

**Expediente Nº. LICIT/99/159/2024/0287**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del  
servicio de mensajería, paquetería y envío de cargas para  
FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.**

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO</b> .....	<b>3</b>
<b>3. CONDICIONES DE EJECUCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>3.1 Características y modalidades de envío</b> .....	<b>3</b>
<b>3.1.1 Envío BÁSICO</b> .....	<b>3</b>
<b>3.1.2 Envío URGENTE</b> .....	<b>4</b>
<b>3.1.3 Envío INMEDIATO</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1.4 Envío con GESTIÓN DE SELLADO EN DESTINO Y RETORNO A ORIGEN</b> .....	<b>6</b>
<b>3.2 Servicios adicionales</b> .....	<b>6</b>
<b>3.2.1 Servicio de entrega en sábado</b> .....	<b>6</b>
<b>3.2.2 Servicio de entrega en fecha e intervalo horario determinados</b> .....	<b>7</b>
<b>3.2.3 Seguro a todo riesgo del valor declarado</b> .....	<b>7</b>
<b>3.3 Plataforma web</b> .....	<b>8</b>
<b>3.4 Solicitud y cancelación de envíos</b> .....	<b>9</b>
<b>3.5 Procedimiento de recogida</b> .....	<b>9</b>
<b>3.6 Procedimiento de entrega</b> .....	<b>10</b>
<b>3.7 Gestión de aduanas</b> .....	<b>11</b>
<b>4. INTERLOCUCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE</b> .....	<b>11</b>
<b>5. GESTIÓN DE INCIDENCIAS</b> .....	<b>11</b>
<b>6. CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO</b> .....	<b>12</b>
<b>7. DEMANDA ESTIMADA</b> .....	<b>12</b>
<b>8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b> .....	<b>13</b>
<b>9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> .....	<b>13</b>

## 1. OBJETO

---

El presente contrato tiene por objeto la contratación del servicio de mensajería, paquetería y transporte de cargas, destinado a cubrir las necesidades logísticas de todos los centros pertenecientes a FREMAP. Dicho servicio deberá contemplar diversas modalidades de envío, adaptadas a los distintos niveles de urgencia y requerimientos operativos, incluyendo: envío básico, envío urgente, envío inmediato, así como envíos que requieran gestión de sellado en el destino y posterior retorno al origen.

## 2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

---

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 envío

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 domingos 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 realizadas al día siguiente.

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 realizadas al día siguiente.

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 4 horas a contar desde la hora de registro de la solicitud.

La hora límite de solicitud del servicio será las 13:00 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 realizadas al día siguiente.

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, Málaga, Santa Cruz de Tenerife y Sevilla.

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 o siniestro 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 la emisión de una nota de abono por el importe del presupuesto u oferta aportado por FREMAP. No obstante, el adjudicatario dispondrá de 10 días hábiles para solicitar otros presupuestos, de forma que podrá optar por otro distinto al proporcionado por FREMAP que resulte económicamente más ventajoso, siempre y cuando los bienes sean de idénticas características y prestaciones y cumpla con los requisitos de entrega y garantía recogidos en el primero y la Mutua dé su conformidad. El plazo máximo para la remisión a FREMAP de los presupuestos alternativos será de 5 días hábiles, a contar desde el día siguiente a la recepción del aportado por la Mutua.

La emisión de las facturas de abono se realizará en un plazo máximo de 10 días hábiles desde el envío por FREMAP del presupuesto o, cuando el adjudicatario aporte otro alternativo, desde la aceptación o rechazo por FREMAP, si no se cumplieran los requisitos antes indicados.

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. En este sentido, los datos de cualquier envío se conservan y están accesibles (independientemente de que el envío se realice a un centro o al domicilio particular de un empleado, conservando, nombre apellidos, dirección postal y teléfono móvil).
- 4º) Visualizar, imprimir y descargar el medio de prueba o justificante de la entrega.

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

\* 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 al menos con los navegadores Microsoft Edge y Google Chrome.

### **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 acudirán 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, urgentes y con gestión de sellado en destino y retorno a origen 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 5 minutos el adjudicatario realizará la confirmación de la misma mediante correo electrónico dirigido al solicitante y al destinatario del envío cuando se haya informado su dirección de correo, en el que figurará, como mínimo, la siguiente información:

- 1) Número o referencia asignado al envío.
- 2) Dirección de origen.

- 3) Dirección de destino.
- 4) Número de bultos.
- 6) Fecha y hora de RECOGIDA.

Si no fuera posible realizar la recogida, el adjudicatario avisará inmediatamente al solicitante mediante correo electrónico, indicando el motivo –dirección incorrecta, instalaciones cerradas o mercancía no disponible–, aportando una imagen del lugar de recogida informado en la solicitud del envío y facilitando las instrucciones necesarias para que contacte con el servicio de atención al cliente e indique cómo proceder con el envío. Cuando la mercancía no se encuentre disponible para la retirada, adicionalmente se informará el nombre y apellidos de la persona que lo ha indicado.

En caso de no remitirse dicho aviso, aportando toda la información indicada, no se considerará justificado el posible retraso en el que incurra el adjudicatario en la entrega del envío, incluso habiéndose realizado el intento de recogida y, por tanto, se aplicará la acción correspondiente según lo establecido en el anexo de penalidades y resolución del contrato.

Una vez subsanada la posible incidencia por parte de FREMAP, el adjudicatario estará obligado a un nuevo intento de recogida.

### **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 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 5 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.
- 2) Dirección de origen.
- 3) Dirección de destino.
- 4) Número de bultos.
- 5) Fecha y hora de ENTREGA.
- 6) Nombre, apellidos y firma de la persona que recibe el envío o sello de la empresa destinataria.

Asimismo, el adjudicatario generará un documento que servirá como medio de prueba o justificante de la entrega, en el que figurará esta información y que se pondrá a disposición de FREMAP a través de la plataforma web requerida. Si no fuera posible realizar la entrega, el adjudicatario avisará inmediatamente al solicitante mediante correo electrónico, indicando el motivo –dirección incorrecta, instalaciones cerradas o rehusé–, aportando una imagen del destino informado en la solicitud del envío y facilitando las instrucciones necesarias para que contacte con el servicio de atención al cliente e indique cómo proceder con el envío.

Una vez subsanada la posible incidencia por parte de FREMAP, el adjudicatario estará obligado a un segundo intento de entrega, mientras que un tercer intento, 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.

En caso de entregarse un envío en una dirección incorrecta, el destinatario estará obligado a su recogida y entrega en la dirección solicitada, sin cargo alguno para la Mutua. En caso de que el adjudicatario no pudiera recuperar la mercancía, se dará por extraviada y se aplicarán las penalidades establecidas.

### **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.

## **4. 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 20:00 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.

## **5. GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

Cuando 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 adopten las medidas necesarias para su urgente y total subsanación. Las incidencias se comunicarán mediante correo electrónico y el adjudicatario dará respuesta en un plazo máximo de 1 día hábil a contar desde la hora de envío de la comunicación, aportando información sobre las causas de la incidencia y las actuaciones previstas para su urgente resolución.

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. Especialmente deben comunicarse las incidencias en caso de robo, extravío, daños de los paquetes enviados, al poder contener información sensible de FREMAP.

## 6. CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

---

Antes del inicio del contrato, se celebrará una reunión entre FREMAP y la empresa adjudicataria con objeto de presentar a los responsables e interlocutores por ambas partes y de concretar todos los aspectos necesarios para asegurar una óptima puesta en marcha del servicio.

La persona designada como responsable del contrato por parte del adjudicatario supervisará su normal desarrollo, manteniendo las relaciones necesarias con los responsables de FREMAP para garantizar su correcta y eficaz ejecución. De igual forma, FREMAP, a través de responsables designados en cada uno de sus centros, realizará el oportuno seguimiento del contrato a fin de que su ejecución se efectúe conforme a las condiciones estipuladas.

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, además de la relativa a los eventuales problemas técnicos o actualizaciones que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

FREMAP podrá requerir al adjudicatario cuando lo estime oportuno, cualquier otra información o documentación relacionada con el contrato, así como la celebración de reuniones de seguimiento en el lugar que señale FREMAP y en la fecha que se consensúe entre ambas partes.

Si se detectaran deficiencias graves o sistemáticas en la ejecución del contrato, éstas se notificarán por correo electrónico al adjudicatario, que tendrá la obligación de remitir a FREMAP, en un plazo máximo de 3 días hábiles, un informe pormenorizado de las causas que han motivado dichas deficiencias y que recoja las medidas a adoptar y el plazo previsto de resolución, que en ningún caso superará los 5 días hábiles a contar desde la fecha de respuesta.

## 7. 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.

## 8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

---

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y del R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, el adjudicatario deberá entregar para la firma del contrato una declaración responsable acreditativa del cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales, con arreglo al modelo disponible en el [perfil de contratante de la Mutua](#) (Criterio de búsqueda: campo “Nombre O. Contratación” = “Director Gerente de FREMAP” → Pestaña “Documentos” → Sección “Otros documentos”).

## 9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

---

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir con todos los requisitos de Seguridad de la Información y continuidad derivados de la Política de Seguridad de FREMAP que se encuentre vigente a lo largo de toda la vida del contrato.

El licitador debe tener en cuenta que la Política de Seguridad de FREMAP está modelada actualmente en base al estándar ISO/IEC 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y que cualquier actividad en el ámbito de la entidad debe estar sujeta a dichos estándares.

Adicionalmente, FREMAP dispone de un cuerpo normativo en materia de seguridad de la información que incluye las normas que debe conocer y seguir todo usuario, incluyendo al personal externo. La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir con todas las normas vigentes, entre las cuales destacan las siguientes:

- Norma de Clasificación de la información.
- Norma del usuario en el uso seguro de herramientas.
- Norma de puestos de trabajo, dispositivos portátiles y teletrabajo.

El adjudicatario y el personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, evitará realizar cualquier tipo de acción que comprometa los procesos de negocio, sistemas de información e infraestructuras de TI de FREMAP. En cualquier caso, el adjudicatario comunicará de forma inmediata cualquier incidencia en materia de seguridad que pueda tener impacto en los activos de FREMAP, sin perjuicio de su resolución.

A continuación, se relacionan algunas de las medidas y controles extraídos de la Política de Seguridad de FREMAP, siendo de cumplimiento obligatorio y objeto de seguimiento periódico entre el adjudicatario y FREMAP.

### 9.1 Confidencialidad de datos y propiedad intelectual

Todos los profesionales adscritos al contrato, incluyendo los que se incorporen al comienzo y todos los que se puedan incorporar durante toda la vida del mismo, deberán adquirir un inequívoco compromiso de confidencialidad mediante la firma del anexo que, en cumplimiento de la normativa de aplicación vigente, garantiza la confidencialidad de los datos y describe las medidas técnicas y organizativas que deben seguirse durante toda la prestación a este respecto.

La propiedad intelectual de todos los productos y/o entregables generados a partir del desarrollo de los servicios profesionales prestados durante la vida del contrato, corresponde a FREMAP.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que toda la información, productos y/o entregables se entregan a FREMAP a la finalización del contrato, no pudiendo almacenarse ni utilizarse para fines diferentes al objeto del mismo, salvo autorización expresa.

## 9.2 Tratamiento de incidentes de seguridad

En relación a la integridad de la información, cualquier violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos transmitidos, conservados o tratados de otra forma, deberá ser comunicada a FREMAP de forma inmediata para que pueda ser notificada a la autoridad de control sin dilación.

En relación a la confidencialidad de la información, cualquier violación de la seguridad, sustracción o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos, deberá ser comunicada a FREMAP de forma inmediata para que pueda ser notificada a la autoridad de control sin dilación.

En relación a la disponibilidad de la información, cualquier incidente que impacte y/o afecte al servicio de forma grave, deberá ser comunicado a FREMAP de forma inmediata.

## 9.3 Acceso remoto

Para todos aquellos accesos remotos a recursos desplegados en FREMAP, se establecen las siguientes limitaciones y responsabilidades específicas que tanto el adjudicatario como quien actúe en su nombre, si fuera el caso, deberá cumplir:

- Condiciones técnicas:
  - Los accesos remotos se producirán desde equipos con plataforma corporativa FREMAP, haciendo uso de los sistemas de conexión segura VPN que se indiquen en cada momento de la vida del contrato, salvo autorización expresa.
- Recursos de FREMAP accesibles:
  - Solamente se proporcionará acceso remoto a los elementos e información estrictamente necesarios para el cumplimiento del objeto contractual.
  - La conexión se realizará única y exclusivamente por protocolos previamente consensuados con FREMAP.
- Potestad de control:
  - El personal autorizado de FREMAP, teniendo como finalidad la protección, optimización y mejora de los servicios, monitorizará el tráfico cursado en este tipo de conexiones para la detección de actuaciones anómalas.
- Deberes y obligaciones para la empresa adjudicataria:
  - Solamente deberá tener acceso a los recursos desplegados en FREMAP el personal adscrito y estrictamente necesario de la empresa adjudicataria y únicamente para los fines previamente autorizados por FREMAP.
  - Los usuarios del acceso remoto deberán hacer un uso adecuado de la conexión, utilizándola eficientemente con el fin de evitar en la medida de lo posible la congestión de la misma, la interrupción de los servicios de red o del equipamiento de la infraestructura conectada.

- Se deberá acceder desde redes privadas protegidas que garanticen unas condiciones de seguridad adecuadas.
- En el caso de sedes remotas de trabajo, todos los equipos de red del adjudicatario dispondrán de medidas para reducir los riesgos derivados del acceso no autorizado y para protegerlos contra pérdidas o daños y falta de disponibilidad. Se protegerá el acceso a la consola de todos los equipos y se realizarán backups de sus ficheros de manera que se puedan recuperar tras un desastre o ante un fallo de los soportes que albergan dichos ficheros.
- Se deberá hacer un uso adecuado de las conexiones y cumplir la normativa y política vigente en FREMAP.

#### **9.4 Ligada al personal**

El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, firmará un acuerdo de confidencialidad antes de su interacción con recursos e infraestructuras de FREMAP y antes de su acceso a aquellas infraestructuras del adjudicatario que soporten los servicios a entregar a FREMAP dentro del alcance de la presente licitación.

El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, será informado de las políticas y procedimientos, incluyendo requisitos de seguridad y uso correcto de los recursos, antes de interactuar con recursos e infraestructuras de FREMAP y antes del acceso a aquellas infraestructuras del adjudicatario que soporten los servicios a entregar a FREMAP dentro del alcance de la presente licitación. El citado personal recibirá actualizaciones regulares sobre estas políticas y procedimientos.

FREMAP podrá evaluar periódicamente los conocimientos del personal adscrito en materia de seguridad de la información, incluyendo contenidos específicos con relación a las políticas que se definan desde FREMAP en cada momento. El adjudicatario deberá realizar formación continua de su personal a efectos de que se superen dichas evaluaciones.

#### **9.5 Física y del entorno**

El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, accederá a zonas “seguras” o “sensibles” como los CPDs durante el tiempo mínimo imprescindible para la realización de los trabajos que sean necesarios siempre con autorización previa y con control del acceso por parte de FREMAP. Dicho personal portará su identificación de manera visible.

En el caso de sedes remotas de trabajo, la empresa adjudicataria deberá contar con las medidas de seguridad adecuadas para proteger los activos de información de FREMAP que se encuentren en dichas ubicaciones.

#### **9.6 Continuidad**

En el caso de sedes remotas de trabajo, la empresa adjudicataria dispondrá de sistemas y/o redes de comunicaciones con mecanismos de alta disponibilidad para garantizar el servicio prestado.

FREMAP dispone de un plan de continuidad de negocio que se prueba de manera periódica. El adjudicatario colaborará en la ejecución de las comprobaciones de los planes de contingencia y de continuidad de FREMAP, en lo referido a los servicios dentro del alcance de la presente licitación.

### **9.7 Conformidad**

El adjudicatario se compromete, en caso de ser requerido por FREMAP, a presentar declaraciones responsables de compromiso de cumplimiento de las medidas de seguridad contenidas en las políticas y normativas de aplicación, tanto a nivel de empresa como del personal adscrito al contrato.

### **9.8 Auditoría**

FREMAP realiza procesos de auditoría periódicos a efectos de comprobación de cumplimiento de las medidas de seguridad contenidas en las políticas y normativas de aplicación.

FREMAP quedará capacitada para la realización de auditorías de seguridad de la información, a fin de velar por las políticas establecidas y las normativas de aplicación, en su caso. El plan de auditoría será acordado entre FREMAP y el adjudicatario.

FREMAP quedará capacitada para recabar cualquier información relacionada con la seguridad de los sistemas donde resida en reposo o en movimiento información de FREMAP, teniendo el adjudicatario que suministrar esta información de forma concisa y veraz. Esto se aplica tanto al adjudicatario como a cualquier subcontratación de sistemas que por parte de este se realice.