



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE OFICINA FINANCIERA MOVIL EN LA PROVINCIA DE AVILA

1. OBJETO

2. FUNCIONALIDADES Y CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO, CAJERO Y OFICINA MOVIL

- 2.1. Aspectos relacionados con el vehículo puesto a disposición del servicio
- 2.2. Aspectos relacionados con el cajero
- 2.3. Aspectos relacionados con la prestación del servicio de oficina móvil

3. DIFUSIÓN DEL SERVICIO

- 3.1. Diseñar y crear una imagen del servicio a prestar, que incluya
- 3.2. Material impreso, que como mínimo incluirá
- 3.3. Material digital

4. REQUISITOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 4.1. Requisitos relacionados con el vehículo puesto a disposición del servicio
- 4.2. Requisitos relacionados con el cajero
- 4.3. Requisitos relacionados con la oficina móvil
- 4.4. Requisitos relacionados con la difusión del servicio
- 4.5. Incidencias en la prestación del servicio

5. MUNICIPIOS Y RUTAS OBJETO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

7. CONDICIONES ADICIONALES





1. OBJETO.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las prescripciones y especificaciones técnicas del servicio relativo a una oficina financiera móvil que abarque el ámbito geográfico de la provincia de Ávila, de modo que permita dar servicio financiero básico propio de las oficinas financieras físicas a usuarios potenciales en determinados municipios de la provincia de Ávila que carezcan o, se encuentren en riesgo de carecer, de sucursal financiera y/o cajero automático.

Para cumplir con dicho objeto será necesario que la oficina móvil venga adaptada y equipada de manera que pueda ofrecer un servicio dual:

- Atención de operativa financiera básica a través de “ventanilla” realizada por un gestor comercial.
- Disponibilidad de cajero autoservicio que permita operar tanto a clientes como no clientes de la Entidad finalmente adjudicataria del servicio.

El objeto del contrato incluye las siguientes funcionalidades:

- a) Puesta a disposición para la prestación del servicio, de un vehículo, donde estará instalado el cajero y la oficina móvil, el cual realizará las rutas en los diferentes municipios en los que se prestará el servicio.
- b) Adaptación e instalación del cajero y oficina en el vehículo, atendiendo a toda la normativa de seguridad aplicable.
- c) Implantación del software necesario para el correcto funcionamiento del cajero y de la oficina.
- d) Servicio de mantenimiento del vehículo, cajero, los sistemas de seguridad, así como del software que se instale para el correcto funcionamiento durante la vigencia del contrato.
- e) Diseño de las rutas y de los horarios, en los municipios que serán beneficiarios del servicio.
- f) El cajero y la oficina ofrecerán al menos los mismos servicios operativos ofrecidos por la Entidad de la que el usuario sea cliente cuando este opere en una Entidad distinta a la suya.



- g) Puesta a disposición por parte de la empresa de los medios materiales y humanos necesarios para la prestación del servicio, en concreto deberá de asegurar que el servicio sea prestado por dos personas:
- El gestor comercial que realizará las actividades propias del servicio financiero a través de oficina, así como la de velar por el buen funcionamiento del cajero, asumiendo también el rol de “monitor de cajero” para tratar de dar soporte a los usuarios del mismo sobre cualquier duda relativa a su funcionamiento.
 - El chófer o conductor del vehículo, que dispondrá al menos del permiso de conducir C y D, así como el Certificado de Aptitud Profesional (CAP), de forma que quede acreditado la correspondiente cualificación inicial y la realización de los cursos de formación continua que son imperativos para circular por las vías públicas españolas con vehículos dedicados al transporte y que pertenezcan a empresas establecidas en cualquier Estado miembro de la Unión Europea.
- h) El servicio será prestado de lunes a viernes todas las semanas del año, salvo incidencias técnicas que deberán ser solventadas en un plazo máximo de 72 horas, climáticas o por festividades nacionales o de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

Este Pliego, junto con el Pliego de Cláusulas Administrativas, rigen la adjudicación del contrato, su contenido y efectos, de acuerdo con lo establecido, asimismo, en la Ley 9/2017 de 8 de noviembre. por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (En adelante LCSP).

Dichas condiciones serán de aplicación a la totalidad de la prestación y serán supervisadas y evaluadas por personal técnico de la Diputación de Ávila. La presentación de la proposición por el licitador supondrá la aceptación incondicionada de todas las cláusulas del presente Pliego y del Pliego de Cláusulas Administrativas, sin salvedad o reserva alguna.

2. FUNCIONALIDADES Y CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO, CAJERO Y OFICINA MOVIL.

El adjudicatario deberá adecuar el vehículo para la prestación del servicio de conformidad con los siguientes requerimientos:



2.1. Aspectos relacionados con el vehículo puesto a disposición del servicio:

- Tendrá una longitud máxima de 9 metros y un volumen de carga mínimo equivalente a 11 m³ y un radio de giro entre paredes inferior a 14 metros.
- Tendrá cobertura móvil de datos suficientes para la prestación del servicio en todos los municipios que son objeto del contrato, mediante la adopción de las soluciones técnicas que permitan que varios operadores proveedores de telecomunicaciones puedan dar cobertura de forma alternativa al dispositivo.
- Contará con un espacio mínimo de 9 m³ adecuado como oficina y con acceso independiente.
- El vehículo tendrá que cumplir con los requisitos de accesibilidad que se establezcan en la normativa estatal y autonómica, con todas las condiciones sociales de accesibilidad universal para todas las personas, instrucciones de usos y condiciones de comportamiento medioambiental y climático.
- Contará con los sistemas de seguridad exigidos por la normativa correspondiente.
- Contará con rack informático, tomas de red informáticas y ofimáticas, tomas de corriente, puntos de luces tanto internos como externos, equipo climatizador a 220v, grupo electrógeno autónomo mínimo 4500 watt con alimentación directa al depósito del vehículo.
- La empresa se encargará de la tramitación de todas las licencias y permisos que sean necesarios para la puesta en funcionamiento de la oficina móvil. Con este fin, la empresa tendrá que presentar el Informe técnico favorable del Ministerio de Industria que permita la homologación del vehículo para poder dotar el interior con un servicio de cajero automático y oficina.
- Del mismo modo, la empresa presentará un Informe técnico de seguridad del Ministerio del Interior donde se recoja el cumplimiento normativo del Reglamento de Seguridad Privada, en lo referente a los módulos bancarios itinerantes, que permita en definitiva que el vehículo pueda operar bajo esta normativa.
- Contará con GPS para la monitorización de su ubicación.



2.2. Aspectos relacionados con el cajero automático:

- El vehículo al que se hace referencia en los apartados anteriores deberá equiparse con al menos un cajero automático, el cual deberá cumplir con las medidas de seguridad y todos los requisitos que establece la normativa de seguridad, previstas en los artículos 124 del Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada y 15 de la Orden INT/317/2011, de 1 de febrero, sobre medidas de seguridad privada. Teniendo que obtener todos los permisos y autorizaciones correspondientes.
- El cajero automático deberá tener implantado el software necesario para su utilización por parte de cualquier usuario que demande su servicio con independencia de la entidad emisora de la tarjeta o documento usado para la utilización del cajero.
- El cajero automático deberá contar con caja fuerte con un nivel de resistencia grado IV, cumpliendo lo mínimo establecido en las normas EN1143-1:2012 y ECB.S C10.

2.3. Aspectos relacionados con la prestación del servicio de oficina móvil.

- El vehículo deberá disponer del espacio dedicado a la oficina acondicionado para tal finalidad.
- Deberá contar con el mobiliario mínimo de una mesa, una silla, dos sillas de confidente, luminosidad acorde al servicio que se va a prestar y nunca inferior a lo establecido por la normativa correspondiente para la luminosidad de una oficina.
- El equipamiento ofimático mínimo necesario para la prestación del servicio por parte del agente financiero.
- Espacio dedicado al almacenamiento de la documentación generada por la prestación del servicio.
- Reciclador con caja fuerte que cumpla lo mínimo exigido en la Orden INT/317/2011.



3. DIFUSIÓN DEL SERVICIO

3.1. Diseñar y crear una imagen del servicio a prestar, que incluya:

- El desarrollo gráfico y adaptaciones de diferentes piezas destinadas a ser impresas y difundidas.
- Eslogan con el lema o lemas que identifiquen el servicio.
- Textos del material gráfico.
- Textos de las cuñas radiofónicas.
- Guión de los spots publicitarios.
- Diseño de la rotulación exterior del vehículo.

3.2. Material impreso, que como mínimo incluirá:

- Cartel anunciador con la imagen del servicio de oficina móvil. En papel estucado mate de 150 grs., a cuatricromía, con formato 480 x 320 mm.; n° de ejemplares 200.
- Tríptico, impreso a doble cara, en cartulina estucado mate de 300 grs., a cuatricromía, formato 86 x 55 mm. doblado y de 86 x 165 extendido; n° de ejemplares 7.000 ejemplares.
- Rotulación exterior del vehículo.

3.3. Material digital:

- Cuñas radiofónicas: el adjudicatario entregará totalmente maquetadas y listas para su emisión al menos dos cuñas radiofónicas. En cada una de las dos cuñas, no se podrá repetir la voz y se tendrá que alternar mujer/hombre.
- Spots publicitarios: el adjudicatario entregará totalmente maquetados y listos para ser emitidos al menos dos spots publicitarios, uno con duración máxima de 40 segundos y mínima de 30; y otro con una duración máxima de 30 segundos





y mínima de 20. Será responsabilidad del adjudicatario recabar y en su caso adquirir todos los elementos que aparezcan en el spot. Deberán aparecer al menos dos personas en los spots.

4. REQUISITOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. Requisitos relacionados con el vehículo puesto a disposición del servicio:

- Mantener totalmente el vehículo, incluido combustible.
- Realizar y superar las inspecciones oficiales del vehículo.
- Renovar los neumáticos cumpliendo la legislación correspondiente sin límite de kilómetros.
- Contratar la póliza de seguro de responsabilidad civil voluntaria o supletoria con una cobertura máxima por siniestro de 10.000.000,00 € con un sublímite por daños personales de 600.000 €
- Limpiar diariamente tanto exterior como interior el vehículo.
- Renovar la rotulación integral del vehículo en caso de deterioro.

4.2. Requisitos relacionados con el cajero:

- Mantener el cajero instalado en el vehículo.
- Habilitar un servicio de atención al usuario, para incidencias, telefónico en horario de uso del vehículo y por email las 24 horas del día.
- Planificar el efectivo de cada una de las rutas.
- Cumplir la normativa interna del adjudicatario correspondiente a la gestión de cajeros automáticos.
- Realizar la retirada de tarjetas capturadas y su gestión de acuerdo con la normativa vigente.
- Reparar y reponer los componentes del cajero automático.
- Actualizar los software y firmware necesarios del cajero.





- Para las operaciones más habituales realizadas por el cajero, como reintegros a débito, consulta de saldos y/o petición de extractos no se repercutirá ningún coste a los usuarios que realicen dicha operación con tarjetas de débito, de crédito, prepago o libretas emitidas o comercializadas por la empresa/entidad adjudicataria.
- Para las operaciones más habituales realizadas por el cajero, como reintegros a débito, consulta de saldos y/o petición de extractos realizadas con tarjetas emitidas por otros proveedores de servicios de pago, se cobrarán comisiones o tasas a los proveedores de servicios de pagos emisores de dichas tarjetas. En todo caso, la Entidad adjudicataria informará al usuario de la comisión que, en su caso, les cobrará su proveedor de servicios de pagos
- Los usuarios de tarjetas no emitidas por el adjudicatario como mínimo podrán realizar la operación de disposición de efectivo.
- Los usuarios de tarjetas emitidas por el adjudicatario podrán realizar la operativa básica de los cajeros de la adjudicataria.

4.3. Requisitos relacionados con la oficina móvil:

- Mantener adecuadamente el espacio dedicado a oficina.
- La adjudicataria deberá prestar como mínimo los siguientes servicios en la oficina a los usuarios que sean clientes de la adjudicataria:
 - Retiradas en efectivo (pudiéndose exigir preaviso para cantidades superiores a 3.000,00 €).
 - Ingresos en efectivo.
 - Consultar saldos, movimientos.
 - Traspasos entre cuentas del usuario que tenga abiertas en la adjudicataria.
 - Transferencias a cuentas de otros beneficiarios que sean tanto de adjudicataria como de otras entidades financieras.
 - Pago de recibos e impuestos de los que la adjudicataria sea colaboradora del ente recaudador.
 - Pago de Seguros Sociales. Actualización de libretas.
 - Emisión de extractos de cuentas corrientes.





- La adjudicataria deberá prestar como mínimo el servicio de alta como nuevo cliente a los usuarios que no lo sean y así lo deseen.

4.4. Requisitos relacionados con la difusión del servicio:

- El vehículo realizara diariamente una ruta de las indicadas en el apartado siguiente.
- Realizar a petición de la Diputación de Ávila, o como mínimo con carácter anual, un informe con los recorridos realizados por los vehículos, así como de los usuarios de los servicios y operativa realizada en cada parada.
- Poner a disposición del servicio un operario con la categoría de conductor y otro con la categoría de agente financiero.
- La Entidad adjudicataria adquirirá el compromiso de aportar visualización en tiempo real de la ubicación del vehículo cuando esta sea solicitada por la Diputación de Ávila.
- Colocar al principio de la prestación del servicio el cartel del servicio en todas las entidades locales de los municipios en los que se preste el servicio.
- Repartir los trípticos entre los usuarios del servicio.

4.5. Incidencias en la prestación del servicio:

Una vez iniciada la prestación del servicio, el adjudicatario deberá poner en conocimiento del responsable del contrato cualquier imprevisto que pueda aparecer y suponga una paralización del servicio, ya sea por causa del vehículo y/o cajero/os. El imprevisto deberá ser solventado y reanudarse la prestación del servicio al 100% de su funcionamiento en 72 horas laborales. Durante el periodo de avería, el vehículo adscrito al servicio se podrá sustituir por otro vehículo con las mismas o similares prestaciones. Si la suspensión del servicio se alarga más de los 3 días laborales indicados se aplicará una penalización equivalente al 0,1% del importe de adjudicación por cada uno de los días que este suspendido el servicio a contar desde el cuarto día de inactividad. En caso de sustitución del vehículo adscrito al servicio, el vehículo provisional deberá contener los





elementos necesarios para que los usuarios lo identifiquen correctamente.

5. MUNICIPIOS Y RUTAS OBJETO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Se ha realizado una selección de Municipios que no cuentan, o se encuentran en riesgo de carecer, de servicios financieros a través de Oficina financiera o cajero automático.

Como mínimo el vehículo deberá pasar por cada uno de los municipios una vez al mes.

El tiempo de estancia del vehículo en cada localidad será el necesario para atender a la demanda de los usuarios del servicio y nunca podrá ser inferior a 30 minutos.

El lugar de la prestación del servicio en cada municipio será acordado entre la empresa y los ayuntamientos. Será obligación de la empresa contactar con los ayuntamientos para identificar la localización del vehículo para que se adapten a la normativa de seguridad exigida. La ubicación escogida dentro del término municipal procurará minimizar la distancia de los vecinos para acceder al servicio.

Periódicamente el adjudicatario podrá revisar el grado de utilización de las paradas con el objetivo de que resulten lo mas eficientes posible los tiempos de atención y rutas que podrán ser susceptible de modificación, con los límites que se indican en el Pliego de Cláusulas Administrativas, y con la conformidad de la Diputación de Ávila.

Partiendo de esta selección, la empresa deberá proponer rutas que integren, obligatoriamente las 93 paradas incluidas en la siguiente relación.





Población	Habitantes
	INE
GILBUENA	60
MEDINILLA	104
NEILA DE SAN MIGUEL	65
SAN BARTOLOMÉ DE BÉJAR	44
NAVA DEL BARCO	79
NAVALONGUILLA	209
NAVATEJARES	55
TORMELLAS	37
AVELLANEDA	26
NAVALPERAL DE TORMES	87
SAN LORENZO DE TORMES	33
SANTA MARÍA DE LOS CABALLEROS	66
GIL GARCÍA	42
LLANOS DE TORMES (LOS)	58
CASASOLA	68
NAVAESCURIAL	46
CHAMARTÍN	68
CILLÁN	82
SAN MIGUEL DE CORNEJA	53
CASAS DEL PUERTO	83
HOYORREDONDO	60
JUNCIANA	40
LOSAR DEL BARCO (EL)	109
HOYOS DE MIGUEL MUÑOZ	26
MESEGAR DE CORNEJA	57
GALLEGOS DE SOBRINOS	36
NAVACEPEDILLA DE CORNEJA	91
NAVAQUESERA	22
AREVALILLO	67
NARRILLOS DEL ÁLAMO	71
HIJA DE DIOS (LA)	80

Población	Habitantes
	INE
PASCUALCOBO	41
ZAPARDIEL DE LA CAÑADA	85
HOYOS DEL COLLADO	31
BECEDILLAS	77
COLLADO DEL MIRÓN	29





MAJARTIDA DE CONNEJA	30
TÓRTOLES	47
HURTUMPASCUAL	45
MANJABÁLAGO Y ORTIGOSA DE RIOALM/	21
DIPUTACION DEL OLMO	85
DE VALDECASA	60
BULARROS	63
MENGAMUÑOZ	59
MARLÍN	32
SANCHORREJA	85
VADILLO DE LA SIERRA	58
BLASCONUÑO DE MATA CABRAS	14
MUÑOPEPE	99
MUÑOTELLO	66
CASTELLANOS DE ZAPARDIEL	94
MORALEJA DE MATA CABRAS	52
NARROS DEL PUERTO	29
SAN ESTEBAN DE ZAPARDIEL	45
BRABOS	42
NAVADIJOS	32
GALLEGOS DE ALTAMIROS	63
GRANDES Y SAN MARTÍN	26
NARRILLOS DEL REBOLLAR	38
MANCERA DE ARRIBA	72
RIVILLA DE BARAJAS	67
SALVADIÓS	67





Población	Habitantes INE
VITA	80
MUÑOGRANDE	71
SANTO TOMÉ DE ZABARCOS	69
SIGERES	41
VIÑEIRA DE MORANA	50
DONMIDAS	30
GUTIERRE-MUÑOZ	71
SAN BARTOLOMÉ DE CORNEJA	40
ORBITA	73
VILLANUEVA DEL ACERAL	105
CABEZAS DE ALAMBRE	160
CABIZUELA	80
CONSTANZANA	107
DONJIMENO	72
BERNUY-ZAPARDIEL	90
CABEZAS DEL POZO	68
CANALES	39
FUENTES DE AÑO	96
AVEINTE	82
FUENTE EL SAÚZ	157
MONSALUPE	60
SAN JUAN DE LA ENCINILLA	74
POZANCO	49
SAN PASCUAL	43
SANTO DOMINGO DE LAS POSADAS	72
VEGA DE SANTA MARÍA	71
BERROCALEJO DE ARAGONA	49
VILLAR DE CORNEJA	37
OJOS-ALBOS	82
SAN ESTEBAN DE LOS PATOS	23
TOLBAÑOS	76

6. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO.





La empresa dispondrá de un plazo máximo de ciento veinte (120) días naturales, a contar desde la fecha de formalización del contrato, para la puesta a disposición de la oficina financiera móvil perfectamente operativa.

7. CONDICIONES ADICIONALES.

- a) Salvedad hecha de las tareas que no pueden ser objeto de subcontratación, se admite la misma cumpliendo lo especificado en los artículos 215, 216 y 217 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del sector Público.
- b) El adjudicatario, tras la adjudicación del contrato y, a más tardar, cuando inicie la ejecución de éste, comunicará la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.
- c) El adjudicatario necesariamente contará con autorización del Banco de España como "Entidades de **crédito**", toda vez que los servicios de pago sólo se pueden prestar con carácter profesional por las entidades previamente autorizadas y que se relacionan en el Art. 5 del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. El licitador que sea propuesto de adjudicatario deberá presentar la mencionada autorización previamente a la formalización del contrato, y mantenerla vigente a lo largo de la vida del mismo.
- d) La empresa adjudicataria deberá designar un delegado que actuará como interlocutor único ante la Diputación Provincial de Ávila para cuantas cuestiones de índole comercial, administrativa, de facturación y de carácter técnico se deriven de la ejecución del contrato ante las unidades administrativas de la Corporación encargadas del seguimiento y ejecución ordinaria en cuantos aspectos del contrato les correspondan.

