**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**
**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MENSAJERÍA (PAQUETERÍA, ENVÍOS POSTALES NO SUSCEPTIBLES DE CORREO ORDINARIO)**

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del presente Pliego el establecimiento de los pactos y condiciones definidores de los derechos y obligaciones de las partes que han de regir en sus aspectos jurídicos, administrativos y económicos para la contratación del siguiente servicio: "Mensajería, paquetería y envíos postales no susceptibles de correo ordinario". Dicho objeto corresponde a los códigos **60161000-4 -** Servicios de transporte de paquetes **y 64120000-3 -** Servicios de correo rápido, de la Nomenclatura Vocabulario Común de contratos (CPV) de la Comisión Europea.

ALOKABIDE, como Sociedad Pública que desarrolla la función social de la vivienda a través de la política de alquiler, requiere realizar una serie de envíos de documentación y paquetería inmediata y/o con retorno con sus proveedores y clientes. La gestión de estos servicios se realizará con la máxima rapidez y eficacia, utilizando para tal fin los medios que mejor garanticen la calidad del servicio requerido, asegurando las necesidades horarias, tanto de entregas como de recogidas de cada servicio solicitado.

Así mismo, ALOKABIDE y VISESA necesitan establecer valijas semanales de intercambio de documentación con sus oficinas territoriales, otros servicios como puentes urbanos en cada territorio con las Delegaciones de Gobierno y Departamento correspondientes.

Por otra parte, la Sociedad, comprometida con el Programa de Compra y Contratación Pública Verde del País Vasco 2030, busca en esta contratación un valor ambiental añadido en la presentación contractual, formando para dicho objetivo de las necesidades a satisfacer.

Ambas empresas públicas tienen en cada enclave o centro de trabajo recepciones diferenciadas siendo sus direcciones las siguientes:

| ENCLAVE | DIRECCIÓN COMPLETA |
|---|---|
| SEDE CENTRAL | Portal de Gamarra 1A – 2ª planta, 01013 Gasteiz |
| OFICINA ARABA | Portal de Gamarra 1A – Bajo, 01013 Gasteiz |
| OFICINA GIPUZKOA | Paseo Errotaburu 1, 7ª planta, 20018 Donostia |
| OFICINA BIZKAIA | Avda. Ferrocarril 36-Bajo, 48012 Bilbao |

Queda abierta la posibilidad de que, a lo largo de la duración del contrato, alguna de las direcciones pueda sufrir variaciones, siempre dentro del mismo municipio.

El objeto del presente contrato está constituido por la prestación del servicio de mensajería para ALOKABIDE y VISESA en los tres territorios del País Vasco y durante un período de 2 años, con una prórroga opcional de un año.

El servicio de mensajería comprenderá la recogida, transporte y entrega de sobres y paquetes que se necesiten enviar a distintos destinatarios desde cualquiera de nuestras oficinas y/o viviendas concertando previamente con ALOKABIDE la fecha y hora de entrega, pudiendo hacer seguimiento de estos por acceso web y obteniendo un acuse de recibo por envío para su control.

Dicho servicio variará según las necesidades de cada emisor:

## 2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

El objeto de este contrato es preciso para que ALOKABIDE y VISESA puedan cumplir con sus compromisos de envío y recepción de mensajería, paquetería y servicios postales (no susceptibles de correo ordinario) a distintos destinatarios como pueden ser los distintos organismos oficiales y clientes de ALOKABIDE y VISESA, con la mayor celeridad posible.

El servicio de mensajería comprenderá la recogida, transporte y entrega de sobres y paquetes que se necesiten enviar a los distintos destinatarios, previa solicitud de ALOKABIDE y/o VISESA.

### a. Descripción de los servicios

A continuación, se detallan los tipos de servicios solicitados, y su descripción detallada:

| Nº | TIPO DE SERVICIO | DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO |
|---|---|---|
| 1 | SERVICIO DE ENTREGA 10H | Servicio que comprende desde la recogida en cliente o en cualesquiera de las oficinas de ALOKABIDE/VISESA, y entrega al día siguiente a destinatario, antes de las 10h. Incluye servicio de entrega con las Delegaciones Territoriales de Vivienda de cada provincia, bajo demanda.<br>El ámbito del servicio se circunscribirá a la CAPV. |
| 2 | ENTREGA URBANA | Servicio donde la recogida y la entrega se realiza dentro del mismo municipio. Se recoge y se entrega en el día. |
| 3 | SERVICIO DE ENTREGA ORDINARIO | Servicio que comprende desde la recogida en cliente o en cualesquiera de las oficinas de ALOKABIDE/VISESA, y entrega al día siguiente a destinatario (por la mañana si es entre capitales, a lo largo del día si es fuera de capitales).<br>El ámbito del servicio se circunscribirá a la CAPV. |
| 4 | SERVICIO DE ENTREGA EXTRAORDINARIO | Servicio idéntico al nº3, cuando el origen o la entrega está fuera de la CAPV (nacional). Se facturará por km desde el origen. |
| 5 | SERVICIO DE ENVÍO CRUZADO | Servicio idéntico al nº1, excepto en que ni la recogida ni la entrega es cualesquiera de las oficinas de Alokabide/Visesa.<br>El ámbito del servicio se circunscribirá a la CAPV. |
| 6 | SERVICIO DE ENTREGA EN FIN DE SEMANA Y FESTIVOS | Servicio idéntico al nº1, donde la solicitud se realiza en fin de semana y/o festivo.<br>Se facturará por km desde el origen. |

| | | |
|---|---|---|
| | | El ámbito del servicio cubrirá todo el territorio nacional. |
| 7 | SERVICIO URGENTE | Servicio idéntico al nº1, excepto en que se requiere una recogida en menos de 2h desde la solicitud del servicio por parte de Alokabide/Visesa, y entrega en el mismo día de la solicitud. Para ello, Alokabide/Visesa realizará la solicitud no más tarde de las 12h (L-V).<br>El ámbito del servicio se circunscribirá a la CAPV.<br>Se facturará por km desde el origen. |
| 8 | SERVICIO ESPECIAL | Servicio para recogidas y/o envíos que precisen una gestión específica en el punto de destino (trámites administrativos, gestiones con organismos oficiales…) y que conlleven colas o esperas por parte de la persona mensajera. Se compondrá de un precio fijo por tipo de servicio solicitado + precio por minutos de espera (primeros 5 minutos, sin cargo).<br>El ámbito del servicio se circunscribirá a la CAPV. |
| 9 | ACUSE DE RECIBO | En caso de, tras recoger documento o paquete en Alokabide/Visesa, y entrega en cliente, se requiera el retorno a cualesquiera de las oficinas para la entrega de acuse de recibo firmado por cliente. |
| 10 | ENTREGA > 5kg | Servicio donde el bulto a enviar supera los 5kg. Se compondrá de un precio fijo por tipo de servicio solicitado + precio Kg adicional. |

**Notas:**

- Todos los tipos de servicios indicados, excepto el nº10, hasta 5kg de peso máximo.
- Las recogidas en viernes se entregarán en sábado con el precio ordinario según la tipología se servicio.
- Sin necesidad de aviso por parte de Alokabide/Visesa, se acudirá a las 4 oficinas a recoger la valija semanalmente, en un día fijo a convenir, para entrega al día siguiente en su oficina correspondiente, antes de las 10h. (Servicio de intercambio de documentación o paquetería entre las oficinas de Alokabide/Visesa).
- Por norma general, cuando en para la prestación del servicio haya que concertar cita con un cliente de Alokabide y/o Visesa, el servicio deberá estar completamente prestado en el plazo de 7 días hábiles.

### b. Acuse de recibo

En los servicios que así se solicite, se incluirá la gestión y entrega del acuse de recibo al enclave solicitante del servicio. Puede darse el caso de que la oficina de Alokabide/Visesa origen sea de una provincia, y la oficina destino del acuse sea de otra provincia.

### c. Horario de atención recepciones

La documentación o paquetería pertinente, se recogerá y/o entregará siempre en las recepciones de las oficinas territoriales de ALOKABIDE y de VISESA, cuya dirección se indica en el apartado nº1 del presente Pliego.

El horario de atención de estas recepciones (en todas las oficinas territoriales) para la gestión de entrega y/o recogida de documentación/paquetería es el siguiente:

**ALOKABIDE***

- Horario de invierno: de octubre a mayo
  - L, X, V: 8:00h -14:30h
  - M-J: 8:00h -14:30h; 15:00-16:30h
- Horario de verano: de junio a septiembre
  - L-V: 8:00h -14:30h

**VISESA***

- Horario de invierno: de octubre a mayo
  - L, M, X, y J: 8:00h -14:30h 15:00-16:30h
  - V: 8:00h -14:30h;
- Horario de verano: de junio a septiembre
  - L-V: 8:00h -14:30h

El horario habitual en el que personal de ALOKABIDE/VISESA podrá requerir el servicio de mensajería será de 8:30h a 16:30h, ambas inclusive, de lunes a viernes.

*Ambos horarios se actualizan en sus respectivas páginas web

### d. Procedimiento y prestación de servicios recogidas y/o entregas a clientes

El personal de ALOKABIDE/VISESA solicitará el servicio de mensajería a través de correo electrónico. Para ello, el adjudicatario deberá facilitar, al menos, un email de referencia para este fin.

Junto con la solicitud electrónica, el personal de ALOKABIDE/VISESA facilitará un boceto del servicio requerido, en el que se distinguirán los campos con los datos de recogida, de entrega y de retorno del acuse de recibo (se incluirán datos de dirección completa, el tipo de documentación/paquetería a recoger o entregar, personas de contacto, teléfonos…).

La documentación, en caso de tener que ser recogida en ALOKABIDE/VISESA, será depositada en la recepción de la oficina correspondiente, anotando en el exterior del paquete o sobre el municipio de la dirección de entrega y la persona de contacto, con el objeto de que sea identificado correctamente.

Dentro del sobre o junto al paquete, si así se solicitase, el personal de ALOKABIDE/VISESA incluirá 2 copias del acuse de recibo, para ser firmadas por el cliente – una debe ser entregada de vuelta a ALOKABIDE, a la oficina indicada en el boceto.

Excepto en el caso del Servicio Urgente, en el resto de las tipologías de servicios, no pasarán más de 72h (excepto festivos y fines de semana) entre la solicitud por parte del personal de ALOKABIDE/VISESA, y la recogida en una de las oficinas.

En el caso de que se requiera recoger o entregar en cliente, el personal de mensajería se pondrá en contacto telefónico con cliente previo a concertar cita de recogida. Este contacto telefónico se realizará dentro de las 48h iniciales de la solicitud del servicio por parte de ALOKABIDE/VISESA (excepto festivos y fines de semana).

En el caso de no poder contactar con cliente (mínimo tras tres intentos, con 24h de separación entre intentos), se informará a la persona solicitante de ALOKABIDE/VISESA vía correo electrónico de este hecho, y se esperará a recibir indicaciones por parte de ALOKABIDE/VISESA.

### a. Recursos materiales

La empresa adjudicataria, para la correcta realización del servicio, deberá contar con una flota de vehículos suficientes, así como con las herramientas necesarias para realizar las labores de mensajería.

La flota mínima de vehículos constará de 3 furgonetas 100% eléctricas, una por cada territorio. Se deberá indicar marca y modelo de estas.

### b. Plataforma web: seguimiento del servicio

El contratista deberá disponer de una plataforma web para el seguimiento de los envíos por parte de ALOKABIDE/VISESA, con acceso mediante usuario y contraseña (una para cada Sociedad). Así mismo, en esta plataforma ALOKABIDE/VISESA podrá tener acceso a los albaranes.

De los servicios realizados mensualmente, se emitirá factura por cada oficina, con los anexos precisos junto con los albaranes de cada envío donde figuren los envíos realizados por cada oficina para su revisión, análisis y aprobación por el responsable del Contrato de ALOKABIDE/VISESA.

### c. Medios humanos

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario y la cualificación técnica adecuada para la prestación del servicio y designará para la gestión del contrato una persona como interlocutora o responsable del mismo.

El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la ejecución del presente contrato no tendrá en ningún caso relación laboral con la administración contratante.

El personal que realice estos servicios, tanto al presentarse en cualesquiera de las oficinas de Alokabide y/o Visesa como a la hora de recoger y/o entregar a clientes, deberá ir uniformado e identificado en todo momento.

## 3. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La relación jurídica con la empresa adjudicataria implica o puede implicar el tratamiento de los datos personales de las personas arrendatarias. La empresa adjudicataria tratará cuantos datos sensibles sean necesarios y se generen dentro de la relación contractual para la prestación del servicio de recepción en las oficinas territoriales de ALOKABIDE y VISESA.

La empresa adjudicataria del contrato suscribirá un contrato de tratamiento de datos y entre otras cuestiones, se compromete a:

a) Hacer un uso responsable de los datos y únicamente con la finalidad de dar respuesta al objeto del contrato suscrito.
b) Someterse en todo caso a la normativa nacional y de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202.
c) Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
d) La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.
e) La obligación de los licitadores de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre y el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

## 4. OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

La relación jurídica con la empresa adjudicataria implica el tratamiento de los datos personales de los clientes de ALOKABIDE. La empresa adjudicataria tratará cuantos datos sensibles sean necesarios y se generen dentro de la relación contractual para la prestación del servicio de recepción en las oficinas territoriales de ALOKABIDE.
La empresa adjudicataria del contrato suscribirá un contrato de tratamiento de datos y entre otras cuestiones, se compromete a:

- Hacer un uso responsable de los datos y únicamente con la finalidad de dar respuesta al objeto del contrato suscrito.
- Someterse en todo caso a la normativa nacional y de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202.

IÑIGO LOPEZ IÑIGUEZ DE CIRIANO - 16299575G

Firmado digitalmente por IÑIGO LOPEZ IÑIGUEZ DE CIRIANO - 16299575G
Fecha: 2026.03.02 13:22:23 +01'00'

Fdo.: Iñigo López Iñiguez de Ciriano

Técnico de Servicios Generales de Alokabide SAU