



Servei de Compres i Serveis Generals

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADOR QUE TÉ PER OBJECTE LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE LLIURAMENT DE CARTES CERTIFICADES I NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES L'AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

Índex

Clàusula 1.- Objecte del contracte	2
Clàusula 2.- Territori	2
Clàusula 3.- Descripció i classificació dels enviaments	2
3.1. La descripció dels elements que conformen l'objecte del contracte és la següent:.....	2
3.2. Classificació dels enviaments objecte del contracte	5
3.2.1. Carta i targeta postal certificada:	6
3.2.2. Notificacions	6
Clàusula 4.- Execució dels serveis	6
Clàusula 5.- Terminis de lliurament	8
5.1. Cartes certificades.....	8
5.2. Notificacions	8
Clàusula 6.- Nombre estimat de trameses.....	8
Clàusula 7.- Sistema de facturació i control.....	8
Clàusula 8.- Altres condicions d'execució.....	9
8.1. Incidències	9
8.2. Control de qualitat i seguiment dels enviaments.....	9
8.3. Uniformitat i identificació	10
Clàusula 9.- Informació	10
Clàusula 10. Descripció i classificació dels enviaments	10



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Servei de Compres i Serveis Generals

Clàusula 1.- Objecte del contracte

El contracte té per objecte la prestació de lliurament de cartes certificades i notificacions administratives de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú d'acord amb les característiques determinades al plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP), la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, i l'article 42 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre de procediment administratiu comú de les Administracions públiques, pel que fa a l'entrega de notificacions.

El servei inclourà les activitats de recollida, admissió, classificació, transport, distribució i entrega de cartes certificades nacionals i transfronterers i notificacions nacionals que continguin comunicacions escrites en qualsevol tipus de suport de fins dos kg de pes.

Clàusula 2.- Territori

L'àmbit territorial ha de ser estatal i internacional per a les cartes certificades, i nacional i local per a les notificacions. S'exclou l'àmbit municipal per a les cartes certificades, que ja es ve efectuant per una empresa mitjà propi de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Clàusula 3.- Descripció i classificació dels enviaments

3.1. La descripció dels elements que conformen l'objecte del contracte és la següent:

3.1.1. Carta i targeta postal certificada:

Carta o targeta postal, amb lliurament a domicili, i un sol intent de lliurament, amb garantia fixa de riscos de pèrdua o deteriorament i document acreditatiu com a prova del dipòsit postal i del seu lliurament o no.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, a l'Ajuntament l'esmentat document.

L'empresa adjudicatària habilitarà un canal digital on es podrà registrar les remeses i imprimir directament les etiquetes. En els casos que no sigui possible el registre digital, haurà de facilitar en els casos que les entitats així ho demanin i sense cost, les etiquetes adhesives amb els codis de barres.

En el cas de no ser possible el lliurament a l'interessat per absència, es deixarà avís a la bústia i l'enviament romandrà en llista d'espera durant 15 dies naturals a la seva disposició. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 7 dies.

La carta certificada pot disposar dels serveis addicionals següents:



Servei de Compres i Serveis Generals

- a) Prova d'entrega electrònica (d'ara endavant, PEE), per als certificats, és a dir, aquells productes que requereixen la gestió de la recepció per part de la persona destinatària de l'enviament.

El fitxer que fa possible la PEE és un fitxer en format XML, eXtended Markup Language, que conté la informació del fet final i la informació dels intents d'entrega d'un enviament, al qual s'afegeix un codi segur de verificació (CSV). A més inclou la imatge de la firma digital associada a l'enviament, quan s'entregui correctament, en format Base64, i està signat digitalment amb un certificat reconegut que garanteix l'autenticitat i integritat del document (S3C). El codi segur de verificació (CSV) ha de permetre comprovar qualsevol PEE enviada per una persona client amb l'original emmagatzemat per l'empresa proveïdora de serveis postal.

El format del fitxer XML s'ha de correspondre amb el format que els diferents centres de cost de l'Ajuntament (d'ara en endavant, detallables) que usen aquest servei addicional tenen especificat.

Les fases d'un enviament, vistes des del prisma de la PEE, són les següents:

- 1) Prèvia a registre: per poder rebre una PEE d'un enviament, la persona client del detallable ha d'emplenar la fase prèvia al registre a la pàgina web de l'operador postal.
- 2) Admissió: posteriorment, la persona client del detallable entrega l'enviament físic a l'operador postal.
- 3) Entrega: la persona destinatària rep l'enviament al domicili o el recull a l'oficina de l'operador postal en la qual romanien en llista i signa per donar fe d'aquest fet. Si no es fa possible l'entrega també s'introdueix aquest fet en el sistema, amb les dades de dia, hora i causa de la impossibilitat.
- 4) Recollida de la signatura: la persona empleada de l'operador postal que interactua amb la persona destinatària quan aquesta rep l'enviament recull les dades de l'entrega (dia, hora, lloc, si era en llista, identificació de la persona que rep mitjançant NIF o NIE o equivalent i nom i cognoms, etc.) i la signatura de la persona que rep.
- 5) Creació de la PEE: les dades de tot el procés establertes en les 4 fases anteriors, amb la digitalització corresponent si es fa menester de cadascuna d'elles, s'afegeixen a la PEE en el format XML que es proporcionarà i s'emmagatzemen en el sistema de bases de dades de l'operador postal.
- 6) Enviament de la PEE: el detallable rep la PEE mitjançant sFTP, secure File Transfer Protocol, o sistema alternatiu consensuat amb el detallable. La PEE pot enviar-se en format PDF si escau i hi ha hagut un consens entre el detallable i l'operador postal, o en un altre format que les dues parts consensuin.

- b) Acusament de recepció (AR)

Prova de lliurament de l'enviament realitzat, en format paper, en què constarà la data de lliurament, identificació i signatura de la persona que es fa càrrec de l'enviament i del treballador de l'empresa adjudicatària que realitza el lliurament. Les dades que han de constar en l'avís del rebut hauran de respectar l'assenyalat en els apartats



Servei de Compres i Serveis Generals

anterior. Sempre s'ha de reflectir com a mínim, en cas de no lliurament, la causa, la data i l'hora exacta de l'intent, signatura i identificació de l'empleat de l'operador postal.

3.1.2. Notificacions administratives

Disposicions generals sobre el lliurament de notificacions:

Els requisits del lliurament de notificacions, pel que fa a termini i forma, s'han d'adaptar a les exigències de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques (arts. 40 a 44), i també segons el que estableix l'apartat 4 de l'article 22 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, amb caràcter fefaent en la distribució, entrega i recepció o refús o impossibilitat d'entrega, això com el que preveu RD 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el reglament pel que es regula la prestació dels serveis postals, en tot allò que no s'oposa a la llei.

Quan l'adjudicatari no sigui l'operador designat per a la prestació del Servei Postal Universal per la Llei 43/2010, haurà de disposar d'un sistema que garanteixi la constància, per qualsevol dels mitjans admesos en dret, de la distribució, lliurament, recepció, refús o impossibilitat de lliurament de les notificacions i que supleixi els avantatges que són inherents a la fefaença amb similars quotes d'eficàcia i mitjançant elements de prova aliens a la documentació unilateral de l'empresa o al testimoni dels seus treballadors.

S'adapten també a l'article 56 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les Administracions Públiques de Catalunya.

D'acord amb la normativa anterior, les notificacions administratives tenen aquestes característiques:

1. La notificació es practicarà per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la recepció per l'interessat o el seu representant, així com la data, la identitat i el contingut de l'acte notificat.
2. En els procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat, la notificació es practicarà en el lloc que aquest hagi assenyalat a tal efecte en la sol·licitud. Quan això no sigui possible, en qualsevol lloc adreçat a aquest fi i per qualsevol mitjà conforme al punt anterior.
3. Quan la notificació es practiqui en el domicili de l'interessat, si no hi és en el moment de lliurar la notificació, podrà fer-se càrrec de la mateixa qualsevol persona major de 14 anys que es trobi en el domicili i faci constar la seva identitat. Si ningú es pogués fer càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels 3 dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les 15 hores, el segon intent s'ha de fer després de les 15 h i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de 3 hores entre els dos intents.



Servei de Compres i Serveis Generals

4. Quan l'interessat o el seu representant rebutgi la notificació d'una actuació administrativa, es farà constar en l'expedient, especificant les circumstàncies de l'intent de notificació i es tindrà per efectuat el tràmit seguint el procediment.

Complementant aquests apartats, el RD 1829/1999 assenyala també en l'article 41 que:

Ha de constar la data, la identitat, el número del document nacional d'identitat o del document que el substitueixi i la firma de l'interessat o la persona que es pugui fer càrrec de la notificació en els termes que preveu el punt anterior en la documentació de la persona empleada de l'empresa operadora postal i, si s'escau, avís de rebut que acompanyi l'esmentada notificació, avís en què la persona empleada de l'operador postal ha de fer constar la seva firma i el seu número d'identificació.

Pel que fa als supòsits de notificacions amb dos intents de lliurament o amb un intent de lliurament, caldrà seguir les accions establertes en els articles 42 i 43 del RD 1829/1999. Aquestes accions seran realitzades per l'operador postal.

Finalment:

5. En el cas de notificacions a persones jurídiques es farà constar a efectes de la recepció el nom i cognoms, NIF o document que acrediti la identitat de la persona que signa, i càrrec o relació amb l'entitat i segell d'aquesta.

6. En el cas de no ser possible el lliurament a l'interessat per absència, es deixarà avís a la bústia i l'enviament romandrà en llista d'espera durant 7 dies naturals a la seva disposició a la oficina de la zona de l'adjudicatari que correspongui al seu domicili. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 5 dies.

7. L'empresa adjudicatària emetrà, en el termini de set dies hàbils, a sol·licitud de l'Ajuntament, en el cas que s'haguessin efectuat al·legacions o recursos per defectes en la notificació, un informe per a la seva incorporació a l'expedient administratiu en el qual es recolliran totes les circumstàncies rellevants de la pràctica de la notificació.

Per les característiques pròpies de les notificacions, aquestes sempre inclouran el servei de prova d'entrega electrònica (PEE), amb les especificacions detallades al punt 3.1.1.3. a). No obstant, amb la diferència respecte la PEE de la carta certificada, que en la recollida de la signatura, la persona empleada de l'operador postal que interactua amb la persona destinatària quan aquesta rep l'enviament, també haurà de recollir la informació de si era en domicili a la 1a entrega i si era en domicili a la 2a entrega, si escau.

3.2 Classificació dels enviaments objecte del contracte



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Servei de Compres i Serveis Generals

3.2.1. Carta i targeta postal certificada:

1.	Nacionals	
1.	2.	Certificades interurbanes
1.	Internacionals	
1.	2.	Certificades
1.	Serveis addicionals de certificats	
1.	1.	Acusament de rebuda
1.	2.	Acusament de rebuda electrònic (PEE)

3.2.2. Notificacions

2.	2.	Acusament de rebuda electrònic (PEE)
----	----	--------------------------------------

Altres serveis addicionals:

Serveis addicionals sense cost per l'Ajuntament

- Servei d'Atenció al Client, incloent-hi telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels enviaments cursats per l'Ajuntament. A més, assistència tècnica personalitzada per a l'Ajuntament. Aquest servei s'oferirà sense cost addicional per l'Ajuntament.
- Gestió de Devolucions, servei de classificació en funció de les causes i entrega diària dels enviaments de correspondència retornats. Aquest servei s'oferirà sense cost addicional per l'Ajuntament.
- Certificacions de prova de lliurament: L'adjudicatari haurà d'emetre quan sigui requerit per l'Ajuntament i en relació a aquells productes postals que s'hagin enviat mitjançant avís de recepció, un certificat on constin les dades relatives al lliurament, incloent si aquest s'ha produït o no i les circumstàncies del mateix. Aquest servei s'oferirà sense cost addicional per l'Ajuntament.

Clàusula 4.- Execució dels serveis

Per als serveis postals universals, aquest contracte es regirà en tot allò establert a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, així com la normativa reglamentària sectorial d'aplicació: Servei postal universal, accés a la xarxa postal, autoritzacions administratives singulars, i altres serveis recollits en aquest plec.

Així mateix, per al lliurament de notificacions, es regirà per l'article 42 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre de procediment administratiu comú de les Administracions públiques.

L'empresa adjudicatària hauran de disposar, des del primer dia d'inici del contracte, dins del nucli urbà de Vilanova i la Geltrú, d'un local que reuneixi les condicions per a la realització de l'activitat pròpia del contracte i dotat dels equips necessaris per realitzar les tasques derivades de la seva execució amb la màxima garantia de qualitat,



Servei de Compres i Serveis Generals

i amb l'equipament necessari per garantir la integritat, seguretat i custòdia dels enviaments dipositats.

El local haurà de reunir les condicions d'accessibilitat legalment establertes i disposarà d'una zona d'atenció al públic degudament equipada i condicionada.

L'empresa adjudicatària facilitarà les dades de la persona responsable del contracte, que estarà a plena disposició, actuarà com a interlocutor amb l'Ajuntament, i es farà càrrec de qualsevol incidència, sens perjudici que la derivi a la persona competent en la matèria. Així mateix, l'empresa adjudicatària informará de la persona responsable per a la gestió de la facturació. Per a cada una d'aquests responsables, caldrà identificar: nom, telèfon fix, telèfon mòbil (si escau) i adreça de correu electrònic.

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú dipositarà la correspondència a les oficines que l'empresa adjudicatària tingui habilitades en el mateix municipi. L'empresa adjudicatària haurà de mantenir reserva absoluta respecte la informació i les dades que puguin conèixer com a conseqüència de l'execució del servei. Al respecte, haurà de complir en tot moment amb el deure de confidencialitat i secret segons el que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en lo que respecta al tractament de dades personals i al lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).

L'empresa adjudicatària serà responsable del bon estat de conservació de la documentació i/o paquets lliurats, de la pèrdua d'aquests i del lliurament a les persones o oficines designades.

D'altra banda, l'empresa adjudicatària proveirà les aplicacions informàtiques que l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú requereix per tal de seguir l'execució del contracte adaptant-se al que aquests tenen en el moment de l'adjudicació. Entre aquestes, almenys hi ha les següents:

- a) Sistema on-line per al seguiment dels enviaments.
- b) Sistema on-line perquè els diferents centres de cost ("detallables") es descarreguin els seus albarans.
- c) Sistema on-line per reclamar i descarregar els certificats de lliurament de les cartes certificades, notificacions o acusaments extraviats.

Per tal que siguin vàlids, si realment l'acusament de rebuda consta en el sistema informàtic de l'operador postal i el que ha ocorregut és la pèrdua de la notificació o acusament de rebuda, l'eina permetrà imprimir un informe signat electrònicament per l'operador postal en el qual consti la identificació de l'enviament o l'acusament de rebuda extraviat, les dades que consten en el sistema d'informació de l'operador postal pel que fa a l'element extraviat, i una motivació de la creació d'aquest informe en base a la pèrdua de l'element original.



Servei de Compres i Serveis Generals

Clàusula 5.- Terminis de lliurament

Els terminis màxims de lliurament són els que es relacionen a continuació, i començarà a comptar des de la mateixa data de la seva retirada de les dependències de l'Ajuntament o des del seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària. Al lliurament, l'adjudicatari signarà un rebut justificatiu de les trameses lliurades.

5.1. Cartes certificades

Nacionals

Certificades interurbanes72 h

Internacionals

Certificades Europa4 dies

Certificades resta món8 dies

5.2. Notificacions

1r intent:

Locals48 h

Interurbanes.....72 h

Per al 2n intent: 24 hores més que el 1r intent.

Clàusula 6.- Nombre estimat de trameses

En el model d'oferta econòmica del Plec de Clàusules Administratives Particulars es relaciona el volum de estimat de trameses realitzades durant un any, desglossat per tipus de producte postal, per tram de pes i per tipus de destinació. Aquests volums constitueixen una estimació global del contracte i en cap cas representa una obligació contractual.

Totes les trameses s'hauran de facturar conjuntament. No obstant, actualment hi ha 27 centres de cost que consten actualment donades d'alta com a unitats destinatàries del servei, i que requereixen d'un usuari propi per a la gestió de les seves trameses.

Qualsevol sol·licitud d'alta, baixa o modificació de centre de cost haurà de ser acceptada i tramitada per l'empresa adjudicatària.

Clàusula 7.- Sistema de facturació i control

La facturació, que serà mensual i corresponent al mes vençut, expressarà l'import net total de despesa, l'impost sobre el valor afegit i l'import total, per cada un dels productes i detallarà cada un d'ells, tant per destinació i per trams de pes.



Servei de Compres i Serveis Generals

Clàusula 8.- Altres condicions d'execució

L'Ajuntament disposarà les trameses agrupades per producte, tram de pes i destinació, i aniran acompanyades d'un albarà de lliurament on es detallarà: Número i nom del client, número de contracte, número d'unitat de facturació de unitat de cost, així com aquella altra informació que es consideri oportú. Així mateix, es desglossaran pels conceptes assenyalats anteriorment (producte, tram de pes i destinació), així com per al tipus d'enviament: certificat o amb servei addicional.

Així mateix, l'empresa adjudicatària posarà a disposició un servei d'atenció al client, per a assistència personalitzada, amb una adreça de correu electrònic i número de telèfon disponible, com a mínim, de dilluns a divendres, en horari de matí i tarda, amb un total de 8 hores diàries, i amb el compromís de resolució immediata dels dubtes o incidències, sempre que això sigui possible.

L'empresa adjudicatària disposarà d'una pàgina web o aplicació informàtica que es facilitarà a totes les unitats de cost, per tal de poder fer les trameses per als dipòsits d'enviament, així com el seguiment, si s'escau, de les trameses lliurades.

8.1. Incidències

En el cas d'incidències que dificultin el compliment de les obligacions per part de l'empresa adjudicatària, haurà de ser posada en coneixement de l'Ajuntament, en un termini màxim de dos dies hàbils, per a la seva consideració i resolució entre l'Ajuntament i el responsable designat per l'empresa adjudicatària.

8.2. Control de qualitat i seguiment dels enviaments

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar els controls de qualitat suficients per assegurar que el mètode i els requeriments de la notificació es segueixen correctament pel seu personal, comunicant els resultats d'aquests controls a l'Ajuntament quan li sigui requerit.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament i de forma gratuïta un sistema d'informació en línia que permeti als gestors el seguiment i control de les trameses i conèixer l'estat dels enviaments de forma individualitzada.

El sistema d'informació de l'empresa adjudicatària haurà de permetre extreure de forma clara, estadístiques reals mensuals i anuals de totes les variables del servei.

L'Ajuntament es reserva el dret de poder dur a terme en qualsevol moment el seguiment i control de la prestació del servei contractat. Aquest control el podrà fer el personal de l'Ajuntament que hagi estat designat per aquesta finalitat, tot i que l'empresa adjudicatària igualment ha de designar els seus interlocutors. A efectes de control, qualitat i possibles reclamacions, l'empresa adjudicatària haurà d'estampar en els enviaments que se li confiïn el seu segell o qualsevol identificació inequívoca.

L'empresa adjudicatària haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure possibles incidències que poguessin sorgir i que permeti una resolució que perjudiqui



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Servei de Compres i Serveis Generals

el menys possible la bona marxa del servei. Els serveis a què es refereix el present plec es realitzaran a risc i ventura de l'empresa adjudicatària.

8.3. Uniformitat i identificació

El personal adscrit a l'execució del servei haurà d'anar degudament uniformat d'acord amb els criteris corporatius del contractista, i amb la informació que permeti la seva identificació i de l'empresa per part dels usuaris.

Clàusula 9.- Informació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'accés de l'Ajuntament a totes les dades relatives a l'execució del contracte i al seu tractament en format editable.

Mensualment l'empresa adjudicatària facilitarà en suport informàtic un resum dels enviaments lliurats i els retornats sense lliurar, detallant en aquest cas, les causes concretes que el motiven. Així mateix, a la finalització de l'exercici econòmic, l'empresa adjudicatària hauran de facilitar en suport informàtic un resum dels enviaments gestionats durant aquest període, detallant el número d'enviaments i els imports corresponents per tipus de servei, trams de pes, àmbit de destí i serveis addicionals quan procedeixi.

Clàusula 10. Descripció i classificació dels enviaments

El conjunt dels productes que s'engloben en el present plec de prescripcions tècniques són cartes i targetes postals, cartes certificades i notificacions. Queden inclosos tots els productes relacionats a l'Annex de l'oferta econòmica del plec de clàusules administratives.

Tècnica Responsable de Serveis Generals i Cc

Gemma Noya Espina: