

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contracte relatiu a l'adopció d'un Acord Marc per al servei de missatgeria i paqueteria per als centres i dependències de de TMB

Expedient número: 12000241

Procediment obert

Realitzat en data 5 de octubre de 2023



**Transports
Metropolitans
de Barcelona**

Carlos García Castro

Coordinador Unitat de subministraments,
reparacions i contractes menors

ÍNDEX

1. Objecte	3
2. Abast	3
3. Condicions tècniques	3
4. Assegurança	19

1. Objecte

L'objecte d'aquest Acord Marc és la prestació dels serveis de missatgeria i paqueteria sol·licitats per TMB i on l'origen o destí sigui diferents als centres i dependències de TMB (Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A., Transports de Barcelona, S.A., Projectes i Serveis de Mobilitat S.A.).

2. Abast

La/les empresa/es adjudicada/s s'encarregaran de la recollida, transport i lliurament de tot tipus de paquets, documents, palets, baüls, etc.. tant de caràcter urgent com no urgent, prèvia petició o sol·licitud del servei per part dels departaments corresponents de TMB:

- Serveis generals.
- Aprovisionaments, Logística i Contractació.

Els destins o orígens dels serveis podran ser locals, provincials, nacionals o intracomunitaris e internacionals.

Divisió en lots

S'estableixen 3 lots en funció del tipus de servei:

Lot 1: Servei de missatgeria i petita paqueteria d'àmbit local, provincial i comunitat autònoma de Catalunya.

Lot 2: Servei de missatgeria i petita paqueteria d'àmbit nacional e internacional.

Lot 3: Servei d'enviament de paqueteria i palets.

Lot 4: Serveis especials logístics.

3. Condicions tècniques

3.1. Lot 1: Servei de missatgeria i petita paqueteria d'àmbit local, provincial i comunitat autònoma.

3.1.1. Objectiu del servei.

L'objectiu del servei es la realització del servei de missatgeria de ZF2 amb limitació geogràfica a la ciutat de Barcelona, a la província de Barcelona i a la Comunitat Autònoma de Catalunya.

3.1.2. Abast del servei.

Dins d'aquest servei es defineix la modalitat d'abast del servei a realitzar.

TMB no acceptarà cap càrrec del servei de missatgeria que no hagi estat demanat pel personal autoritzat per Serveis Generals, que serà el gestor d'aquest servei.

És responsabilitat de l'adjudicatari, definir l'estratègia del servei i la realització de la totalitat de les tasques necessàries aportant els mitjans tècnics i humans necessaris per la consecució dels objectius durant la vigència del contracte.

3.1.3. Tipus de documentació i paqueteria.

- Cartes (sobres estàndard)
- Documentació (sobre DIN A3-DIN A4)
- Projectes (enquadernats DIN A3)
- Paquets, caixes i oppis
- Retorns de documentació

3.1.4. Recollida.

El servei d'enviament de documentació i paqueteria s'iniciarà a qualsevol lloc de treball de TMB dins de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

3.1.5. Tipus de lliuraments.

Enviament i recollida el mateix dia:

Ciutat de Barcelona

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament en el mateix dia a la ciutat de Barcelona amb paquets menors de 2 Kg de pes

- Moto o furgó semi urgent (màxim 5h)
- Moto o furgó urgent (màxim 2h)
- Moto o furgó preferent (màxim 1h)

Província de Barcelona

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament en el mateix dia a la província de Barcelona amb paquets menors de 2 kg de pes i mides fins a 100 cm

- Furgo semi urgent (màxim 5h)
- Furgo urgent (màxim 2h)
- Furgo preferent (màxim 1h)

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament en el mateix dia a la província de Barcelona amb paquets menors de 25 kg de pes i mides fins a 140 cm

- Furgo semi urgent (màxim 3h)
- Furgo urgent (màxim 2h)

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament en el mateix dia a la província de Barcelona amb paquets menors de 600 kg de pes i mides fins a 140 cm

- Furgo semi urgent (màxim 5h)
- Furgo urgent (màxim 2h)

Catalunya

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament en el mateix dia a Catalunya amb paquets menors de 2 kg de pes

- Furgo semi urgent (màxim 5h)
- Furgo urgent (màxim 3h)

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament en el mateix dia a Catalunya amb paquets menors de 25 kg de pes

- Furgo semi urgent (màxim 5h)
- Furgo urgent (màxim 3h)

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament en el mateix dia a Catalunya amb paquets menors de 300 kg de pes

- Furgo semi urgent (màxim 5h)
- Furgo urgent (màxim 3h)

Enviament i recollida al dia següent:

Barcelona.

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament a la ciutat de Barcelona al dia següent amb paquets menors de 2 kg de pes.

- Furgo semi urgent (Màxim 24 hores)
- Furgo urgent (Màxim 12 hores)

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament a la ciutat de Barcelona al dia següent amb paquets menors de 5 kg de pes.

- Furgo semi urgent (Màxim 24 hores)
- Furgo urgent (Màxim 12 hores)

Província de Barcelona.

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament a la província de Barcelona al dia següent amb paquets menors de 2 kg de pes.

- Furgo semi urgent Màxim 24 hores
- Furgo urgent Màxim 12 hores

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament a la província de Barcelona al dia següent amb paquets menors de 5 kg de pes

- Furgo semi urgent Màxim 24 hores
- Furgo urgent Màxim 12 hores

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament a la província de Barcelona al dia següent amb paquets menors de 15 kg de pes.

- Furgo semi urgent Màxim 24 hores
- Furgo Màxim 12 hores

Catalunya

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament a la comunitat de Catalunya al dia següent amb paquets menors de 2kg de pes.

- Furgo semi urgent Màxim 24 hores
- Furgo urgent Màxim 12 hores

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament a la comunitat de Catalunya al dia següent amb paquets menors de 5kg de pes.

- Furgó semi urgent Màxim 24 hores
- Furgó urgent Màxim 12 hores

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament a la comunitat de Catalunya al dia següent amb paquets menors de 15kg de pes.

- Furgó semi urgent Màxim 24 hores
- Furgó urgent Màxim 12 hores

3.1.1. Albarans.

La còpia dels albarans segellats i/o signats, una vegada finalitzat el servei, hauran de lliurar-se a TMB per mitjans electrònics durant les 48h després de la sol·licitud del servei o 24h en el cas d'un servei urgent.

Els albarans hauran de tenir com a mínim els següents camps identificadors del servei realitzat:

- Número de l'albarà corresponent.
- Data de l'albarà.
- Identificació del missatger que ha realitzat el servei (s'accepta codificació).
- Direcció/ns d'enviament.
- Identificació del/s receptor/s.
- Signatura i/o segell del receptor conforme rep l'entrega.
- Camp d'observacions per comunicar incidències o altra informació.
- Tipus de servei empleat per fer l'entrega/recollida.
- Camps que indiquin qualsevol característica variable de l'enviament (suplements).

Totes les dades hauran de ser fàcilment llegibles si els albarans són omplerts de forma manuscrita.

3.1.2. Mitjans electrònics.

Tenint en compte les possibilitats de teletreballar, el licitador haurà de comptar amb una plataforma "Online". Si fos necessària qualsevol formació per motius d'utilització de software de l'adjudicatari o altres sistemes, aquesta haurà de ser

impartida per l'adjudicatari sense cap cost adicional per TMB. Aquesta plataforma te que realitzar el seguiment de tots els enviaments en temps real.

En tot moment l'adjudicatari haurà de facilitar els manuals necessaris així com les claus d'accés o altres sistemes de validació per a l'accés a la plataforma online o programa.

3.1.3. Comunicacions entre les parts.

L'ADJUDICATARI comunicarà a TMB un número de mòbil i adreça correu electrònic de contacte, de manera que es pugui contactar amb ells per a la realització de les tasques incloses en aquest contracte. També s'ha de tenir constància dels telèfons dels diferents perfils de l'organigrama de manteniment que intervenen en la gestió del contracte. Hi haurà una persona de l'ADJUDICATARI responsable de la gestió global del contracte: Per la seva banda, TMB també facilitarà a L'ADJUDICATARI una llista d'interlocutors i els seus telèfons de contacte i direccions electròniques.

3.1.4. Gestió d'incidències.

La gestió de resolució de les possibles incidències ha de estar redactada i prevista per l'adjudicatari. Quan sorgeixi una situació d'impossibilitat d'entrega o recollida, es farà saber a TMB en el moment en que es produeixi, ja sigui per escrit, o primer de forma telefònica i després per escrit per poder prendre les decisions adients al respecte. Si finalment no es pot fer entrega de la documentació enviada, serà retornada a les oficines de TMB de Zona Franca 2, identificant els motius.

3.1.5. Condicions a complir per l'adjudicatari.

La prestació del servei demanat s'efectuarà segons les especificacions proporcionades únicament per TMB. Aquestes especificacions establiran les condicions de recollida, lliurament i autoritzacions per fer comandes.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir els vehicles, l'equip informàtic, el programari i el personal qualificat suficient per atendre un volum de feina anual com el definit a la clàusula 3 d'aquest Plec amb els nivells de qualitat i els terminis habituals en les empreses del sector.

L'adjudicatari estarà obligat a complir i seguir totes les normatives corresponents als serveis de missatgeria, tractament de dades confidencials, manteniment de vehicles i equipaments, conservació del medi ambient com altres que siguin vigents i aplicables al servei objecte.

TMB no es farà càrrec de qualsevol perjudici que l'empresa adjudicatària pogués ocasionar a tercers durant el desenvolupament de la prestació dels serveis requerits. En cas de perjudici per causa demostrada per l'empresa adjudicatària

cap a TMB es podran reclamar compensacions o no abonar totalment factures emeses fins compensar el perjudici objecte.

3.1.6. Horari.

L'horari d'execució es realitzarà dins de l'horari d'oficines de TMB, de les 7:00h a les 17:00h.

3.2. Lot 2: Servei de missatgeria i petita paqueteria d'àmbit nacional e internacional.

3.2.1. Objectiu del servei.

L'objectiu del servei es la realització del servei de missatgeria de ZF2 amb limitació geogràfica fora de la Comunitat Autònoma de Catalunya i dins d'Espanya i la d'àmbit internacional..

3.2.2. Abast del servei.

Dins d'aquest servei es defineix la modalitat d'abast del servei a realitzar.

TMB no acceptarà cap càrrec del servei de missatgeria que no hagi estat demanat pel personal autoritzat per Serveis Generals, que serà el gestor d'aquest servei.

És responsabilitat de l'adjudicatari, definir l'estratègia del servei i la realització de la totalitat de les tasques necessàries aportant els mitjans tècnics i humans necessaris per la consecució dels objectius durant la vigència del contracte.

3.2.3. Tipus de documentació i paqueteria.

- Cartes (sobres estàndard)
- Documentació (sobre DIN A3-DIN A4)
- Projectes (enquadernats DIN A3)
- Paquets, caixes i oppis
- Retorns de documentació

3.2.4. Recollida.

El servei d'enviament de documentació i paqueteria s'iniciarà a qualsevol lloc de treball de TMB dins de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

3.2.5. Tipus de lliuraments.

Espanya (Exceptuant illes).

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament a qualsevol ciutat d'Espanya al dia següent amb paquets menors de 2kg de pes.

- Furgo semi urgent Màxim 24 hores
- Furgo urgent Màxim 12 hores

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament a qualsevol ciutat d'Espanya al dia següent amb paquets menors de 5kg de pes

- Furgo semi urgent Màxim 24 hores
- Furgo urgent Màxim 12 hores

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament a qualsevol ciutat d'Espanya al dia següent amb paquets menors de 15kg de pes

- Furgo semi urgent Màxim 24 hores
- Furgo urgent Màxim 12 hores

Internacional

Enviaments directes amb recollida a un centre de TMB i lliurament a qualsevol ciutat del món.

3.2.6. Albarans.

La còpia dels albarans segellats i/o signats, una vegada finalitzat el servei, hauran de lliurar-se a TMB per mitjans electrònics durant les 48h després de la sol·licitud del servei o 24h en el cas d'un servei urgent.

Els albarans hauran de tenir com a mínim els següents camps identificadors del servei realitzat:

- Número de l'albarà corresponent.
- Data de l'albarà.
- Identificació del missatger que ha realitzat el servei (s'accepta codificació).
- Direcció/ns d'enviament.
- Identificació del/s receptor/s.
- Signatura i/o segell del receptor conforme rep l'entrega.

- Camp d'observacions per comunicar incidències o altra informació.
- Tipus de servei empleat per fer l'entrega/recollida.
- Camps que indiquin qualsevol característica variable de l'enviament (suplements).

Totes les dades hauran de ser fàcilment llegibles si els albarans són omplerts de forma manuscrita.

3.2.7. Mitjans electrònics.

Tenint en compte les possibilitats de teletreballar, el licitador haurà de comptar amb una plataforma "Online". Si fos necessària qualsevol formació per motius d'utilització de software de l'adjudicatari o altres sistemes, aquesta haurà de ser impartida per l'adjudicatari sense cap cost adicional per TMB. Aquesta plataforma te que realitzar el seguiment de tots els enviaments en temps real.

En tot moment l'adjudicatari haurà de facilitar els manuals necessaris així com les claus d'accés o altres sistemes de validació per a l'accés a la plataforma online o programa.

3.2.8. Comunicacions entre les parts.

L'ADJUDICATARI comunicarà a TMB un número de mòbil i adreça correu electrònic de contacte, de manera que es pugui contactar amb ells per a la realització de les tasques incloses en aquest contracte. També s'ha de tenir constància dels telèfons dels diferents perfils de l'organigrama de manteniment que intervenen en la gestió del contracte. Hi haurà una persona de l'ADJUDICATARI responsable de la gestió global del contracte: Per la seva banda, TMB també facilitarà a L'ADJUDICATARI una llista d'interlocutors i els seus telèfons de contacte i direccions electròniques.

3.2.9. Gestió d'incidències.

La gestió de resolució de les possibles incidències ha de estar redactada i prevista per l'adjudicatari. Quan sorgeixi una situació d'impossibilitat d'entrega o recollida, es farà saber a TMB en el moment en que es produeixi, ja sigui per escrit, o primer de forma telefònica i després per escrit per poder prendre les decisions adients al respecte. Si finalment no es pot fer entrega de la documentació enviada, serà retornada a les oficines de TMB de Zona Franca 2, identificant els motius.

3.2.10. Condicions a complir per l'adjudicatari.

La prestació del servei demanat s'efectuarà segons les especificacions proporcionades únicament per TMB. Aquestes especificacions establiran les condicions de recollida, lliurament i autoritzacions per fer comandes.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir els vehicles, l'equip informàtic, el programari i el personal qualificat suficient per atendre un volum de feina anual com el definit a la clàusula 3 d'aquest Plec amb els nivells de qualitat i els terminis habituals en les empreses del sector.

L'adjudicatari estarà obligat a complir i seguir totes les normatives corresponents als serveis de missatgeria, tractament de dades confidencials, manteniment de vehicles i equipaments, conservació del medi ambient com altres que siguin vigents i aplicables al servei objecte.

TMB no es farà càrrec de qualsevol perjudici que l'empresa adjudicatària pogués ocasionar a tercers durant el desenvolupament de la prestació dels serveis requerits. En cas de perjudici per causa demostrada per l'empresa adjudicatària cap a TMB es podran reclamar compensacions o no abonar totalment factures emeses fins compensar el perjudici objecte.

3.2.11. Horari.

L'horari d'execució es realitzarà dins de l'horari d'oficines de TMB, de les 7:00h a les 17:00h.

3.3. Lot 3: Servei d'enviament de paqueteria i palets.

3.3.1.Objectiu del servei.

L'objectiu d'aquets LOT es la realització del servei d'enviament i recepció de paqueteria i palets del magatzem central de TMB.

3.3.2.Abast del servei.

Dins d'aquest LOT es defineix l'abast del servei a realitzar.

TMB no acceptarà cap càrrec del servei de paqueteria o palets que no hagi estat autoritzat o demanat pel personal autoritzat del Magatzem Central, que serà el gestor d'aquest servei.

Tots els enviaments a ports deguts que sol·licitin els nostres proveïdors deuran ser prèviament acceptats per TMB abans d'efectuar la recollida.

A l'annex 5 s'indiquen les persones de contacte per la gestió del present lot.

És responsabilitat de l'adjudicatari, definir l'estratègia del servei i la realització de la totalitat de les tasques necessàries aportant els mitjans tècnics i humans necessaris per la consecució dels objectius durant la vigència del contracte.

3.3.3.Tipus de paqueteria i palets.

- Paquets amb un pes màxim de 40 KG.

- Palets europeus (1200 x 800) amb un pes màxim de 1.500 KG
- Palets americans (1200 x 1000) amb un pes màxim de 1.500 KG.

3.3.4. Recollida o lliurament.

El servei d'enviament o lliurament de paqueteria i palets per norma general, sempre tindrà el seu origen o destí al magatzem central de TMB, actualment ubicat al C/ Estronci, 2 de L'Hospitalet de Llobregat. Al llarg de la vigència d'aquesta acord marc el lloc podria modificar-se (nou magatzem central). En casos especials, pot fer-se extensiu el servei de recollida o lliurament a qualsevol centre de TMB, sempre dins de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

En els casos de sol·licitació de recollida en un proveïdor, aquest sempre estarà dins la UE.

3.3.5. Tipus de lliuraments.

Província de Barcelona

Enviaments o lliuraments dels tipus de paqueteria o palets indicats al punt 4.2.3 del present plec:

- Màxim 24 hores.

Catalunya

Enviaments o lliuraments dels tipus de paqueteria o palets indicats al punt 4.2.3 del present plec:

- Màxim 48 hores.

Nacionals

Enviaments o lliuraments dels tipus de paqueteria o palets indicats al punt 4.2.3 del present plec:

- Màxim 72 hores.

Intracomunitaris

Enviaments o lliuraments dels tipus de paqueteria o palets indicats al punt 4.2.3 del present plec:

- Màxim 120 hores.

3.3.6. Albarans.

En el moment de realitzar la recollida de material s'haurà de lliurar un albarà/etiquetat/manifest o similar, on aparegui el nº d'expedició amb el qual estarà identificat l'enviament.

Els números de enviament tindran que aparèixer desglossats per import a la factura que mensualment s'emetrà, de forma que es pugui tenir una traçabilitat de tots els enviaments facturats.

Totes les dades hauran de ser fàcilment llegibles si els albarans són omplerts de forma manuscrita.

3.3.7.Mitjans electrònics.

El licitador haurà de comptar amb una plataforma "Online". Si fos necessària qualsevol formació per motius d'utilització de software de l'adjudicatari o altres sistemes, aquesta haurà de ser impartida per l'adjudicatari sense cap cost addicional per TMB.

En tot moment l'adjudicatari haurà de facilitar els manuals necessaris així com les claus d'accés o altres sistemes de validació per a l'accés a la plataforma online o programa.

A la plataforma "Online" tindrà accés com a mínim a les següents funcionalitats:

- Sol·licitació de recollides tant a les instal·lacions pròpies com de tercers.
- Traçabilitat dels número d'expedició.
- Descarrega documents conformats de lliurament.
- Historial de recollides/lliuraments.
- Gestió d'incidències.

3.3.8.Comunicacions entre les parts.

L'ADJUDICATARI comunicarà a TMB un número de telèfon i una adreça de correu electrònic de contacte, de manera que es pugui contactar amb ells per a la realització de les tasques incloses en aquest contracte. També s'ha de tenir constància dels telèfons dels diferents perfils de l'organigrama de manteniment que intervenen en la gestió del contracte. Hi haurà una persona de l'ADJUDICATARI responsable de la gestió global del contracte: Per la seva banda, TMB també facilitarà a L'ADJUDICATARI una llista d'interlocutors i els seus telèfons de contacte i direccions electròniques.

3.3.9.Gestió d'incidències.

La gestió de resolució de les possibles incidències ha de estar redactada i prevista per l'adjudicatari. Quan sorgeixi una situació d'impossibilitat d'entrega o

recollida, es farà saber a TMB en el moment en que es produeixi, ja sigui per escrit, o primer de forma telefònica i després per escrit per poder prendre les decisions adients al respecte.

Si finalment no es pot fer entrega de la paqueteria/palets enviats, seran retornats al magatzem central de TMB.

3.3.10. Condicions a complir per l'adjudicatari.

La prestació del servei demanat s'efectuarà segons les especificacions proporcionades únicament per TMB. Aquestes especificacions establiran les condicions de recollida, lliurament i autoritzacions per fer comandes.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir els vehicles, l'equip informàtic, el programari i el personal qualificat suficient per atendre les necessitats d'aquest lot amb els nivells de qualitat i els terminis habituals en les empreses del sector.

L'adjudicatari estarà obligat a complir i seguir totes les normatives corresponents als serveis de paqueteria, tractament de dades confidencials, manteniment de vehicles i equipaments, conservació del medi ambient com altres que siguin vigents i aplicables al servei objecte.

TMB no es farà càrrec de qualsevol perjudici que l'empresa adjudicatària pogués ocasionar a tercers durant el desenvolupament de la prestació dels serveis requerits. En cas de perjudici per causa demostrada per l'empresa adjudicatària cap a TMB es podran reclamar compensacions o no abonar totalment factures emeses fins compensar el perjudici objecte.

3.3.11. Horari.

L'horari d'execució es realitzarà de dilluns a divendres, dins de l'horari de recepció del magatzem de TMB, entre les 8:30 a les 13:30.

En cas de recollides o lliuraments eventuais el servei es podria allargar fins a les 22:00.

3.4. Lot 4: Serveis especials logístics.

3.4.1. Objectiu del servei.

L'objectiu del servei es la realització de serveis especials logístics del magatzem central de TMB.

3.4.2. Abast del servei.

Dins d'aquest LOT es defineix l'abast del servei a realitzar.

S'inclouen en aquest lot tots els serveis logístics que no es poden englobar als lots predecessor tals com:

- Materials fora de mides.
- Materials fora de pes.
- Serveis directes (origen-destí) amb furgoneta.
- Serveis directes (origen-destí) amb camió.
- Altres serveis requerits per TMB.

TMB no acceptarà cap càrrec d'aquest servei que no hagi estat autoritzat o demanat pel personal autoritzat del Magatzem Central, que serà el gestor d'aquest servei.

Tots els enviaments a ports deguts que sol·licitin els nostres proveïdors deuran ser prèviament acceptats per TMB abans d'efectuar la recollida.

A l'annex 5 s'indiquen les persones de contacte per la gestió del present lot.

És responsabilitat de l'adjudicatari, definir l'estratègia del servei i la realització de la totalitat de les tasques necessàries aportant els mitjans tècnics i humans necessaris per la consecució dels objectius durant la vigència del contracte.

3.4.3. Recollida o lliurament.

El serveis especials logístics tindran el seu origen o destí tant al magatzem central de TMB, actualment ubicat al C/ Estronci, 2 de L'Hospitalet de Llobregat. Com a instal·lacions de proveïdors.

En els casos de sol·licitació de recollida o lliurament en un proveïdor, aquest sempre estarà dins la UE.

3.4.4. Tipus de lliuraments.

Degut a les característiques logístiques d'aquest lot, no es pot definir uns terminis concrets de lliurament, aquests es pactaren en els contractes basats, respecte tant a l'origen i/o destí sol·licitat com a les mides i volum del enviaments.

3.4.5. Albarans.

En el moment de realitzar la recollida de material s'haurà de lliurar un albarà/etiquetat/manifest o similar, on aparegui el nº d'expedició amb el qual estarà identificat l'enviament.

Els números de enviament tindran que aparèixer desglossats per import a la factura que mensualment s'emetrà, de forma que es pugui tenir una traçabilitat de tots els enviaments facturats.

Totes les dades hauran de ser fàcilment llegibles si els albarans són omplerts de forma manuscrita.

3.4.6. Mitjans electrònics.

El licitador haurà de comptar amb una plataforma "Online". Si fos necessària qualsevol formació per motius d'utilització de software de l'adjudicatari o altres sistemes, aquesta haurà de ser impartida per l'adjudicatari sense cap cost addicional per TMB.

En tot moment l'adjudicatari haurà de facilitar els manuals necessaris així com les claus d'accés o altres sistemes de validació per a l'accés a la plataforma online o programa.

A la plataforma "Online" tindrà accés a les següents funcionalitats:

- Sol·licitació de recollides tant a les instal·lacions pròpies com de tercers.
- Traçabilitat dels número d'expedició.
- Descarrega documents conformats de lliurament.
- Historial de recollides/lliuraments.
- Gestió d'incidències.

3.4.7. Comunicacions entre les parts.

L'ADJUDICATARI comunicarà a TMB un número de telèfon i una adreça de correu electrònic de contacte, de manera que es pugui contactar amb ells per a la realització de les tasques incloses en aquest contracte. També s'ha de tenir constància dels telèfons dels diferents perfils de l'organigrama de manteniment que intervenen en la gestió del contracte. Hi haurà una persona de l'ADJUDICATARI responsable de la gestió global del contracte: Per la seva banda, TMB també facilitarà a L'ADJUDICATARI una llista d'interlocutors i els seus telèfons de contacte i direccions electròniques.

3.4.8. Gestió d'incidències.

La gestió de resolució de les possibles incidències ha de estar redactada i prevista per l'adjudicatari. Quan sorgeixi una situació d'impossibilitat d'entrega o recollida, es farà saber a TMB en el moment en que es produeixi, ja sigui per escrit, o primer de forma telefònica i després per escrit per poder prendre les decisions adients al respecte.

Si finalment no es pot fer entrega de la paqueteria/palets enviats, seran retornats al magatzem central de TMB.

3.4.9. Condicions a complir per l'adjudicatari.

La prestació del servei demanat s'efectuarà segons les especificacions proporcionades únicament per TMB. Aquestes especificacions establiran les condicions de recollida, lliurament i autoritzacions per fer comandes.

Quant TMB requereixi el servei vinculat al lot 3, demanarà el servei via correu electrònic, i l'adjudicatari respondrà en menys de 24 hores amb el cost del servei, i termini estimat per la recollida i lliurament.

En casos d'urgència, l'adjudicatari deurà respondre en menys de 5 hores, i el servei es deurà finalitzar:

- Per transports nacionals (excepte illes), en menys de 48 hores des de la petició.
- Per transports intracomunitaris, en menys de 72 hores des de la petició.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir els vehicles, l'equip informàtic, el programari i el personal qualificat suficient per atendre les necessitats d'aquest lot amb els nivells de qualitat i els terminis habituals en les empreses del sector.

Degut al volum/pes dels materials que poden ser objecte de transport mitjançant aquest lot, l'adjudicatari deurà disposar de vehicles industrials amb càrrega lateral, ja que molts dels llocs origen o destí no disposen de moll de càrrega.

L'adjudicatari estarà obligat a complir i seguir totes les normatives corresponents als serveis, tractament de dades confidencials, manteniment de vehicles i equipaments, conservació del medi ambient com altres que siguin vigents i aplicables al servei objecte.

TMB no es farà càrrec de qualsevol perjudici que l'empresa adjudicatària pogués ocasionar a tercers durant el desenvolupament de la prestació dels serveis requerits. En cas de perjudici per causa demostrada per l'empresa adjudicatària cap a TMB es podran reclamar compensacions o no abonar totalment factures emeses fins compensar el perjudici objecte.

3.4.10. Horari.

L'horari d'execució es realitzarà de dilluns a divendres, dins de l'horari de recepció del magatzem de TMB, entre les 8:30 a les 13:30.

En cas de recollides o lliuraments eventuais el servei es podria allarga fins a les 22:00.

4. Assegurança

Sense perjudici de la obligació de contractar cobertures de Responsabilitat Civil derivada de la utilització i circulació de vehicles a motor i qualsevol altra pòlissa d'assegurances que sigui obligatòria la seva subscripció, s'estableix el següent: El licitador està obligat a contractar una assegurança de responsabilitat civil anual prorrogable amb una entitat asseguradora autoritzada per operar a Espanya, que compleixi com a mínim amb els següents requeriments:

- Data d'efecte i venciment:
 - La data d'efecte original serà anterior al moment en el qual s'iniciï qualsevol activitat relacionada amb el present contracte, i la data d'anul·lació no podrà ser anterior al moment en el qual finalitzi el contracte de l'empresa adjudicatària després de realitzar l'últim contracte derivat sota les condicions d'aquest AM.
-