura deberá firmarse electrónicamente con un certificado electrónico reconocido. Las facturas deberán remitirse al Punto General de Entrada de facturas Electrónicas del Estado (FACE) <https://face.gob.es/es/>. A efectos, y en caso de ser de aplicación dicha normativa al adjudicatario, en la factura deberán indicar a la Mutua como destinatario con los siguientes códigos:

Nombre Unidad Tramitadora	DIR 3 Unidad tramitadora	Denom. UT	DIR 3 Organo Gestor	Denom. O.G.	DIR 3 Oficina Contable	Demon. O.C.
MONTAÑESA	GE0000523	MONTAÑESA	GE0000523	MONTAÑESA	GE0000523	MONTAÑESA

Anexo I. Estimación de servicios

El número de servicios a realizar viene estimado por el histórico realizado durante el 2024 y 2025.

Estimacion LOTE 1 BUROFAX	Burofax
Servicios estimados para 1 año	675
Servicios estimados para 2 años	1350

Estimacion LOTE 2 PAQUETERIA	BULTOS
Servicios estimados para 1 año	363
Servicios estimados para 2 años	726

Asimismo, señalar que los servicios prestados durante el año 2025-2026 han sido los siguientes:

LOTE 1 BUROFAX	Burofax
Servicios prestados desde Marzo 2025 a Mayo 2026	506

LOTE 2 PAQUETERIA	BULTOS
Servicios prestados desde 2025 a Mayo 2026	500

A efectos estimativos, la facturación total de todos los servicios durante los últimos tres años ha sido la siguiente:

FACTURACION	2024	2023	2022
FACTURACION BUROFAX + MENSAJERIA SIN IVA	15.280,41 €	18.321,01 €	14.113,88 €

Desglosado por lote sería lo siguiente a efectos simplemente estimativos:

	AÑO 2024
LOTE 1 IMPORTE FACTURACION BUROFAX SIN IVA	12.246,66 €
LOTE 2 IMPORTE FACTURACION PAQUETERIA SIN IVA	3.033,75 €
IMPORTE TOTAL FACTURACION SIN IVA	15.280,41 €

La oferta económica de los licitadores deberá ser respecto de cada importe unitario de los siguientes indicados:

	LOTE 1 PRECIOS MAXIMOS BUROFAX SIN IVA
Envío burofax hasta 1mb	8,11 €
Pagina adicional de burofax	0,54 €
Acuse de recibo de burofax	2,08 €
Certificado de contenido de burofax	10,75 €
Entrega via email certificado de burofax	1,27 €
Entrega via sms certificado de burofax	1,27 €

LOTE 2 PRECIOS MAXIMOS PAQUETERIA	
ENTREGA MAÑANA 10:00 H	
ESPAÑA PENINSULAR	
Entrega paquetería antes 10 h HASTA 1 KG	15,47 €
Entrega paquetería antes 10 h HASTA 2 KG	15,47 €
Entrega paquetería antes 10 h HASTA 3 KG	16,81 €
Entrega paquetería antes 10 h HASTA 4 KG	16,81 €
Entrega paquetería antes 10 h HASTA 5 KG	16,81 €
Entrega paquetería antes 10 h HASTA 6 KG	28,72 €

ENTREGA MAÑANA 19:00 H	
ESPAÑA PENINSULAR	
Entrega paquetería antes 19 h HASTA 1 KG	7,29 €
Entrega paquetería antes 19 h HASTA 2 KG	7,29 €
Entrega paquetería antes 19 h HASTA 3 KG	7,97 €
Entrega paquetería antes 19 h HASTA 4 KG	7,97 €
Entrega paquetería antes 19 h HASTA 5 KG	7,97 €
Entrega paquetería antes 19 h HASTA 6 KG	9,97 €

PLUS COMBUSTIBLE MAXIMO	15%
-------------------------	-----

Dada la necesidad a cubrir por el contrato y la incertidumbre sobre el número exacto de prestaciones a realizar por el adjudicatario, el presupuesto base de licitación se establece atendiendo a la siguiente estimación:

LOTE 1 PRECIOS MAXIMOS BUROFAX SIN IVA	
Envio burofax hasta 1mb	8,11 €
Pagina adicional de burofax	0,54 €
Acuse de recibo de burofax	2,08 €
Certificado de contenido de burofax	10,75 €
Entrega via email certificado de burofax	1,27 €
Entrega via sms certificado de burofax	1,27 €
TOTAL	24,01 €

Nº BUROFAXES PARA 2 AÑOS	1350
PBL SIN IVA LOTE 1 BUROFAX PARA 2 AÑOS	32.416,20 €

LOTE 2 PRECIOS MAXIMOS PAQUETERIA SIN IVA		
ENTREGA MAÑANA 10		
	ESPAÑA PENINSULAR	UNIDADES PARA 2 AÑOS
Entrega paquetería antes 10 h HASTA 1 KG	15,47 €	16
Entrega paquetería antes 10 h HASTA 2 KG	15,47€	
Entrega paquetería antes 10 h HASTA 3 KG	16,81 €	
Entrega paquetería antes 10 h HASTA 4 KG	16,81 €	
Entrega paquetería antes 10 h HASTA 5 KG	16,81 €	
Entrega paquetería antes 10 h HASTA 6 KG	28,72 €	

ENTREGA MAÑANA 19 H		
ESPAÑA PENINSULAR		
Entrega paquetería antes 19 h HASTA 1 KG	7,29 €	710
Entrega paquetería antes 19 h HASTA 2 KG	7,29 €	
Entrega paquetería antes 19 h HASTA 3 KG	7,97 €	
Entrega paquetería antes 19 h HASTA 4 KG	7,97 €	
Entrega paquetería antes 19 h HASTA 5 KG	7,97 €	
Entrega paquetería antes 19 h HASTA 6 KG	9,97 €	

PLUS COMBUSTIBLE MÁXIMO	15 % SOBRE UNA ESTIMACIÓN MÁXIMA DE 5.424,09 €
-------------------------	---

TOTAL IMPORTE COMBUSTIBLE 2 AÑOS	813,61 €
----------------------------------	----------

PBL SIN IVA LOTE 2 PAQUETERIA PARA 2 AÑOS	5.424,09 €
--	-------------------

A este respecto, por la posible modificación de los servicios a priori estimados o envíos de otro tipo a los indicados en este PPT, hasta un 10 % de las desviaciones que se produzcan sobre el precio del contrato se considerarán modificaciones previstas en pliegos en los términos de la cláusula 25 del presente pliego y del artículo 204 de la LCSP.

El presupuesto base de licitación resulta el siguiente:

LOTE 1:

PBL SIN IVA LOTE 1 BUROFAX PARA 2 AÑOS	32.416,20 €
1 PRORROGAS DE 24 MESES LOTE 1	32.416,20 €
MOD 10% LOTE 1	6.483,24 €
VE LOTE 1	71.315,64 €

LOTE 2:

PBL SIN IVA LOTE 2 PAQUETERIA PARA 2 AÑOS	5.424,09 €
--	-------------------

1 PRORROGAS DE 24 MESES LOTE 2	5.424,09 €
MOD 10% LOTE 2	2.169,84 €
VE LOTE 2	13.017,82 €
VE TOTAL	84.333,46 €

Mutua Montañesa no queda obligada a llevar a cabo una contratación de dicha estimación, pudiendo aumentar o reducir las cantidades contratadas en atención a las necesidades reales surgidas, siempre que no se supere el presupuesto máximo de licitación, quedando a riesgo y ventura del licitador los posibles servicios por debajo de la estimación.

Anexo II. Centros de Mutua Montañesa

DELEGACION	LOCALIDAD
AVILA	C/ Doctor Benigno Lorenzo Velazquez 1. Avila
BADAJOS	Avda. Jose Maria Alcaraz y Alenda, s/n Portal 2 Planta Baja. Badajoz
BARCELONA	Av. Diagonal 491 bajo . Barcelona
BURGOS	Avda. del Cid, 112-114. Burgos
CACERES	Avda.Ruta de la Plata 14. Caceres
CASTRO URDIALES	C/Cayetano Tueros Nº9, Castro Urdiales
GIRONA	Av. Lluís Pericot 13 bajo. Gerona
LEON	C/ Renueva 38 bajo. Leon
MADRID	Paseo del Prado 16, Madrid
MERIDA	Av. Reina Sofia 18, bq 2, esc 2. Merida
MIRANDA DE EBRO	C/ Comuneros de Castilla 15
MURCIA	C/ Gran Via Escultor S.. 11. Entlo izda. Murcia
OLOT	Passeig Barcelona 1-B. Olot
OVIEDO	Av. Alcalde García Conde, 5 – 7. Oviedo
PALENCIA	Avda Cuba 13, Bajo LC2. Palencia
PLASENCIA	C/ Alfonso VIII 13, bajo 3. Plasencia
SALAMANCA	C/ Ancha 4 bajo. Salamanca
HOSPITAL MUTUA MONTAÑESA SANTANDER	Avenida del faro 19. Santander
SANTANDER SERVICIOS CENTRALES	C/ Ataulfo Argenta 19. Santander
TORRELAVEGA	Av. Espana 8, bajo D01. Torrelavega
VALLADOLID	Pza. Colón s/n. Valladolid
VIGO	Avda. Las Camelias 80. Vigo