

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de un servicio de oficina bancaria móvil con cajero automático en los municipios de Cataluña donde no exista oficina bancaria, de acuerdo con la relación de municipios que figura como Anexo a este pliego.

CPV: 66110000-4 "Servicios bancarios"

A efectos de garantizar el alcance más amplio posible del servicio, se plantea que en cada municipio presten el servicio dos entidades de crédito diferentes.

El objeto del contrato incluye:

- Adaptación de un vehículo para la prestación del servicio de oficina bancaria, incluyendo la instalación de un cajero automático, atendiendo a toda la normativa de seguridad aplicable. La finalidad es prestar los servicios bancarios básicos, independientemente de la entidad de crédito con la cual las personas usuarias tengan suscrito un contrato de servicio bancario. Este vehículo hará las rutas por los municipios donde se prestará el servicio.
- Implantación del software necesario para el funcionamiento correcto de los servicios financieros ofrecidos y del cajero automático.
- Diseño de las rutas y de los horarios en los municipios que serán beneficiarios del servicio.
- Puesta en servicio del vehículo adaptado como oficina bancaria y del cajero automático instalado.
- Realización de las operaciones propias de una oficina bancaria. Se tienen que ofrecer, como mínimo, los servicios que recoge el pliego de prescripciones técnicas.
- Asesoramiento bancario a las personas usuarias del servicio en los términos del pliego de prescripciones técnicas.
- Apoyo a las personas usuarias en cuanto al funcionamiento y las funcionalidades del cajero automático.
- Servicio de mantenimiento del cajero automático, de los sistemas de seguridad, así como del software que se instale para el funcionamiento correcto del servicio de oficina bancaria y de cajero automático durante la vigencia del contrato.
- Medios materiales y humanos necesarios para la prestación del servicio.

El contrato se dividirá en los cinco lotes siguientes.

El objeto del lote 1 consiste en ofrecer el servicio de oficina bancaria móvil con cajero automático de acuerdo con las especificaciones de este pliego en los municipios de las comarcas del Baix Ebre, las Garrigues, el Montsià, el Pla d'Urgell, el Priorat, la Ribera d'Ebre, la Segarra, el Segrià, la Terra Alta y el Urgell, de acuerdo con la relación de municipios que figura como Anexo a este pliego.

El objeto del lote 2 consiste en ofrecer el servicio de oficina bancaria móvil con cajero automático de acuerdo con las especificaciones de este pliego en los municipios de las comarcas del Alt Camp, el Alt Penedès, la Anoia, el Baix Camp, el Baix Penedès, la Conca de Barberà, el Garraf y el Tarragonès, de acuerdo con la relación de municipios que figura como Anexo a este pliego.

El objeto del lote 3 consiste en ofrecer el servicio de oficina bancaria móvil con cajero automático de acuerdo con las especificaciones de este pliego en los municipios de las comarcas del Alt Urgell, el Aran, la Cerdanya, la Noguera, el Pallars Jussà, el Pallars Sobirà y el Solsonès, de acuerdo con la relación de municipios que figura como Anexo a este pliego.

El objeto del lote 4 consiste en ofrecer el servicio de oficina bancaria móvil con cajero automático de acuerdo con las especificaciones de este pliego en los municipios de las comarcas del Alt Empordà, el Baix Empordà, la Garrotxa, el Gironès, el Pla de l'Estany y la Selva, de acuerdo con la relación de municipios que figura como Anexo a este pliego.

El objeto del lote 5 consiste en ofrecer el servicio de oficina bancaria móvil con cajero automático de acuerdo con las especificaciones de este pliego en los municipios de las comarcas del Bages, el Baix Llobregat, el Berguedà, el Lluçanès, el Maresme, el Moianès, Osona, el Ripollès, el Vallès Occidental y el Vallès Oriental.

Las empresas licitadoras podrán presentar ofertas individuales para cada uno de los lotes, y, potestativamente, una oferta única que agrupe más de un lote hasta el máximo de los cinco lotes objeto de la licitación (oferta integradora). A fin de que el servicio sea prestado por dos entidades de crédito diferentes, se adjudicará cada uno de los lotes a las dos mejores ofertas recibidas, valoradas de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos en el pliego de cláusulas administrativas.

2.- CONTEXTUALIZACIÓN

La finalidad de este servicio es garantizar que las personas residentes en los municipios que no disponen de ninguna oficina bancaria en su término municipal puedan acceder a los servicios financieros. A 31 de diciembre de 2022, según los datos públicos del Banco de España, 503 municipios de los 947 municipios que hay en Cataluña se encuentran en esta situación, distribuidos en prácticamente todo el territorio puesto que alcanzan 41 comarcas. En estos municipios residen 307.553 personas, según datos del Instituto de Estadística de Cataluña a 1 de enero de 2022.

Dado que determinadas áreas de actividad de las entidades de crédito tienen la consideración de servicios de interés económico general, el Departamento de Economía y Hacienda quiere garantizar la prestación de servicios bancarios en los municipios que no disponen de oficina bancaria. Las dificultades de acceso al efectivo en las zonas menos pobladas es uno de los aspectos más significativos, pero no son menos importantes desde un punto de vista de protección de las personas consumidoras vulnerables, colectivo de especial protección de acuerdo con el Código de Consumo de Cataluña, otros aspectos de la exclusión financiera como son la necesidad de atención personalizada, formación y acompañamiento en el uso de las aplicaciones móviles de la banca electrónica, entre otros.

Es por eso, que se pretenden cubrir las necesidades y/o funcionalidades mínimas para el conjunto de la ciudadanía de Cataluña descritas en este pliego.

3.- FUNCIONALIDADES Y CARACTERÍSTICAS DE LA OFICINA BANCARIA MÓVIL CON CAJERO AUTOMÁTICO

La prestación del servicio regulada en el presente pliego se tendrá que ajustar a los requisitos técnicos siguientes, sin perjuicio de los parámetros a valorar mediante los criterios de adjudicación establecidos en el pliego de cláusulas administrativas.

3.1 Definición de los servicios mínimos a ofrecer

El servicio de oficina bancaria móvil con cajero automático tiene que prestar, como mínimo, los servicios siguientes:

- Servicios a prestar únicamente mediante el cajero automático instalado:
 - Retirada de dinero en efectivo mediante el uso de cualquier tarjeta de crédito, de débito, de prepago o libreta bancaria.
 - Ingreso de dinero en efectivo.
- Servicios bancarios prestados en cualquiera de las oficinas de la entidad adjudicataria del servicio:
 - Apertura de cuentas bancarias.
 - Domiciliación y pago de recibos, tributos y sanciones.
 - Consultas de movimientos y saldos de cuentas bancarias.
 - Obtención de extractos de cuentas bancarias.
 - Realización de transferencias entre cuentas bancarias.
- Atención personalizada en materia de:
 - Entrega y tramitación de las hojas oficiales de queja/reclamación/denuncia de la entidad de crédito adjudicataria del servicio.
 - Tramitación de todos aquellos documentos de carácter preceptivo para el acceso a créditos al consumo (Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo), y para la contratación de préstamos hipotecarios (Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario), en que la entidad otorgando de la financiación es la entidad de crédito adjudicataria del servicio.
 - Tramitación de todos aquellos documentos de carácter preceptivo para la contratación de productos financieros propios de la entidad de crédito adjudicataria del servicio o de terceros y, en especial, de la documentación acreditativa de la aplicación por la entidad de crédito de la Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros (MIFID) en todo aquello que afecta a la forma en que las entidades financieras informan, asesoran o comercializan productos financieros a sus clientes o clientes potenciales.

No se cobrará comisión por la retirada e ingreso de dinero en efectivo en el cajero automático. Para el resto de operativa, el cajero automático tendrá que informar a las personas usuarias, de forma explícita en su pantalla, del coste del servicio solicitado en cada operación que demanden, así como, conocido su coste, podrán ejercer la opción de desistir de la operación, si se solicita.

3.2 Adecuación del vehículo para la prestación del servicio

La empresa adjudicataria tiene que adaptar el vehículo y adecuarlo como oficina bancaria y también tiene que instalar el cajero automático, así como las conexiones a la red eléctrica y de datos, y hacer cualquier adaptación necesaria para el funcionamiento del cajero automático para la correcta prestación del servicio. Todo el coste que se derive será asumido por la empresa adjudicataria.

El vehículo tendrá que cumplir:

- con los requisitos de accesibilidad que se establezcan en la normativa estatal y autonómica, con todas las condiciones sociales de accesibilidad universal para todas las personas, instrucciones de usos y condiciones de comportamiento medioambientales y climáticos.
- con las medidas de seguridad y todos los requisitos que establece la normativa de seguridad, incluido el cajero automático instalado, previstas en los artículos 122.4 y 124 del Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada y en los artículos 14 y 15 de la Orden INT/317/2011, de 1 de febrero, sobre medidas de seguridad privada. Así mismo, se tendrán que obtener todos los permisos y autorizaciones correspondientes antes de la puesta en marcha del servicio.

Habrá que habilitar un espacio de espera exterior con un toldo y con asientos para las personas usuarias que esperen a ser atendidas.

3.2.1 Características técnicas del vehículo

- Vehículo de tipología furgoneta tipo VAN.
- Carrocería con pintura de color blanco.
- Motor con una potencia mínima de 160 CV.
- La masa máxima autorizada (MMA) tiene que ser la adecuada para la prestación del servicio, de acuerdo con el peso de los componentes que tengan que formar parte de la transformación del vehículo.
- Longitud: entre 5900 mm y 7400 mm.
- Altura: entre 2500 mm y 2700 mm.
- Como mínimo, tiene que dar cumplimiento a la normativa de emisiones Euro 6.
- El distintivo ambiental mínimo es C. No se aceptará ningún vehículo con etiqueta ambiental B. Se valorarán aquellos vehículos con etiqueta ambiental ECO o de cero emisiones.

- El vehículo, cuando preste el servicio, se alimentará de energía eléctrica externa de 220 V.
- El vehículo tendrá que tener instalada una batería de litio adecuada y dimensionada para garantizar una autonomía mínima de 3 horas de suministro eléctrico.
- El vehículo tendrá que disponer de un sistema de climatización que garantice la confortabilidad dentro del espacio de atención a las personas usuarias.
- El vehículo tendrá que ir equipado con dos extintores homologados.
- El vehículo tendrá que tener instalada una barandilla o asa lateral para facilitar el acceso de las personas usuarias al interior de la oficina.
- El vehículo tendrá que tener instalado un escalón lateral eléctrico. Adicionalmente será necesario disponer de una plataforma elevadora u otros medios (rampa) para facilitar el acceso de personas con movilidad reducida.
- El acceso al interior del vehículo por parte de las personas usuarias se dotará de una puerta interior, corredera de vidrio transparente, para mantener la temperatura interior.
- El cajero automático se tiene que situar preferentemente en la parte exterior del vehículo, protegido con una persiana de seguridad para cuando el vehículo esté en circulación.

3.2.2 Requisitos de seguridad

Con carácter enunciativo y sin perjuicio del debido cumplimiento de la normativa vigente, se establecen las medidas de seguridad siguientes:

1. Seguridad física en cuanto al cajero automático: caja fuerte homologada en grado IV según norma UNE-EN 1143-1 fijada a la estructura del vehículo del módulo.
2. Seguridad electrónica, que habrá que garantizar respecto a los aspectos siguientes:

Intrusión:

- a) Sistema de seguridad anti-intrusión de grado III según norma UNE-EN 50131 de seguridad conectado a Central Receptora de Alarmas.
- b) Señal luminosa exterior y pulsadores para activarla desde el interior del vehículo.
- c) Carteles anunciadores de la existencia de medidas de seguridad.

CCTV. Sistema de captación y grabación de imágenes conectado a Central Receptora de Alarmas.

3.2.3 Homologación del vehículo como oficina bancaria móvil con cajero automático

La empresa adjudicataria se encargará de la tramitación de todas las licencias y permisos que sean necesarios para la puesta en funcionamiento de la oficina bancaria móvil con cajero automático. Con este fin la empresa adjudicataria tendrá que presentar el Informe técnico favorable del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo que permita la homologación del vehículo para poder dotar el interior, entre otros, con un servicio de cajero automático.

La empresa adjudicataria también presentará la autorización de apertura de establecimientos obligados a disponer de medidas de seguridad de la Dirección General de Administración de

Seguridad del Departamento de Interior de la Generalitat de Catalunya que acredite que dispone de las medidas de seguridad exigibles de acuerdo con la normativa de seguridad privada.

La homologación del vehículo tendrá que estar hecha antes de la puesta en marcha del servicio.

3.3 Garantía de cobertura de datos

A efectos de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria garantizará la cobertura de datos para el funcionamiento normal del cajero automático móvil en todos los municipios que son objeto del contrato, mediante la adopción de las soluciones técnicas que permitan que varios operadores proveedores de telecomunicaciones puedan dar cobertura de forma alternativa al dispositivo. Este requisito también se tiene que cumplir para garantizar el correcto funcionamiento de todas las aplicaciones necesarias implementadas para la prestación del servicio.

4.- EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS MATERIALES.

4.1 Equipo de trabajo para cada uno de los lotes

Para cumplir con los trabajos derivados del objeto del contrato, la empresa adjudicataria tiene que disponer de todos los medios humanos necesarios y dedicará como mínimo 2 personas para cada uno de los lotes: una persona vigilante de seguridad de transporte-conductor y una persona técnica de banca.

Se les requiere, que:

- a) La persona vigilante de seguridad de transporte-conductor, que prestará el servicio integrado en una empresa de seguridad autorizada para el transporte de fondos, tiene que tener vigentes el permiso de conducción correspondiente a la categoría del vehículo que prestará el servicio y la TIP-tarjeta de identidad profesional (certificado expedido por la Policía Nacional que acredita que su poseedora está cualificada y habilitada para ser vigilante de seguridad en todo el territorio nacional). Tendrá que disponer de la correspondiente licencia de armas y estar dotada, como mínimo, del arma corta reglamentaria.
- b) La persona técnica de banca tiene que tener como mínimo el Nivel salarial 8 de acuerdo con el XXIV Convenio colectivo del sector de banca.

La empresa adjudicataria tendrá que hacer un seguimiento y control continuado de las dos o más personas propuestas. La documentación acreditativa del cumplimiento por parte de estas personas de los mencionados requisitos estará debidamente actualizada en poder de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria tendrá que estar en disposición de dar cobertura inmediata en caso de enfermedad, vacaciones, o cualquier otra contingencia que afecte al personal asignado, a fin de que en ningún caso el servicio quede sin cubrir.

4.2 Medios materiales

La empresa adjudicataria proporcionará todos los medios materiales y técnicos que garanticen la correcta ejecución del contenido del objeto del contrato. Los gastos que se ocasionen como consecuencia del desarrollo de las tareas a realizar por cada empresa adjudicataria correrán única y exclusivamente a su cargo.

La empresa adjudicataria tendrá que poner a disposición del Departamento de Economía y Hacienda una aplicación informática que permita consultar y extraer datos de las volumetrías de los servicios prestados en cada municipio diariamente: hora de inicio y hora final en la prestación del servicio, número de personas atendidas, importes de retirada y de ingreso de efectivo, número de servicios de asesoramiento atendidos y número de operaciones formalizadas por tipología de producto, entre otros. La aplicación informática también tendrá que informar de las incidencias en la prestación del servicio que se puedan producir, y de su grado de resolución.

5.- REQUISITOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

5.1 Municipios beneficiarios del servicio

El detalle de los municipios beneficiarios del servicio de oficina bancaria móvil se relaciona en Anexo distribuidos de acuerdo con los 5 lotes siguientes:

- Lote 1 (el Baix Ebre, las Garrigues, el Montsià, el Pla d'Urgell, el Priorat, la Ribera d'Ebre, la Segarra, el Segrià, la Terra Alta y el Urgell): 106 municipios, 10 comarcas, 44.765 habitantes.
- Lote 2 (el Alt Camp, el Alt Penedès, la Anoia, el Baix Camp, el Baix Penedès, la Conca de Barberà, el Garraf y el Tarragonès): 103 municipios, 8 comarcas, 96.700 habitantes.
- Lote 3 (el Alt Urgell, el Aran, la Cerdanya, la Noguera, el Pallars Jussà, el Pallars Sobirà y el Solsonès): 84 municipios, 7 comarcas, 25.371 habitantes.
- Lote 4 (el Alt Empordà, el Baix Empordà, la Garrotxa, el Gironès, el Pla de l'Estany y la Selva): 105 municipios, 6 comarcas, 61.069 habitantes.
- Lote 5 (el Bages, el Baix Llobregat, el Berguedà, el Lluçanès, el Maresme, el Moianès, Osona, el Ripollès, el Vallès Occidental y el Vallès Oriental): 105 municipios, 10 comarcas, 79.648 habitantes.

En el Anexo el número de habitantes relacionados para cada municipio corresponde al dato a 1 de enero de 2022 publicada por el Instituto de Estadística de Cataluña.

5.2 Frecuencia de prestación del servicio

La empresa adjudicataria diseñará las rutas y los horarios para la prestación completa del servicio asociado a cada lote, con la periodicidad y duración mínima siguientes:

- En los municipios de menos o igual a 250 habitantes, la frecuencia será de una vez en el mes, con un mínimo de 30 minutos de servicio, independientemente de la afluencia de personas usuarias.

- En los municipios de más de 250 habitantes la frecuencia será de una vez en el mes, con un mínimo de 1 hora de servicio, independientemente de la afluencia de personas usuarias.

Las rutas tendrán que ser completadas con la frecuencia mínima anterior, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar la correcta prestación del servicio en todos los municipios.

El servicio se tendrá que prestar en el horario que se adecue al XXIV Convenio colectivo del sector de banca, de acuerdo con los términos siguientes:

- Del 23 de mayo al 30 de septiembre:
 - De lunes a viernes: de las 8 horas a las 15 horas.
- Resto del año:
 - De lunes a jueves: de las 8 horas a las 17 horas, con 1 hora de pausa para la comida.
 - Viernes: de las 8 horas a las 15 horas.

La entidad adjudicataria podrá prestar el servicio en otro horario, siempre que se cumpla con la periodicidad y duración mínima establecida en este pliego de prescripciones técnicas y se garantice la prestación adecuada del servicio.

5.3 Definición de las rutas de servicio

Para el diseño de las rutas, se han agrupado los municipios de cada lote en 4 bloques homogéneos y continuos territorialmente tal como constan en el Anexo. Cada uno de estos bloques corresponde a un grupo de municipios donde se tendrá que prestar el servicio a lo largo de cinco días laborables consecutivos.

Adicionalmente, dado que en cada uno de los lotes objeto del contrato puede haber una o dos empresas adjudicatarias, se ha determinado en qué periodo del mes y en qué bloques de municipios se tendrá que prestar el servicio. Esto permitirá garantizar un servicio alternado con dos semanas de diferencia.

En el caso de una única empresa adjudicataria en un mismo lote, este solo se adjudicará a una entidad y esta no tendrá que duplicar el servicio, sino que solo prestará el servicio en cada uno de los municipios del lote asignado con la periodicidad y duración que constan en este pliego y tal como se recoge a continuación:

Días laborables de cada mes en que se prestará el servicio en cada uno de los municipios del periodo que se trate	Municipios a prestar servicio por la empresa adjudicataria
Del 1.º al 5.º día, ambos incluidos	Bloque 1
Del 6.º al 10.º día, ambos incluidos	Bloque 2
Del 11.º al 15.º día, ambos incluidos	Bloque 3
Del 16.º al 20.º día, ambos incluidos	Bloque 4

En el caso de dos empresas adjudicatarias en un mismo lote y a fin de garantizar un servicio alternado, se ha determinado en qué periodo del mes y en qué bloques de municipios se

tendrá que prestar el servicio, tal como consta al Anexo del pliego de prescripciones técnicas y se recoge a continuación:

Días laborables de cada mes en que se prestará el servicio en cada uno de los municipios del periodo que se trate	Municipios a prestar servicio por la empresa adjudicataria con mayor puntuación	Municipios a prestar servicio por la empresa adjudicataria con segunda mejor puntuación
Del 1.º al 5.º día, ambos incluidos	Bloque 1	Bloque 3
Del 6.º al 10.º día, ambos incluidos	Bloque 2	Bloque 4
Del 11.º al 15.º día, ambos incluidos	Bloque 3	Bloque 1
Del 16.º al 20.º día, ambos incluidos	Bloque 4	Bloque 2

La empresa licitadora tendrá que entregar cuando presente su oferta una memoria con la propuesta de rutas, conforme a lo descrito en este pliego, que identificará, por cada bloque, el día, el horario y la duración mínima de prestación del servicio a cada uno de los municipios. Con relación a las rutas planteadas para cada uno de los lotes por las empresas que sean adjudicatarias del servicio, el Departamento de Economía y Hacienda las revisará para la concreción definitiva antes de la puesta en funcionamiento del servicio. Estas rutas podrán ser revisadas trimestralmente conjuntamente entre la empresa adjudicataria y el Departamento de Economía y Hacienda.

La localización exacta de la prestación del servicio dentro de cada municipio será propuesta por sus ayuntamientos. La ubicación escogida dentro del término municipal será aquella que minimice la distancia de los vecinos para acceder al servicio y se adapte a la normativa de seguridad exigida. El Departamento de Economía y Hacienda trasladará a la empresa adjudicataria la localización donde se tendrá que estacionar el vehículo en cada municipio.

En los puntos de prestación del servicio que los ayuntamientos determinen, se tendrá que garantizar un punto de toma de corriente para el funcionamiento de la oficina bancaria móvil con cajero automático y así evitar tener que usar un generador eléctrico que provoque contaminación ambiental y acústica.

5.4 Imagen corporativa y difusión del servicio

En el plazo de dos meses después de la formalización del contrato, la empresa adjudicataria tendrá que presentar una propuesta de imagen gráfica para el vehículo y el cajero. Esta primera propuesta, la ubicación y la técnica aplicable por logotipar el vehículo se acordará conjuntamente entre la empresa adjudicataria y el Departamento de Economía y Hacienda, que tendrá que validar la propuesta definitiva.

La producción de los vinilos adhesivos del vehículo, tanto interiores como exteriores, en base al proyecto de diseño gráfico acordado entre ambas partes está incluido dentro de los gastos del contrato.

La imagen corporativa del servicio de oficina bancaria móvil será aplicable a cualquier comunicación, producto o elemento de difusión del servicio que se genere (carteles, trípticos, guías y material técnico o didáctico) y tendrán que visualizar que el servicio se presta gracias al apoyo de la Generalitat de Catalunya.

El Departamento de Economía y Hacienda, coordinadamente con la empresa adjudicataria y con los ayuntamientos de los municipios donde se preste el servicio, llevará a cabo acciones de difusión del servicio, de las rutas y de los horarios.

5.5 Prestación del servicio y resolución de incidencias

La empresa adjudicataria tendrá que ser una entidad de crédito inscrita en el Registro del Banco de España que como tal está autorizada para la captación de fondos reembolsables de las personas usuarias en forma de depósitos (bancos, cajas de ahorros y cooperativas de crédito).

El nivel de prestación del servicio se mantendrá constante durante todo el tiempo de vigencia del contrato, y caso de incumplimiento se aplicarán las penalidades establecidas en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Cualquier avería técnica tendrá que ser atendida en el plazo máximo de 2 días laborables consecutivos. Se entiende a los efectos de este pliego que quedan excluidos como días laborables los sábados, los domingos y los días festivos comunes para todo Cataluña.

En el supuesto de que el vehículo no pueda realizar la ruta en el día establecido, únicamente por causa de avería o de revisión del vehículo o del cajero automático, se tendrá que comunicar la circunstancia, en un plazo de 24 horas a partir de la fecha de la incidencia, al Departamento de Economía y Hacienda y a los ayuntamientos de los municipios afectados. La empresa adjudicataria tendrá que replanificar las rutas y los servicios.

En el supuesto de que no se pudiera prestar parte del servicio por la falta de efectivo en el cajero automático, la empresa adjudicataria tendrá que cumplir con la prestación del resto de servicios y también tendrá que comunicarlo, en un plazo de 24 horas a partir de la fecha de la incidencia, al Departamento de Economía y Hacienda y a los ayuntamientos de los municipios afectados. La empresa adjudicataria tendrá que reubicar los municipios afectados en las rutas, a efectos del cumplimiento de las frecuencias del servicio establecidas en este pliego para poder completar la prestación del servicio.

Es obligación de la empresa adjudicataria velar por la seguridad en la prestación del servicio objeto del contrato y la atención especial a aquellas personas que presentan cualquier dificultad en el uso del cajero automático.

Los ayuntamientos de los municipios beneficiarios monitorizarán el grado de satisfacción de la prestación del servicio por parte de sus personas usuarias. El Departamento de Economía y Hacienda pondrá a disposición de la persona de contacto de cada uno de estos ayuntamientos los datos de la persona de la empresa adjudicataria responsable de garantizar la calidad de la prestación del servicio objeto de este pliego a fin de que le reporten directamente las incidencias que se detecten.

Anualmente, los consejos comarcales tendrán que hacer un informe que trasladarán al Departamento de Economía y Hacienda donde se hará la valoración de la calidad del servicio

prestado y del grado de satisfacción expresada por las personas usuarias en los municipios de su demarcación comarcal.

5.6 Seguros

La empresa adjudicataria se obliga a disponer, además del seguro de responsabilidad civil obligatoria del vehículo y otros que pueda contraer inherentes a la prestación del servicio, de un seguro de responsabilidad civil que cubra su actividad y servicio, por un importe mínimo de 600.000 € para cada uno de los lotes que se adjudique, con carácter acumulativo este importe entre ellos, con cobertura de responsabilidad civil de explotación, de daños patrimoniales primarios, responsabilidad civil profesional y responsabilidad civil patronal. Este seguro de responsabilidad civil tiene que responder también por los daños y perjuicios a personas o cosas causados con motivo de las actuaciones u omisiones de la empresa adjudicataria en la prestación del servicio.

6.- PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de 270 días naturales, a contar desde la fecha de formalización del contrato, para el inicio del servicio con la disposición de la oficina bancaria móvil con cajero automático perfectamente operativa lo cual comporta tener el vehículo perfectamente equipado con las características y funcionalidades técnicas y de seguridad exigidas en este pliego, con el cajero automático instalado en este y operativo, y con la disposición de todos los permisos y autorizaciones requeridos para la plena prestación del servicio, y, si procede, con las funcionalidades adicionales ofrecidas por la empresa adjudicataria.

Este plazo máximo para la puesta en marcha del servicio se acortará de acuerdo con la mejora que pueda hacer la empresa adjudicataria en este sentido.

6.1 Facturación del servicio

En cuanto a la facturación del servicio objeto del contrato, la empresa adjudicataria emitirá factura con periodicidad trimestral correspondiendo su importe a la parte proporcional del importe del contrato adjudicado. La factura presentada reflejará separadamente el IVA correspondiente, y especificará la descripción del objeto del contrato y el precio correspondiente. La factura tiene que incorporar los datos básicos obligatorios establecidos en el Real Decreto 1619/2012, se tiene que firmar con una firma avanzada basada en un certificado reconocido y tiene que incluir, necesariamente, el número de expediente de contratación, puesto que si no consta los registros contables rechazarán automáticamente la factura.

Para que la Administración pueda hacer efectivo el pago, una vez entregada por la empresa adjudicataria la correspondiente factura, con el detalle de la ejecución de la prestación del servicio en el trimestre facturado, la Dirección General de Política Financiera, Seguros y Tesoro la tendrá que conformar con la correspondiente emisión de un certificado de ejecución del servicio trimestral facturado de conformidad con el objeto del contrato.

6.2 Formas de seguimiento y control de la ejecución del servicio prestado

El Departamento de Economía y Hacienda hará el seguimiento de la ejecución del servicio a partir de los datos informados diariamente por cada una de las empresas adjudicatarias en la respectiva aplicación informática que tienen que aportar obligatoriamente en los términos descritos en el apartado 4.2 de este pliego.

Las rutas ejecutadas tienen que coincidir con las previamente determinadas con el Departamento de Economía y Hacienda, como se concreta en este pliego.

Así mismo, la empresa adjudicataria presentará, con una periodicidad anual al Departamento de Economía y Hacienda, una memoria de evaluación sobre la ejecución del servicio.

El Departamento de Economía y Hacienda designará una persona que asumirá la coordinación y el seguimiento de la ejecución contractual con las empresas adjudicatarias a fin de tratar directamente las cuestiones relacionadas con el desarrollo normal de las tareas indicadas en este pliego.

Las empresas adjudicatarias pondrán a disposición del Departamento de Economía y Hacienda y de los ayuntamientos de los municipios beneficiarios del servicio un número de atención telefónica para atender posibles incidencias en su prestación.

Por otro lado, las empresas adjudicatarias tendrán que indicar el nombre, el teléfono y el correo electrónico de contacto de la persona con quien el Departamento de Economía y Hacienda tratará de las cuestiones relativas a la calidad y el seguimiento de la ejecución de la prestación del servicio.

El director general de Política Financiera,
Seguros y Tesoro

Josep M. Sánchez Pascual