

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL CONTRACTE DE SERVEIS POSTALS DE L'AJUNTAMENT DE TERRASSA I DE L'ENTITAT PÚBLICA EMPRESARIAL LOCAL TAIGUA.

1. Objecte del Contracte

L'objecte del contracte es divideix en tres (3) lots:

- Lot 1: Notificacions administratives.
 - Lot 2: Cartes ordinàries i certificades.
 - Lot 3: Comunicacions amb SMS
-
- Objecte del contracte dels lots 1 i 2
Prestació dels serveis postals de l'Ajuntament de Terrassa i de l'entitat pública empresarial local Taigua amb cobertura dels enviaments de notificacions administratives, cartes lliurades en territori estatal i internacional, inclou el conjunt de serveis consistents en la recollida, l'admissió, la classificació, el transport, la distribució i el lliurament d'enviaments postals, en forma de notificacions administratives i cartes, regulats per la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.
 - Objecte del contracte del lot 3
Enviament de comunicacions per mitjà de SMS certificats i no certificats a la ciutadania en compliment de la Llei 39/2015, com a canal vàlid per a rebre notificacions i informacions segures i validades per part de l'Ajuntament de Terrassa.

Els licitadors podran presentar oferta per un o més lots.

L'òrgan de contractació adjudicarà cada lot a l'empresa que hagi presentat l'oferta econòmicament més avantatjosa, atenent als criteris establerts al plec de clàusules administratives particulars.

2. Servei postal que conforma l'objecte del Lot 1: notificacions administratives

S'entén la notificació administrativa com un tràmit procedimental mitjançant el qual l'Ajuntament de Terrassa fa una comunicació, a l'interessat en un acte administratiu, mitjançant enviament certificat, amb dos intents d'entrega i amb acusament de rebuda.

Les notificacions s'hauran de fer segons les exigències de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, la Llei General Tributària, article 109 i següents, i segons el que estableix l'apartat 4 de l'article 22 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, amb acreditació en la distribució, entrega i recepció o refús o impossibilitat d'entrega, així com segons el que preveu el Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el reglament que regula la prestació dels serveis postals, en tot allò en què no s'oposa a la Llei.

3. Servei postal que conforma l'objecte del Lot 2: cartes ordinàries

S'entén la carta ordinària referida a qualsevol enviament tancat o comunicació escrita per part de l'Ajuntament de Terrassa o l'entitat pública empresarial local Taigua, el contingut de la qual no s'indica, ni es pot conèixer i és de caràcter personal.

4. Servei postal que conforma l'objecte del lot 3: comunicacions per SMS

S'entén per SMS la comunicació electrònica de missatges de text sobre la xarxa de telefonia mòbil.

5. Prestacions dels serveis postals (LOT1 i LOT2)

L'operador postal ha de disposar d'una xarxa postal, entesa com el conjunt de l'organització i dels mitjans, que li permeti dur a terme les següents prestacions:

- 5.1 Recollida i admissió de notificacions administratives i cartes.
- 5.2 Classificació, tractament i curs de notificacions administratives i cartes.
- 5.3 Transport i distribució de notificacions administratives i cartes.
- 5.4 Entrega final de notificacions administratives i cartes.
- 5.5 Prova de lliurament electrònica
- 5.6 Disposició d'un dipòsit de recollida

5.1. Característiques de la recollida i admissió dels serveis postals

El format de les notificacions que podran ser lliurades per l'Ajuntament de Terrassa serà:

- Notificacions en format paper acompanyades per un llistat en suport digital i format SICER¹.
- Notificacions en format pdf acompanyades per un llistat en suport digital i format SICER.

L'operador postal adjudicatari haurà de realitzar, almenys:

- Una recollida de les trameses de serveis postals al servei de l'Arxiu municipal de l'Ajuntament de Terrassa tots els dies laborables, de dilluns a divendres, dins la franja horària de 9.00 a 14.00 hores, excepte que es pactin altres condicions de recollida entre l'adjudicatària i el servei encarregat del seguiment i execució ordinari del contracte, que és l'Arxiu municipal.
- Una recollida de les trameses de serveis postals a la Plaça de Jaume Jove, 1 del barri del Segle XX de Terrassa, de l'entitat pública empresarial local Taigua, tots els dies laborables, de dilluns a divendres, dins la franja horària de 8.15 a 14.00 hores, excepte que es pactin altres condicions de recollida entre l'adjudicatària i el servei encarregat del seguiment i execució ordinari del contracte, que és l'àrea d'Atenció de l'Usuari de Taigua.

En cas de festes laborals, segons calendari i festius locals, que coincideixin amb els dies establerts per a la recollida, aquesta es farà l'endemà, exceptuant el cas que la festa sigui en divendres, que el servei passarà al dilluns.

Les trameses de serveis postals lliurades per l'Ajuntament i Taigua en el moment de la recollida per part de l'adjudicatària, estaran formades per cartes i notificacions en format paper, que aniran acompanyades físicament per un albarà d'entrega amb informació referida a la data d'enviament, unitats, tipus de producte postal i tram de pes. L'albarà tindrà un format consensuat entre l'ajuntament i l'adjudicatària, qui el posarà a disposició del servei via web. El llistat en suport digital d'aquestes notificacions s'enviarà electrònicament a l'adjudicatària.

En cas de notificacions en format pdf, l'Ajuntament les enviarà a l'adjudicatària dos cops a la setmana o podran ser dipositades per una empresa autoritzada per l'ajuntament a qualsevol centre postal que disposi l'adjudicatària a la demarcació de Terrassa. En ambdós casos, l'adjudicatària rebrà el corresponent llistat en suport digital directament de l'Ajuntament.

L'adjudicatària retornarà per cada remesa entregada, un fitxer en format SICER amb dades corresponents al resultat dels enviaments. Aquest retorn de la informació serà diari, juntament amb les imatges dels avisos de recepció digitalitzats en format pdf o jpg. Les imatges (s'adjunta model) inclouran informació referida a les dades del receptor (nom, cognoms, dni, signatura, en qualitat de), número d'identificació, dades del primer intent, dades del segon intent, dates i segell de l'empresa.

La comunicació entre l'adjudicatària i l'Ajuntament de Terrassa, per enviar les notificacions i rebre les respostes, dels fitxers en format SICER, així com les imatges, es farà via EDITRAN².

5.2. Característiques de la classificació, el tractament i curs dels serveis postals

L'adjudicatària haurà de disposar d'un espai adequat, amb totes les garanties d'higiene i qualitat, per a la manipulació de sobres i documents, així com per a l'emmagatzematge.

Quan les notificacions siguin lliurades per l'ajuntament en un fitxer informàtic amb documentació en pdf, l'operador postal adjudicatari haurà de manipular la documentació: imprimir la notificació, doblar-la, ensobrar-la, editar el corresponent avís de recepció (enganxar-lo si s'escau), editar l'etiqueta del codi de barres (SICER) i confeccionar el fitxer informàtic per al retorn de dades.

Quan les notificacions siguin lliurades per l'ajuntament en un fitxer informàtic amb documentació en paper, l'operador postal adjudicatari farà el mateix procediment excepte la impressió de la notificació.

Els sobres que l'operador postal adjudicatari faci servir en aquesta part del procés, aniran al seu càrrec. Seran sobres elaborats amb paper 100 % reciclat, criteris de garantia tècnica de durabilitat i idoneïtat per a la impressió, mides suficients per poder introduir els documents, sistema de tancament que el garanteixi fins al destí i logo imprès de l'Ajuntament de Terrassa.

Els enviaments postals que per limitacions legals o de cobertura no puguin ser distribuïts seran dipositats a l'empresa Sociedad Estatal Correos y Telégrafos SA per a la seva distribució, hauran de complir amb les normes d'embalatge de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos i hauran de poder ser identificats i controlats mitjançant un llistat de seguiment dels enviaments.

5.3. Característiques del transport i la distribució dels serveis postals

La flota de vehicles de recollida i distribució anirà retolada amb el nom de l'operador postal segons la seva imatge corporativa.

¹ Sistema de notificacions informatitzades de gestió d'enviaments registrats.

² Plataforma de comunicacions directa entre aplicacions informàtiques i sistemes operatius de diferents organismes i entitats públiques o privada.

Les persones que formen part de l'empresa adjudicatària, que mantinguin contacte personal amb la plantilla de l'Ajuntament de Terrassa i Taigua, hauran d'anar uniformades segons la imatge corporativa de l'adjudicatària i obligatòriament identificades amb una credencial que demostrï que formen part de l'empresa. Aquesta credencial podrà ser sol·licitada pel personal de l'Ajuntament, en cas que ho consideri oportú.

Així mateix, el personal empleat per part l'operador postal adjudicatari, tindrà cura del bon estat de tota la mercaderia que se li encomani i mantindrà un tracte correcte envers les persones treballadores i usuàries dels edificis i instal·lacions de l'ajuntament.

5.3.1. Criteris de sostenibilitat i protecció ambiental

El transport dels serveis postals, com a part de la prestació objecte del contracte, afecta el medi ambient.

Amb l'objectiu d'aplicar criteris de sostenibilitat i protecció ambiental, d'acord amb les definicions i els principis que regulen el Reial Decret Legislatiu 1/2016, de 16 de desembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de prevenció i control integrats de la contaminació, es preveu com a part del comportament ambiental i climàtic de l'operador postal adjudicatari la utilització d'energia procedent de fonts renovables i l'ús de mesures d'eficiència energètica durant l'execució del contracte.

Amb l'objectiu de baixar les emissions de monòxid de carboni (CO): substància contaminant de l'atmosfera recollida a l'annex II del Real Decret Legislatiu 1/2016, esmentat, la flota de vehicles que faci servir l'adjudicatària en entorns urbans estarà principalment formada per vehicles menys contaminants. Es tindrà en compte la directiva 2009/28/CE del Parlament Europeu i del Consell de 23 d'abril de 2009 relativa al foment de l'ús d'energia procedent de fonts renovables.

Amb l'objectiu de reduir les emissions de gasos que fan augmentar la força de l'efecte hivernacle, com les emissions de diòxid de carboni (CO₂), l'operador postal podrà promocionar estratègies per reduir el CO₂, des de:

- El Reglament (UE) 2016/427 de la comissió, de 10 de març de 2016, pel que es modifica el Reglament (CE) N. 692/2008 en lo referent a les emissions procedents de turismes i vehicles comercials lleugers (norma Euro 6).
- La norma UNE-EN ISO 14001 com a sistema de gestió ambiental eficaç que busca l'equilibri entre la rendibilitat econòmica i un mínim impacte ambiental. Aquesta norma s'establirà en el PCAP com a condició especial d'execució amb caràcter d'obligació contractual essencial.

5.4. Característiques de l'entrega final dels serveis postals

5.4.1 Entrega general dels enviaments postals

L'adjudicatària realitzarà l'entrega final dels enviaments, almenys tots els dies laborables, de dilluns a divendres, identificant-se al destinatari com a operador postal, excepte que es donin circumstàncies establertes reglamentàriament.

L'entrega es farà a l'adreça postal indicada i s'haurà de procurar en cas que aquesta sigui incompleta però permeti identificar el destinatari.

En cas d'empreses de serveis, establiments comercials, Institucions i oficines bancàries, l'entrega haurà de ser dins de l'horari comercial.

Els enviaments, segons el tipus de què es tracti, s'han de lliurar al destinatari o a la persona que aquesta autoritzi o s'han de dipositar als casellers postals o a les bústies domiciliàries, individuals o col·lectives.

Els enviaments postals seran titularitat de l'Ajuntament de Terrassa o Taigua fins que no arribin a poder del destinatari, podent recuperar-los o modificar la seva adreça, excepte en els supòsits d'impossibilitat material i sens perjudici dels drets de tercers sobre el contingut d'aquests.

En cas que l'ajuntament informi a l'adjudicatària, retornarà al servei corresponent els enviaments de notificacions en format paper no lliurades, un cop hagi realitzat els dos intents de notificació i hagi estat impossible deixar-les a les bústies, indicant en el justificant les causes del no lliurament. Així mateix, haurà de comunicar quines notificacions no s'han recollit per les persones destinatàries.

5.4.2. Entrega de les notificacions

La pràctica de notificacions ha de garantir com a mínim per part de l'operador postal adjudicatari el compliment de les següents condicions establertes.

1. Ha de permetre **tenir constància de la recepció o accés per part de l'interessat o el seu representant**, de les seves dates i hores, del contingut íntegre i de la identitat fidedigna del remitent i destinatari. (Article 41.1.b. de la Llei 39/2015).
2. En els **procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat**, la notificació es practicarà pel **mitjà assenyalat** a tal efecte per aquell. Quan no sigui possible, es practicarà en qualsevol lloc adreçat a aquest fi i per qualsevol mitjà conforme al punt anterior. (Article 41.3. de la Llei 39/2015).

3. Quan l'interessat o el seu representant **rebutgi la notificació** d'una actuació administrativa, es farà constar a l'avís de rebuda, especificant les circumstàncies de l'intent de notificació i el mitjà, donant per efectuat el tràmit i seguint el procediment. (Article 41.5. de la Llei 39/2015).
4. Quan la notificació es practiqui al domicili de **l'interessat i no hi sigui present** en el moment de lliurar la notificació, se'n podrà fer càrrec qualsevol persona **major de catorze anys** que es trobi al domicili i faci constar la seva identitat. (Article 42.2. de la Llei 39/2015)
5. Si, intentada la notificació en el domicili de l'interessat, **ningú se'n pot fer càrrec** es farà constar aquesta circumstància a l'avís de rebut juntament amb el dia, l'hora en què es va intentar la notificació, la signatura i el número d'identificació de l'empleat de l'operador postal, intent que s'ha de repetir una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagués efectuat abans de les quinze hores, el segon intent haurà d'efectuar-se després de les quinze hores, i viceversa, deixant un marge de diferència de tres hores entre ambdós intents de notificació. (Article 42.2. de la Llei 39/2015 i article 42 del Reial decret 1829/1999)
Si, efectuat el **segon intent**, aquest és **infructuós**, s'ha de consignar el fet en l'avís de rebut que acompanyi la notificació, juntament amb el dia, l'hora, la signatura i el número d'identificació de l'empleat de l'operador postal en què es va fer el segon intent. (Article 41.3 del Reial decret 1829/1999).
6. Si, estant en el domicili la persona que pugui rebre la notificació, **es nega a acceptar-la** i a manifestar per escrit aquesta circumstància amb la seva firma, identificació i data en la documentació de l'empleat de l'operador postal, s'entén que **no se'n vol fer càrrec**, i aquest fet s'ha de fer constar en l'avís de rebut que acompanyi la notificació, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar, la signatura i el número d'identificació de l'empleat de l'operador postal, intent que s'ha de **repetir una sola vegada i en una hora diferent en els tres dies següents**. (Article 41.3 del Reial decret 1829/1999).
Si, efectuat el **segon intent**, aquest és **infructuós**, s'ha de consignar el fet en l'avís de rebut que acompanyi la notificació, juntament amb el dia i l'hora en què es va fer el segon intent, la signatura i el número d'identificació de l'empleat de l'operador postal. A partir d'aquest moment, la notificació té el **mateix tractament que les que hagin estat refusades o rebutjades**. (Article 41.3 del Reial decret 1829/1999).
7. Si, intentada la notificació **la persona es pot fer càrrec**, 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 l'avís de rebut que acompanyi l'esmentada notificació, avís en què la persona empleada de l'operador postal també ha de fer constar la seva firma i el seu número d'identificació. (Article 41.3 del Reial decret 1829/1999).
8. En cas de **no ser possible el lliurament** de notificacions al destinatari **per motius d'absència**, l'operador postal dipositarà la notificació dins la bústia del destinatari i farà constar a l'avís de recepció, aquesta circumstància.
Altrament, si l'operador postal disposa d'oficines al municipi del destinatari, deixarà un avís a la persona interessada informant que pot recollir la notificació a l'oficina que estigui més a prop del seu domicili. L'enviament romandrà a disposició de la persona interessada en llista d'espera durant 7 dies naturals a l'oficina de l'adjudicatària. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà comunicar a l'Ajuntament i retornar, si s'escau, en un termini màxim de 5 dies.
Quan **no es tingui constància que la persona interessada visqui al domicili** que figura a la notificació, l'operador postal ho farà constar en l'avís de recepció anotant informació que pugui facilitar la localització de la persona interessada, juntament amb el DNI i el nom i els cognoms de la persona que va realitzar l'intent de notificació.
9. L'Ajuntament de Terrassa preveu que el 100 % de les **notificacions a persones jurídiques** es realitzi per mitjans electrònics, atesa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que estableix a l'article 14.2 que les persones jurídiques estan obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les administracions públiques per efectuar qualsevol tràmit d'un procediment administratiu.
No obstant això, en els supòsits excepcionals, en què s'hagi de fer la notificació en paper a persones jurídiques, es farà constar a efectes de la recepció, el nom i els cognoms, el NIF o document que acrediti la identitat de la persona que signa, juntament amb el càrrec o la relació amb l'entitat, i el segell d'aquesta.

Quant a les característiques de l'avís de rebuda o avís de recepció, en referència al format i contingut, aquestes seran acordades per l'Ajuntament de Terrassa i acceptades per l'operador postal adjudicatari

sempre que no siguin contraries a la normativa vigent. Tot i així, amb l'objectiu d'eliminar la manipulació de paper per part dels repartidors, es farà servir la **signatura biomètrica**, de manera que es substitueixi l'avís de recepció en paper per una constància d'entrega en una tablet o PDA.

5.4.3. Terminis d'entrega dels enviaments postals

El termini d'entrega en la prestació del servei postal començarà a comptar des del mateix dia que es fa la recollida dels enviaments, a les dependències municipals o dels ens dependents, o des del seu dipòsit a l'operador postal adjudicatari.

Els terminis màxims de lliurament es calculen en dies hàbils i es diferencien entre cartes i notificacions.

En cas de notificacions, els terminis per al retorn de les respostes per part de l'adjudicatària a l'Ajuntament, s'estableixen sens perjudici dels terminis legalment establerts per a l'entrega de les notificacions.

Servei postal	Destinació	TERMINI MÀXIM D'ENTREGA (*)
Cartes ordinàries	Terrassa i municipis que limiten amb Terrassa	3 dies
	Resta de poblacions de la província de Barcelona	5 dies
	Resta de poblacions de l'Estat	10 dies
	Europa dins EU	12 dies
Notificacions	15 dies per al lliurament de les remeses i el retorn de les respostes per via telemàtica a l'Ajuntament + 4 dies addicionals quan siguin notificacions que requereixin manipulació dels documents.	

(*) *Calendari fiscal*

5.4.3.1 Notificacions d'urgència.

- S'estableix un mínim d'un 5% del volum de notificacions previstes de lliurament d'un dels dos intents en una de les franges contingudes entre les 13:00 i les 15:00 o de les 19:00 a les 21:00.
- S'estableix un mínim d'un 5% del volum de notificacions previstes de tractament urgent a les notificacions certificades.

5.5. Prova de lliurament electrònic

Els licitadors hauran d'acreditar estar en disposició d'oferir la Prova Electrònica de Lliurament dels enviaments certificats i de les notificacions administratives, el que comporta com a mínim que:

- Tots els repartidors disposaran d'un dispositiu electrònic, tipus tablet, PDA, o similar, que permeti recollir les dades, signatures i/o registre d'incidències.
- Els usuaris del servei tindran accés a la informació de l'estat de cada enviament en temps real.
- Les empreses licitadores diferents a l'operador universal hauran d'acreditar mitjançant un certificat d'un tercer que sigui Entitat certificadora autoritzada, que els mitjans de recollida dels requisits establerts per l'evidència de lliurament electrònic són fidedignes. Caldrà que certifiqui el segell de temps i la geo-codificació assegurant la ubicació i el temps en la que es practica la notificació.

5.6. Disposició d'un dipòsit de recollida

S'estableix la obligació de disposar d'un dipòsit de recollida de les notificacions no lliurades, durant 5 dies hàbils, amb atenció al públic de 8 hores entre les 8:00 i les 21:00, que permeti als usuaris notificats recollir la notificació no recepcionada a domicili.

6. Altres prestacions de l'operador postal (LOT 1 i 2)

6.1. Cobertura: xarxa d'oficines

L'operador postal adjudicatari haurà de disposar d'una cobertura en xarxes d'oficines, que garanteixi com a mínim un punt d'accés als serveis postals en el municipi de Terrassa.

Aquest punt d'accés consistirà en una oficina física, designada per la prestació del servei postal, identificada de forma visible amb el nom de l'operador postal segons la seva imatge corporativa i oberta com a mínim 8 hores en jornada de matí i tarda de dilluns a divendres.

6.1.1. Accessibilitat universal

La contractació dels serveis postals té com a destinatari final tant persones jurídiques com persones físiques, pel fet que d'acord amb la Convenció de les nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat i amb l'objectiu de garantir el dret a la informació de les persones amb capacitats diverses, segons l'article 28 del Real Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, l'oficina tindrà en compte les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació, amb l'eliminació de barreres arquitectòniques i de comunicació.

6.2. Tractament de les incidències i reclamacions

L'operador postal adjudicatari atendrà, mitjançant procediments accessibles, senzills, gratuïts i no discriminatoris, qualsevol incidència, queixa o reclamació que pugui ser presentada per l'ajuntament, empreses municipals, ens dependents o per les persones usuàries en cas de pèrdua, robatori, destrucció, deteriorament o incompliment de les normes de qualitat del servei.

Les reclamacions i incidències presentades a l'adjudicatària per l'Ajuntament de Terrassa o Taigua, seran ateses, resoltes i notificades en el termini màxim de tres (3) dies hàbils des de la data de sol·licitud. La comunicació entre l'adjudicatària i l'ajuntament o Taigua, en aquests casos, serà via correu electrònic.

Qualsevol incidència imputable a l'Ajuntament de Terrassa o Taigua, que dificulti el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatària, haurà de ser posada en coneixement per part de l'operador postal en un termini màxim de tres (3) dies hàbils, per a la seva consideració i resolució. No s'acceptaran els incidents no comunicats en temps i forma.

L'adjudicatària designarà i facilitarà una persona de contacte, que farà d'interlocutora independentment, amb l'Ajuntament de Terrassa o Taigua, per tal de fer front a totes les comunicacions recíproques que puguin sorgir durant tot el període d'execució del contracte.

6.3. Tractament de la informació

L'empresa adjudicatària de cada lot proveirà a l'Ajuntament de Terrassa i a la EPEL Taigua, una aplicació informàtica, que permeti als usuaris acreditats per l'Ajuntament i Taigua, fer un seguiment de l'execució del contracte.

El programa informàtic donarà accés, com a mínim a:

- Un sistema SICER de gestió i retorn d'informació de les notificacions, mitjançant el seguiment, control i intercanvi d'informació telemàtica durant els processos de distribució i entrega.
- Una pàgina web que permeti fer un seguiment i control dels enviaments a partir de la visualització i descàrrega dels documents i justificants de recepció digitalitzats, que permeti conèixer les unitats destinatàries i les incidències.
- Detall de les factures en format electrònic (eFact) amb l'objectiu de comprovar i validar les trameses fetes.

Mensualment, l'operador postal adjudicatari haurà de facilitar, per cadascun dels lots adjudicats, un informe amb els enviaments gestionats durant el mes i, a la finalització del contracte, un informe amb els enviaments gestionats durant el període d'execució del contracte.

Aquest informe haurà d'incloure com a mínim els següents camps d'informació:

Lot 1

Dades que s'hauran de facilitar a l'Ajuntament de Terrassa i Taigua.

- Número de remesa.
- Període de facturació.
- Unitats facturades segons les notificacions signades o refusades i amb la resta de resultats.
- Unitats facturades per serveis addicionals d'impressió i manipulació de notificacions.
- Preu unitari.
- Import brut.
- Destinació, diferenciant per cada lot entre municipis.
- Identificació de l'operador que realitza el servei en cas que no l'hagi realitzat directament l'adjudicatària.
- Terminis de lliurament.
- Causes que motiven un termini de lliurament superior al màxim establert.

Lot 2

Dades que s'hauran de facilitar a l'Ajuntament de Terrassa i a la EPEL Taigua.

- Període de facturació.
- Unitats facturades per pes i segons la destinació.
- Destinació, diferenciant entre nacional i internacional i dins nacional entre municipis.
- Preu unitari.
- Import brut.

- Identificació de l'operador que realitza el servei en cas que no l'hagi realitzat directament l'adjudicatària.
- Terminis de lliurament.
- Causes que motiven un termini de lliurament superior al màxim establert.

La documentació haurà de ser tramesa en format Excel, OpenDocument o qualsevol format acordat amb el responsable del contracte de l'ajuntament i a la EPEL Taigua, que no requereixi transformació prèvia per al seu tractament.

En darrer terme, l'Ajuntament de Terrassa o Taigua podrà sol·licitar a l'adjudicatària un informe anual que contingui dades del nombre de reclamacions presentades per les persones usuàries dels serveis postals que presti, i es detalli com van ser tramitades i resoltes.

7.Prestacions dels serveis postals (LOT3)

7.1 Subministrament de d'enviaments per mitjà de SMS Pla (no certificats)

En aquest cas, el licitant, en la seva qualitat d'operador de comunicacions electròniques, facilitarà una plataforma d'enviament de missatges curts SMS a telèfons mòbils de tots els operadors mòbils, sotmès a la cobertura existent en el moment de l'enviament, amb remitent numèric assignat a l'usuari o remitent personalitzat en format alfanumèric. També ha incloure la possibilitat de rebre un justificant de recepció, a petició de la persona usuària, notificant el lliurament en totes les operadores en què el servei sigui suportat.

En el cas de fer-se ús de l'opció de remitent personalitzat, d'un text de fins a 11 caràcters o d'un número de telèfon diferent de l'assignat a l'usuari, no serà possible la recepció de respostes. No tots els operadors mòbils permeten enviar SMS amb remitent personalitzat, de manera que aquests no tindran garantia de lliurament.

Haurà de garantir l'entrega a destinataris d'operadores espanyoles i el màxim possible a estrangeres.

Caldrà posar a disposició una plataforma web a través de la qual es puguin fer els enviaments amb possibilitat de realitzar les següents accions:

- disseny de plantilles predefinides,
- programació d'enviaments,
- enviament massiu a través de grups de contactes,
- configuració missatge UNICODE
- concatenació de diversos missatges (fins a un màxim de 20) remitents personalitzats per defecte.

Caldrà que el servei es pugui integrar a través d'API RESTfull per a la integració amb els sistemes d'informació existents a l'ajuntament que permeti l'enviament, programació d'enviament, configuracions i notificació dels diferents estats de l'enviament:

- Possibilitat de personalitzar un remitent numèric
- Possibilitat de configurar justificant de recepció en dispositiu

Per a cada missatge curt de fins a 160 caràcters.

En cas de concatenació el còmput serà de 153 caràcters per missatge.

7.2 Subministrament d'enviament de SMS certificat

L'empresa adjudicatària, en la seva qualitat d'operadora de comunicacions i prestador de serveis de confiança, posa a disposició de la persona usuària la seva xarxa per al lliurament d'un missatge curt de dades dirigit a un número de telèfon mòbil i posteriorment emet un document d'evidències signat digitalment, amb un segell de temps, que acredita nombre emissor i receptor, contingut del missatge i moment de l'enviament i de lliurament del missatge fins on ho permeti la xarxa d'interconnexió i les característiques corresponents a l'operadora de destinació.

L'empresa adjudicatària, caldrà que estigui incorporada a la llista oficial estatal com a prestador de servei de confiança no qualificat.

Serà necessari que custodii el document d'evidències durant un període mínim de 5 anys.

En aquest cas, l'empresa adjudicatària haurà de complir amb els següents requisits mínims:

- una plataforma web d'enviament de missatges que permeti:
 - disseny de plantilles predefinides
 - programació d'enviaments
 - enviament massiu a través de grups de contactes
 - configuració text UNICODE (mínim 268 caràcters) i no UNICODE (mínim 612 caràcters)
 - concatenació de diversos missatges
- possibilitat de personalitzar un remitent numèric

- possibilitat de configurar justificant de recepció en dispositiu
- garantir el lliurament a destinataris d'operadores espanyoles i el màxim possible a operadores estrangeres.
- API RESTfull per a la integració amb els sistemes d'informació existents a l'ajuntament que permeti l'enviament, programació d'enviament, configuracions i notificació dels diferents estats de l'enviament.
- Generació d'evidències com a PSC, en format digital, segellat electrònicament per a garantir la integritat de les operacions
- Custòdia d'evidències com a PSC durant mínim 5 anys (es valorarà positivament la possibilitat d'ampliar aquest termini)
- Certificació de lliurament a l'operadora de destí
- Certificació de lliurament en el dispositiu
- Certificació en cas de no lliura/error
- Reintents de lliurament durant 78 hores

7.3 Subministraments d'enviaments per mitjà de SMS certificats amb retorn de la prova d'entrega.

El licitant, en la seva qualitat d'operadora de comunicacions i prestador de serveis de confiança, posarà a disposició de la persona usuària la seva xarxa per al lliurament d'un missatge curt de dades dirigit a un número de telèfon mòbil i posteriorment emet un document d'evidències signat digitalment, amb un segell de temps, que acredita nombre emissor i receptor, contingut del missatge i moment de l'enviament i de lliurament del missatge fins on ho permeti la xarxa d'interconnexió i les característiques corresponents a l'operadora de destinació.

Caldrà posar a disposició una plataforma web a través de la qual es puguin fer els enviaments amb possibilitat de realitzar les següents accions:

- disseny de plantilles predefinides
- programació d'enviaments
- enviament massiu a través de grups de contactes
- configuració missatge UNICODE
- concatenació de diversos missatges (fins a un màxim de 20)
- remitents personalitzats per defecte

Caldrà que el servei es pugui integrar a través d'API.

7.4 Subministrament de enviaments de SMS certificats amb documents adjunt, que ha de validar la persona receptora i retorn de l'evidència entregada.

L'empresa licitant en la seva qualitat de prestadora de serveis de confiança posarà a disposició de l'usuari una plataforma web per la qual es pugui posar a disposició d'un destinatari de la comunicació un document per a ser signat o acceptat.

El document a ser signat haurà de ser en format PDF.

L'enviament s'ha de permetre tant per SMS certificat els quals incorporaran un enllaç que donarà accés a una landing page on es podrà visualitzar el document a signar o acceptar.

Els mètodes d'acceptació o signatura del document seran els següents:

- a) botó acceptació
- b) enviament d' OTP via SMS certificat
- c) signatura biomètrica

El proveïdor emetrà al final del procés una evidència en format digital signada digitalment on es relacionin tots els enviaments ordenats cronològicament, així com la possibilitat de remetre al signant una còpia del document signat que acrediti que ha estat signat mitjançant el sistema del proveïdor.

El proveïdor del servei ha de disposar de les següents característiques:

- a) possibilitat de validar l'accés a la landing page mitjançant un codi numèric
- b) configuració del temps d'expiració del procés
- c) parametrització amb el logo i look&feel del licitant
- d) enviament de recordatoris via sms i correu no certificats
- e) possibilitat d'incloure altres documents que no hagin de ser signats
- f) permetre diversos signataris tant en mode mancomunat com solidari
- g) permetre jerarquies de signants
- h) tenir la possibilitat de dissenyar diverses plantilles de signatura

Custodia durant 5 anys de les trameses efectuades per l'Ajuntament.

7.5 Subministrament de signatura electrònica de documents

L'empresa licitant haurà de posar a disposició d'una solució de signatura electrònica de documentació indistintament del dispositiu. S'hauran de permetre diferents tipus de signatura electrònica per a aplicar segons el cas d'ús i el nivell de seguretat jurídic exigint:

- 1) Signatura simple: per a operacions de risc sota/operacions internes (una acceptació)
- 2) Signatura manuscrita: permetrà a l'usuari final realitzar el seu propi graf de signatura, capturant la informació biomètrica que el dispositiu utilitzat permeti i plasman el traç en rubriques de signatures definides per Ajuntament de Terrassa.
- 3) Signatura amb codi d'un sol ús (one estafi password): en aquesta modalitat s'habilitarà el doble factor d'autenticació, com l'enviament d'un PIN per a finalitzar el procés de signatura.
- 4) Signatura amb certificat digital – ben avançat, ben qualificat

L'Ajuntament de Terrassa podrà triar qualsevol de les modalitats, totes o combinar-les entre elles, en funció de les necessitats de l'operació:

- Solució de signatura electrònica tant avançada com qualificada: possibilitat de signatura amb PIN, signatura digital, tant en entorn web com en dispositiu mòbil.
- Disponibilitat de consum tant mitjançant plataforma web com mitjançant APIs
- Disponibilitat d'enviaments manuals com a massius
- Configuració de recordatoris de signatura, bé mitjançant SMS bé mitjançant emails, tant estàndard com mitjançant canal certificat.
- Configuració d'inici del procés de signatura bé mitjançant SMS, bé mitjançant email, o bé redirecció web-to-web.
- Configuració de sol·licitud de pujada d'annexos per part dels destinataris i certificació del procés.
- Configuració de jerarquies de signants tant en manera mancomunada com solidari
- Configuració del temps d'expiració del procés
- Parametrització amb el logo i look&feel de l'Ajuntament de Terrassa
- Permetre l'elecció del mètode de signatura per signant (d'un mateix procés)
- Configuració i disseny de diverses plantilles de signatura

7.6 Requisits mínims del proveïdor

1. Ser Prestador de Serveis de Confiança Qualificat en la entrega electrònica certificada qualificada conforme el que s'estableix pel Reglament (UE) Núm. 910/2014 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança en les transaccions electròniques en el mercat interior i pel qual es deroga la Directiva 1999/93/CE (Reglament eIDAS), per a garantir el reconeixement i la màxima validesa legal de les solucions de signatura electrònica a nivell europeu.
2. Ser Operadora de Telecomunicacions registrada en la Comissió Nacional dels Mercats i la Competència.
3. Garantir el CONTROL ABSOLUT sobre les comunicacions realitzades cap a l'usuari final.

8. Facturació

En cas de notificacions, les factures detallaran com a mínim, el nombre de notificacions signades o refusades, el nombre de notificacions amb la resta de resultats, i els serveis addicionals d'impressió i manipulació de notificacions. Els conceptes que es facturaran dins els serveis addicionals seran la impressió, l'encartat (el cost del sobre anirà a càrrec de l'adjudicatària) i la confecció dels avisos, si s'escau.

L'adjudicatària només podrà facturar les remeses de notificacions tancades, incloent les notificacions en què s'ha donat per efectuat el tràmit i s'hagi entregat a l'Ajuntament de Terrassa l'avís de recepció, si s'escau, i el fitxer amb les dades del resultat de les notificacions, sense incloure la resta de notificacions que s'hagin pogut extraviar o el tràmit no s'hagi pogut efectuar per part de l'adjudicatari, que no es facturaran.

En cas de cartes ordinàries, les factures detallaran com a mínim, el nombre d'enviaments en funció del pes i el destí.

9. Assegurances

En matèria d'assegurances l'adjudicatària haurà de tenir vigent les següents assegurances com a condició d'execució contractual:

- Pòlissa d'assegurança de la flota de vehicles de transport, d'acord amb la normativa vigent, que cobreixi la responsabilitat civil a tercers.

- Pòlissa d'assegurança que cobreixi els danys produïts a les mercaderies transportades per l'empresa adjudicatària, per un valor mínim de 100.000 €.
- Pòlissa d'assegurança de l'emmagatzematge de les mercaderies contra robatori, incendi i aigua, per un valor mínim de 100.000 €.

L'adjudicatària estarà obligada a lliurar a l'òrgan de contractació, dins els 15 dies hàbils posteriors a la data de comunicació de l'adjudicació, una còpia legítima i en vigor de les pòlisses d'assegurances.

La vigència s'haurà d'acreditar durant tot el termini de vigència del contracte, incloses les possibles pròrrogues, mitjançant el rebut corresponent al pagament d'aquesta, a la mateixa adreça de correu indicada.