

Dirección General de Servicios

**Octubre de 2017**

**Contratación de los servicios de traslado de documentación (valijas)  
del Banco de España entre Madrid y Sucursales**

Pliego de Prescripciones Técnicas

GCS – 17/08902

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 LUGAR, HORARIO Y DIA DE RECOGIDA/ENTREGA 2
  - 7 ADUANAS 2
  - 8 PESO DE LOS ENVÍOS 3
  - 9 INVOLABILIDAD DEL CONTENIDO 3
  - 10 TRAZABILIDAD 3
  - 11 BOLSAS PORTADORAS Y PRECINTOS 4
  - 12 CONTINUIDAD DEL SERVICIO 4
  - 13 INTERLOCUCIÓN CON EL BANCO DE ESPAÑA 5
  - 14 PENALIZACIONES 5
  - 15 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA SUJETA A JUICIOS DE VALOR 7
- 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 y las Sucursales del mismo.

## **2 ALCANCE**

Recogida y entrega, en vehículos y mediante personal propio de la empresa contratista, de valijas conteniendo documentación (tanto en soporte físico como electrónico, así como libros, pequeños paquetes, etc.) entre las oficinas del Banco de España y las Sucursales del mismo, 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	49001
A Coruña	C/ Durán Loriga, 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

En caso de que se produzca alguna modificación en los puntos de entrega o recogida, independientemente de su motivo, bastará con la comunicación por escrito del Banco de

España en tal sentido, con un mínimo de cinco días naturales antes de su entrada en vigor, a contar desde el día siguiente a aquél en el que se produzca la misma, teniéndose en cuenta en la facturación a partir de ese momento. Cualquier variación en el número de sucursales de envío supondría una modificación en el importe mensual de la factura, atendiendo al desglose recogido en la oferta económica para cada trayecto, sin que ello pueda suponer modificación alguna en el precio mensual ofertado para cada uno.

#### **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.

#### **5 HORARIOS DE RECOGIDA Y ENTREGA DE VALIJAS**

Madrid:

Recogida de 15.00 a 15.30 horas con entrega en Sucursales al siguiente día hábil de 8.00 a 10.00 horas.

Sucursales:

Recogida de 14.30 a 15.00 horas con entrega en Madrid al siguiente día hábil de 8.00 a 9.00 horas.

#### **6 MODIFICACIONES DE HORARIO Y DIA DE RECOGIDA/ENTREGA**

El Banco de España podrá modificar, los días y/o el horario los días de recogida y/o entrega, el horario de recogida y/o entrega y el día señalado, bastando para ello con una comunicación por escrito del Banco de España en tal sentido, con un mínimo de cinco días naturales antes de su entrada en vigor a contar desde el día siguiente a aquél en el que se produzca la misma.

Así mismo, en caso de necesidad para adaptarse a posibles urgencias o circunstancias excepcionales, de forma puntual y sin plazo mínimo de preaviso, el Banco de España podrá adelantar o retrasar los horarios de recogida hasta en dos horas, comunicando tal circunstancia a los interlocutores indicados por el adjudicatario según apartado 13 de este Pliego.

#### **7 ADUANAS**

La empresa adjudicataria deberá velar para que el envío no sufra retrasos relacionados con posibles trámites aduaneros en Canarias.

La consideración de estos envíos es de valija oficial urgente entre centros oficiales. Hasta la fecha, este tipo de envíos nunca ha sido objeto de retención en las aduanas de Canarias, ni gravado con ningún tipo de tasa o importe, ni tampoco ha sido necesaria ninguna clase de documentación específica o tramitación especial.

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, estas serían realizadas por el adjudicatario, que en todo caso deberá cumplir con los plazos estipulados en el presente PPT, salvo caso de fuerza mayor, abonando, en su caso, el Banco de España con posterioridad los posibles gastos incurridos repercutibles al mismo.

## **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.

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

## **9 INVOLABILIDAD DEL CONTENIDO**

La empresa contratista deberá establecer 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. El 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) proporcionándose al Banco de España una herramienta informática, que será facilitada por el contratista una vez adjudicado el contrato, para poder consultar en tiempo real la situación y ubicación de cada uno de los envíos.

## **11 BOLSAS PORTADORAS Y PRECINTOS**

Hasta la fecha las bolsas y precintos para la realización de este servicio han sido aportados por el Banco de España. Los licitadores explicarán en su oferta técnica si esta posibilidad es viable, en función de necesidades de inviolabilidad del contenido, trazabilidad u otras cuestiones técnicas en relación con la operativa del servicio a prestar, o si es incompatible con su sistema y necesariamente las bolsas y/o precintos han de responder a determinados requisitos.

En caso de que no sea necesaria la aportación de bolsas portadoras y precintos por parte del Banco de España, los licitadores podrán proponer un sistema alternativo al actual explicando sus posibles ventajas.

En el caso de que las bolsas y/o precintos no puedan ser los actuales o se proponga una alternativa, tanto bolsas como precintos deberán ser personalizados para el Banco de España, facilitando este al adjudicatario su logo oficial en su momento.

En cualquier caso, si el sistema propuesto (ya sea como absolutamente necesario u opcional), es rígido hasta el punto de no permitir personalización o modificación de ninguna clase deberá indicarse claramente en la oferta técnica que se presente.

Una vez adjudicado el contrato y en función de lo explicado en la oferta técnica presentada, en el caso de que se haya propuesto un sistema alternativo al actual que sea opcional, se decidirá con el adjudicatario sobre la conveniencia de continuar usando las bolsas y/o precintos usados hasta la fecha, o cambiar el tipo de bolsa y/o precinto, por considerarse mejor el sistema que proponga el licitador en su oferta técnica, en caso de resultar posibles ambas posibilidades.

En todo caso, las bolsas y precintos deberán estar disponibles, en la cantidad necesaria para cumplir lo establecido en el presente pliego, desde el inicio de la ejecución del contrato, así como para cubrir sin demora las capacidades necesarias para 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 supuesto de que el contratista lo hubiere ofertado. Con el fin de atender posibles imprevistos, se estima que serán necesarias un mínimo de sesenta bolsas; no obstante, si como consecuencia del deterioro o pérdida fueran necesario, el adjudicatario deberá reponer las mismas tan pronto como el Banco se lo comunique sin coste adicional alguno para el Banco de España. 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 incumplimiento en el suministro de bolsas y precintos podrá ser objeto de penalizaciones, tal y como se recoge en el Pliego de Cláusulas Particulares.

## **12 CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

El contratista, deberá garantizar la continuidad del servicio, independientemente de circunstancias que no constituyan un caso de fuerza mayor.

## **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 teléfono móvil. El gestor deberá estar disponible a través de su teléfono móvil personal, 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 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 personal 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 señalados

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.

## **14 PENALIZACIONES**

Las posibles penalizaciones 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 penalización, los motivos, el importe de la misma y la factura o facturas en la que sea aplicable, debiendo el contratista adaptar su facturación en el sentido indicado. La notificación por parte del Banco a la contratista podrá realizarse por correo electrónico o postal, dirigido al gestor personal o a cualquiera de sus superiores jerárquicos, a cualquiera de sus direcciones aportadas en función de lo requerido en los presentes pliegos.

La imposición de penalizaciones (aunque no se refiera específicamente en cada caso de los señalados a continuación o en cualquier otro apartado del presente PPT) no compensará la exigibilidad de las prescripciones incumplidas, ni siquiera aunque hayan podido cumplirse a posteriori, pero en su momento se hayan dado las circunstancias suficientes para la imposición de la penalización.

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

Las penalizaciones 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, siendo potestativa por parte del Banco de España su posible aplicación.

En todo caso las penalizaciones impuestas en una anualidad no podrán superar el 10% del precio correspondiente a dicha anualidad.

Así, se podrán aplicar las siguientes penalizaciones (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, hasta el 2% por cada situación en que se produzca.
- Por retrasos hasta 30 minutos en las recogidas y/o entregas, en cualquiera de los puntos objeto del servicio, en más de una ocasión en el plazo de un mes, hasta el 1%, por cada incumplimiento de estas características en cada punto.
- Por retrasos superiores a 30 minutos y hasta dos horas, hasta el 1,5%, por cada incumplimiento de estas características en cada punto en que se produzca.
- Por retrasos superiores a 2 horas y menores a 24 horas en las recogidas y/o entregas, hasta el 2%, por cada incumplimiento de estas características en cada punto en que se produzca.
- Por retrasos superiores a 24 horas en las recogidas y/o entregas, hasta el 2,5%, por cada incumplimiento de estas características en cada punto en que se produzca.
- Por pérdida de trazabilidad o falta de información al respecto y en general cualquier incumplimiento en los requerimientos de la garantía de trazabilidad, hasta el 2,5% por cada ocasión en que se produzca el incumplimiento.
- Por incumplimiento en la inviolabilidad de la documentación (entrega valijas abiertas o precintos dañados), hasta el 5% por cada ocasión en que se produzca.
- Por incumplimiento en la inviolabilidad de la documentación (entrega valijas abiertas o precintos dañados), que implique pérdida de parte de la misma, hasta el 15% por cada ocasión en que se produzca.

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, en el caso de estas, declarando la pérdida producida.

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 la totalidad de su contenido, hasta el 25% 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.

En el caso de que llegara a alcanzarse, a lo largo del desarrollo del contrato, la imposición de penalizaciones por una cuantía acumulada del 5% 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 penalizaciones 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 penalizaciones, 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 penalizaciones establecido.

## **15 DOCUMENTACIÓN TÉCNICA SUJETA A JUICIOS DE VALOR**

El licitador presentará como documentación Técnica una descripción del servicio y una propuesta de diseño de tipo de bolsas y/o precintos, que será objeto de valoración tal y como recoge el Pliego de Cláusulas Particulares.

La documentación Técnica se ceñirá a la siguiente estructura:

### **1. Descripción del Servicio.**

Descripción general que se haga del servicio ofertado, recogiendo de la forma más clara y detallada posible lo que vaya a constituir el ciclo completo del servicio, contemplando todos sus posibles aspectos o fases, según lo exigido en las prescripciones establecidas en los apartados anteriores del presente pliego, valorándose el detalle y la calidad del servicio propuesto.

### **2. Propuesta de diseño de bolsas y precintos.**

Se explicará en todo caso que bolsas y precintos se proponen. En caso de que se proponga usar las bolsas y/o precintos actuales del Banco ya sea tal cual o con ciertas adaptaciones, se indicará expresamente, añadiendo los comentarios que se consideren oportunos.

En el caso de que se proponga un sistema diferente se indicará si es absolutamente necesario el cambio o si es opcional, sus posibles ventajas y si el sistema permite o no personalización con el logo del Banco u otras modificaciones (color, diseño,

materiales, etc.). En este caso, se describirán las características materiales de las bolsas y/o precintos propuestos, explicando el sistema y sus ventajas, así como la posible personalización o introducción de cambios en color, diseño u otras características.

Se valorará presentar un sistema de diseño de bolsas y/o precintos alternativo al actual y su flexibilidad, en cuanto a las posibilidades de personalización e introducción de posibles cambios por parte del Banco de España, además de valorar, por supuesto, la calidad del sistema presentado en cuanto su fiabilidad, inviolabilidad del contenido, y el control y seguimiento de la valija.

La extensión máxima de los puntos 1 y 2 de la documentación Técnica será de 12 páginas, ya sea en 12 hojas a cara sencilla o 6 a doble cara, en tamaño DIN A4. Cualquier información que exceda de dichos límites se tendrá por no presentada y no se valorará.

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

Gestor personal:

<b>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):</b>			
Nombre y Apellidos:	Cargo:	Nº personal de teléfono móvil:	Cuenta personal de correo electrónico:

Personal de Dirección y Apoyo:

<b>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:</b>				
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:

<b>Número de teléfono y Cuenta de correo electrónico para la comunicación de avisos según lo estipulado en el punto 13 del presente PPT:</b>	
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 PPT.	Número de teléfono:
Cuenta de correo electrónico.	Cuenta de correo electrónico: