

**Expediente Nº. LICT/99/115/2021/0074**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de los servicios de mensajería, paquetería y envío de cargas para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61**

## ÍNDICE

---

1. OBJETO.....	3
2. NORMATIVA APLICABLE.....	3
3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN.....	3
3.1. Características y modalidades de los envíos.....	3
3.2. Servicios adicionales.....	6
3.3. Plataforma web.....	7
3.4. Solicitud y cancelación de envíos.....	8
3.5. Procedimiento de recogida.....	8
3.6. Procedimiento de entrega.....	9
3.7. Gestión de aduanas.....	9
3.8. Interlocución y atención al cliente.....	10
3.9. Gestión de incidencias.....	10
4. CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD.....	10
5. DEMANDA ESTIMADA.....	11

## 1. OBJETO

---

El objeto de contratación será la prestación del servicio de mensajería, paquetería y envío de cargas para todos los centros de FREMAP, contemplándose las siguientes modalidades de envío: básico, urgente, inmediato y con gestión de sellado en destino y retorno a origen.

## 2. NORMATIVA APLICABLE

---

Será obligación del adjudicatario el cumplimiento del presente Pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas, así como de la legislación y cualquier normativa técnica vigente que afecte al objeto del contrato, debiendo adoptar a su vez las medidas necesarias para respetar la legalidad en el caso de promulgarse nuevas normas.

## 3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

---

### 3.1. Características y modalidades de los envíos

Se estima que prácticamente la totalidad de los envíos tendrán origen en la [red de centros de FREMAP](#), siendo muy puntuales las recogidas a efectuar en otras direcciones.

Será responsabilidad de FREMAP la utilización de embalajes seguros y adecuados al tipo de mercancía, además de la correcta identificación de los bultos mediante la incorporación de la oportuna etiqueta que facilitará el adjudicatario con la información necesaria.

A efectos de computación de plazos, no se considerarán días hábiles los sábados ni los festivos de ámbito nacional o autonómico. Asimismo, para los envíos con destino u origen Canarias, Ceuta y Melilla, ante posibles retrasos no se computará el tiempo destinado a la realización de los trámites aduaneros derivados de unas particulares circunstancias, siempre y cuando queden debidamente probados y justificados por el adjudicatario.

Cuando FREMAP no contrate el servicio de seguro a todo riesgo del valor declarado que se describe más adelante, los envíos circularán siempre con la cobertura del seguro mínimo al que obliga el artículo 57.1 de la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías, que conlleva una indemnización de 1/3 del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples.

#### 3.1.1. Envío BÁSICO

El peso y medidas máximas de los bultos a transportar serán 80 Kg y 270 cm, sumando largo, alto y ancho; el largo no será superior a 170 cm. No obstante, con arreglo a la demanda histórica en el contrato que FREMAP tiene suscrito en el momento de tramitación del presente expediente de contratación, se estima que sólo aproximadamente el 1,5% de los envíos previstos dentro de esta modalidad incluirá uno o más bultos que superen los 25 kg de peso.

Cuando alguno de los bultos de una misma expedición supere los 25 kg, el adjudicatario podrá facturar el importe ofertado para el suplemento de asistencia de mozo en origen y destino, exclusivamente si acuden un mínimo de dos personas a realizar tanto la recogida como la entrega. Sólo se abonará una unidad de dicho suplemento por expedición.

El ámbito de los envíos básicos será exclusivamente nacional y los plazos máximos para el primer intento de entrega los que se indican a continuación, en días hábiles y a contar desde la fecha de registro de la solicitud:

Origen	Destino						
	Capitales de provincia en Península	Resto de poblaciones en Península	Baleares (islas mayores)	Baleares (islas menores)	Canarias (islas mayores)	Canarias (islas menores)	Ceuta y Melilla
Capitales de provincia en Península	1 día	1 día	1 día	2 días	1 día	2 días	3 días
Resto de poblaciones en Península	1 día	1 día	1 día	2 días	1 día	2 días	3 días
Baleares (islas mayores)	1 día	1 día	1 día	2 días	–	–	–
Baleares (islas menores)	2 días	2 días	2 días	2 días*	–	–	–
Canarias (islas mayores)	1 día	1 día	–	–	1 día	2 días	–
Canarias (islas menores)	3 días	3 días	–	–	2 días	2 días*	–
Ceuta y Melilla	3 días	3 días	–	–	–	–	4 días*

\* El plazo de entrega será de 1 día cuando el destino y el origen se encuentren en la misma isla o ciudad autónoma.

La hora límite de solicitud del servicio será las 14:00 horas, de tal forma que las solicitudes comunicadas más tarde verán incrementado el plazo máximo de entrega en 1 día hábil respecto de los plazos antes detallados.

La hora límite tanto de recogida como de entrega de los envíos será las 18:00 horas, de modo que las entregas efectuadas más tarde se considerarán fuera de plazo.

La facturación de los envíos se llevará a cabo considerando el sumatorio de los pesos de cada bulto que componga una misma expedición, que se corresponderán con el mayor de los valores entre el peso real y el peso volumétrico, calculado de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Peso volumétrico} = (\text{largo} \times \text{alto} \times \text{ancho}) / N,$$

donde “largo”, “alto” y “ancho” serán las dimensiones máximas de los bultos expresadas en centímetros y “N” el factor ofertado por el adjudicatario, como uno de los criterios de valoración evaluables mediante la mera aplicación de fórmulas, según se recoge en el Pliego de Cláusulas Administrativas de la presente licitación.

### 3.1.2. Envío URGENTE

El peso y medidas máximas de los bultos a transportar serán 80 Kg y 270 cm, sumando largo, alto y ancho; el largo no será superior a 170 cm. No obstante, con arreglo a la demanda histórica en el contrato que FREMAP tiene suscrito en el momento de tramitación del presente expediente de contratación, se estima que sólo aproximadamente el 5% de los envíos previstos dentro de esta modalidad incluirá uno o más bultos que superen los 25 kg de peso.

Cuando alguno de los bultos de una misma expedición supere los 25 kg, el adjudicatario podrá facturar el importe ofertado para el suplemento de asistencia de mozo en origen y destino, exclusivamente si acuden un mínimo de dos personas a realizar tanto la recogida como la entrega. Sólo se abonará una unidad de dicho suplemento por expedición.

El ámbito de los envíos urgentes será exclusivamente peninsular, siendo el plazo máximo para el primer intento de entrega de 1 día hábil a contar desde la fecha de registro de la solicitud.

La hora límite de solicitud del servicio será las 14:00 horas, de tal forma que las solicitudes comunicadas más tarde verán incrementado el plazo máximo de entrega en 1 día hábil respecto del plazo antes señalado.

La hora límite de recogida de los envíos será las 18:00 horas y la de entrega las 10:00 horas, de modo que las entregas efectuadas más tarde se considerarán fuera de plazo.

La facturación de los envíos se llevará a cabo considerando el sumatorio de los pesos de cada bulto que componga una misma expedición, que se corresponderán con el mayor valor entre el peso real y el peso volumétrico, calculado de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Peso volumétrico} = (\text{largo} \times \text{alto} \times \text{ancho}) / N,$$

donde “largo”, “alto” y “ancho” serán las dimensiones máximas de los bultos expresadas en centímetros y “N” el factor ofertado por el adjudicatario, como uno de los criterios de valoración evaluables mediante la mera aplicación de fórmulas, según se recoge en el Pliego de Cláusulas Administrativas de la presente licitación.

### **3.1.3. Envío INMEDIATO**

El peso y medidas máximas de los bultos a transportar serán 25 Kg y 150 cm, sumando largo, alto y ancho; el largo no será superior a 80 cm. No obstante, con arreglo a la demanda histórica en el contrato que FREMAP tiene suscrito en el momento de tramitación del presente expediente de contratación, se estima que sólo aproximadamente el 3% de los envíos previstos dentro de esta modalidad incluirá uno o más bultos que superen los 5 kg de peso.

El ámbito de los envíos inmediatos será exclusivamente la misma provincia, isla o ciudad autónoma, siendo el plazo máximo de entrega de 3 horas a contar desde la hora de registro de la solicitud.

La hora límite de solicitud del servicio será las 14:00 horas, de tal forma que las solicitudes comunicadas más tarde verán incrementado el plazo de entrega en 1 día hábil respecto al plazo antes señalado.

La hora límite de entrega de los envíos será las 17:00 horas, de modo que las entregas efectuadas más tarde se considerarán fuera de plazo.

La facturación de los envíos se llevará a cabo considerando el sumatorio de los pesos de cada bulto que componga una misma expedición, que se corresponderán con el mayor valor entre el peso real y el peso volumétrico, calculado de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Peso volumétrico} = (\text{largo} \times \text{alto} \times \text{ancho}) / N,$$

donde “largo”, “alto” y “ancho” serán las dimensiones máximas de los bultos expresadas en centímetros y “N” el factor ofertado por el adjudicatario, como uno de los criterios de valoración evaluables mediante la mera aplicación de fórmulas, según se recoge en el Pliego de Cláusulas Administrativas de la presente licitación.

### **3.1.4. Envío con GESTIÓN DE SELLADO EN DESTINO Y RETORNO A ORIGEN**

La mercancía a transportar será exclusivamente documentación, susceptible siempre de ser transportada con cualquier tipo de vehículo ligero.

Este servicio podrá ser solicitado por cualesquiera de los [centros de FREMAP](#), aunque la previsión según las necesidades actuales de la Mutua, es que la demanda se limite a los centros localizados en las provincias de A Coruña, Cádiz, Lugo, Málaga y Santa Cruz de Tenerife.

Los envíos conllevarán como mínimo la recogida en una dirección de origen, la gestión de sellado de la documentación en una dirección de destino, que podrá conllevar esperas, y, por último, el retorno de la misma a la dirección de origen.

Opcionalmente, se podrá requerir las siguientes gestiones adicionales:

- Recogida/entrega de documentación en dirección intermedia.
- Sellado de documentación en dirección intermedia.

El ámbito de los envíos con gestión de sellado en destino y retorno a origen será exclusivamente la misma provincia, isla o ciudad autónoma, distinguiéndose entre envíos de tipo 1, cuando el origen y los destinos intermedios se encuentren dentro de la misma localidad y tipo 2, en caso contrario.

El plazo máximo para el retorno de la documentación a origen, una vez realizadas todas las gestiones, será de 1 día hábil a contar desde la fecha de registro de la solicitud.

La hora límite de solicitud del servicio será las 9:00 horas, de tal forma que las solicitudes comunicadas más tarde verán incrementado el plazo máximo de entrega en 1 día hábil respecto a los plazos antes señalados.

La hora límite tanto de recogida como de entrega de los envíos será las 18:00 horas, de modo que las entregas efectuadas más tarde se considerarán fuera de plazo.

Se considerará como un único envío el servicio a realizar en una misma fecha, independientemente del número de gestiones en direcciones intermedias que pudiera conllevar.

De acuerdo con lo anterior, el precio a facturar por un envío de esta modalidad vendrá dado por la suma del precio ofertado por el adjudicatario para envío, según sea tipo 1 o 2, más los importes resultantes de multiplicar los precios unitarios aplicables a las gestiones en direcciones intermedias por el número correspondiente de dichas direcciones, si las hubiera.

### **3.2. Servicios adicionales**

Estos servicios serán complementarios a las distintas modalidades de envío recogidas en el apartado anterior, excepto la de envío con gestión de sellado en destino y retorno a origen, y se abonarán con arreglo a los precios ofertados por el adjudicatario. Su requerimiento será siempre debidamente informado en el momento de cursar la petición de los envíos correspondientes.

#### **3.2.1. Servicio de entrega en sábado**

De forma puntual, FREMAP podrá solicitar la entrega de los envíos en sábado, siendo en estos casos la hora límite de entrega las 13:00 horas.

#### **3.2.2. Servicio de entrega en fecha e intervalo horario determinados**

FREMAP podrá requerir la entrega de los envíos en una fecha posterior a la que corresponda según la fecha de recogida y el tipo de envío contratado, con un intervalo de tiempo no superior a 10 días hábiles entre ambas. Asimismo, en las peticiones de este servicio se podrá solicitar la entrega en una franja horaria de 3 horas.

#### **3.2.3. Seguro a todo riesgo del valor declarado**

El adjudicatario estará obligado a ofrecer la posibilidad de asegurar a todo riesgo los envíos, siempre y cuando FREMAP realice una declaración del valor real de la mercancía transportada al cursar la petición del envío correspondiente, que incluirá la de los propios baúles utilizados para el transporte de dicha mercancía en determinados casos. Este seguro conllevará una indemnización máxima de 6.000 € por bulto.

Las indemnizaciones se llevarán a cabo atendiendo a los siguientes supuestos:

- a) De producirse una pérdida total de la mercancía, se indemnizará el valor actual de compra del bien nuevo o de otro con las mismas características técnicas si el modelo extraviado no se encontrara disponible, de acuerdo con la información reflejada en la factura de compra que a estos efectos deberá ser proporcionada por FREMAP.
- b) De ser un daño parcial que pudiera repararse, se indemnizará el importe total de la reparación, a no ser que supere el precio de compra del bien nuevo, que se procederá como en el supuesto anterior.

Las indemnizaciones se harán efectivas mediante el pago por parte del adjudicatario de las facturas correspondientes al suministro para la restitución de los bienes o la reparación de aquellos que se puedan arreglar, inclusive si éstas son emitidas por terceros. Asimismo, será responsabilidad del adjudicatario la comunicación de la aceptación de los presupuestos facilitados por FREMAP, en un plazo no superior a 10 días naturales a contar desde el día siguiente a que le sean remitidos. Estos presupuestos recogerán los datos del adjudicatario como cliente.

Si fuera necesaria la restitución de la mercancía por una nueva, el adjudicatario dispondrá de 7 días naturales para solicitar otros presupuestos, de forma que podrá optar por otro distinto al solicitado por FREMAP que resulte económicamente más ventajoso, siempre y cuando cumpla con los requisitos de entrega y garantía recogidos en el primero y FREMAP dé su visto bueno. El plazo para su aceptación será el mismo que el contemplado en el párrafo anterior.

El abono de las facturas deberá realizarse en un plazo máximo de 30 días naturales a partir del día siguiente a que FREMAP comunique su conformidad con el suministro o con la reparación.

En caso de siniestro, FREMAP dará aviso de ello mediante correo electrónico en un plazo máximo de 10 días hábiles, en el que se facilitará el tipo de incidencia y la información correspondiente a la expedición afectada; cuando se trate de daños en la mercancía, se facilitará una descripción detallada de los mismos y se acompañarán fotografías que los muestren. Si resultara necesario aportar información o documentación adicional, deberá ser el adjudicatario el que la solicite.

Las reclamaciones se limitarán a una por envío y su liquidación se considerará definitiva por todas las pérdidas y daños ocasionados en relación con el mismo. Para hacer efectiva una indemnización no será necesario que haya sido abonado previamente los gastos del envío correspondiente.

### **3.3. Plataforma web**

El adjudicatario dispondrá de una plataforma informática accesible a través de internet y con acceso autorizado mediante una clave de usuario y una contraseña distintos para cada centro de FREMAP, que permitirá a cada uno de ellos:

- 1º) Cursar las peticiones de servicio.
- 2º) Consultar la situación de envío básicos y urgentes en tiempo real.
- 3º) Consultar durante toda la vigencia del contrato, la información básica de cualquier expedición tramitada, que deberá coincidir como mínimo con la información registrada al realizar la correspondiente petición de envío.
- 4º) Visualizar, imprimir y descargar el medio de prueba o justificante de la entrega indicado en el punto anterior.

Adicionalmente, el adjudicatario habilitará un acceso orientado a la gestión del contrato, bien a la plataforma citada anteriormente o a una alternativa, mediante el cual se podrá consultar durante toda la vigencia del contrato la siguiente información de cualquier expedición:

- |  |   |
|--|---|
| 1) Número o referencia asignado a la expedición. | 8) Fecha y hora de SOLICITUD.                                     |
| 2) Dirección de origen.                          | 9) Fecha y hora de RECOGIDA.                                      |
| 3) Dirección de destino.                         | 10) Fecha y hora de ENTREGA.                                      |
| 4) Número de bultos.                             | 11) Nombre, apellidos y firma de la persona que recibió el envío. |
| 5) Peso real de cada bulto*.                     | 12) Medio de prueba o justificante de la entrega.                 |
| 6) Dimensiones de cada bulto.                    |   |
| 7) Peso volumétrico de cada bulto.               |   |

\* El peso real de los bultos será el medido por los sistemas de pesado del adjudicatario, debidamente homologados y calibrados según la normativa en cada momento vigente.

Conforme a lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas, FREMAP no abonará aquellos envíos en cuyas respectivas expediciones no estén informados todos y cada uno de los datos antes enumerados.

Esta plataforma será compatible con al menos dos de los siguientes navegadores: Microsoft Edge, Internet Explorer, Google Chrome y Firefox.

### **3.4. Solicitud y cancelación de envíos**

Los centros de FREMAP cursarán siempre las peticiones de envíos a través de la plataforma web referida en el punto anterior, registrando para ello toda la información imprescindible para permitir su correcta tramitación, inclusive la fecha de recogida, que podrá ser distinta del día de solicitud, pero siempre dentro de los cinco días hábiles siguientes. Únicamente en caso de incidencia en la plataforma web, los centros de FREMAP podrán solicitar envíos a través del teléfono del servicio de atención al cliente.

Las peticiones serán confirmadas mediante correo electrónico remitido al usuario solicitante e inmediatamente después de grabar la solicitud, en el que se recogerá toda la información registrada, inclusive la relativa a los servicios adicionales requeridos si se diera el caso, junto con el número o referencia asignados al envío y la hora y fecha de la solicitud, que serán las del instante en el que se envíen o guarden los datos en la plataforma o de la confirmación por el personal del servicio de atención al cliente cuando las solicitudes se gestionen por teléfono.

Cuando alguno de los bultos de una misma expedición supere los 25 kg y el adjudicatario considere necesario la asistencia de mozo en origen y destino, incluirá obligatoriamente en la citada confirmación de la petición de servicio y de forma destacada, información sobre la programación de este servicio con indicación expresa de que deberán acudir dos personas a efectuar tanto la recogida como la entrega.

Asimismo, el adjudicatario facilitará la impresión del imprescindible documento identificativo que deberá acompañar a cada bulto de una misma expedición, bien a través de la plataforma web, una vez se grabe la solicitud, o bien adjuntando el mismo al correo electrónico de confirmación de la solicitud. Dicho documento estará configurado para imprimirse en formato A4.

A efectos del cómputo de los plazos de entrega, en los envíos básicos y urgentes se considerará la fecha de recogida registrada por el usuario, mientras que para los envíos inmediatos se tendrá en cuenta la fecha y hora de la solicitud.

Los centros de FREMAP podrán cancelar las solicitudes de envíos básico y urgentes dentro de los 30 minutos siguientes a su confirmación. Si se superara este plazo, el adjudicatario podrá reclamar los posibles costes en los que hubiera podido incurrir, aportando para ello la debida justificación y documentación necesaria. Las cancelaciones se comunicarán siempre mediante correo electrónico dirigido al servicio de atención al cliente, indicando el número o referencia asignados al envío.

### **3.5. Procedimiento de recogida**

Los envíos se recogerán en la fecha solicitada y exactamente en el lugar que se indique en la dirección del remitente o, en su defecto, en el sitio que se señale en el momento de la recogida.

Una vez efectuada la recogida, en un plazo máximo de 30 minutos el adjudicatario confirmará la misma mediante correo electrónico dirigido tanto al solicitante como al destinatario del envío, en el que figurará, como mínimo, la siguiente información:

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| 1) Número o referencia asignado al envío. | 4) Número de bultos.          |
| 2) Dirección de origen.                   | 5) Fecha y hora de SOLICITUD. |
| 3) Dirección de destino.                  | 6) Fecha y hora de RECOGIDA.  |

Cuando alguno de los bultos de una misma expedición supere los 25 kg y el adjudicatario considere necesario la asistencia de mozo en origen y destino, en esta confirmación se incluirá obligatoriamente y de forma destacada, información sobre la programación de este servicio con indicación expresa de que deberán acudir dos personas a efectuar la entrega.

### **3.6. Procedimiento de entrega**

El adjudicatario entregará los envíos en la dirección consignada al registrar la solicitud, con arreglo a las condiciones recogidas a continuación y los plazos máximos establecidos, además de con las garantías contempladas en la normativa de aplicación.

Los envíos serán entregados o depositados exactamente en el lugar que se indique de forma expresa en la dirección del destinatario o, en su defecto, en el sitio que se señale en destino en el momento de la entrega.

Una vez efectuada la entrega, en un plazo máximo de 30 minutos el adjudicatario remitirá confirmación de la misma al solicitante del servicio mediante el envío de un correo electrónico en el que figurará, como mínimo, la siguiente información:

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1) Número o referencia asignado. | 5) Fecha y hora de ENTREGA                                      |
| 2) Dirección de origen.          | 6) Nombre, apellidos y firma de la persona que recibe el envío. |
| 3) Dirección de destino.         |   |
| 4) Número de bultos.             |   |

En caso de que no se pueda llevar a cabo la entrega en primera instancia, se realizará un segundo intento el siguiente día hábil, de tal modo que, si tampoco resultara posible en esta segunda ocasión, en un plazo máximo de 3 horas y mediante correo electrónico dirigido al solicitante del envío, el adjudicatario informará de la incidencia y facilitará las instrucciones necesarias para que contacte con el servicio de atención al cliente e indique cómo proceder con el envío.

Un nuevo intento de entrega, el retorno a origen o el reenvío a otra dirección será gestionado mediante una nueva solicitud por parte de FREMAP, cuyo respectivo servicio será abonado aparte.

Si se detectara que la dirección de entrega es errónea o el envío fuera rechazado en destino, el adjudicatario procederá igual que en el caso anterior, corriendo igualmente por cuenta de FREMAP los costes de un nuevo intento de entrega, retorno a origen o reenvío a otra dirección.

### **3.7. Gestión de aduanas**

El adjudicatario realizará todos los trámites aduaneros necesarios para los envíos con origen o destino en Canarias, Ceuta y Melilla, con arreglo al precio ofertado en concepto de gestión de aduanas; en el caso de envíos que formen parte de una misma expedición –misma fecha de solicitud y dirección de entrega–, éstos se tratarán de forma agrupada y conllevarán el pago de un único servicio de gestión de aduanas. Los gastos de impuestos serán facturados aparte.

El adjudicatario facilitará, el primer día de contrato, un dossier con toda la información, instrucciones detalladas y modelos de documentos necesarios para poder llevar a cabo esta gestión, considerando que algunos de los envíos con origen/destino en Canarias, Ceuta y Melilla podrán ser exportaciones temporales.

### **3.8. Interlocución y atención al cliente**

La empresa adjudicataria designará a una persona que actuará como interlocutor único con FREMAP y que dispondrá de un teléfono móvil y una dirección de correo electrónico de contacto. Esta persona será la responsable de atender en primera instancia las incidencias y peticiones que le traslade el responsable del contrato por parte de FREMAP en relación con el mismo.

El adjudicatario contará además con un servicio de atención telefónica al cliente, en horario de 08:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, para atender las solicitudes e incidencias comunicadas tanto por los centros de FREMAP, como por los destinatarios de los envíos. El número de teléfono de este servicio para los centros de FREMAP no podrá ser de tarificación especial.

### **3.9. Gestión de incidencias**

En caso de interrupción del servicio debido a factores técnicos, laborables o de cualquier otra naturaleza, el adjudicatario informará de inmediato a FREMAP y propondrá las soluciones pertinentes para garantizar la correcta prestación del servicio.

Si las soluciones propuestas por el adjudicatario se consideraran insuficientes o deficientes por parte de FREMAP, la Mutua quedará facultada para derivar la prestación del servicio a otra entidad, repercutiendo el coste soportado sobre el adjudicatario hasta que éste se encuentre nuevamente en condiciones de prestar el servicio con la regularidad y en las condiciones estipuladas.

Cualquier otra incidencia que afecte de forma relevante a la normal ejecución del contrato será comunicada inmediatamente al responsable de FREMAP.

Cada vez que FREMAP detecte alguna incidencia en la ejecución del contrato, la pondrá en conocimiento del responsable designado por el adjudicatario, con el fin de que se lleven a cabo las medidas correctoras que se estimen necesarias para su completa subsanación.

## **4. CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD**

---

Antes del inicio del contrato, se celebrará una reunión entre FREMAP y la empresa adjudicataria con el fin de presentar a sus responsables e interlocutores, así como para planificar la puesta en marcha del servicio y concretar los aspectos particulares de su prestación. Antes de esta reunión, el adjudicatario aportará toda la información que se le haya requerido previamente para la redacción de un manual del servicio.

La persona designada como responsable del servicio por parte del adjudicatario supervisará el normal desarrollo de los mismos, manteniendo las relaciones necesarias con los responsables de FREMAP para garantizar su eficaz ejecución.

FREMAP, a través de responsables designados en cada uno de sus centros, llevará a cabo el seguimiento del contrato, con el fin de garantizar que su ejecución se lleva a cabo en la forma y dentro de los plazos señalados en el presente Pliego.

FREMAP se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado directamente o a través de una tercera empresa.

El adjudicatario facilitará al responsable del contrato por parte de FREMAP, toda la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento técnico del desarrollo del contrato, así como de los eventuales problemas técnicos o actualizaciones que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

FREMAP podrá requerir cuando lo estime oportuno y cuantas veces considere necesarias para la prestación de un óptimo servicio, cualquier informe relacionado con la ejecución del contrato o las incidencias que puedan acaecer, así como la celebración de reuniones de seguimiento en el lugar que señale FREMAP y en la fecha consensuada entre ambas partes.

En el caso de detectarse anomalías en la prestación del servicio, éstas se notificarán al adjudicatario por correo electrónico, de forma que éste tendrá la obligación de subsanar las mismas en un plazo máximo de 5 hábiles desde su comunicación. Además, remitirá inmediatamente a FREMAP un informe pormenorizado de las causas que han motivado las anomalías o desviaciones puestas de manifiesto, así como las medidas adoptadas.

Todo ello sin perjuicio de que, en función de la anomalía en la prestación del servicio que se haya producido, FREMAP pueda aplicar la penalidad correspondiente conforme a lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

## **5. DEMANDA ESTIMADA**

---

En el modelo de oferta económica que forma parte de la documentación de la presente licitación, se indica, de forma orientativa, la demanda prevista para las distintas prestaciones objeto del servicio, a lo largo de la duración inicial del contrato.

En el caso de las modalidades de envío básico, urgente e inmediato, el número de envíos estimado viene dado por la cantidad correspondiente al tramo de peso "Hasta 1 kg", mientras que el sumatorio de los pesos indicados para cada combinación origen/destino, en los tres tramos considerados –"Hasta 1 kg", "kg adicional o fracción hasta 5 kg" y "kg adicional o fracción desde 5 kg"–, es la previsión del peso total que se enviará a través del respectivo número de envíos.

Las cantidades recogidas en dicho modelo, estimadas en función de la demanda histórica registrada en el contrato que FREMAP tiene actualmente suscrito para satisfacer esta misma necesidad, se facilitan exclusivamente a efectos de referencia para la formulación de la oferta por parte de los licitadores y para la determinación de la cuantía máxima. La demanda real dependerá de la actividad de los diferentes centros de FREMAP que, en ningún caso, quedará obligada a abonar la posible diferencia, en caso de que resulte inferior a los datos estimados.