



Número d'expedient: PACC2023000048

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ ELS
SERVEIS POSTALS, IMPRESSIÓ I ENSOBRAT, MISSATGERIA I PAQUETERIA DE
L'AJUNTAMENT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT**

ÍNDEx

1. INTRODUCCIÓ	2
2. OBJECTE I NECESSITAT DEL CONTRACTE	2
3. ÀMBIT TERRITORIAL	Error! Bookmark not defined.
4. SERVEIS SUBJECTES A CONTRACTE	3
5. INFORMACIÓ QUE HA DE CONSTAR EN ELS JUSTIFICANTS DE RECEPCIÓ	8
6. CONDICIONS COMUNES D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	10
7. ALTRES CONDICIONS	11
8. CONTROL DE QUALITAT	13
9. CONFIDENCIALITAT	14
10. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS	14
12. PRESENTACIÓ DE LA PROPOSTA TÈCNICA	15



1. INTRODUCCIÓ

La gestió del servei de comunicacions i notificacions administratives són tasques inherents al funcionament de les Administracions públiques en compliment de la normativa vigent en matèria de procediment administratiu, a més de constituir, l'enviament de la correspondència, un dels instruments essencials de l'Ajuntament en l'exercici de les seves funcions i en la relació amb la ciutadania.

Així mateix la impressió i ensobrat de les notificacions administratives i les comunicacions en format paper, són una tasca prèvia imprescindible, que guanya eficiència si es tracta tot el procés de manera integral, evitant desplaçaments i per tant temps, minimitzant la possibilitat d'errors i/o pèrdues, per la qual cosa és convenient la contractació del servei integral de la gestió i pràctica de les notificacions i les comunicacions.

Associat a les comunicacions i notificacions, sí bé de manera puntual, està el servei de missatgeria i paqueteria que pugui derivar de l'activitat administrativa.

2. OBJECTE I NECESSITATS DEL CONTRACTE

L'objecte de la present licitació és la prestació dels serveis postals derivats de la correspondència que genera l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat, ja sigui en forma de comunicacions informatives, cartes ordinàries o notificacions administratives en format paper, tal com estableix de conformitat al que estableix la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del Procediment administratiu comú de les administracions públiques. Aquest servei no és susceptible de gestió directa municipal amb els mitjans personals i materials de què disposa la Corporació local.

Aquesta prestació de serveis postals va associada als treballs d'impressió, plegat i ensobrat i posterior distribució postal, així com, complementàriament el servei puntual de missatgeria i paqueteria.

S'entén per servei postal la recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transports, distribució i lliurament de correspondència, de qualsevol pes, en les modalitats especificades, tant dins com fora del terme municipal i tant en territori nacional com internacional.

La descripció dels enviaments postals és la que es contempla en el títol I, capítol III del Reglament pel qual es regula la prestació dels serveis postals, aprovat per Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, modificat pel Reial Decret 503/2007, de 20 d'abril.

Sens perjudici de les particularitats que s'indiquen en el plec, i mentre no es produeixin canvis legislatius o de normativa legal que afectin a les condicions i prescripcions tècniques del present contracte, la prestació dels serveis postals s'ajustarà al disposat a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, els drets dels usuaris i del mercat postal i en el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual es regula la prestació dels serveis postals, modificat pel Reial Decret 503/2007, de 20 d'abril, en tant no s'oposi, contradigui o resulti incompatible amb el disposat en la Llei 43/2010.



Per missatgeria i paqueteria, s'entén la recollida i/o lliurament de documentació i correspondència urgents així com d'objectes que l'Ajuntament necessiti transportar o recollir.

No formen part de l'objecte del contracte les notificacions i comunicacions electròniques.

L'Ajuntament es reserva la possibilitat de realitzar enviaments mitjançant el seu propi personal, per motius d'urgència o conveniència

3. ÀMBIT TERRITORIAL

El territori considerat per efectuar el repartiment de notificacions i resta de trameses postals comprèn l'àmbit local del municipi de Sant Feliu de Llobregat, nacional i internacional.

4. SERVEIS SUBJECTES A CONTRACTE

1. Serveis postals

Seràn objecte d'aquest servei els enviaments de la correspondència oficial detallada a continuació:

a) Ordinària. Àmbit nacional i internacional

Seràn objecte d'aquest servei la distribució de tot tipus de cartes i correspondència oficial de caràcter ordinari amb qualsevol destinació, amb lliurament a l'adreça de les persones destinatàries que, a efectes postals, figuri en els enviaments.

Els lliuraments s'han d'efectuar en els terminis màxims que s'indiquen en la següent taula.

Àmbit	Tipus	Termini
Local	Ordinàries	48 h
Nacionals	Ordinàries	72 h
Internacionals	Ordinàries: Europa	4 dies
Internacionals	Ordinàries: Resta del món	8 dies

b) Certificada amb justificant de recepció. Àmbit internacional

Cartes oficials amb avís de rebuda i/o justificant de recepció, mitjançant document en el qual consti la data de recepció, identificació amb nom, cognoms, número del document d'identitat i signatura de la persona destinatària, així com la de la persona

que realitza el lliurament i, en el cas de no haver-se pogut lliurar la especificació dels motius.

El termini màxim de lliurament són els que es relacionen a continuació.

Àmbit	Tipus	Termini
Internacionals	Certificades: Europa	4 dies
Internacionals	Certificades: Resta del món	8 dies

c) Notificació administrativa nacional (carta certificada, amb avís de rebuda i/o justificant de recepció, més la gestió d'entrega de notificacions i evidència electrònica de lliurament).

Les notificacions administratives hauran de realitzar-se segons les exigències de la Llei 39/2015, de 2 d'octubre de Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, així com, en el seu cas, les exigències previstes al Real Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament que regula la prestació dels serveis postals, modificat pel Real Decret 503/2007, de 20 d'abril. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema que garanteixi la constància, per qualsevol dels mitjans admesos en dret, de la distribució, lliurament, recepció, rebuig o impossibilitat de lliurament de les notificacions o de les certificacions.

En concret la notificació, quan es practiqui en el domicili de la persona interessada, es practicarà de la següent manera:

- Es recollirà la signatura de la persona a qui va dirigida la notificació, fent constar la data, hora del lliurament, el número d'identificació personal (DNI, passaport, etc.) de la mateixa i la identificació de l'acte notificat. També, haurà de quedar constància del nom, cognoms, NIF i signatura del notificador i el resultat de la gestió.
- Si la persona destinatària de la notificació no es troba en el seu domicili, es practicarà la notificació a qualsevol persona major de catorze anys que es trobi en el mateix, sempre que faci constar la seva identitat.
- Si cap persona pogués fer-se càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i la hora en que es va intentar la notificació, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent s'hagi realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i a la inversa, i cal deixar en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre tots dos intents de notificació. Si el segon intent també és infructuós, s'ha de procedir tal com preveu l'article 44 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Si no es pot efectuar el lliurament, s'oferirà a la persona destinatària un termini de 7 dies hàbils de permanència de la tramesa a les oficines o punts d'entrega de l'empresa adjudicatària, dipositant en la bústia o lloc destinat a l'efecte un avís que informi d'aquest extrem, els horaris i de l'adreça on es pot de recollir la notificació.



- Quan la persona interessada o la representant rebutgi la notificació d'una actuació administrativa, es retornarà a l'Ajuntament amb una diligència en la que s'indiqui aquesta circumstància i el motiu que l'origina, així com el nom, cognoms i número d'identificació personal (DNI, passaport, etc.) que permeti la seva completa identificació, amb la finalitat de poder fer-lo constar a l'expedient, especificant les circumstàncies dels intents de notificació, per tal de poder donar per efectuat el tràmit i continuar el procediment.
- Els justificants de recepció, es duran a terme mitjançant **prova electrònica de lliurament i el retorn es farà per mitjans electrònics, com a màxim, al dia següent hàbil des de que sigui practicada la notificació.**
- Per tal de poder fer efectiu i eficaç l'intercanvi electrònic d'informació de la pràctica de les notificacions i que permeti recavar en origen, com a document, el retorn de les evidències electròniques de lliurament, **caldrà que l'empresa adjudicatària disposi d'un sistema compatible amb el SICER, amb la finalitat d'integrar-lo amb el gestor d'expedients corporatiu.**
- La notificació s'entén practicada de conformitat a als articles 41 i següents de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre de Procediment administració comú de les administracions públiques.
- Totes les notificacions que no s'hagin pogut lliurar a la persona interessada es retornaran a l'Ajuntament, al dia següent en el qual s'hagi verificat la impossibilitat de la notificació.
- La informació detallada de la pràctica es comunicarà a l'Ajuntament per mitjans electrònics, de manera que es pugui integrar automàticament en els sistemes de gestió d'expedients de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat.

Els terminis de lliurament o del primer intent de les notificacions administratives són, com a màxim els següents:

Àmbit	Tipus	Termini
Local	Notificacions administratives	48 h
Nacionals	Notificacions administratives	72 h

2. Servei de missatgeria i paqueteria (nacional)

Aquest servei consisteix en la recollida i lliurament de documents i paquets a les persones i/o domicilis que s'indicanen en cada una de les trameses a realitzar dintre del territori nacional.

Aquest servei es puntual i complementari a la distribució i lliurament de documents o paquets derivats de les actuacions administratives i es durà a terme en funció de les necessitats del moment, amb les instruccions que convinguin en cada cas.

El termini de lliurament màxim es detallarà en cada servei.

Caldrà lliurar un justificant de recepció de la tramesa, preferentment per mitjans electrònics

3. Impressió plegat i ensobrat, inclòs el sobre de la correspondència oficial

Característiques i singularitats del servei

- El sobre serà de mides 11,5cm X 22,5 m. Tipus americà, de paper reciclat, amb finestreta a l'esquerra i l'anagrama de l'Ajuntament, imprès a 1+1 tinta negra per les dues cares, segons plantilla que es facilitarà.
- L'Ajuntament facilitarà el disseny del paper preimprès a efectes de la configuració de la finestreta del sobre.
- La impressió dels documents es realitzarà majoritàriament a dues cares i en blanc i negre. Ocasionalment podran ser en color i a una cara.
- Cada notificació o carta ordinària tindrà, en general, un sol document. No obstant, en aquelles ocasions en que es precisi unir diversos documents en una mateixa notificació, l'entitat contractant facilitarà el corresponent protocol de treball.
- Tipus d'ensobrat: sobre finestreta, plegat i ensobrat.
- Lliurament de documents a l'adjudicatari: El traspàs dels fitxers es farà mitjançant el protocol estàndard de transferències de fitxers ftp (File Transfer Protocol). L'empresa adjudicatària ha de tenir, impresa, plegada i ensobrada la correspondència inclosa en els fitxers com a màxim en 24 hores a partir de la seva recepció.
- En funció del tamany dels fitxers i de les necessitats d'urgència s'escollirà el protocol de treball més idoni en cada ocasió.
- La impressió tindrà un mínim de 600 punts de resolució per polzada.
- L'empresa adjudicatària no realitzarà cap manipulació sobre el fitxer original en quant a canvi de contingut, ni a classificació dels registres, que hauran d'imprimir-se en el mateix ordre que s'estableixi en els protocols de treball, segons aparegui en el fitxer subministrat per l'Ajuntament.
- El paper serà DIN A4 80 g/m2, 100% reciclat, blanc i ha de complir la ISO 70
- Inclou la confecció on-line d'albarà de lliurament.
- Una vegada impresos i ensobrats els documents, es procedirà al manipulat dels mateixos, classificant els enviaments per codis postals i municipis, per al seu franqueig i lliurament que es facturarà d'acord amb els preus unitaris de carta / notificació i/o serveis addicionals.



4. Altres requisits a complir en els serveis.

- **Servei d'Atenció al Client:** Inclouent telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels enviaments cursats per l'Ajuntament. A més, assistència tècnica personalitzada per a l'Ajuntament.

- **Avís de recepció:** Confirmació de la constància de la pràctica de les notificacions i de les incidències d'una tramesa.

- **Prova electrònica de lliurament:** L'empresa adjudicatària haurà de generar una prova de lliurament electrònica amb segell de temps digital per cada notificació administrativa, recollint la imatge de la signatura del destinatari mitjançant PDA, tauleta digitalitzadora o qualsevol altre sistema equivalent que tingui implantada l'empresa adjudicatària i que permeti l'eliminació de l'acusament de rebuda en paper amb les garanties legals adequades i sense capacitat de repudi. D'aquesta manera, crearà un document en format XML i/o PDF per cada enviament que contingui la informació de l'esdeveniment final, dels seus possibles intents de lliurament, la imatge de la signatura digital associada a aquest enviament (en cas de ser lliurat correctament), i que estigui signat digitalment amb un certificat reconegut que garanteixi l'autenticitat i integritat del document. En aquest sentit la prova electrònica de lliurament amb segell de temps digital per cada notificació administrativa constitueix un element essencial en la prestació del contracte.

S'haurà de garantir que tot el procés, des de l'inici amb la transferència del fitxer dels lliuraments fins al final amb la recepció del fitxer resultant de les notificacions, sigui completament digital i sense existència d'informació en paper (més enllà de l'enviament en si mateix) en cap punt del procés.

Així mateix el procés haurà d'incloure segells de temps digital en tots els intents de lliurament realitzats, bé siguin reeixits o fallits.

Cada prova electrònica de lliurament disposarà d'un codi d'identificació únic que permeti descarregar el document signat electrònicament i verificar la integritat i autenticitat de les signatures que conté i dels seus respectius segells de temps.

L'emissor haurà de gaudir de les garanties d'identitat així com assegurar la integritat, autenticitat i conservació del document (justificant de rebut electrònic), de conformitat amb el que estableix la Llei 59/2003, de 19 de desembre de Signatura electrònica, i altra legislació aplicable.

- **Gestió integral de notificacions informatitzades i cartes ordinàries:** La contractació d'aquest servei addicional d'impressió, plegat i ensobrat i la posterior distribució postal dels documents generats per aquest Ajuntament es prestarà segons les especificacions tècniques i de disseny subministrades per l'Ajuntament. Així mateix, el traspàs dels fitxers es farà mitjançant el protocol estàndard de transferències de fitxers ftp (File Transfer Protocol).



5. INFORMACIÓ QUE HA DE CONSTAR EN ELS JUSTIFICANTS DE RECEPCIÓ

En tots els justificants de recepció haurà de constar clarament el nom i cognoms, NIF o altre document identificatiu de les persones, destinatària, de la que es fa càrrec i de la notificadora, a més de les signatures de la persona que es fa càrrec i de la notificadora.

En els avisos i proves electròniques de lliurament de les notificacions han de constar les circumstàncies següents, segons sigui el cas:

1. Lliurat a domicili (signat)

Podrà signar el justificant:

La persona titular de la notificació, es farà constar el nom i cognoms, NIF o qualsevol altre document que demostrï la seva identitat, data, hora de la notificació i signatura.

La persona representant o qualsevol altra que es trobi en el domicili major de 14 anys, fent constar les seves dades identificatives.

En el cas que la persona interessada estigui absent del domicili es considerarà vàlida la signatura del personal de consergeria o porteria, i en el cas que aquest personal no permeti l'accés al domicili caldrà fer constar aquesta circumstància.

2. Adreça incorrecta

Es considerarà adreça incorrecta:

a) Quan el nom i/o carrer assignat a la notificació no existeixi realment, o actualment sigui plaça o via pública.

b) Quan la finca sigui solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocant, en construcció o estigui subjecte a un procés de rehabilitació integral.

c) Quan a l'adreça de la notificació no consti número, pis i/o porta i sigui impossible la localització de la persona destinatària.

3. Absent

Es considerarà absent quan no hi hagi ningú al domicili del destinatari. Si ningú ens facilita l'accés a la finca es considerarà que l'interessat és absent.

Es repetirà un segon intent en hora diferent dins dels tres dies següents.

En cas que el primer intent de notificació s'hagi realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i a la inversa, deixant en tot cas com a mínim un marge de diferència de tres hores entre ambdós intents de



notificació si continua la mateixa situació es farà constar aquesta circumstància a l'avís de recepció juntament amb els dies i hores en que s'han intentat els lliuraments.

4. Desconegut

Quan no existeixi bústia a nom de la persona interessada i ens informin, en el mateix domicili (carrer, número, pis i porta) de la notificació:

- Que la persona interessada no viu ni ha viscut mai al domicili.
- Que ha marxat sense deixar dades.

5. Difunt

Quan ens informin en el domicili o personal de porteria o consergeria que la persona interessada és difunta, fent constar la persona informant.

6. Refusat

Només pot refusar la persona interessada o la seva representant legal.

Si en el primer intent es refusa la notificació cal fer-ho constar per escrit amb la seva signatura, identificació i data en l'avís de recepció. En aquest cas no caldrà un nou intent.

7. Ningú se'n fa càrrec

Quan ningú al domicili de la persona destinatària es vol fer càrrec de la notificació.

Si la persona que pot fer-se càrrec de la notificació es nega a acceptar-la i a manifestar per escrit aquesta circumstància amb la seva signatura, identificació i data en l'avís de recepció, s'efectuarà igualment un segon intent en hora diferent en els tres dies següents.

Si el primer intent de notificació s'hagués realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i a la inversa, deixant en tot cas com a mínim un marge de diferència de tres hores entre ambdós intents de notificació.

Si qualsevol persona que estigui en el domicili (carrer, número, pis i porta) o personal de porteria o consergeria no es vol fer càrrec de la notificació, es farà constar aquest extrem i s'efectuarà un segon intent.

Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin, havent d'actualitzar els procediments per tal d'acomplir amb els preceptes de la llei.

8. Lliurat a l'oficina o punt de recollida o no recollit.

Quan la persona interessada o degudament autoritzada es personi en l'oficina o punt de recollida.



Quan passat el termini establert la persona interessada no recull la notificació, es farà constar aquest fet.

En qualsevol cas cal indicar les dades identificatives que es detallen en el primer paràgraf d'aquest apartat 4.

6. CONDICIONS COMUNES D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

1) Procediment de recollida i lliurament:

L'empresa contractista haurà de recollir la correspondència oficial, si per qualsevol circumstància no es pot fer mitjançant l'intercanvi electrònic de fitxers i la documentació i/o material de missatgeria o paqueteria en les dependències de l'Ajuntament indicades a l'efecte quan li sigui requerit.

També caldrà que torni a les dependències municipals que s'indiquin, les devolucions de la correspondència ordinària que no s'hagin pogut lliurar, les notificacions refusades o que hagin estat infructuoses, els justificants de recepció de missatgeria i paqueteria, etc.

Aquesta recollida, així com les devolucions esmentades a l'Ajuntament s'efectuarà obligatòriament per l'empresa sense cap cost a l'Ajuntament per aquest concepte.

L'Ajuntament facilitarà al contractista un albarà d'entrega en el que es relacionen totes les trameses que se li enviïn.

2) Horari de prestació del servei

La prestació del servei s'haurà de dur a terme en horari de matí i tarda de dilluns a divendres. En tot cas l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un punt de recollida al municipi de Sant Feliu de Llobregat i amb un horari d'atenció al públic, que serà, com a mínim, **de dilluns a divendres de 9 a 17 hores en horari partit**.

L'obligació de disposar d'aquest punt de recollida serà efectiu en el moment de la formalització del contracte.

En cas que en el moment de presentació de l'oferta no es disposés d'aquest punt de recollida caldrà que s'aporti un compromís de disposar-ne abans de formalització del contracte.

L'empresa adjudicatària es compromet al repartiment i lliurament dels enviaments a totes les destinacions, bé a través de la seva pròpia xarxa, la d'altres xarxes postals nacionals o internacionals amb qui tinguin acords o mitjançant l'operador designat per a la prestació del Servei Postal Universal, si fos el cas.

3) Incidències

Un cop formalitzat el contracte l'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un servei d'atenció al client, per tal que els diferents operadors puguin resoldre els dubtes o



incidències que es produeixin tant durant la fase de posada en marxa com posteriorment.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar el número de telèfon i l'adreça de correu electrònic del servei d'atenció.

En el cas d'incidències que dificultin el compliment de les obligacions per part de la contractista, aquestes s'hauran de posar en coneixement de l'Ajuntament, en un termini màxim de dos dies hàbils, per a la seva consideració i resolució entre l'Ajuntament i la persona responsable de l'empresa adjudicatària.

7. ALTRES CONDICIONS

1. La complementació d'avisos de recepció de les notificacions

Els avisos de recepció han de fer-hi constar: Resposta de la notificació en cada visita; el NIF, nom, cognoms i signatura de la persona notificadora; data i hora 1a visita; data i hora 2a visita en el cas que aquesta fos necessària; si la notificació és entregada o refusada, signatura de la persona que signa o refusa i dades necessàries per a la correcta identificació (nom, cognoms, NIF); nom de l'empresa adjudicatària.

L'Ajuntament podrà modificar els aspectes que ha de contenir l'avís de recepció (per complir amb els requisits legals o per aconseguir una millor qualitat) prèvia comunicació escrita a l'empresa de distribució.

L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar els controls de qualitat adients per tal d'assegurar el nivell de qualitat demanat en aquest plec de condicions. Així mateix, paral·lelament, l'Ajuntament realitzarà al seu torn controls per a comprovar la qualitat del servei prestat.

Es considerarà incorrecta una notificació en la que manqui un o més dels conceptes assenyalats en aquesta clàusula.

2. Direcció i interlocució

L'execució del contracte es realitzarà de conformitat amb les directrius proporcionades per la persona responsable del contracte que a tal efecte es designi per l'Ajuntament, la qual serà l'encarregada de les relacions amb l'empresa adjudicatària i que transmetrà les instruccions precises pel compliment de l'objecte del contracte.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de designar una persona que servirà d'interlocutora amb l'Ajuntament que serà l'encarregada de rebre les instruccions que li faci arribar la persona designada per l'Ajuntament de conformitat amb el paràgraf anterior i acompanyarà, si cal a la responsable de l'Ajuntament en les visites inspectores que, en el seu cas, es realitzin.



3. Mitjans materials i humans.

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i humans necessaris per l'adequada prestació dels serveis objecte del contracte, especialment en el que es refereix al compliment dels terminis.

El personal de l'empresa adjudicatària adscrit a l'execució del contracte no tindrà en cap cas relació laboral amb l'Ajuntament. Els empleats que tinguin contacte amb el públic hauran d'estar uniformats de manera que quedi identificada l'empresa i cuidaran especialment el tracte amb la ciutadania.

4. Inspecció del Servei

L'Ajuntament exercirà d'una manera continuada i directa la inspecció dels treballs objecte del contracte a través de la persona responsable del contracte sense perjudici de que pugui delegar algunes de les funcions a altre personal de la Corporació.

5. Equipament

L'empresa adjudicatària vindrà obligada a aportar a l'Ajuntament, tot l'equipament com carros, safates, etiquetes autoadhesives amb codis de barres, formularis d'acusament de rebuda, dispositius electrònics per a la prova electrònica de lliurament, etc. que siguin necessaris per al perfecte funcionament dels serveis postals objecte del contracte.

6. Servei de gestió de la informació telemàtica dels enviaments

Els enviaments de correspondència amb constància de lliurament, així com els enviaments ordinaris que requereixin traçabilitat, hauran de ser gestionats mitjançant un sistema de seguiment i control de la informació que contempli les circumstàncies del seu lliurament, l'intercanvi d'informació telemàtica i haurà de poder proporcionar a l'Ajuntament diàriament de forma telemàtica la informació que l'Ajuntament consideri rellevant.

L'Ajuntament i l'adjudicatària duran a terme les actuacions necessàries per tal de garantir l'intercanvi per mitjans telemàtics segurs en relació als fitxers que hagin de compartir per a l'assoliment de l'objecte del contracte.

A aquest efecte, es demanarà com a mínim, les següents funcionalitats:

a) Seguiment dels enviaments: l'adjudicatari haurà de realitzar el seguiment i control de les notificacions, incloent les circumstàncies i resultats de la pràctica de les notificacions informatitzades, amb una periodicitat mínima mensual.

L'adjudicatari haurà de comunicar a l'Ajuntament els enviaments que consideri perduts o extravïats.

b) Informació sobre els resultats (control de gestió). El sistema informàtic proporcionarà mensualment o quan es requereixi per part de l'Ajuntament, en format



electrònic i, si escau, en paper, informació individualitzada, de cada notificació informatitzada indicant, com a mínim, les següents dades:

- a. Número d'enviament.
- b. Servei emissor.
- c. Data de lliurament.
- d. Data del primer intent.
- e. Resultat del primer intent.
- f. Data del segon intent.
- g. Resultat del segon intent.
- h. Data de recollida en llista, si escau.
- i. Data d'enregistrament de les dades
- j. Data de la digitalització, si escau
- k. Data de la devolució de l'avís a l'Ajuntament.

7. Informació anual sobre l'estat d'execució del servei

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a l'Ajuntament, informació, a la finalització de cada any d'execució, així com a la finalització del contracte. L'esmentada informació, que es remetrà en suport informàtic, consistirà en un resum dels enviaments gestionats durant l'exercici, detallant el número d'enviaments, el resultat de les notificacions (lliurades en primer intent, en segon intent, en el punt de recollida, refusades, retornades, és a dir, amb detall de les diferents situacions que s'hagin produït) i els imports corresponents per cada tipus de servei, trams de pes, àmbits de destí i serveis addicionals quan procedeixi, degudament classificats

8. CONTROL DE QUALITAT

L'Ajuntament es reserva el dret de poder portar a terme en qualsevol moment el seguiment i control de la prestació del servei contractat. Aquest control podrà realitzar-se per personal de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat que amb aquesta finalitat sigui designat, tenint l'empresa adjudicatària que designar també interlocutors.

Als efectes de control de qualitat del servei i possibles reclamacions, l'empresa adjudicatària haurà d'indicar en els enviaments que se li confiïn la seva identificació inequívoca.

De conformitat amb l'article 15 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, l'empresa adjudicatària haurà d'indicar en la coberta de l'enviament, la identificació de l'operador postal que es faci càrrec del mateix, així com la data en que es produeix.

Per avaluar la qualitat del servei, l'Ajuntament podrà realitzar periòdicament un mostreig de les notificacions administratives.

L'empresa adjudicatària està obligada a atendre les queixes i reclamacions realitzades per la ciutadania i qualsevol altres incidències comunicades per l'Ajuntament, posant



tots els recursos al seu abast per aclarir-los. L'empresa adjudicatària haurà de lliurar a l'Ajuntament, en un termini de 5 dies hàbils, els informes necessaris per posar en el seu coneixement les mesures adoptades a l'efecte.

9. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar ni utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a d'altres ni tan sols a efectes de conservació.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del servei, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaques o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament a qualsevol tercer degut a l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades. Durant la fase d'implantació i manteniment l'adjudicatària i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Esquema Nacional de Seguretat (ENS) Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.
- Reglament General de Protecció de Dades i Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).

L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat podrà proposar canvis o adaptacions en la metodologia o documentació a utilitzar en el contracte si les necessitats del mateix o de l'entorn així ho requereixen.

10. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

La denominació del tractament de dades personals recollit al Registre d'Activitats de Tractament de l'Ajuntament és "serveis postals i missatgeria", i la seva finalitat és la de dur a terme els serveis postals, impressió i ensobrat de la correspondència oficial i la missatgeria i paqueteria de l'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat



L'empresa adjudicatària haurà de signar el corresponent document com a encarregat de tractament de les dades en compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

11. PRESENTACIÓ DE LA PROPOSTA TÈCNICA

Les empreses licitadores han de presentar una memòria tècnica que compleixi els requeriments d'aquest plec tècnic, i hauran d'incloure tota la informació necessària per la seva valoració.

Per facilitar l'anàlisi i valoració de la proposta tècnica, és un requeriment presentar-la en suport electrònic, en un format estàndard de text cercable (Adobe Acrobat, Microsoft Office, Open Office, Lliure Office o similar), amb una mida de lletra 11 i un interlineat simple, sense superar les 15 pàgines. El document que superi aquesta extensió no serà avaluable.

Responsable de l'Oficina Integral d'Atenció Ciutadana

[Firma01-01]

