

Plec de prescripcions tècniques que ha de regir el contracte de serveis postals de l'Ajuntament de Tarragona

1. Definicions.....	2-3
2. Objecte del contracte	3-4
3. Descripció dels Serveis de distribució de correspondència.....	4
4. Dipòsit i lliurament dels enviaments a l'empresa adjudicatària.....	4-5
5. Descripció enviaments: <i>Cartes ordinàries, cartes certificades i paqueteria</i>	5-7
6. Descripció enviaments: Notificacions administratives	7-9
7. Normes per a la complementació dels justificants de recepció de les cartes certificades, notificacions administratives i notificacions administratives informatitzades.	9-11
8. Retorn de la informació.....	11-13
9. Altres serveis que haurà de realitzar l'empresa adjudicatària.....	13-14
10. Obligacions i mitjans de l'empresa adjudicatària per a la prestació del servei .. .	14-16
11. Conservació de dades de gestió dels enviaments.....	17
12. Designació de l'interlocutor de l'empresa adjudicatària.....	17
13. Supervisió i control de la qualitat del servei.....	17-18
14. Facturació.....	18-19
15. Informe de consums.....	19
16. Secret de les comunicacions i protecció de dades.....	19-20

Clàusula 1.- Definicions

Als efectes exclusius d'aquest contracte, es procedeix a definir els següents conceptes:

- **Admissió.** Recepció per part de l'operador postal d'una tramesa concreta per part de qualsevol Àrea, Servei o Departament de l'Ajuntament de Tarragona. L'admissió comporta que l'operador postal es fa plenament responsable de la gestió de la mateixa.
- **Carta.** Qualsevol enviament tancat d'un document normalitzat o no per al seu lliurament domiciliari.
- **Certificat.** Garantia que ofereix l'operador dels serveis postals contra els riscos de la pèrdua d'una tramesa. Prova el dipòsit a l'operador postal i el lliurament o intent d'aquesta al destinatari, d'acord amb el que disposa l'article 16 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.
- **Classificació.** Conjunt d'operacions consistents en l'ordenació de les trameses per tal d'adequar-les al sistema de gestió de l'operador postal.
- **Destí local.** Es contemplen els següents destins de distribució dels enviaments, a nivell local i nacional (Espanya i Andorra):
 - Destí local: Ciutat de Tarragona
 - Destí resta: resta de municipis
- **Destí internacional.** Es contemplen tres destinacions de distribució dels enviaments, a nivell internacional:
 - Zona 1: Europa inclòs Groenlàndia (exclòs Albània, Armènia, Bòsnia, Xipre, Geòrgia, Malta, Moldàvia i Rússia)
 - Zona 2: Resta de països no inclosos en zona 1 i zona 3
 - Zona 3: Austràlia, Canadà, Estats Units, Japó, Nova Zelanda i Rússia
- **Digitalització:** Procés tecnològic que permeti convertir tots els justificants de recepció de les cartes certificades i les notificacions administratives no SICER en paper en una imatge digital. La digitalització s'haurà d'efectuar d'acord amb el que estableixi la normativa tècnica vigent de interoperabilitat de digitalització de documents.
- **Distribució.** Qualsevol operació realitzada en els locals de destí de l'operador postal on s'hagi transportat la tramesa de forma immediatament prèvia a l'entrega final al destinatari.
- **Paquet postal.** Enviament que contingui qualsevol objecte, producte o matèria, amb o sense valor comercial, ja sigui llibres, catàlegs, publicacions periòdiques, etc. No constituirà paquets postals els lots o agrupacions de cartes.
- **Justificant de recepció.** Document en format normalitzat adherit a l'enviament postal on consten preimpresses les dades del propi enviament i s'hi fan constar pel personal de l'operador postal les circumstàncies de l'entrega.

- **Notificació administrativa.** Tramesa certificada que conté un document administratiu. S'ha de practicar d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 6 d'aquest Plec (PPT).
- **Operador postal.** Empresa adjudicatària del contracte de serveis postals de l'Ajuntament de Tarragona.
- **Prova entrega electrònica (PEE).** Document acreditatiu del lliurament d'entrega certificat i firmat electrònicament amb segell del temps que ha de recollir el detall i la imatge de la firma digital de la persona que rebí l'enviament.

S'ha de poder comprovar a través d'un visor de CSV (Codi Segur de Verificació) que et permeti descarregar l'arxiu per verificar la identitat i autenticitat del segell de temps i de les signatures que conté.

- **Recollida.** És l'operació que consisteix en la retirada, per part de l'operador postal, de les trameses postals locals establertes en el present PPT.
- **Retorn de la informació.** Dades de gestió de les trameses que d'acord amb les prescripcions contingudes en aquest plec s'han de facilitar per part de l'operador postal a l'Ajuntament de Tarragona en format electrònic.
- **Tractament.** Conjunt d'operacions realitzades en les trameses amb la finalitat de preparar-les per a subsegüents operacions postals.
- **Remesa postal.** Conjunt homogeni de correspondència postal emeses el mateix dia i hora, amb un número d'identificació comú (identificació de la remesa).
- **Tancament de la Remesa.** Moment en el qual l'operador postal dona formalment per finalitzades les seves actuacions sobre el conjunt d'enviaments que componen una remesa, sigui perquè s'han realitzat les entregues, sigui perquè s'han exhaurit els intents estipulats d'aquestes.
- **Transport.** Trasllat físic dels enviaments des del local d'admissió fins al local de distribució i des d'aquest fins el domicili d'entrega.

Clàusula 2.- Objecte del contracte

Constitueix l'objecte d'aquesta licitació la prestació de serveis postals de cartes ordinàries, cartes certificades, paqueteria i notificacions administratives.

L'empresa adjudicatària es compromet a prestar tots els serveis d'aquest contracte.

Per qualsevol aspecte específic corresponent al servei postal no recollit en aquest Plec, la prestació dels serveis postals objecte d'aquest contracte es regirà per la normativa vigent i s'adequarà a allò previst tant en la Llei 43/2010 com al Reial decret 1829/1999, modificat per Reial Decret 503/2007, de 20 d'abril. Així mateix, s'estarà al previst a la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, la Llei 58/2003, del 17 de desembre, general tributària i al Reial Decret 1065/2007, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de les actuacions i els procediments de gestió i inspecció tributària i de desenvolupament dels procediments d'aplicació dels tributs, pel que fa a les notificacions en l'àmbit dels tributs.

Si s'ha de realitzar un determinat servei postal mitjançant l'operador designat per l'Estat per a prestar el servei postal universal, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les actuacions

necessàries per portar a terme la seva execució d'acord amb les condicions d'aquest plec.

Clàusula 3.- Descripció dels Serveis de distribució de correspondència

El contracte inclourà la realització de diferents tipus d'enviament previstos en aquest plec, detallant-se a nivell orientatiu en els annexos el volum aproximat d'enviaments a realitzar, sense que en el moment d'inici de la prestació pugui ser definit el número exacte d'enviaments que s'efectuaran durant el període de facturació del contracte, que es determinarà en funció de les necessitats de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària del contracte haurà de prestar els serveis postals de: recollida, admissió, tractament, curs i transport, distribució i entrega dels enviaments postals objecte del present contracte, així com els serveis complementaris, addicionals i específics que requereixin els diferents enviaments.

S'entendran inclosos dins de l'objecte del contracte els següents serveis:

Cartes ordinàries, cartes certificades i paqueteria

1. Cartes ordinàries Àmbit nacional i internacional
2. Cartes certificades Àmbit nacional i internacional
3. Paquets postals àmbit nacional

Notificacions administratives

- a. Notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent (àmbit nacional) amb prova d'entrega electrònica (PEE) de lliurament.
- b. Notificacions administratives no SICER o equivalent (àmbit nacional)

Clàusula 4.- Dipòsit i lliurament dels enviaments a l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària s'obliga a facilitar a l'Ajuntament, de forma gratuïta i en les condicions necessàries, els formularis següents:

- ☐ **Albarà d'entrega/recollida.** L'empresa adjudicatària del contracte haurà de disposar d'una pàgina web que permeti elaborar els albarans de dipòsit dels enviaments i per tal que qualsevol departament municipal pugui fer el seguiment i el control de totes les trameses enviades i registrades.
- ☐ **Avís** per a les cartes certificades i les notificacions administratives.
- ☐ El **document de carta certificada** amb un o dos intents de lliurament.
- ☐ **Etiqueta adhesiva del codi de barres** per a les cartes certificades i les notificacions no SICER o equivalent.

Així com qualsevol altre imprès que es consideri necessari per al seguiment i funcionament òptim del servei.

S'ha de poder consultar a la pàgina web de l'empresa adjudicatària tota la informació relativa als enviaments (justificants de recepció, resultat informació, codi de barres...).

4.1.- Recollida, distribució i retorn de les trameses

- a) Servei de recollida. L'empresa adjudicatària s'obliga a recollir diàriament les

trameses, al Servei de Consergeria de l'Ajuntament de Tarragona, ubicat a la Plaça de la Font, núm. 1, amb codi postal 43003. Cas de modificar, per ampliació o per disminució alguns dels llocs de recollida, es comunicarà a l'empresa adjudicatària fefaentment.

La data d'admissió d'aquestes trameses serà la del dia de recollida d'aquestes a l'Ajuntament. La recollida es farà pel seu compte tots els dies hàbils, de dilluns a divendres, entre les 9.00 i les 14.00 hores, en horari d'oficina.

L'empresa adjudicatària entregarà diàriament, tots els dies hàbils, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores, en horari d'oficina, tota la documentació ja gestionada per ell, a les dependències de l'Ajuntament anteriorment assenyalades.

Les trameses, que pel seu gran volum, siguin impreses i ensobrades per l'empresa d'impressió contractada per l'Ajuntament, es depositaran directament en alguna de les oficines de l'empresa adjudicatària del mateix municipi on es trobi situada l'empresa d'impressió.

- b) Servei de distribució. Serà objecte d'aquest servei, la distribució que a efectes postals consti, amb lliurament a l'adreça dels destinataris qualsevol que sigui la seva destinació, de tots els enviaments descrits en aquest plec.
- c) Servei de retorn. El retorn de la informació es realitzarà d'acord amb el que s'especifica a la clàusula 8 d'aquest Plec.

Clàusula 5.- Descripció dels enviaments: *Cartes ordinàries, cartes certificades i paqueteria*

Constitueix l'objecte la prestació dels serveis postals de cartes ordinàries, cartes certificades i paqueteria generats per l'Ajuntament de Tarragona, amb destinació local, nacional i internacional, d'acord amb les especificacions que es detallen en aquest Plec de prescripcions tècniques.

El servei consisteix en la recollida, admissió, classificació, tractament, transport, distribució, gravació del resultat i el retorn d'aquest, custòdia i lliurament d'enviaments postals de les trameses generades per l'Ajuntament, així com les activitats complementàries que se'n deriven, com l'aportació complimentada dels justificants de recepció, digitalització, prova d'entrega electrònica (PEE), seguiment d'enviaments que hagin resultat infructuosos i la recopilació i transmissió a l'Ajuntament de la informació relacionada amb la gestió de les trameses.

Els terminis màxims de lliurament són els que es relacionen més endavant per cada servei i començaran a comptar des de la mateixa data de la seva retirada de les dependències d'aquest Ajuntament o des del seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària. Al lliurament, l'adjudicatari signarà un albarà justificatiu de les trameses lliurades.

5.1.- Cartes ordinàries. Àmbit nacional i internacional

5.1.1. Qualsevol enviament per al seu lliurament domiciliari, d'àmbit nacional o internacional.

Els enviaments es dipositaran en les caselles postals o a les bústies domiciliàries, individuals o col·lectives o en els apartats postals dels destinataris dels enviaments.

Terminis màxims de lliurament de les trameses són els següents:

- Destí Local: 2 dies hàbils
- Destí local enviaments massius (a partir de 1.000 enviaments): 15 dies hàbils
- Destí D1: 3 dies hàbils
- Destí D2: 4 dies hàbils
- Destí Z1: 4 dies hàbils
- Destí Z2 i Z3: 10 dies hàbils

En les trameses urgents, els terminis es reduiran a la meitat.

Les devolucions es justificaran al dors del sobre o carta amb les causes concretes que les motiven. Les devolucions s'efectuaran a la oficina municipal de retirada dels enviaments.

5.1.2. **Bustiatge**(Tramesa sense destinatari)

Lliurament a la bústia domiciliaria sense que consti la identitat del destinatari de l'enviament.

5.2.- Carta Certificada amb avís de rebuda. Àmbit nacional i internacional. (Carta certificada més avís de rebuda nacional o internacional)

Lliurament sota signatura del destinatari o persona autoritzada a domicili.

Constància del lliurament – justificant de recepció - mitjançant document en què consti la signatura del destinatari, el seu número d'identificació personal (NIF, passaport, etc.), la data i hora lliurament. També haurà de quedar constància del nom, cognoms, NIF i signatura de la persona treballadora de l'empresa adjudicatària que realitza el lliurament i el resultat de la gestió.

En el cas d'absència del destinatari, l'empresa adjudicatària deixarà a la bústia del domicili o en el propi domicili, un "**AVÍS**" en el qual es farà constar el número d'enviament, un número de telèfon d'informació i l'adreça de l'oficina de l'empresa adjudicatària on podrà recollir la tramesa, en el termini de 15 dies naturals. Aquesta oficina haurà d'acreditar la màxima accessibilitat per als destinataris dels enviaments i serà la més pròxima als seus domicilis. Un cop finalitzat l'esmentat termini, s'haurà de retornar a l'oficina municipal de retirada dels enviaments (Ajuntament de Tarragona), en un termini màxim de 5 dies naturals.

Terminis màxims de lliurament de les trameses són els següents:

- Destí Local: 2 dies hàbils
- Destí D1: 3 dies hàbils
- Destí D2: 4 dies hàbils
- Destí Z1: 4 dies hàbils
- Destí Z2 i Z3: 10 dies hàbils

En les trameses urgents, els terminis es reduiran a la meitat.

5.3.- Paquets postals.

Pel que fa a la paqueteria, l'objecte del contracte serà l'enviament de paqueteria ordinària amb entrega a domicili o en oficina escollida. El termini màxim d'entrega serà de 72 hores, segons l'origen del destí. Els enviaments amb destí a Canàries, Ceuta i Melilla tindran 24

hores addicionals de termini i en els enviaments amb destí a Andorra, Canàries, Ceuta i Melilla, no es computarà el temps destinat a la tramitació duanera.

El lliurament en territori nacional es realitzarà en un termini màxim de 4 dies hàbils des de la data d'admissió per l'operador postal (D+4).

Els paquets podran entregar-se en qualsevol de les dues modalitats següents per a cada producte i enviament:

- **Entrega a domicili:** s'entregarà a la direcció del destinatari.
- **Entrega a oficina escollida:** s'entregarà a la oficina postal designada pel remitent. En aquest cas, s'avisarà al destinatari de la seva arribada a l'oficina, mitjançant SMS i/o correu electrònic.

Clàusula 6.- Descripció dels enviaments: Notificacions administratives. Àmbit nacional

La prestació dels serveis postals de les notificacions administratives generades per l'Ajuntament de Tarragona, amb destinació local i nacional, d'acord amb les especificacions que es detallen en aquest PPT.

El servei consisteix en la recollida, admissió, classificació, tractament, transport, distribució, gravació del resultat i el retorn d'aquest via fitxer diari, custòdia i lliurament d'enviaments postals de les trameses generades per l'Ajuntament, així com les activitats complementàries que se'n deriven, com l'aportació complimentada dels justificants de recepció, prova d'entrega electrònica (PEE), seguiment d'enviaments que hagin resultat infructuosos i la recopilació i transmissió a l'Ajuntament de la informació relacionada amb la gestió de les trameses.

Amb **caràcter general i preferent** les notificacions administratives es tramitaran de forma informatitzada amb **sistema SICER o equivalent**.

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

Les notificacions administratives s'han de realitzar d'acord amb el que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, la Llei 58/2003, del 17 de desembre, general tributària i el Reial Decret 1065/2007, de 27 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament general de les actuacions i els procediments de gestió i inspecció tributària i de desenvolupament dels procediments d'aplicació dels tributs, pel que fa a les notificacions en l'àmbit dels tributs, així com, en el seu cas, a les exigències previstes tant a la Llei 43/2010 com al Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament que regula la prestació dels serveis postals, modificat pel Reial Decret 503/2007, de 20 d'abril. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema que garanteixi la constància, pel qualsevol dels mitjans admesos en dret, de la distribució, lliurament, recepció, rebuig o impossibilitat de lliurament de les notificacions o de les certificacions, constituint aquest fet **obligació essencial** del contracte l'incompliment de la qual podrà donar lloc a la resolució del contracte.

L'empresa adjudicatària ha de deixar, des del punt de vista legal, constància indubtable de la pràctica de la notificació o de la impossibilitat de dur-la a terme, essent aquesta obligació essencial del contracte.

Totes les notificacions sense practicar seran retornades sense cap ratllada ni esmena.

Quan la notificació es practiqui al domicili de l'interessat, en cas de no ser present aquest en el moment de lliurar-se la notificació, se'n pot fer càrrec qualsevol persona major de catorze anys que es trobi al domicili i faci constar la seva identitat. Si ningú es fa càrrec de la notificació, s'ha de fer constar aquesta circumstància en el justificant de recepció, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, intent que s'ha de repetir per una sola vegada i en una hora diferent **dins** dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi efectuat abans de les quinze hores, el segon intent s'ha d'efectuar després de les quinze hores i viceversa, i cal deixar en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre tots dos intents de notificació.

Dipòsit en bústia de l'avís:

En cas que intentada dues vegades l'entrega de la notificació sense que s'hagi pogut efectuar, l'empresa adjudicatària deixarà a la bústia del domicili o en el propi domicili de la persona interessada, un **avís** en què farà constar el número d'enviament, un número de telèfon d'informació i l'adreça de l'oficina de l'empresa adjudicatària on podrà recollir, en el termini de 7 dies naturals, la notificació. Aquestes oficines hauran d'acreditar la màxima accessibilitat per als destinataris dels enviaments i seran les més pròximes als seus domicilis.

Si un cop transcorregut el termini fixat de 7 dies naturals per recollir l'enviament, el destinatari no ha recollit la notificació, l'operador postal procedirà a la devolució dels enviaments no entregats al remitent, en el termini màxim de 5 dies naturals, amb els justificants de recepció degudament emplenats, deixant constància de tots dos intents de lliuraments amb les dates i les hores.

6.1.- Notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent. Àmbit nacional (Carta certificada, amb prova d'entrega electrònica (PEE), sistema SICER o equivalent, més la gestió d'entrega de notificacions)

Les notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent es realitzaran amb les mateixes especificacions que les notificacions administratives descrites en aquest apartat.

Així mateix quan sigui necessari s'haurà de realitzar un **3r intent** (correu ordinari) en la bústia del destinatari un cop transcorregut el termini fixat de 7 dies naturals sense que l'interessat hagi recollit la notificació en l'oficina postal.

Aquest tipus de notificacions comportarà la realització d'un servei de gestió de la informació de les trameses (informació telemàtica del lliurament i incidències de les trameses) i hauran de ser gestionades mitjançant un sistema de seguiment i control de la informació que contempli les circumstàncies del seu lliurament, l'intercanvi d'informació telemàtica i la integració tecnològica de l'Ajuntament amb l'empresa adjudicatària. Tots els fitxers amb les remeses d'aquestes notificacions estaran estructurats amb el sistema SICER o equivalent.

Aquest tipus de notificació comportarà l'enviament de fitxers informàtics diaris amb el retorn de la informació final de les entregues (resultat de notificació) i setmanals, com a mínim, amb les imatges de les PEE dels enviaments, amb les circumstàncies de cadascun d'ells, que seran identificats amb la imatge corresponent mitjançant un codi.

Terminis màxims de lliurament (1r intent de notificació) són els següents:

- Destí Local: 2 dies hàbils
- Destí D1: 3 dies hàbils
- Destí D2: 4 dies hàbils

Terminis màxims de lliurament (1r intent de notificació) remeses massives (més de 1.000 enviaments) són els següents:

- Destí Local: 10 dies hàbils
- Destí D1: 13 dies hàbils
- Destí D2: 14 dies hàbils

En les trameses urgents, els terminis es reduiran a la meitat.

6.2.- Notificacions administratives no SICER o equivalent. Àmbit nacional (Carta certificada, justificant de recepció, més la gestió d'entrega de notificacions)

Aquest tipus de notificacions tindran un caràcter residual a petició ajuntament.
Les notificacions administratives informatitzades no SICER o equivalent es realitzaran amb les mateixes especificacions que les notificacions administratives descrites en aquest apartat.

Terminis màxims de lliurament (1r intent de notificació) són els següents:

- Destí Local: 2 dies hàbils
- Destí D1: 3 dies hàbils
- Destí D2: 4 dies hàbils

En les trameses urgents, els terminis es reduiran a la meitat.

Clàusula 7.- Normes per a la complementació de les proves d'entregues electròniques (PEE) de les notificacions administratives informatitzades amb sistema SICER o equivalent i dels justificants de recepció de les cartes certificades, notificacions administratives no SICER o equivalent.)

En totes les proves d'entregues electròniques (PEE) i en tots els justificants de recepció, segons correspongui, hi haurà de constar clarament la data/es i hora/es del lliurament o intents de notificació, les dades del destinatari (nom cognoms, NIF, signatura i la relació amb el destinatari de la notificació) i també la identificació i signatura de la persona que realitza la notificació i de l'empresa adjudicatària.

Si es detecta en les PEE o en els justificants de recepció que les notificacions s'han practicat de manera incorrecta per part de l'empresa adjudicatària (justificants de recepció sense motiu de la devolució, no respectar el marge de les tres hores entre els dos intents de notificació.....) es tornaran a enviar a l'empresa adjudicatària per a què sense cost algun procedeixi a complimentar-los degudament o notificar-los de nou.

Així mateix s'hi haurà d'identificar clarament en els PEE i en els justificants, el resultat amb alguna de respostes següents:

- LLIURAT A DOMICILI:

Si la notificació s'ha lliurat correctament al destinatari, ja sigui en el primer o en el segon

intent de lliurament. Podrà signar el justificant:

- a) El titular de la notificació i es farà constar el nom i cognoms, NIF o qualsevol altre document que acrediti la seva identitat, data, hora de la notificació i signatura.
- b) El representant, o qualsevol persona major de 14 anys que es trobi en el domicili, fent constar les seves dades identificatives.

També haurà de quedar constància del nom, cognoms, NIF i signatura del notificador i el resultat de la gestió.

En el cas d'entrega a persones jurídiques, botigues, entitats i o comerç en general, s'efectuarà al representant de les persones jurídiques, o bé a un treballador de les mateixes assenyalant el nom, cognoms, NIF i la relació del signant amb l'entitat. Tanmateix, aquests casos han de ser residuals ja que la normativa estableix la notificació electrònica en aquestes circumstàncies.

- ADREÇA INCORRECTA:

- a) Quan en l'adreça assignada a la notificació no sigui possible la seva identificació o no existeix realment.
- b) Quan la finca sigui solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocat o en construcció o rehabilitació integral.

- DESCONEGUT:

Quan ens informin en el mateix domicili de la notificació (carrer, número, pis i porta) que l'interessat no viu al domicili, va marxar sense deixar dades o no ha viscut mai al domicili indicat.

- DIFUNT:

Quan ens informin en el domicili que l'interessat de la notificació ha mort, fent constar l'informant.

- REFUSAT:

Quan l'interessat o el seu representant rebutgi la notificació, s'haurà de fer constar amb la seva identitat aquesta circumstància i el motiu que l'origina, així com el nom i cognoms, NIF o número d'identificació personal del notificador, amb la finalitat de que quedi constància en l'expedient, poder donar per efectuat el tràmit i seguir el procediment corresponent

- NO ES FA CÀRREC:

Quan ningú al domicili del destinatari es vol fer càrrec de la notificació.

S'haurà d'efectuar un segon intent dins dels tres dies següents i en hora diferent. Si el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'ha de fer després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació.

Un cop realitzats els dos intents de notificació sense èxit, l'empresa adjudicatària deixarà a la bústia de la persona interessada un avís en què farà constar el número d'enviament, un número de telèfon d'informació, l'adreça de l'oficina on podrà recollir la notificació en el termini de 7 dies naturals.

El justificant de recepció haurà de retornar-se a l'Ajuntament degudament complimentat amb

els dies i hores en que s'han intentat els dos intents de lliuraments.

- **NO RETIRAT EN LLISTA:**

Quan el destinatari no reculli la notificació en les oficines de l'empresa adjudicatària.

- **LLIURAT EN LLISTA:**

Quan es lliuri la notificació al destinatari en les oficines de l'empresa adjudicatària. Podrà signar el justificant el titular de la notificació o el representat degudament acreditat, i es farà constar el nom i cognoms, NIF o qualsevol altre document que acrediti la seva identitat, data, hora de la notificació i signatura.

- **ABSENT:**

Es considerarà absent quan no hi hagi ningú al domicili del destinatari, es farà constar aquesta circumstància en el justificant de recepció o PEE, 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 tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'ha de fer després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació.

Un cop realitzats els dos intents de notificació sense èxit, l'empresa adjudicatària deixarà a la bústia de la persona interessada un **avís**, en el termini de 7 dies naturals.

El justificant de recepció o PEE haurà de retornar-se a l'Ajuntament degudament complimentat amb els dies i hores en que s'han intentat els dos intents de lliuraments.

No s'acceptaran com «ABSENT» els intents de lliurament fora dels horaris establerts a continuació:

- per a establiments comercials: de les 10:00 a 13:30 h i de 17:00 a 20:00 h
- per a institucions, oficines bancàries i empreses de serveis: de 10:00 a 13:30 h

Clàusula 8.- Retorn de la informació

L'empresa adjudicatària s'obliga a facilitar a l'Ajuntament, i d'acord amb l'establert en aquest plec:

- Els **resultats finals de la informació** de les cartes certificades, i les notificacions administratives no SICER o equivalent i de les notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent.
- **Avís de rebuda o justificant de recepció** per a les cartes certificades i les notificacions no SICER o equivalent.
- ☐ **PEE** per les notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent.

8.1. Notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent

L'empresa adjudicatària s'obliga a retornar tots els resultats de les notificacions mitjançant prova d'entrega electrònica (PEE). S'informarà a l'Ajuntament tant de les notificacions practicades, com de les notificacions que hagin resultat infructuoses, amb detall de la data i la hora del primer intent, del segon intent i/o de la notificació en llista i del motiu de manca de notificació, si és el cas (refusat, difunt, adreça incorrecta, no retirat en llista, no es fa

càrrec, absent o desconegut).

L'empresa adjudicatària procedirà a l'enviament informàtic d'un fitxer amb els resultats finals de les notificacions entregades com les no entregades amb una freqüència diària, i també enviarà amb una freqüència setmanal, com a màxim, les imatges de les PEE. L'enviament es realitzarà per mitjans telemàtics, garantint la seguretat i la confidencialitat de la informació, a través d'un canal segur de comunicació mitjançant els sistemes següents:

EDITRAN i sistema d'intercanvi de fitxers (Sistema d'Informació i Control d'enviaments Registrats (SICER o equivalent).

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de seguiment i control de la informació de les trameses de les notificacions que contempli totes les circumstàncies del seu lliurament i el resultat final de la distribució. Aquest sistema inclourà també necessàriament el següent:

- Transcorreguts 30 dies naturals des de la data de dipòsit de la remesa, l'empresa adjudicatària realitzarà un procés informàtic per detectar totes les notificacions que no tinguin informat el resultat o la imatge de les PEE i sol·licitarà a les oficines de distribució la informació necessària per procedir a la gravació del resultat corresponent.
- Enviament d'un fitxer de tancament de cada remesa: a més de la informació tramesa diàriament, com a màxim als 45 dies naturals comptats des de la data de dipòsit de la remesa a la seu, l'empresa haurà d'enviar a l'Ajuntament un fitxer de tancament per cada remesa amb tots els resultats de tots els enviaments que la componen per tal de garantir que es transfereixen tots els resultats i les imatges de les PEE.

L'empresa adjudicatària s'obliga a tancar cada remesa de notificacions en un termini màxim de 45 dies naturals comptats que començarà a comptar des de la data d'admissió o dipòsit de la remesa a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària facilitarà també el detall de totes les notificacions i intents realitzats, com a mitjà de conciliació de la informació facilitada diàriament i la resultant del tancament de la tramesa. El fet que part de les remeses siguin gestionades per tercers subcontractats o bé per l'operador del servei postal universal no serà motiu per no facilitar aquesta informació. Les notificacions que no tinguin resultat vàlid en l'esmentat termini de 45 dies naturals es consideraran no realitzats a tots els efectes, amb la penalitat corresponent.

S'haurà de garantir que tot el procediment,, des de l'inici de transferència del fitxer fins a la recepció dels resultats finals de les notificacions i imatges sigui digital, sense existència d'informació en paper, no s'acceptarà cap justificant de recepció que no sigui prova d'entrega electrònica (PEE).

L'empresa adjudicatària emetrà, sense cap cost, certificats substitutoris de les PEE mal complimentades o que no s'hagin retornat a l'Ajuntament, els quals es transmetran també per mitjans telemàtics.

8.2 Cartes certificades i notificacions administratives no SICER o equivalent

L'empresa adjudicatària s'obliga a retornar en paper a l'Ajuntament, prèviament digitalitzats en format electrònic, els justificants de recepció entregats i no entregats degudament complimentats d'acord amb el que s'estableix a la clàusula 7, en la ubicació i horari que figuren a la clàusula 4.1.a) del present Plec.

Els justificants de recepció en paper es retornaran a l'Ajuntament agrupats per número de

remesa i identificats d'una manera inequívoca.

Així mateix l'Ajuntament haurà de poder consultar i descarregar mitjançant la pàgina web de l'empresa adjudicatària els resultats dels enviaments i els justificants de recepció digitalitzats.

Les devolucions es justificaran amb les causes concretes i detallades que les motiven, amb indicació de la data, hora i identificació del treballador de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària emetrà i enviarà, sense cap cost, certificats substitutoris dels justificants de recepció, deteriorats, mal complimentats o que no s'hagin retornat a l'Ajuntament.

Clàusula 9.- Altres serveis que haurà de realitzar l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària s'obliga a realitzar els següents serveis:

1. Servei d'atenció al client. Atenció i assistència tècnica personalitzada, amb disponibilitat d'un telèfon de contacte disponible per a qualsevol Àrea, Servei o Departament de l'Ajuntament, així com als destinataris dels enviaments, en horari de dilluns a divendres de 8h a 21h i dissabtes de 9h a 13h.
2. Certificacions de prova de lliurament. L'adjudicatari/a haurà d'emetre quan sigui requerit per l'Ajuntament i en relació als productes postals d'aquest plec 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.
3. Digitalitzacions: L'empresa adjudicatària procedirà a la digitalització de tots els justificants de recepció de les cartes certificades i de les notificacions administratives no SICER o equivalent, entregades i no entregades.
4. Prova d'entrega electrònica (PEE). L'empresa adjudicatària haurà de generar una prova d'entrega electrònica (PEE) de lliurament amb segell de temps digital, per cada notificació administrativa, recollint la imatge digital 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 del justificant de recepció en paper amb les garanties legals adients i sense capacitat de repudi.

Es farà arribar al centre emissor de correspondència un document amb la situació final del lliurament de cada notificació amb segell del temps i amb el detall de la signatura digital de la persona que va recollir l'enviament, així com totes les dades referents al lliurament, devolució, rebuig o caducitat d'acord amb el que s'exigeix en aquest plec per les notificacions, en format electrònic XML per a les dades i PDF per als documents. Si no es pogués realitzar el lliurament de l'enviament amb la recollida de la signatura del destinatari, s'emetrà la Certificació d'entrega electrònica, en què es certificaran les dades associades al lliurament mitjançant fitxers en els formats especificats. En tot cas, la informació del retorn incorporada als fitxers hauran de contenir les dades exigides per la legislació vigent per acreditar la pràctica de la notificació, d'acord amb el que estableix l'article 42 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Tant els documents de prova d'entrega electrònica (PEE) com la Certificació d'entrega electrònica (CEE) hauran d'incorporar un Codi segur de verificació (CSV) únic que permeti la confrontació per part de l'Ajuntament, un destinatari o un tercer mitjançant un visor web per poder descarregar el document signat electrònicament per verificar

la integritat i autenticitat de les signatures que conté i dels segells de temps.

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 sí 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.

L'emissor haurà de gaudir de garanties de identitat, així com assegurar la integritat, autenticitat i conservació del document (avís de rebut electrònic), de conformitat amb el que estableix la Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança

El compliment dels requisits establerts pel que fa a la PEE constitueix una obligació essencial del contracte de manera que el seu incompliment serà causa de resolució del contracte.

5. Elaboració d'informes. En cas que s'hagin efectuat al·legacions, queixes o recursos per defectes en la pràctica de la notificació, l'empresa adjudicatària, a sol·licitud de l'Ajuntament, emetrà un informe en el termini màxim de 7 dies hàbils per a la seva incorporació a l'expedient administratiu en què es recolliran totes les circumstàncies rellevants de la pràctica de la notificació.
6. Dipòsit i destrucció dels enviaments postals. L'empresa adjudicatària s'obliga a retornar al remitent totes les cartes ordinàries, cartes certificades o notificacions administratives no entregades, així com les notificacions que hagin estat retornades. Només en cas que l'Ajuntament li indiqui fefaentment podrà procedir a la destrucció de documentació, segons el previst a l'article 25 del Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel que s'aprova el Reglament pel que es regula la prestació dels serveis postals, en desenvolupament de l'establert a la Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals.

Clàusula 10.- Mitjans materials, informàtics i personals

La empresa adjudicatària haurà de disposar dels suficients mitjans materials, informàtics i personals per la correcta prestació del servei objecte d'aquest contracte, especialment quant a compliment de terminis.

Les persones licitadores hauran de presentar una declaració responsable en la qual s'obliguen a adscriure a l'execució del contracte els mitjans materials, informàtics i personals, que es descriuen en aquesta clàusula.

Aquestes obligacions d'adscripció de mitjans materials, informàtics i personals seran obligacions essencials i en cas d'incompliment donaran lloc a la resolució del contracte (article 64 i 223 TRLCSP).

a) XARXA D'OFICINES

L'empresa adjudicatària haurà obligatòriament de disposar en el moment d'inici de la prestació d'un mínim de 4 oficines al municipi de Tarragona: 1 en Tarragona centre ciutat i 3 en diferents barris per tal que el ciutadà pugui efectuar la recollida, així com d'una xarxa d'oficines en municipis capitals de província i en poblacions de més de

50.000 habitants no capital de província, que hauran de disposar d'imatge corporativa, sense barreres arquitectòniques i de fàcil accés per als ciutadans (s'haurà de detallar l'adreça postal de les mateixes, així com l'horari d'obertura i les característiques d'accessibilitat). L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que totes aquestes oficines estan de manera efectiva a disposició del mateix i per atenció presencial als destinataris de forma que la recollida per part d'aquests es pugui fer a les oficines esmentades.

Totes les oficines hauran de tenir com a activitat principal la prestació de tots i cadascun dels serveis postals establerts en el contracte i tindran un horari d'atenció al públic, els dies hàbils de dilluns a divendres, obert amb un mínim de 6 hores diàries amb horari de matí i tarda, per tal que els destinataris puguin recollir les notificacions i els enviaments que no els hi hagi estat possible lliurar en mà.

Aquest compromís d'adscripció constitueix una **obligació essencial del contracte de forma que el seu incompliment podrà ser causa de resolució**, sens perjudicis de les penalitats que puguin correspondre.

c) Mitjans informàtics

L'empresa adjudicatària haurà de disposar obligatòriament (**obligació essencial del contracte l'incompliment de la qual serà causa de resolució**) d'un sistema informàtic que permeti la gestió dels enviaments postals, atenent, com a mínim, a les següents funcionalitats:

L'empresa adjudicatària disposarà d'una pàgina web o aplicació informàtica eficaç i accessible, compatible amb les bases de dades de l'Ajuntament, mitjançant Internet que permeti fer un seguiment de l'execució del contracte per part de l'Ajuntament i que permeti per mitjans telemàtics el següent:

- a. Disposar de la funcionalitat d'elaboració d'albarans que permeti que cada centre emissor de correspondència, Àrea, Servei o Departament de l'Ajuntament, o empresa adjudicatària del servei d'impressió pugui tenir accés a la generació i consulta dels albarans corresponents i de les seves trameses, en qualsevol moment.
- b. Disposar aplicació informàtica que garanteixi el sistema d'entrega dels enviaments i permeti fer el seguiment i control de les trameses de notificacions, incloent les circumstàncies i resultats de la pràctica de les notificacions, per part de l'Ajuntament mitjançant un número de referència.
- c. Disposar d'un sistema per reclamar i/o baixar els certificats electrònics d'entrega de les notificacions o acusaments extraviats.
- d. Disposar dels mitjans informàtics per la tramitació de les notificacions administratives no SICER d'acord amb els requisits establerts en aquest Plec.
- e. Disposar de la plataforma d'intercanvi de comunicacions EDITRAN per ser de la que disposa actualment l'Ajuntament per poder enviar els resultats i les imatges de les PEE.
- f. Disposar d'un sistema informàtic que permeti la tramitació de les notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent en totes les seves fases des de l'admissió de la tramesa fins l'enviament dels resultats finals amb PEE amb tots els

requisits i les garanties legals que estableix aquest Plec.

- g. Disposar d'un sistema d'actualització de les dades a l'aplicació que no podrà fer-se més tard de 48 hores respecte del moment en què s'ha produït el fet que calgui reflectir.
- h. La pàgina web de l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un visor web que permeti la confrontació per part de l'Ajuntament i dels ciutadans del codi segur de verificació (CSV) de les proves d'entrega electrònica (PEE) i de les certificacions d'entrega electrònica (CEE).

c) Instal·lacions i personal que presta els serveis

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un centre d'admissió amb capacitat per gestionar les trameses objecte d'aquest contracte, d'un interlocutor per atendre i resoldre les incidències que puguin sorgir i de la plantilla necessària per a l'execució del contracte.

També tindrà l'obligació d'informar al responsable del contracte de qualsevol variació que afecti a la prestació del servei.

La manipulació de sobres i documents es farà en un espai especialment adequat de l'empresa i en condicions òptimes, per tal que no es malmetin ni s'embrutin els materials, ni es puguin confondre amb altres missatgeries que l'empresa pugui realitzar.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un espai d'emmagatzematge, amb totes les garanties d'higiene i qualitat, per guardar qualsevol dels enviaments descrits abans.

Els vehicles de transport hauran d'anar degudament retolats amb el nom de l'empresa i el personal uniformat segons la seva imatge corporativa.

Les entitats destinatàries, quan ho considerin convenient, podran exigir als empleats de l'empresa adjudicatària una credencial que faci possible demostrar que forma part de la plantilla de l'empresa adjudicatària i que hauran de portar obligatòriament i mostrar quan així s'ho exigeixi el destinatari de la prestació.

Pel que fa als deures del personal de l'empresa contractista, aquest haurà de tenir cura del bon estat de tota la mercaderia que se li encomani, haurà de mantenir un tracte correcte envers les persones treballadores i usuàries dels edificis i instal·lacions. Així mateix, hauran d'utilitzar l'uniforme que els faci identificables com a personal de l'empresa, mantenint d'un estat adequat del vestuari i del seu aspecte personal.

Tal i com s'ha fet constar als Plecs, l'empresa adjudicatària haurà de nomenar una persona responsable per a les relacions i solució d'incidències derivades d'aquest contracte, independentment de què la retirada i lliurament de trameses es porti a terme per altre personal.

L'empresa adjudicatària ha de disposar de la plantilla necessària per a l'execució del contracte. No afectarà a les entitats destinatàries la relació laboral entre l'empresa adjudicatària i els seus treballadors, que en cap cas tindran la consideració de personal al servei de l'Ajuntament de Tarragona.

Clàusula 11.- Conservació de dades de gestió dels enviaments

Les dades en format electrònic corresponents a l'entrega de notificacions s'hauran de conservar per part de l'operador postal per un període mínim de dos anys, o el que

estableixi la normativa tributària o de procediment administratiu comú en cas de ser superior. En les notificacions, la documentació acreditativa de les entregues i dels intents d'entrega (llibre registre d'entrega de certificats) caldrà, així mateix, preservar-la per un termini mínim de dos anys, o el que estableixi la normativa tributària o de procediment administratiu comú en cas de ser superior.

L'operador postal s'obliga, durant el termini màxim de conservació determinat en el paràgraf anterior, a certificar, sense cost per l'Ajuntament, qualsevol de les dades de les entregues o intents d'entrega de les notificacions a petició expressa de qualsevol Servei o Departament de l'Ajuntament, per tal de ser aportat com a prova en judici.

Clàusula 12.-Designació de l'interlocutor de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària designarà la persona física que assumirà la coordinació i gestió del servei i que n'esdevindrà interlocutor amb l'Ajuntament. S'identificarà a tal fi, el nom i cognoms, càrrec, telèfons de contacte, adreça de correu electrònic, telèfon mòbil als efectes de les seves relacions amb l'Ajuntament.

La persona designada como interlocutor estarà obligada a assistir a les reunions a la que sigui convocat pel responsable del contracte.

L'Ajuntament de Tarragona, quan ho consideri convenient, podrà exigir als empleats de l'empresa adjudicatària una credencial que faci possible demostrar que forma part de la plantilla de l'empresa adjudicatària i que hauran de portar obligatòriament i mostrar quan així s'ho exigeixi el destinatari de la prestació.

L'empresa adjudicatària haurà de nomenar a una persona responsable de les relacions amb l'Ajuntament de Tarragona, independentment de què la retirada-lliurament de trameses es porti a terme per altre personal.

L'Ajuntament de Tarragona establirà els procediments i mitjans que estimi oportuns per a un efectiu control de la prestació del servei. L'empresa adjudicatària està obligada a facilitar tota la informació que se li requereixi a tal efecte.

Clàusula 13.- Supervisió i control de la qualitat del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure les possibles incidències que puguin sorgir i que faciliti una ràpida resolució que perjudiqui el menys possible la bona marxa del servei.

La qualitat del servei es mesurarà per trameses, pels terminis d'entrega i per l'efectivitat en la notificació d'acord amb els següents criteris:

- ☐ L'eficàcia en el termini d'entrega de les diferents trameses serà d'acord amb l'establert en aquest plec.
- ☐ L'eficàcia en el termini de tancament de les trameses de notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent serà de 45 dies naturals comptats de de la data de dipòsit de la remesa.
- ☐ L'eficàcia en el retorn de la informació (resultats i justificants de recepció i/o PEE) haurà de ser d'acord amb l'establert en aquest plec.

Als efectes de comprovar el compliment dels estàndards de qualitat en l'entrega de les trameses ordinàries, l'Ajuntament podrà incloure, en cada tramesa, enviaments destinats exclusivament a verificar els terminis d'entrega. Aquests enviaments podran tenir com a destinatari les oficines de l'Ajuntament, les dependències municipals o els propis obligats tributaris.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a investigar, sense cost addicional, els fets que es manifestin en les reclamacions fetes pels ciutadans utilitzant tots els recursos possibles per aclarir-los, realitzant els informes que es considerin necessaris i traslladant-ne còpia al responsable del contracte.

Haurà de posar-se en coneixement del responsable del contracte de l'Ajuntament, qualsevol fet que dificulti el compliment de les obligacions per part de l'empresa adjudicatària, en un termini màxim de tres dies hàbils, per a la seva consideració i resolució. No s'acceptaran, com a justificació d'incompliment dels plecs del contracte per part de l'empresa adjudicatària, els incidents no comunicats en temps i forma.

- Prevenció de riscos laborals:

L'empresa haurà de complir la normativa vigent en prevenció de riscos laborals, i en concret, allò referit a la coordinació d'activitats empresarials.

L'empresa contractista haurà de garantir el compliment estricte de la normativa laboral i de la seguretat social, respecte a la jornada de treball, temps de descans entre jornades i vacances preceptives relatives als treballadors que realitzin el servei al centre.

L'empresa també es fa responsable que el personal adscrit a l'execució del contracte facin ús de les mesures de protecció, tant col·lectives com individuals, per complir en tot moment la normativa sobre seguretat i salut i higiene en el treball.

- Coordinació empresarial:

L'article 24 de la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, estableix que quan en un mateix centre de treball hi duguin a terme activitats treballadors de dues empreses o més, aquestes han de cooperar en l'aplicació de la normativa de prevenció de riscos laborals i amb aquesta finalitat han d'establir els mitjans de coordinació que siguin necessaris.

L'article 4 del Reial decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, estableix que el deure de cooperació serà d'aplicació a totes les empreses concurrents en el centre de treball.

Clàusula 14.- Facturació

Un cop adjudicat el contracte, els serveis efectivament prestats es facturaran per l'empresa adjudicatària d'acord amb els preus oferts en la licitació fins al límit del pressupost que anualment s'hagi consignat i en els termes que s'indiquen al plec de clàusules administratives.

L'albarà d'entrega segellat es el que servirà de referència per validar la factura. Les factures s'han d'emetre electrònicament i s'han d'acompanyar necessàriament dels albarans justificatius del servei realitzat.

La facturació, que serà mensual, detallarà tant el volum total de despesa com el detall de les trameses, codis client, conceptes, pes del producte, nombre de trameses per producte i

per trams de pes. Els conceptes indicats han de concordar, obligatòriament, amb els que constin a l'albarà de lliurament i amb els preus adjudicats.

L'Ajuntament definirà els codis clients a efectes d'identificació de les trameses, podent variar-los previ avis al proveïdor. Un cop formalitzat el contracte el responsable del contracte comunicarà a l'empresa els codis clients a efectes de facturació.

CODIS CLIENT: L'empresa adjudicatària haurà d'identificar com a mínim els següents codis client:

- SERVEI D'INGRESSOS
- ADMINISTRACIÓ

Durant la vigència del contracte i a proposta de l'Ajuntament es podran modificar els codis clients, afegint o suprimint els anteriors.

Cas que el responsable del contracte no doni la seva conformitat amb la factura es procedirà a la devolució d'aquesta, exposant el motiu de la devolució.

Clàusula 15.- Informe de consums

En finalitzar l'exercici, dins del primer trimestre, l'empresa adjudicatària emetrà un informe sobre el consum anual on es detalli com a mínim per codi de client, el tipus de tramesa, quantitats per producte i trams de pes, i volum de la despesa per producte i/o per trams de pes.

Clàusula 16. Secret de les comunicacions i protecció de dades

16.1 Prohibició expressa d'accés a dades de caràcter personal.

Es prohibeix expressament l'accés a les dades de caràcter personal propietat de l'Ajuntament de Tarragona.

16.2 Deure de secret.

L'empresa adjudicatària haurà d'observar en tot moment el secret professional i deure de confidencialitat sobre totes les dades de caràcter personal a què pogués tenir accés en el compliment de les tasques encomanades. El personal adscrit a l'execució del servei queda obligat a no revelar, transferir, cedir o comunicar de qualsevol forma les dades de caràcter personal a terceres persones, obligació que es mantindrà encara que hagi finalitzat la seva relació amb aquest Ajuntament. L'adjudicatària es compromet a comunicar i fer complir al seu personal les obligacions establertes en el present plec tècnic i, en concret, les relatives al deure de secret.

16.3 Mesures de seguretat

L'adjudicatària es compromet a complir tot el disposat en la legislació vigent que li siguin d'aplicació i actuar d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament de Tarragona. En concret:

16.3.1 El personal de l'adjudicatària està obligat a respectar les mesures de seguretat dels locals que accedeixi.

16.3.2 L'adjudicatària garantirà que la informació de què disposa per raó de la prestació del servei no pugui ser visible per persones no autoritzades. Així, els llocs o s'emmagatzemi,

guardi o conservi la informació hauran de ser aptes per garantir el deure de confidencialitat. L'adjudicatària es compromet a destruir totes les dades de caràcter personal que conegui en virtut de la prestació del contracte. Aquesta obligació afecta a tot suport o document en el que consti qualsevol tipus de dades de caràcter personal i adoptarà les mesures necessàries per garantir la impossibilitat de recuperació d'aquest tipus de dades.

Qualsevol incidència que afecti o pugui afectar la seguretat de les dades de caràcter personal propietat del responsable del fitxer durant o posterior a la vigència del present contracte serà comunicada de forma immediata a l'Ajuntament de Tarragona.

16.3.3 Contracte de confidencialitat:

L'empresa adjudicatària estarà obligada a signar l'oportú contracte de confidencialitat, en el que es concretaran les obligacions i responsables de les parts en relació amb el tractament de dades de caràcter personal.

16.3.4 Garantia de confidencialitat:

L'adjudicatària certificarà que el personal al seu càrrec ha signat una clàusula de confidencialitat per la qual es comprometen a no revelar la informació que coneguin en funció del seu càrrec o comesa durant la prestació del contracte i posteriorment al mateix, així com que conegui les mesures de seguretat tendents a garantir el compliment de la normativa relativa a protecció de dades de caràcter personal.

16.3.5 Responsabilitat i causes de resolució del contracte:

L'adjudicatària que incompleixi l'establert en els apartats anteriors serà considerada responsable del tractament, responnent de les infraccions en què hagués incorregut, així com de qualsevol informació que per les persones interessades s'interposi davant l'Agència de Protecció de Dades competent i de la indemnització que en el seu cas, es reconegui a la persona afectada que exerciti l'acció de responsabilitat pel dany o lesió que pateixi en els seus béns o drets.

Seràn motius de resolució d'aquest contracte la vulneració de secret per l'adjudicatària o el seu personal, així com l'incompliment de la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal.

Així mateix, en la prestació dels serveis postals, l'adjudicatària haurà de garantir el secret de les comunicacions, de conformitat amb l'article 18.3 de la Constitució i l'article 579 de la Llei d'enjudiciament criminal.

Tarragona, a la data de la signatura electrònica

