

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contrato de almacenamiento, gestión y transporte de publicaciones y objetos promocionales de turismo de Navarra, reservado a Centros Especiales de Empleo de iniciativa social o Empresas de Inserción

1. OBJETO

El contrato tiene por objeto la recepción, almacenaje, manipulación, transporte y distribución de las publicaciones y objetos promocionales, así como de otro tipo de materiales, que disponga el Servicio de Marketing e Internacionalización Turística de la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo (en adelante, la unidad gestora del contrato).

En este pliego de prescripciones técnicas (PPT) se recogen las especificaciones técnicas necesarias para la ejecución del contrato.

2. SERVICIOS A REALIZAR POR LA CONTRATISTA

Los servicios a realizar por la contratista serán los siguientes:

- a) **Servicio de almacenamiento**, que comprende la recepción, custodia, control de stocks, preparación de pedidos, retornos, revisiones, clasificaciones e inventarios. Así como la destrucción de todos los productos, materiales y elementos depositados según las necesidades de la unidad gestora del contrato.
- b) **Preparación de pedidos.**
- c) **Servicio de transporte**, que comprende el traslado y distribución de las publicaciones y los diferentes materiales que se encuentran almacenados.

El detalle de cada uno de los servicios se especifica en los siguientes apartados de este pliego.

2.1. SERVICIO DE ALMACENAMIENTO

La contratista se encargará del servicio de almacenamiento que comprenderá la recepción, custodia, control de stocks, preparación de pedidos, retornos, revisiones, clasificaciones e inventarios. Así como la destrucción de todos los productos, materiales y elementos depositados conforme a las indicaciones de la unidad gestora del contrato.

Los materiales principales que se deberán custodiar en el almacén son:

- Publicaciones turísticas.
- Productos de merchandising.
- Productos de promoción turística y publicitaria como posters, lonas, carteles, puestos de información móviles, material de ferias, etc.
- Productos gastronómicos (no perecederos).

La prestación de este servicio estará sujeta a las siguientes condiciones:

- a) El almacén deberá estar ubicado en la Comarca de Pamplona y tener una capacidad mínima que permita almacenar 175 europalets.

- b) Deberá estar atendido personal y telefónicamente en horario, como mínimo, de 8 horas (entre las 8:00 y las 20:00 horas) de lunes a viernes.
- c) Todo el material almacenado deberá estar referenciado y clasificado.
- d) Los materiales se almacenarán en lugar adecuado para salvaguardar su integridad, protegiendo las publicaciones de temperaturas extremas, humedad o cualquier inclemencia que pudiera perjudicar el papel.
- e) En ocasiones se deberán recoger, custodiar y trasladar productos destinados a la promoción gastronómica (vino, queso, conservas, material y utensilios de cocina...) que, si bien no necesitan un almacenaje en frío, deberán ser manipulados según sus características.
- f) El material desactualizado (folletos, guías, revistas, etc.), así como cualquier otro material obsoleto almacenado, deberá ser correctamente reciclado.
- g) Se aplicarán en el almacén las medidas necesarias contra hurtos, robos o cualquier tipo de sustracción o pérdida, incendios, inundaciones o deterioro de cualquier tipo del material bajo su custodia.
- h) Se permitirá la utilización de los locales para almacén temporal de otros materiales procedentes de entidades/organismos/ asociaciones turísticas de Navarra, que serán transportados también a destino (ferias o eventos).
- i) Será obligatorio suscribir una póliza de seguros que garantice el valor de la mercancía almacenada.

2.2. PREPARACIÓN DE PEDIDOS

La prestación de este servicio estará sujeta a las siguientes condiciones:

- a) Los pedidos por parte de la unidad gestora del contrato se cursarán con antelación suficiente que permita su correcta preparación y expedición.
- b) En ocasiones será necesario responder con urgencia a una necesidad puntual.

Estas respuestas con urgencia serán motivadas a la pérdida de material en el transporte, la no llegada a tiempo del material solicitado o la necesidad de enviar de manera urgente material a una feria, evento, oficina de turismo o a la unidad gestora del contrato.

- c) Los pedidos se embalarán de la forma más adecuada para el transporte que requiera cada uno de ellos.
- d) Se reutilizarán las cajas sobrantes del material almacenado y, si fuera necesario, la unidad gestora del contrato podrá adquirir cajas de cartón.

2.3. SERVICIO DE TRANSPORTE

Este servicio comprende el transporte, traslado y distribución de las publicaciones y los diferentes materiales que se encuentran almacenados.

Los puntos de destino serán los siguientes:

- Unidad gestora del contrato (calle Navarrería 39 de Pamplona). Este punto también es lugar de recogida del material a ubicar en el almacén y enviar a ferias y eventos.
- Oficinas de Turismo de Navarra (definidas en el apartado 3, letra d).
- Puntos de Información Turística de Navarra (definidos en el apartado 3, letra d).
- Cartería del Gobierno de Navarra.
- Ferias y eventos que tengan lugar en Navarra.

La prestación de este servicio estará sujeta a las siguientes condiciones:

- a) La distribución de los materiales se realizará siempre por indicación de la unidad gestora del contrato, quien es la responsable de analizar y procesar el contenido de los pedidos, así como de establecer la forma de entrega.
- b) La contratista se encargará del transporte para entregarlo en el punto indicado.
- c) El transporte con destino a ferias y eventos celebrados en Navarra suele tener establecido el lugar, fecha, horarios y persona de contacto para su correcta entrega. En otros casos, la feria tiene contratada a una empresa a la que hay que entregar el pedido.

En estos casos, la contratista realizará el seguimiento del estado del envío y velará por la llegada del mismo a su destino. La entrega del pedido en el destino deberá ser comunicada a la unidad gestora del contrato mediante la remisión de un correo electrónico a la cuenta pedidosturismo@navarra.es. Además, la contratista facilitará a la unidad gestora del contrato un sistema de seguimiento online del estado del envío. Si por causas achacables a la contratista, o a la empresa de transporte con la que ésta pudiera tener acuerdos, una parte del material o su totalidad se extraviase, la contratista correrá con los gastos del valor del material extraviado. En los casos en que el volumen lo justifique, se procederá al retorno y reubicación en el almacén.

El importe de los transportes de material a ferias y eventos que tengan lugar en el resto de España y Europa, es decir, fuera de Navarra, no está incluido en este contrato.

- d) La contratista se obliga a suscribir una póliza de seguros que garantice el valor de mercado de la mercancía transportada.

3. TAREAS A REALIZAR CON LOS SUJETOS IMPLICADOS EN LA EJECUCION DEL CONTRATO

Se identifican a continuación los sujetos implicados en la ejecución del contrato y las tareas a realizar en relación con cada uno de ellos:

- a) **Unidad gestora del contrato:** es el Servicio de Marketing e Internacionalización Turística de la Dirección General de Turismo, Comercio y Consumo, que coordinará todos los pedidos con el almacén.

La contratista recepcionará, elaborará y entregará los pedidos solicitados por la unidad gestora.

- b) **Proveedores de publicaciones y objetos promocionales:** son aquellas empresas, entidades y personas a las que la unidad gestora del contrato encarga la realización de los distintos artículos de promoción (publicaciones, folletos, objetos promocionales) que son entregados en el almacén.

La contratista recepcionará el material y notificará a la unidad gestora del contrato su recepción e inclusión en la herramienta de gestión.

- c) **Ferias y eventos:** son aquellas ferias y eventos, nacionales e internacionales, para las que hay que preparar pedidos (empaquetado, etiquetado, transporte y entrega) con el material indicado por la unidad gestora del contrato

La contratista se encargará de preparar los pedidos para su envío o recogida, siendo esencial que llegue al lugar de destino con anterioridad al inicio de la feria o evento. Asimismo, procederá a la recogida del material sobrante en la feria o evento para su devolución al almacén.

- d) **Oficinas de Turismo y Puntos de información turística:** son los puntos de información turística a los cuales hay que abastecer de material.

Las Oficinas de Turismo están ubicadas en Pamplona, Oiregi, Orreaga/Roncesvalles, Ochagavía, Roncal, Sangüesa, Javier, Olite, Tudela, Estella-Lizarra y Lekunberri.

Los Puntos de información turística (abiertos en 2021) se encuentran en: Alto de Ibañeta, Amaiur/Maya, Ariebe, Artajona, Bardenas-Aguilares, Bera, Betelu, Bosque de Orgi, Ciudad Romana de Andelos, Cuevas de Mendukilo, Despoblado de Rada, Elizondo, Estella-Lizarra (consorcio), Etxalar, Falces, Fitero, Isaba, Lesaka, Lodosa, Los Arcos, Lumbier, Luzaide/Valcarlos, Monasterio de Iratzu, Museo de la Trufa, Yacimiento Las Eretas, Peralta, Puente la Reina, San Miguel de Aralar, Selva de Irati, Urdazubi/Urdax, Urederra, Balcón de Ubaba, Viana, Villa romana de Arellano, Zubiri y Zugarramurdi. Estos puntos pueden variar anualmente por apertura o cierre.

La contratista preparará los pedidos que se indiquen a través de la herramienta de gestión, se transportarán y entregarán cuando la oficina esté abierta y en el lugar que se indique. El pedido no irá paletizado.

Se realizarán un máximo de 240 envíos anuales y, en caso de que fuera necesario realizar más envíos, se solicitara un presupuesto a la contratista.

- e) **Destinatarios por correo postal:** son aquellas personas que recibirán los pedidos por correo postal a través del Servicio de Cartería del Gobierno de Navarra (siguiendo las indicaciones que se proporcionen) a diferentes destinos de España, Europa y resto del mundo. Los envíos serán de folletos y material turístico.

La contratista realizará el empaquetado y etiquetado adecuado, cumplimentará la documentación que le indique la unidad gestora del contrato y entrega en la unidad administrativa de Cartería del Gobierno de Navarra. La frecuencia máxima de envíos será de una vez por semana.

Asimismo, elaborará los albaranes correspondientes a los envíos y remitirá a la unidad gestora del contrato los albaranes validados los 4 primeros días del mes siguiente a la realización de los envíos. Los albaranes pueden estar digitalizados.

- f) **Destinatarios con recogida en almacén:** son aquellas personas que pasarán a recoger los pedidos por el almacén.

La contratista preparará el pedido, que habrá solicitado la unidad gestora a través de la herramienta de gestión, y lo almacenará a la espera de que sea recogido. Asimismo, reubicará los que no se hayan retirado cuando lo indique la unidad gestora del contrato.

4. HERRAMIENTA DE GESTIÓN

La contratista deberá disponer de una herramienta de gestión eficiente, informatizada y ajustada a las necesidades de la unidad gestora del contrato, que permita el seguimiento de todo el flujo de entrada, almacenaje, preparación, solicitud y expedición de los pedidos, además de proporcionar conocimiento sobre el estado de los stocks y datos de evolución del consumo.

La herramienta estará conectada online entre los diferentes usuarios de la misma (contratista, unidad gestora del contrato y Oficinas de Turismo) con los perfiles que se definan de cada uno de ellos. La unidad gestora y la contratista dispondrán del rol de administradores de la misma y las Oficinas de Turismo, previa autorización (informática) de la unidad gestora, accederán a la misma con los permisos que se les asigne.

Las funcionalidades mínimas de la herramienta serán las siguientes:

- Gestión de artículos, clientes, oficinas y pedidos, en la forma que se detalla a continuación en las letras A, B y C siguientes.
- Generar pedidos.
- Consultar pedidos.
- Seguimiento de pedidos (por ejemplo: solicitado, grabado, en preparación, expedido).
- Gestión y consulta de destinatarios.
- Gestión y consulta de artículos.
- Elaboración de informes, con el contenido señalado en la letra E siguiente.
- Administración de usuarios.

A. Gestión de artículos:

La gestión consistirá en dar de alta, dar de baja y en activar y desactivar los artículos o materiales por parte de la unidad gestora y la contratista.

Son campos necesarios:

- Referencia del producto.
- Nombre/descripción.
- Imagen del producto (foto).
- Precio (en este campo se incluye el precio del producto para temas de seguros).
- Módulo de envío/pedido: es la forma en que están empaquetados los folletos. Se contemplará el número de folleto totales de la caja; los folletos de los paquetes que van dentro de la caja y el folleto como unidad (por ejemplo: llega una caja de la imprenta con 200 unidades en paquetes de 25 ejemplares. En este caso los módulos de envío serían: 200, 25 y 1).
- Artículo visible o no. Todos los artículos son visibles para la contratista y para la unidad gestora del contrato, pero puede ser no visible para las Oficinas de Turismo.

La introducción en la herramienta de gestión de los artículos que llegan al almacén la realiza la contratista.

B. Gestión de clientes:

Los clientes los crea la unidad gestora del contrato y su gestión consiste en la posibilidad de dar de baja, anular y modificar clientes por parte de dicha unidad y de la contratista.

Son campos necesarios:

- Número de Cliente
- Nombre
- Dirección
- Localidad
- Teléfono
- E-mail
- Observaciones

C. Gestión de Oficinas:

Las Oficinas de Turismo y los Puntos de Información Turística los crea la unidad gestora del contrato y su gestión consiste en la posibilidad de darlos de alta, baja, activar y desactivarlos por parte de dicha unidad y de la contratista.

Son campos necesarios:

- Código
- Nombre
- Dirección
- Horario
- Tipo de oficina: cabecera, punto, de información, etc.

Las Oficinas de Turismo realizan los pedidos que son revisados, complementados o modificados por la unidad gestora del contrato y una vez realizada esta verificación se da el visto bueno. Entonces el pedido está conforme para su preparación y envío por el almacén de logística. La herramienta de gestión tiene que posibilitar esta función de validación de los pedidos de las Oficinas de Turismo por parte de la unidad gestora del contrato.

D. Gestión de pedidos:

Los pedidos son realizados por la unidad gestora del contrato y por las Oficinas de Turismo a través de la herramienta de gestión.

Pueden existir 4 tipos de pedidos según el lugar de entrega del mismo:

- Pedido realizado por una Oficina de Turismo, Punto de Información, etc. Que tiene que ser entregado en el lugar en el que se encuentra la oficina o feria o evento dentro de Navarra (pedidos de oficina).
- Pedidos que son recogidos en las instalaciones de la empresa del almacén de logística (pedidos de almacén).
- Pedidos que se entregarán en la oficina de Correos designada por el Servicio de Cartería (pedidos de correos).
- Pedidos que tienen que ser enviados a un destino indicado por la unidad gestora del contrato, como puede ser a una feria o evento.

Posibilidad de realizar consultas de los pedidos realizados y por el estado en el que se encuentran: pendiente de validación, preparando, en tránsito, entregado, etc.

E. Elaboración de informes

La aplicación informática debe permitir realizar un seguimiento de toda la actividad que se realiza, por ello debe posibilitar la elaboración de informes de:

- Artículos en stock
- Pedidos
- Clientes
- Entradas/salidas de artículos
- Trazabilidad de los artículos por los diferentes estados

La contratista está obligada a enviar mensualmente a la unidad gestora del contrato un informe de la actividad desarrollada el mes anterior.

5. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DE LA CONTRATISTA

La contratista quedará sujeta al cumplimiento de las siguientes obligaciones específicas, además de las generales recogidas en el pliego regulador de la contratación:

- a) Designar a una persona que coordine la ejecución de los trabajos y ejerza de interlocutora con la unidad gestora del contrato (con teléfono móvil de empresa disponible), así como con capacidad de toma de decisiones en la prestación del servicio y en la resolución de las incidencias que puedan surgir. Por parte de la unidad gestora también se designará una persona que facilite la coordinación de los trabajos.
- b) Prestar atención personal y telefónica en horario, como mínimo, de 8 horas (entre las 8:00 y las 20:00 horas) de lunes a viernes.
- c) Enviar mensualmente a la unidad gestora del contrato un informe de la actividad desarrollada el mes anterior.
- d) Suministrar todos los materiales y recursos humanos necesarios para la recepción, almacenamiento, gestión, preparación y distribución de los materiales, así como cualquier otro gasto adicional que se genere en el cumplimiento de sus obligaciones y, en todo caso, con las calidades y plazos que fije la unidad gestora del contrato.
- e) Asumir la indemnización de cualquier clase de daños causados durante los trabajos o como consecuencia de los mismos, de manera que se cubra el 100% del valor de mercado del producto deteriorado.
- f) Hacer frente a todos los gastos derivados de la correcta ejecución del contrato, sin excepción alguna, así como los impuestos, tasas, licencias, permisos y seguros necesarios.
- g) Obtener las autorizaciones o licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la ejecución del contrato.

6. COMUNICACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La unidad gestora del contrato solicitará la prestación del servicio a través de la herramienta de gestión o vía e-mail a la dirección facilitada por la contratista. Dichas solicitudes serán atendidas dentro de los plazos que fije la unidad gestora del contrato.

El servicio será supervisado por la persona que designe la unidad gestora del contrato, quien controlará la prestación de los servicios solicitados que deberán reflejarse en la documentación que mensualmente deberá presentar la contratista, que indicará con el máximo detalle la

relación y cuantificación de los servicios y trabajos realizados y que se acompañará de la correspondiente factura.

7. DATOS DE LA ACTIVIDAD DE 2019

Se recogen a continuación, a título orientativo de las licitadoras, los datos de actividad correspondientes al año 2019, dado que en 2020 el servicio se ha visto afectado por la pandemia:

- Pedidos gestionados: 827
- Líneas de pedido: 5.830
- Total de unidades: 773.451
- Ocupación: 207 huecos de palé
- Correo postal: 215
- Recogida en almacén: 297
- Pedidos de oficina: 248
- Pedidos Servicio Marketing Turístico: 35