

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA LICITACIÓN DEL SERVICIO DE MENSAJERIA PARA LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BARCELONA (APB)**

## **1. OBJETO DEL PLIEGO**

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones necesarias a las que se ajustará la contratación de mensajería de documentación (no paquetería) y la distribución del correo interno (documentación y paquetería ) entre las diferentes sedes de la APB.

## **2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO SOLICITADO**

### **2.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO MENSAJERIA.**

A continuación se detallan las características que ha de cumplir el Servicio solicitado por la APB.

#### **2.1.1. Recogida y entrega**

El servicio de mensajería se realizará diariamente, dentro del calendario laboral de la APB.

Para tal efecto se han habilitado los siguientes puntos de servicio:

1. Recepción de la Planta 7ª del World Trade Centre Barcelona, Edificio ESTE
2. Oficina del SAU, en la planta baja del mismo edificio.

Los horarios de recogida de documentación establecidos según el tipo de servicio solicitado son:

1. Para servicios ordinarios las 10.00h, 12.00h y/o 16.00h.
2. Para servicios urgentes de 8 - 20h

#### **2.1.2. Acuses de recibo de los servicios de envío**

La copia de los albaranes sellados y/o acuses de recibo correspondientes, una vez finalizado el servicio, deberán entregarse en los puntos donde han sido recogidos los documentos objeto del servicio.

Se entiende como acuse de recibo la copia del documento entregado en destino con sello/firma i fecha de entrega.

Para los servicios local BCN i Zona Portuaria, puntos 2.2.1 y 2.2.2 de este pliego, sólo se facturarán como una dirección, aquellos acuses de recibo que la APB haya solicitado explícitamente su retorno urgente. Para aquellos que la APB no haya solicitado explícitamente el retorno urgente, no se facturarán, se centralizarán en la sede de la empresa que resulte

adjudicataria y se retornarán dentro de los plazos detallados para cada tipo de servicio requerido en el punto 2.2.

### **2.1.3. Servicio de atención al cliente**

La APB ha de recibir una atención al cliente personalizada. Esto implicará que deberá haber un interlocutor específico fijo destinado a la atención telefónica con la APB.

El horario mínimo de atención será de 8 – 18h laborables.

El adjudicatario deberá identificar tanto la persona que hará las funciones de interlocutor/a, como la que la sustituirá en caso de ser necesario.

### **2.1.4. Servicio en la Zona Portuaria**

Se entiende como Zona Portuaria la que queda delimitada en el plano anexo.

Dada la complejidad del servicio dentro de la Zona Portuaria, se deberá garantizar un mínimo de 2 personas que conozcan bien esta zona, para asegurar la correcta realización del servicio de reparto.

### **2.1.5. Facturación**

La facturación mensual se deberá detallar de manera que sea fácil e intuitivo su control. Deberá estar detallada según: Destino (para cada una de las modalidades del servicio especificados en este pliego de prescripciones), fecha de la realización del servicio, número de servicios e incidencias (en caso que las haya).

La factura mensual deberá venir acompañada de los albaranes valorados. Habrá un único albarán por cada servicio solicitado, sea con o sin acuse de recibo.

Se entiende como un servicio de mensajería el que se realiza desde su solicitud hasta la finalización del mismo.

### **2.1.6. Servicio de Trazabilidad y Estadística**

Los medios tecnológicos ofrecidos han de permitir conocer a tiempo real y con la mayor precisión posible el estado de un servicio solicitado, así como, obtener estadísticas mensuales de estos.

## **2.2. TIPOS DE SERVICIOS REQUERIDOS**

A continuación se detallan los tipos de servicios y el volumen anual previsto.

### **2.2.1. Servicio de entrega/recogida Zona Portuaria (volumen previsto aproximado 1600/año)**

Servicio de mensajería para el envío/recogida de documentos a empresas ubicadas dentro del recinto portuario, ZAL o Consorcio de la Zona Franca.



El 90% de los servicios solicitados son de envío a diversas direcciones con acuse de recibo en una misma petición.

Los servicios se diferencian según:

- Servicio urgente. Entrega en destino en un máximo de 2 horas desde la solicitud.
- Servicio Ordinario. Entrega en destino antes de las 14.00h del día siguiente de la solicitud.

Los acuses de recibo para los servicios urgentes se deberán de entregar a la APB en un máximo de 4 horas de la solicitud del servicio. Para los ordinarios, antes de 48 horas desde la solicitud.

### **2.2.2. Servicio Local Barcelona (volumen previsto aproximado 1400/año)**

Servicio de mensajería para el envío/recogida de documentos en Barcelona ciudad.

Los servicios se diferencian según:

- Servicio urgente. Entrega en destino en un máximo de 2 horas desde la solicitud.
- Servicio Ordinario. Entrega en destino antes de las 14.00h del día siguiente de la solicitud.

Los acuses de recibo para los servicios urgentes se deberán de entregar a la APB en un máximo de 4 horas de la solicitud del servicio. Para los ordinarios, antes de 48 horas desde la solicitud.

### **2.2.3. Servicio provincia de Barcelona (volumen previsto aproximado 600/año)**

Servicio de mensajería para envío/recogida de documentos a poblaciones de la provincia de Barcelona.

Los servicios se diferencian según:

- Servicio urgente. Entrega en destino en un máximo de 4 horas desde la solicitud.
- Servicio Ordinario. Entrega en destino antes de las 14.00h del día siguiente de la solicitud.

Los acuses de recibo para los servicios urgentes se deberán de entregar a la APB en un máximo de 8 horas de la solicitud del servicio. Para los ordinarios, antes de 48 horas desde la solicitud.

### **2.2.4. Servicio regional (volumen previsto aproximado 200/año)**

Servicio de mensajería para el envío/ recogida de documentos en el ámbito territorial de Cataluña, excepto provincia de Barcelona.

Los servicios se diferencian según:

- Servicio urgente. Entrega en destino en un máximo de 8 horas *laborables APB\** desde la solicitud.
- Servicio Ordinario. Entrega en destino antes de las 14.00h del día siguiente de la solicitud.

Los acuses de recibo para los servicios urgentes se deberán de entregar a la APB en un máximo de 24 horas de la solicitud del servicio. Para los ordinarios, antes de 48 horas desde la solicitud.

\*horario laborable APB de 08.00h a 20.00h.

### **2.2.5. Servicio Madrid Capital (volumen previsto aproximado 250/año)**

Servicio de mensajería para el envío/ recogida de documentos en Madrid ciudad  
Los servicios se diferencian según:

- Servicio urgente. Entrega en destino antes de las 10.00h del día siguiente de la solicitud.
- Servicio Ordinario. Entrega en destino antes de las 14.00h del día siguiente de la solicitud.

Los acuses de recibo para los servicios urgentes se deberán de entregar a la APB en un máximo de 24 horas de la solicitud del servicio. Para los ordinarios, antes de 48 horas desde la solicitud.

### **2.2.6. Servicio Peninsular (volumen previsto aproximado 150/año)**

Servicio de mensajería para el envío/recogida de documentos en cualquier destino de ámbito nacional a excepción de Cataluña y Madrid ciudad.  
Los servicios se diferencian según:

- Servicio urgente. Entrega en destino antes de las 10.00h del día siguiente de la solicitud.
- Servicio Ordinario. Entrega en destino antes de las 20.00h del día siguiente de la solicitud.

Los acuses de recibo para los servicios urgentes se deberán de entregar a la APB en un máximo de 24 horas de la solicitud del servicio. Para los ordinarios, antes de 48 horas desde la solicitud.

### **2.2.7. Servicio Islas Baleares (volumen previsto 10/año)**

Servicio de mensajería para el envío/ recepción de documentos a las Islas Baleares. Todas las entregas a destino deberán ser dentro de las 72 horas siguientes de la solicitud de servicio.

Los acuses de recibo se deberán de entregar a la APB en un máximo 144 horas desde la solicitud.



### **2.2.8. Servicio Islas Canarias (volumen previsto 10/año)**

Servicio de mensajería para el envío/ recogida de documentos a las Islas Canarias. Todas las entregas deberán ser dentro de las 72 horas siguientes de la solicitud de servicio.

Los acuses de recibo se deberán de entregar a la APB en un máximo 144 horas desde la solicitud.

### **2.2.9. Servicio fijo de entrega de muestras al Vall d'Hebron (volumen previsto 52/año)**

Servicio de mensajería semanal de traslado de muestras al laboratorio. El servicio se ha de realizar necesariamente en coche y sin ninguna condición de traslado especial.

- Origen del Servicio / Recogida muestras: Laboratori del Medi de l'Àrea Metropolitana. Autovía de Castelldefels C-31 K187. Camino de la Murtra 08840 Viladecans
- Destino del Servicio / Entrega de muestras: Laboratori Servei de Pneumologia de l'Hospital de la Vall d'Hebron. Planta 1 Annexo. Area general. P. de la Vall d'Hebron, 119-129 08035 Barcelona.

### **2.2.10. Servicio de distribución de correo interno.**

También se solicita un servicio destinado a la distribución de correo interno (documentación y paquetería) entre las diferentes sedes de la APB y otros puntos fijos. Los puntos establecidos para la distribución son los indicados en el plano anexo al pliego de prescripciones técnicas. Este servicio se realiza dos veces al día en horarios y puntos establecidos y dentro del calendario laboral de la APB.

Los horarios de inicio de cada uno de los dos servicios son las 07.30h y 11.30h. La duración estimada es de dos horas por cada servicio. El recorrido a hacer entre puntos puede variar en función a las necesidades. Este servicio se deberá realizar necesariamente con coche.

### 3. ESTIMACIONES DEL SERVICIO

A efectos informativos, la APB realiza los siguientes servicios anualmente:

SERVICIOS	Ordinario	Urgente
	Unidades anuales previstas*	Unidades anuales previstas*
Zona Portuaria	1500	100
BCN local (ciudad)	1250	150
BCN provincia	540	60
Regional	180	20
Madrid	210	40
Península	130	20
Islas Baleares	9	1
Islas Canarias	9	1

\*direcciones

### 4. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

La gestión de la resolución de las posibles incidencias ha de ser metódica y estar procedimentada. Para los servicios en el que sea necesario hacer una espera, será necesario que la APB lo autorice previamente.

Los primeros 30 minutos de tiempo de espera no serán facturados.

A los servicios realizados en día de lluvia no se les aplicará ningún recargo.

### 5. MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES

La empresa licitadora ha de ser responsable con la conservación del Medio Ambiente.

### 6. ABONO DEL SERVICIO.

En relación al precio y la forma de pago:

- El importe del contrato será aprobado por la APB e incluirá todos los gastos necesarios para la correcta ejecución del contrato, los impuestos y tasas que sean de aplicación.



- Al final de cada mes se enviará la facturación de todos los servicios prestados en este periodo con desglose, según conceptos, del importe total (sin IVA) y el importe de IVA.
- La factura se abonará dentro de los treinta días siguientes a contar desde el registro de la factura en el Registro de la APB.

## **7. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO**

Con la adjudicación de la licitación y previo al inicio de la prestación del servicio será necesario hacer un primer contacto entre empresa adjudicataria y APB, para poder coordinar y establecer el punto de partida de la prestación de servicio.

Pasado un mes desde el inicio del servicio se hará una reunión de seguimiento para tratar posibles incidencias. Igualmente se hará las reuniones de seguimiento que sean necesarias para el ajuste del servicio a petición de cualquiera de las dos partes.