



**Ajuntament
de Barcelona**

Àrea de Drets Socials

Institut Municipal de Serveis Socials (IMSS)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MISSATGERIA, PER A L'INSTITUT MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS (IMSS) MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE.



ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ	3
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3.	OBJECTIUS DEL CONTRACTE I DESCRIPCIÓ	4
4.	RECURSOS HUMANS I HORARIS DE PRESTACIÓ DE SERVEI	5
5.	RUTES FIXES I NO PROGRAMADES	6
6.	RECURSOS MATERIALS	6
7.	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA	7
8.	SEGUIMENT DEL SERVEI	10
9.	RESPONSABILITAT	10



1. INTRODUCCIÓ I CONTEXTUALITZACIÓ

L'Institut Municipal de Serveis Socials (en endavant IMSS) te més de 1.400 treballadors distribuïts en mes de 50 departaments distribuïts per tot el territori de la ciutat, centres de Serveis Socials (en endavant, CSS), centres de Servei Especialitzat d'Atenció a la infància i Adolescència (en endavant SEAIA). En aquests centres es presta atenció directa a població en situació de risc, vulnerabilitat i exclusió social.

L'activitat de l'IMSS genera la necessitat de contractar un servei de transport constant, valisa, de recollida, transport i lliurament de documentació a diferents destinataris (Centres Serveis Socials, SEAIA, SARA, SADEP, OPSE, oficines de reforç, etc. com a entitats que no pertanyen a l'IMSS), a Barcelona Ciutat i Hospitalet del Llobregat, en formats tals com sobres normalitzats o no, carpetes, arxivadors, capses, paquets i embolcalls de diferents mides, volum i pes.

La licitació serà mitjançant procediment obert i amb mesures de contractació pública sostenible. Inclou de les modalitats de missatgeria no programada a la Ruta Fixa, d'acord amb les especificacions del present Plec de Prescripcions Tècniques.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és el servei de recollida, transport i lliurament de correspondència i/o paqueteria a través de la modalitat de Ruta Fixa diària dins de tot l'àmbit de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, així com de les modalitats de missatgeria no programada, puntual per a les dependències adscrites a l'Institut Municipal de Serveis Socials de Barcelona, d'acord amb les especificacions del present Plec de Prescripcions Tècniques.

S'ha definit una Ruta Fixa de recollida i entrega amb sortida i arribada als serveis centrals del Carrer València 344 de Barcelona, recorrent la totalitat de centres de l'IMSS i altres adreces per a realitzar cada Dilluns, Dimecres i Divendres. Es preveu que el servei el realitzin mínim 5 motocicletes amb maleter (amb una distribució de centres equitativa). En cas que coincideixi un dels dies assignats en festiu, automàticament el servei es realitzarà al següent dia laborable. L'horari de recollida al carrer València 344 2a planta, entre les 07:45 i les 8:15 hores del matí i el retorn màxim a les 13 hores al mateix lloc.

Els serveis fora d'aquesta Ruta Fixa es considerarà missatgeria No Programada. Aquest servei seran necessitats puntuals, majoritàriament a la ciutat de Barcelona (àmbit de l'IMSS), la Ciutat de la Justícia de Barcelona i de l'Hospitalet de Llobregat, i esporàdicament a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i altres punts de Catalunya tant amb cotxe com furgoneta com amb motocicleta amb maleter. El servei s'efectuarà de dilluns a divendres i serà prioritària la rapidesa i urgència en la seva recollida, transport i lliurament, fixant-se com a demora màxima 30 minuts en la seva recollida i 75 minuts en el lliurament, des del moment en que es realitza la sol·licitud.

Aquests temps s'entén sempre dins l'àmbit de Barcelona ciutat i la Ciutat de la Justícia de Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat i quan les condicions climàtiques o eventualitats excepcionals no impedeixin el desenvolupament normal del servei.



3. OBJECTIUS DEL CONTRACTE I DESCRIPCIÓ

3.1. Missatgeria de Ruta Fixa

Servei de repartiment entre les dependències de l'IMSS segons un recorregut fixat, que té per origen i fi, les dependències centrals, situades al C/València 344 de Barcelona (sense perjudici de possibles canvis de seu Central a la mateixa ciutat de Barcelona), consistent en la distribució de correspondència interna, documents, expedients, impresos, paper i altres materials, cap a tots els Centres de Serveis Socials (en endavant CSS) que formen part del IMSS més altres adreces, i la tornada a les dependències centrals.

L'horari de recollida al carrer València 344 2a planta, entre les 07:45 i les 8:15 hores del matí i el retorn màxim a les 13 hores al mateix lloc, tots els Dilluns, Dimecres i Divendres no festius establert segons el calendari laboral oficial de l'Ajuntament de Barcelona o el dia posterior laborable, si l'establert és festiu. La totalitat d'adreces de la Ruta Fixa queden especificades al Annex I del present document sense perjudici de les seves possibles variacions sempre dins de l'àmbit territorial de l'IMSS amb un increment màxim de 5 punts d'entrega per nous establiments prevista la seva apertura durant la vigència del contracte.

L'adjudicatari/a no podrà modificar l'itinerari sense que l'IMSS doni la seva conformitat; tanmateix però, l'IMSS podrà afegir algun altre recorregut en el transcurs del contracte.

Aquest servei es realitzarà amb 5 missatgers/eres dotats/des de motocicletes amb maleter. En cas d'avaria o accident del/s vehicle/s, l'adjudicatari/a disposarà d'altres de característiques similars per continuar la ruta fins a finalitzar-la. En qualsevol cas, l'adjudicatari/a no facturarà el temps transcorregut des de l'aturada del servei fins a la represa del mateix (ni qualsevol altre càrrec).

3.2. Missatgeria no programada.

El servei té per objecte la recollida, transport i lliurament de correspondència i/o paquets que no poden esperar per ser-ho fins a la distribució mitjançant Ruta Fixa, o bé els seus horaris o destins no són inclosos en el seu itinerari.

Característiques del servei:

- a) Els serveis de missatgeria no programada serà demanat pel personal autoritzat de l'IMSS encara que la recollida i l'entrega sigui entre dues adreces diferents a la de les dependències centrals. S'establirà un sistema de contacte i comunicació entre l'IMSS i l'adjudicatari/a via telèfon o pagina web amb els usuaris autoritzats al sistema.
- b) El servei s'efectuarà de dilluns a divendres dins de l'horari d'oficina de 07:45 Hrs a 20 Hrs i serà prioritària la rapidesa i urgència en la seva recollida, transport i lliurament, **fixant-se com a demora màxima 30 minuts en la seva recollida i 75 minuts en el lliurament, des del moment en que es realitza la sol·licitud.**
Aquests temps s'entén sempre dins del termini de Barcelona ciutat i la Ciutat de la Justícia de Barcelona i l'Hospitalet i quan les condicions climàtiques o eventualitats excepcionals no impedeixin el desenvolupament normal del servei.

L'adjudicatària lliurarà al Departament Econòmic de l'IMSS els albarans, en els que haurà de constar segell i/o nom de la persona receptora de l'entrega, així com el temps emprat en el servei i els possibles suplementes a facturar.



Penalitzacions en cas de superar la demora màxima (tant en la recollida com en el lliurament):

- En un temps comprès entre 15 i 30 minuts: només es facturarà el 50 % del preu del servei.
 - En un temps superior a 30 minuts: no es facturarà el preu del servei.
- c) En cas d'avaría o accident del/s vehicle/s, durant la prestació del servei, l'adjudicatari/a disposarà d'altres de característiques similars per continuar la ruta fins a finalitzar-la. En qualsevol cas, l'adjudicatari/a no facturarà el temps transcorregut des de l'aturada del servei fins a la represa del mateix (ni qualsevol altre càrrec) i deurà informar de l'eventualitat així com del temps previst del lliurament.
- d) Davant de qualsevol altra tipus d'incidència en el lliurament, el missatger o l'adjudicatari/a es posaran en contacte amb la dependència emissora per a comunicar-ho, a fi de donar la solució més ràpida i adient en cada cas.
- e) La prestació d'aquests serveis hauran de complir en tot moment els criteris de rapidesa, eficiència, seguretat i confidencialitat.
- f) Els comprovants de lliurament aniran adjuntats a la factura del servei de missatgeria no programada.

3.3. Estructura del contracte

La licitació inclou les necessitats que genera l'activitat de l'IMSS de recollida, transport i lliurament de documentació a diferents destinataris, en formats tals com sobres normalitzats o no, carpetes, arxivadors, capsos, paquets i embolcalls de diferents mides, volum i pes.

Les destinacions geogràfiques dels enviaments poden ser:

- Missatgeria de Ruta Fixa: Barcelona ciutat i la Ciutat de la Justícia de Barcelona i de l'Hospitalet
- Missatgeria no programada: àmbit del Àrea Metropolitana de Barcelona i esporàdicament algun punt de Catalunya.

El marc de la prestació del servei inclourà, per tant, tots els àmbits geogràfics i tots els formats de documentació descrits, així com d'altres que es poguessin afegir durant el termini d'execució del contracte.

4. RECURSOS HUMANS I HORARIS DE PRESTACIÓ DE SERVEI

L'adjudicatari/a haurà de disposar d'una o més persones, amb perfil administratiu, que seran el seu enllaç amb l'IMSS. Es facilitarà al Departament Econòmic de l'IMSS un telèfon de contacte (que no sigui de cobrament afegit) amb horari d'atenció de 7:45 h. a 20 h. de Dilluns a Divendres (laborables) per poder per fer les peticions de missatgeria No programada.

La persona de contacte autoritzada per demanar el servei per part de l'IMSS serà la que encomani cada un dels serveis, i serà facilitada a l'adjudicatària a l'inici de la vigència del contracte.

Així mateix, l'adjudicatari/a facilitarà també una persona responsable amb suficient capacitat decisòria i



executiva, a la que l'IMSS, pugui tenir accés immediat per sol·licitar els serveis, per a resoldre les incidències i/o atendre les consultes que siguin necessàries.

Requeriments del personal que ha de portar a terme les tasques objecte del present contracte:

- a) Qualificació: el personal que l'adjudicatari/a destini al servei de missatgeria hauran de tenir coneixements amplis de la ciutat de Barcelona i de la seva Àrea Metropolitana, així com dels organismes, institucions i entitats que integren aquest àmbit territorial. El personal destinat al servei haurà de comprendre i parlar el català correctament.
- b) Actitud: totes les persones hauran de disposar i mantenir una actitud correcta i adequada durant la prestació del servei
- c) Col·laboració: durant la prestació del servei, totes les persones hauran de disposar d'un adequat nivell de col·laboració amb la resta de companys del propi adjudicatari/a i amb l'IMSS.
- d) Disponibilitat: Totes les persones assignades al servei per part de l'empresa adjudicatària presentaran la disponibilitat necessària (horaris, puntualitat, etc.) per a la correcta execució del servei. En aquest sentit, l'empresa realitzarà les suplències que calgui davant de qualsevol eventualitat del servei.

L'adjudicatària haurà de vetllar per tal que les persones que executin els serveis corresponguin al perfil, actitud i coneixements necessaris per a poder desenvolupar adientment l'activitat descrita en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

5. RUTES FIXES i NO PROGRAMADES

S'ha definit una Ruta Fixa de recollida i entrega amb sortida i arribada als serveis centrals del Carrer València 344 de Barcelona, recorrent la totalitat de centres de l'IMSS i altres adreces per a realitzar cada Dilluns, Dimecres i Divendres. Es preveu que el servei el realitzin mínim 5 motocicletes amb maleter (amb una distribució de centres equitativa). En cas que coincideixi un dels dies assignats en festiu, automàticament el servei es realitzarà al següent dia laborable. L'horari de recollida al carrer València 344 2a planta, entre les 07:45 i les 8:15 hores del matí i el retorn màxim a les 13 hores al mateix lloc. Aquestes adreces estan detallades a l'Annex I, podent-se modificar les adreces en cas de canvi de localització dels centres.

Els serveis fora d'aquesta Ruta Fixa es considerarà missatgeria No Programada. Aquest servei seran necessitats puntuals, majoritàriament a la ciutat de Barcelona (àmbit de l'IMSS), la Ciutat de la Justícia de Barcelona i de l'Hospitalet de Llobregat, i esporàdicament a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i altres punts de Catalunya tant amb cotxe com furgoneta com amb motocicleta amb maleter. El servei s'efectuarà de dilluns a divendres i serà prioritària la rapidesa i urgència en la seva recollida, transport i lliurament, fixant-se com a demora màxima 30 minuts en la seva recollida i 75 minuts en el lliurament, des del moment en que es realitza la sol·licitud.

6. RECURSOS MATERIALS

L'empresa adjudicatària haurà de disposar del nombre suficient de vehicles (motocicletes amb maleter, cotxes i furgons amb capacitat 400 kg i 1000 kg de càrrega) per donar resposta en tot moment als serveis demanats i dins dels terminis de temps detallats en la clàusula 3 del present Plec.

- a) Ruta Fixa. 5 motos amb maleter amb la qualitat ambiental d'acord amb la seva oferta.
- b) Ruta No programada. Disponibilitat de mínim 1 vehicle (motocicletes amb maleter, cotxes i furgons amb capacitat 400 kg i 1000 kg de càrrega) amb el numero suficient per cobrir la oferta presentada.



7. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

L'adjudicatària haurà de portar a terme la prestació objecte del contracte amb la deguda diligència i assumir, a més de les obligacions de caràcter general previstes en les lleis i reglaments d'aplicació i les derivades d'aquest plec, que son les següents:

- Disposar d'una organització tècnica, econòmica i de gestió de personal adequada per portar a terme, amb la deguda eficàcia i eficiència, la prestació objecte del contracte, supervisada pel referent designat per l'adjudicatària. El personal de l'adjudicatària haurà de tenir la titulació i formació requerida i adequada a cada una de les tasques que s'han de desenvolupar.
- Complir els protocols, procediments i instruccions de servei.
- Garantir una atenció correcta i empàtica a les persones usuàries del servei,
- Per qualitat del servei, logotipar i uniformar els missatgers
- Realització de formació en seguretat viària, bones pràctiques de comportament i d'estalvi en la conducció i habilitats en condicions climàtiques adverses.
- Dotar al missatger d'algun sistema de comunicació directa, telèfon, radio....
- Disposar de vehicles de substitució en cas d'averia
- Disposar de conductors de substitució en cas d'accident, baixa laboral, vacances....
- Totes les activitats que integren els serveis s'implementaran tenint en compte la Convenció de les Nacions Unides sobre el dret de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i del disseny universal o disseny per a totes les persones, tal com es defineixen al Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.
- L'adjudicatària haurà de disposar de connexió permanent amb l'IMSS mitjançant correu electrònic, telèfon fix i telèfon mòbil i en cas d'haver-ho ofert en la seva proposta, mitjançant plataforma electrònica.
- Presentar a l'inici de l'activitat i altrament quan li sigui sol·licitada des de l'IMSS, un llistat de la plantilla de personal contractat desagregada per gènere, amb les dades de categoria, modalitat de contractació, dedicació setmanal, organització diària del servei, etc., en la forma que proposi el Departament de Programes i Equips d'Atenció Social i Suport als CSS. El personal haurà de tenir a l'execució del contracte la titulació requerida al PPTP, necessària per desenvolupar les seves funcions.
- Comunicar d'immediat a l'IMSS, qualsevol variació en els llocs de treball i facilitarà la documentació complerta acreditativa que correspongui a la modificació i haurà de substituir a cada una de les persones contractades en el termini de 15 dies naturals. S'acreditarà aquesta circumstància mitjançant una declaració responsable d'acompliment d'aquesta



obligació i l'aportació de les titulacions de les persones adscrites al servei, així com de les suplents. A més, caldrà enviar una relació mensual en la qual es detallaran les persones adscrites inicialment al servei que han estat substituïdes i les persones que han substituït cadascuna de les absències. Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'IMSS qualsevol substitució o modificació de les persones que presten el servei.

- Encarregar-se que el seu personal tingui la formació necessària per desenvolupar el servei.
- Aportar semestralment un certificat de la Seguretat Social d'estar al corrent de les obligacions amb aquesta entitat. En cas d'observar incidències, l'IMSS podrà sol·licitar qualsevol altra documentació complementària que cregui convenient
- Facilitar, en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte, el desglossament de l'oferta econòmica presentada, d'acord amb el full de càlcul que es lliurarà en el moment que correspongui.
- Presentar un informe anual detallat de les mesures de conciliació corresponsable del temps laboral, familiar i personal aplicades en relació amb les persones ocupades en l'execució del contracte, que inclogui també les reivindicacions per aquestes plantejades.
- Presentar durant el primer mes de l'any, la memòria de funcionament de l'any anterior, així com tota aquella documentació, que li sigui requerida.
- Informar immediatament al responsable municipal del contracte de la no prestació del servei als usuaris, així com de qualsevol incidència que pugui perjudicar o entorpir el funcionament del servei.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en el contracte.
- Resta prohibit que cap treballador/a de l'adjudicatària rebi del personal de l'IMSS o del personal destinatari dels paquets qualsevol tipus de gratificació, donació o contraprestació econòmica.
- L'adjudicatària haurà de garantir un sistema àgil de comunicació entre els diferents professionals a fi que es pugui informar amb la major brevetat possible de qualsevol incidència que succeeixi en la prestació del servei.
- Aportar l'informe justificatiu d'acompliment de les obligacions establertes a la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normativa que la desenvolupi.
- Entrega de l'informe mensual d'activitat, indicadors, com a màxim, fins al 10è dia hàbil del mes següent per mitjans digitals.
- L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui ocasionar, per qualsevol causa, en els punts de prestació del servei (en el seu mobiliari, instal·lacions i objectes personals), i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS.



- Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent per la persona afectada. El contractista garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats.
- L'adjudicatària acreditarà la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil durant la vigència del contracte per una cobertura no inferior als 150.000 euros/víctima 600.000 euros/sinistre, que haurà d'aportar simultàniament amb la formalització del contracte o amb anterioritat.
- Lliurar tota la documentació que en qualsevol moment de la vigència del contracte li sigui requerida pel responsable del contracte respecte l'efectiu compliment de les obligacions i compromisos assumits per l'empresa pel que fa a allò establert al Reial Decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, la contractació de persones amb particulars dificultats d'inserció al mercat laboral, i la subcontractació a les empreses d'economia social, i els requisits i obligacions contractuals ambientals que s'estableixin als plecs.
- Presentar els documents acreditatius de la retribució del personal quan li sigui requerit pel responsable del contracte.
- Fer constar el logotip de l'IMSS i de l'Ajuntament en totes les actuacions derivades de l'execució d'aquest contracte.
- Facilitar la informació que s'estableix a la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels que hagi tingut coneixement amb ocasió de l'execució del contracte, complint durant el termini mínim de cinc anys les obligacions de confidencialitat exigides a l'article 133.2 LCSP. L'adjudicatària i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions establertes en la normativa sobre protecció de dades i especialment en l'establerta en la Llei Orgànica 3/2018, de 6 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i Garanties dels Drets Digitals i normes que la desenvolupin. L'adjudicatària tindrà la consideració d'encarregada del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions municipals en matèria de mesures de seguretat. En cas de termini de vigència del contracte de gestió i la no renovació del contracte amb la mateixa empresa que havia estat adjudicatària, l'IMSS supervisarà el traspàs d'informació, de funcionament i organització dels serveis esmentats, de l'anterior empresa amb la nova adjudicatària en el termini d'un mes previ a la incorporació de la nova adjudicatària. El procés de traspàs haurà de realitzar-se assegurant que no es produeix cap pèrdua d'informació, i en cap cas, l'adjudicatària sortint podrà reservar-se la informació, total o parcial, continguda en el seu sistema d'informació.
- Si l'adjudicatària entrant no disposa d'un sistema d'informació en el termini dels quinze primers dies naturals des de la formalització del contracte, l'adjudicatària sortint farà l'extracció completa de totes les dades incorporades al seu sistema d'informació, en el



format que sigui requerit per l'IMSS d'acord amb l'adjudicatària entrant. L'arxiu o arxius resultants d'aquesta extracció es lliurarà a l'IMSS dins del termini esmentat anteriorment.

8. SEGUIMENT DEL SERVEI

Els serveis contractats estaran sotmesos permanentment a la inspecció i vigilància per part del personal del IMSS, així com a l'avaluació de la qualitat del servei rebut i de la capacitat de resposta. Aquests punts es realitzaran a través del protocol d'Ordre Intern detallat en la clàusula següent.

En els albarans generats pels serveis efectuats deurà assenyalar-se amb claredat la persona sol·licitant del servei, així com el vehicle/missatger que realitza el servei, per tal de poder fer un correcte seguiment de l'ús de vehicles no contaminants oferts per l'empresa en la seva licitació.

9. RESPONSABILITAT

L'adjudicatària assumeix la responsabilitat del correcte funcionament del servei, així com dels danys que el seu personal pugui patir i/o ocasionar, per qualsevol causa, en els documents, paquets, o materials que transporti i hauran de procedir a l'acompliment d'allò disposat en les normes vigents sota la seva responsabilitat i sense que aquesta repercuteixi en cap cas en l'IMSS. Igualment seran responsables de les sostraccions de qualsevol material, valors o efectes, denunciats davant l'autoritat competent. L'adjudicatària garantirà la defensa jurídica dels seus treballadors/es contra les denúncies que es produeixin per aquests fets, sense perjudici de les actuacions que puguin derivar-se, en cas de provar-se els fets denunciats. A aquests efectes, l'adjudicatària haurà de contractar la pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil prevista al PCAP.