



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS GENERALES PARA LAS OFICINAS CENTRALES PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: N202600573



Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	3

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, MC MUTUAL o LA MUTUA), se especifica en el apartado 1 de los datos básicos del expediente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico. El servicio se prestará en los edificios de las oficinas centrales de la Mutua en la ciudad de Barcelona relacionados en el apartado 2.2.2.A. del presente Pliego.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Aun no existiendo, actualmente, normativa específica aplicable a la prestación de servicios generales, deberá observarse la que pudiera ser promulgada durante la duración del contrato y sus posibles prórrogas.

Adicionalmente se deberá observar en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

2.2. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

2.2.1. Aspectos generales

El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en su clausulado, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación MC MUTUAL de al adjudicatario.

La empresa adjudicataria responderá de la custodia y conservación de los documentos y materiales que MC MUTUAL le facilite para la realización del objeto del contrato, desde el momento de la entrega hasta la devolución a su destinatario.

La entidad adjudicataria y la totalidad de sus trabajadores se obligarán a mantener estricto deber de sigilo profesional y confidencialidad en relación a la información a la que tengan acceso. Dichas obligaciones subsistirán con posterioridad a la extinción del contrato.

2.2.2. Especificaciones generales

2.2.2.A. Ejecución de la prestación de servicios generales

La prestación de servicios generales consiste en la realización de trabajos de emisión de albaranes, gestión de valijas y mensajería, clasificación y distribución de correspondencia, preparación de *mailings*, destrucción de documentación, gestión de reciclaje, preparación de salas de reuniones, gestión de *caterings*, gestión de paquetería, servicios puntuales de entrega de mobiliario/paquetería, en la manipulación de entrada y de salida de los materiales, preparación de pedidos, carga y descarga de materiales, cumplimiento de las órdenes de pedidos, recepción de mercancías externas, gestionar las entradas de mercancía, el almacenaje y las expediciones, control de inventario, control físico periódico del inventario, movimientos de mercancías en soporte informático, fotocopias, impresión en color y blanco/negro, escaneo y encuadernación y/o plastificación de la documentación requerida por MC MUTUAL.

MC MUTUAL facilitará el material necesario para la correcta ejecución de la prestación de servicios generales (carretillas, tóner, material de encuadernación y plastificación, papel, cartulinas, etc...).

Lugar de prestación del servicio

El servicio objeto de adjudicación se llevará a cabo en edificios centrales de MC MUTUAL sitios en Barcelona en:

- Calle Provenza n.º 321, Barcelona
- Avenida Diagonal n.º 394-398, Barcelona
- Avenida Josep Tarradellas n.º 14-18, Barcelona.

A lo largo de 2027 está previsto el cierre de las instalaciones de MC MUTUAL sitas en la avenida Josep Tarradellas n.º 14-18 (Barcelona), lo que implicaría la finalización del servicio en dicho centro.

En cualquier caso, si se diera la circunstancia de que la dirección para la prestación del servicio se modifica, MC MUTUAL comunicará al adjudicatario, con al menos 15 días de antelación, el cambio de ubicación del nuevo centro en el que deberá prestar dicho servicio.

2.2.2.B. Medios personales y funciones para la prestación de servicios generales

La prestación de servicios generales estará externalizada. En este sentido, las necesidades del personal son las siguientes:

- **3 personas (operarios de servicios generales) a jornada completa de lunes a viernes** con el siguiente horario:
 - 1 operario (4 horas/día) de 10:00 a 14:00 horas
 - 2 operarios (6 horas/día) de 08:00 a 14:00 horas.

Este horario es orientativo y podría variar según necesidades de MC MUTUAL siempre en horario diurno. En caso de realizarse algún cambio se informará con la debida antelación a la empresa adjudicataria.

El personal adscrito al servicio rotará entre las diferentes centrales de MC MUTUAL.

Se requiere que al menos dos de las personas adscritas al servicio dispongan de:

- ✓ Ciclo Formativo de Grado Medio o en su defecto una **experiencia mínima demostrable** superior a 3 años de experiencia en el servicio objeto de contrato, así como nociones informáticas en aplicativos Microsoft y Adobe Acrobat Pro o similar, para poder dar apoyo técnico en momentos puntuales en los que por necesidades del servicio así lo requiera MC MUTUAL. Se valorará que la empresa adjudicataria aporte al servicio personal con Titulación relacionada con los servicios objeto del presente contrato.

- ✓ Carnet de carretillero en vigor.

Por otra parte, todo el personal adscrito al servicio debe de tener:

- ✓ Capacidad para trabajar en equipo
- ✓ Conocimientos de las TIC.
- ✓ Conocimientos en seguridad y prevención de riesgos.
- ✓ Destreza manual
- ✓ Habilidades numéricas para el recuento de stock.
- ✓ Habilidades comunicativas para tratar con transportistas y clientes

Los retrasos continuados en el inicio de los servicios podrán suponer la extinción del contrato por parte de MC MUTUAL, al considerarse una obligación esencial del contrato la puntualidad en el inicio del servicio. Se considerarán “retrasos continuados” iniciar el servicio con retraso en tres ocasiones en el período de un trimestre. Se consideran retrasos cuando el servicio se inicie con más 15 minutos de la hora de inicio pactada entre MC MUTUAL y la empresa adjudicataria.

- **Se valorará que los licitadores ofrezcan una “bolsa de horas” de trabajo adicionales por periodo anual de contrato, sin coste para MC MUTUAL,** para cubrir posibles necesidades que se planteen en cualquier momento de la ejecución de contrato en alguno de los centros de trabajo indicados en el apartado 2.2.2.A. de la cláusula 2ª del presente Pliego. A tal fin, deberán adecuar su oferta mediante la presentación del **“FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA OBJETIVA (SOBRE ELECTRÓNICO C)”**.
- En aquellos casos en los que MC MUTUAL **no tuviera suficiente con la “bolsa de horas” ofertadas en el “FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA OBJETIVA (SOBRE ELECTRÓNICO C)”** por parte de la adjudicataria del contrato, se tendrá en cuenta un incremento de hasta 150 horas por anualidad de contrato (**“horas extraordinarias”**), reflejadas en la oferta económica a presentar. No obstante, MC MUTUAL no asume ninguna obligación y, por consiguiente, declina cualquier responsabilidad en relación al número de *horas extraordinarias* solicitadas en caso que el

número de dichos *servicios/horas extraordinarias* realmente encargadas sea inferior que la estimación efectuada y detallada en el la oferta económica.

En todo caso, **las horas no consumidas de la “bolsa de horas” para cada periodo anual de contrato no se acumularán a la “bolsa de horas” del siguiente periodo anual contractual**, si lo hubiera.

Durante el mes de agosto, la prestación de servicios generales sí prevé necesidad de cubrirse, por lo que **la contratación del servicio se realizará para los 12 meses del año**. No obstante, cabe la posibilidad de que el servicio se realice únicamente con dos personas, por lo que la facturación correspondiente a ese mes se realizará de manera proporcional al servicio realmente efectuado.

Se tendrá a disposición del contrato, por otro lado, un mínimo de TRES (3) backups formados para la posible sustitución del equipo para el caso de absentismo planificado / programado (vacaciones, visitas médicas programadas, intervenciones, permisos por nacimiento de hijo/s, matrimonio...) ***y/o absentismo imprevisto*** (ausencias no programadas ni conocidas con antelación).

En el caso del absentismo planificado / programado, la ausencia se deberá cubrir de forma inmediata y no repercutir en la jornada de prestación del servicio.

En el caso del absentismo imprevisto, el tiempo máximo para cubrir la sustitución de dichas ausencias será de TRES (3) horas desde la comunicación por parte de MC MUTUAL en el caso de que la ausencia sea al inicio del servicio, es decir, ya no se inicia el servicio por la incomparecencia de la persona inicialmente asignada, o en caso de que el servicio ya se haya iniciado y la ausencia imprevista se produce_durante la prestación del servicio, desde la comunicación de MC MUTUAL o del personal asignado que va a generar la ausencia a la adjudicataria.

Para el caso del absentismo imprevisto, debido a la dificultad para cubrir el puesto en el menor tiempo posible y depender de la disponibilidad de otra persona sin previo aviso ni programación, tanto el número de backups formados para la posible sustitución del

equipo inicial como el tiempo máximo para cubrir la sustitución en caso de ausencias imprevistas podrán ser objeto de mejora mediante la presentación del FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA OBJETIVA (SOBRE ELECTRÓNICO C).

El no cumplimiento de dichos aspectos ofertados por parte de la adjudicataria, tanto en caso de mejorar la oferta como de no mejorar los requisitos mínimos exigidos en el presente Pliego, dará lugar a las penalizaciones previstas en el PCAP.

El licitador deberá incorporar a su oferta (memoria a presentar en “SOBRE ELECTRÓNICO B”) información del equipo destinado al contrato haciendo constar:

- ***Equipo inicial propuesto*** (3 operarios de servicios generales) y currículum vitae de cada uno de ellos.
- ***Equipo de backups propuesto*** (3 backups) y currículum vitae de cada uno de ellos (el equipo de backups propuesto deberá adecuarse únicamente a los TRES (3) backups obligatorios y **nunca al resto de backups adicionales que pudiera ofertarse en el “FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA OBJETIVA (SOBRE ELECTRÓNICO C)”**, de los cuales únicamente podrá aportar el currículum en caso de ser declarada su oferta la “adjudicataria del contrato” y que será expresamente solicitada su aportación por MC MUTUAL para la formalización del contrato (ANEXO H).
- ***Identificación de los perfiles profesionales adicionales asignados al servicio distintos del equipo inicial*** (3 operarios de servicios generales y 3 backups) y currículum vitae, si los hubiera, indicando para cada perfil adicional la dedicación y roles que ejercerán a lo largo de la ejecución del contrato.

Las funciones y tiempos de los operarios de servicios generales serán, entre otras, las siguientes:

Se realizarán los trabajos propios de servicios generales, es decir:

- **Correspondencia:** Tramitación de cartas ordinarias, urgentes, certificadas.
Tiempo estimado para la realización de la tarea: 5 minutos por lotes de 20 cartas
- **Mensajería:** Tramitación de la mensajería local y la mensajería puente de los edificios de centrales, así como la introducción de albaranes para su posterior validación de facturas.

Tiempo estimado para la realización de la tramitación: 1 minutos por servicio

- **Valijas:** Preparación e intercambio de documentación y paquetería para las centros y central de MC.

Tiempo estimado para la realización de la tarea: 30 minutos para abrir y clasificar documentación y 5 minutos para la preparación para el envío.

- **Reciclaje:** Retirada y clasificación de todos los residuos urbanos (Grupo I) que se generan dentro de los edificios centrales.
- **Destrucción:** Retirada y posterior destrucción de la documentación confidencial generada en los edificios de central.

Tiempo estimado para la realización de la tarea: 2 minutos por cada 100 hojas.

- **Paquetería y control de stock/almacén.**
 - Preparación de pedidos de material corporativo a las diferentes oficinas.
 - Traslado de documentación entre los edificios centrales.
 - Preparación de órdenes de pedidos de acuerdo con los procedimientos establecidos en términos de tiempo, calidad y seguridad.
 - Carga y descarga de materiales.

- Recepción de mercancías externas almacenándolas siguiendo el manual de calidad.
 - Organizar el funcionamiento del almacén de forma correcta.
 - Coordinar las entradas en el almacenaje y las expediciones de material.
 - Controlar de inventario del almacén control físico periódico del inventario
 - Colocación idónea de la mercancía considerando que sea fácil su identificación y su embalaje, teniendo en cuenta sus características.
 - Dejar constancia de los movimientos de mercancías que tienen lugar en el almacén (entradas, salidas y devoluciones) en soporte informático.
- **Catering**: Recogida del producto y su colocación en las salas de reuniones de las centrales.

Tiempo estimado para la realización de la tarea: 10 minutos por sala de reunión que lo requiera.

- **Preparación de salas**: Montaje de las salas de reuniones con los recursos y distribución solicitados.

Tiempo estimado para la realización de la tarea: 5 minutos por sala de reunión.

- **Material de oficina**: Entrega de material de oficina por los diferentes edificios centrales.

Tiempo estimado para la realización de la tarea: 10 minutos.

- **Ensobradora**: preparación de todas las campañas de *mailing*.

Tiempo estimado para la realización de la tarea: 5 minutos por lotes de 100 cartas.

- **Administrativo - Atención de incidencias de SSGG:** atención centralizada de las solicitudes relacionadas con los servicios descritos.
- **Fotocopiado.**
- **Impresión.** Se deberá realizar montaje previo a impresión mediante los programas informáticos necesarios para adaptar el formato adecuado para la correcta impresión
- **Escaneo.**
- **Plastificación.**
- **Encuadernación.**
- Se deberán gestionar las máquinas empleadas en el servicio, es decir, gestión de los consumibles, avisos para reparaciones, control de los inventarios de material de papelería necesarios para el servicio de reprografía, etc.
- Retirada de residuos (Tóner) de los equipos de impresión en las cajas habilitadas para ello.
- Seguimiento y gestión de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) de las solicitudes recibidas dentro del servicio.
- Control y pedido de los consumibles necesarios para las impresoras.

- Se deberá presentar un informe mensual donde se desglose, al menos, la siguiente información al respecto de las copias realizadas: número de copias, persona que las solicita, tiempo empleado en la realización del encargo, etc.

Los centros de servicios generales contarán, como mínimo, con los siguientes equipos/elementos ubicados en el centro de MC MUTUAL:

- Un equipo multifuncional color de 80 ppm, conectado en red, o similar.
- Un equipo multifuncional color de 70 ppm, conectado en red, o similar.
- Un equipo de impresión a color de 41 ppm, conectado en red, o similar.
- Encuadernadora eléctrica de espiral metálica A4 o equivalente.
- Guillotina eléctrica de un solo corte A4/A3 o equivalente.
- Encuadernadora térmica.
- Plastificadora.
- Encuadernadora eléctrica de canutillo de plástico.
- Plegadora / ensobradora eléctrica.
- Perforadora eléctrica industrial formato A4 / A3 de 2 a 4 perforaciones.

Sobre dichos elementos la empresa que resulte adjudicataria tendrá las siguientes obligaciones:

- ✓ Al inicio del contrato deberá llevar a cabo una revisión de los mismos, que consistirá en verificar tanto su óptimo estado de funcionamiento y conservación, como su aptitud para los fines a los que sirven, debiendo el proveedor adjudicatario realizar un informe que ponga de manifiesto estas cuestiones.
- ✓ A este respecto, el proveedor adjudicatario deberá responsabilizarse de la formación al personal aportado para la ejecución del servicio en el manejo de los mencionados elementos propiedad de MC MUTUAL.
- ✓ En el caso que se produzcan daños en los mencionados elementos propiedad de MC MUTUAL y los mismos sean debidos a negligencia o mal uso por parte de los

operarios de servicios generales aportados por el adjudicatario, estos daños serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.

2.3. NORMAS REFERENTES AL PERSONAL DEL SERVICIO / CONTRATO

El personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario respecto de dicho personal, con arreglo a la Legislación Laboral y de Seguridad Social vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue. En ningún caso MC MUTUAL será responsable de las obligaciones nacidas entre el adjudicatario y su personal.

A este respecto MC MUTUAL podrá exigir a la empresa que resulte adjudicataria, durante la ejecución del contrato, la documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones contenidas en el párrafo anterior.

El personal aportado por el licitador para el desempeño de las funciones propias del servicio deberá disponer de una ***experiencia mínima previa de 3 años en servicios análogos*** a los descritos en el presente pliego.

En el caso que se efectúe modificación del personal inicial adscrito, la adjudicataria se comprometerá a facilitar una persona con las mismas cualidades que las designadas inicialmente, asimismo deberá entregar Currículum Vitae de dicha persona a MC MUTUAL.

Por otra parte, deberá tener conocimientos de impresoras de color multifuncional, como por ejemplo Ricoh PRO C7200S o similar.

MC MUTUAL no tendrá responsabilidad derivada de los daños o perjuicios personales o materiales ocasionados por las actuaciones realizadas por el servicio de servicios generales, en el desarrollo de las funciones objeto del presente Pliego, las cuales, en cualquier caso, deberán ser asumidas por la empresa que resulte adjudicataria o, en su defecto, por su aseguradora.

La persona que no acuda a su jornada laboral por enfermedad o cualquier otra causa, deberá ser sustituida por el tiempo propuesto en la oferta presentada por la adjudicataria del presente expediente de licitación.

Las sustituciones temporales del personal deberán ser comunicadas al responsable del contrato designado por MC MUTUAL con una antelación mínima de 2 días laborales. Estas sustituciones sólo serán autorizadas hasta que cese la causa que motivó la sustitución.

En caso de producirse la sustitución definitiva por cualquier causa, la empresa que resulte adjudicataria deberá comunicar, con carácter previo a la sustitución, los datos personales y de experiencia del suplente, así como la causa que haya motivado dicha sustitución, (con carácter general se comunicará con al menos 7 días laborables de antelación). Asimismo, la nueva persona que se haga responsable del servicio deberá estar previamente formada por el adjudicatario.

MC MUTUAL podrá exigir a la empresa que resulte adjudicataria, mediante propuesta debidamente razonada, la sustitución del personal que, por dejación o extralimitación, incumplan las obligaciones que tienen encomendadas. De producirse tal circunstancia, la empresa que resulte adjudicataria tendrá la obligación de proceder a la sustitución del operario en el plazo máximo de 3 días laborables a contar desde la fecha de comunicación de la propuesta por parte de MC MUTUAL.

La empresa adjudicataria estará obligada a prestar servicios fuera del horario normal de funcionamiento cuando por necesidades del servicio sea requerido para ello por MC MUTUAL, ya sea a través de la “bolsa de horas” de trabajo ofertadas por la adjudicataria, o en caso de haberse consumido estas o no haber sido ofertadas, mediante la realización de horas extraordinarias.

2.4. NORMAS REFERENTES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO / CONTRATO

El adjudicatario pondrá a disposición de MC MTUTUAL un interlocutor único responsable de resolver todas las cuestiones relativas a servicios generales. Este interlocutor único deberá

coordinar todos aquellos aspectos relacionados con la correcta prestación del servicio (coordinación de las entregas, gestión de incidencias, facturación...), sin coste alguno para MC MUTUAL.

MC MUTUAL podrá requerir, en cualquier momento, al interlocutor único designado por el adjudicatario cualquier información relativa a la prestación del servicio.

En cualquier periodo de ausencia de este interlocutor será el adjudicatario quien comunique a MC MUTUAL los datos del nuevo interlocutor con una semana de antelación.

El adjudicatario deberá proporcionar a MC MUTUAL la información necesaria para el adecuado seguimiento y evaluación del servicio prestado.

Con una periodicidad semestral, MC MUTUAL y el adjudicatario, celebrarán reuniones ordinarias de seguimiento del servicio.

Podrán celebrarse reuniones extraordinarias a petición de MC MUTUAL con motivo de las posibles anomalías que puedan surgir en la prestación del servicio. De las mismas se levantará un acta de disconformidad que será notificada a la empresa adjudicataria. Esta tendrá la obligación de subsanar dichas deficiencias con carácter inmediato y en el plazo máximo de 5 días laborables.

MC MUTUAL podrá supervisar y controlar la correcta ejecución de los servicios descritos en este pliego cuando considere oportuno, levantando el correspondiente informe de incidencia si fuera necesario. Será obligación del adjudicatario la corrección de dichas irregularidades con carácter inmediato y en el plazo máximo de 5 días laborables.

El adjudicatario ante cualquier incidencia que impida el correcto funcionamiento del servicio objeto de la presente licitación, deberá comunicar a MC MUTUAL mediante correo electrónico a la dirección que se determine el hecho causante de la interrupción del servicio.

La Mutua se reserva el derecho a realizar todos aquellos controles e inspecciones que crea oportuno con el fin de garantizar el cumplimiento del contrato. En concreto, MC MUTUAL se

reserva el derecho a realizar encuestas de satisfacción con el servicio prestado por el adjudicatario para comprobar que se mantienen niveles de calidad satisfactorios. En base a estos informes, el responsable del servicio de la Mutua podrá indicar acciones concretas para la mejora en la prestación del servicio. El no cumplimiento de las mismas por parte del adjudicatario, podrá ser causa de resolución de contrato.

Se consideran incluidos en el contenido del contrato todos los gastos que deriven de la ejecución del mismo. El precio ofertado por los licitadores tiene carácter global, por lo que se incluyen todos los factores de valoración e impuestos que devenguen en razón del contrato, entre los que se incluyen:

- Gastos de personal incluyendo retribuciones, Seguridad Social y absorción de costes derivados de incapacidad temporal, accidente de trabajo, etc.
- Reclutamiento, selección y contratación de personal.
- Seguro de accidentes laboral.
- Ropa de trabajo con el logotipo de la empresa en caso necesario para la prestación del servicio.
- Supervisión, planificación y organización del trabajo.
- Equipamiento de protección y medios de seguridad necesarios según normativa vigente de prevención de riesgos laborales, así como el coste añadido que pudiera derivarse del cumplimiento de la misma.
- Seguro de responsabilidad civil.