

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER LA PRESTACIÓ DE SERVEIS POSTALS**

### **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

És objecte d'aquest plec de condicions tècniques establir les bases de tipus tècnic que serviran per a la contractació de serveis de recollida, manipulació, distribució, gravació i classificació de notificacions, amb avís de rebuda i sense avís de recepció personalitzada, efectuades per l'Ajuntament de Banyoles i el Jutjat de Pau de Banyoles, d'acord amb allò establert a la *Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal*, així com les disposicions que la desenvolupen.

Les necessitats que es volen satisfer mitjançant el contracte tenen una relació directa, clara i proporcional amb aquest considerant que la finalitat consisteix en la prestació d'uns serveis que són bàsics per a la tramitació i gestió diària de les diferents àrees de l'Ajuntament de Banyoles i el Jutjat de Pau, tant pel què fa als enviaments de correspondència i notificacions-

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis postals, de l'Ajuntament de Banyoles i Jutjat de Pau

El Codi CPV (Vocabulari Comú de Contractes) corresponent a aquest contracte és:

CPV 64110000-0: Serveis postals

CPV 641164112000-4: Serveis postals relacionats amb cartes.

Aquests CPV correspon a un dels serveis especials de l'annex IV de la LCSP

El detall de cadascun dels productes i especificacions que l'engloben queden especificats en el present plec de prescripcions tècniques.

**Aquesta prestació de serveis haurà d'ajustar-se al que disposa la Llei 43/2010, de 30 de desembre, de serveis postals universals, dels drets dels usuaris i de mercat postal, les disposicions que la desenvolupen i les particularitats que indiquen les presents prescripcions.**

#### **Serveis postals**

L'objecte del contracte són els serveis postals, que inclouen qualsevol servei consistent en la recollida, l'admissió, la classificació, el transport, la distribució i el lliurament d'enviaments postals a l'adreça dels destinataris que, a efectes postals, figuri en els enviaments generats per l'Ajuntament de Banyoles i el Jutjat de Pau així com la resta d'activitats complementàries addicionals o específiques que es requereixin.

Els serveis postals objecte d'aquest contracte són: cartes i targetes postals, cartes i targetes postals certificades, cartes certificades urgents, notificacions administratives, paquets postals, burofaxos i burofaxos en línia, telegrams, avís de rebuda, gestió d'entrega de notificacions i proves d'entrega electrònica.

## **2. TERRITORI**

El territori considerat per efectuar el repartiment de notificacions i la resta de trameses postals comprèn la comarca del Pla de l'Estany, província, àmbit nacional i internacional.

## **3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS**

Els serveis objecte d'adjudicació són els següents: lliurament a l'adreça dels destinataris que, a efectes postals, figuri en els enviaments generats per l'Ajuntament de Banyoles i el Jutjat de Pau de Banyoles, així com la resta d'activitats complementàries addicionals o específiques que requereixi el servei tal i com en aquest apartat s'especifica.

### **SERVEI DE DISTRIBUCIÓ DE CORRESPONDÈNCIA (CARTES):**

Serà objecte d'aquest servei la distribució de tot tipus de cartes i targetes postals, ordinàries o certificades, notificacions administratives, paqueteria, burofax i burofax online, sigui quina sigui la seva destinació, amb lliurament a l'adreça dels destinataris que, a efectes postals, figuri en els enviaments:

#### **3.1 Lliurament ordinari**

El lliurament ordinari, tant en territori nacional com internacional.

##### **Qualitat del servei:**

|                               |                |
|-------------------------------|----------------|
| Enviaments locals             | 1 dia hàbil    |
| Enviaments provincials:       | 2 dies hàbils  |
| Enviaments nacionals:         | 3 dies hàbils  |
| Internacionals Europa:        | 4 dies hàbils  |
| Internacionals resta del món: | 10 dies hàbils |

#### **3.2 Lliurament certificat**

Lliurament a domicili i un sol intent de lliurament, i document acreditatiu com a prova del dipòsit postal i del seu lliurament o no al destinatari. L'empresa contractista haurà de facilitar aquest document a l'Ajuntament sense cap cost addicional.

En el document haurà de constar la signatura del destinatari, la data i la identificació del treballador de l'empresa adjudicatària que realitza el lliurament.

En cas de no ser possible el lliurament per absència del destinatari o bé perquè el lliurament resultés infructuós, es deixarà a la bústia del domicili o en el propi domicili, un avís en el qual s'indicarà l'oficina més propera on recollir la carta.

L'enviament romandrà en llista d'espera durant 15 dies naturals a la seva disposició. Un cop finalitzat aquest termini s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 3 dies

Qualitat del servei:

|                               |                |
|-------------------------------|----------------|
| Enviaments locals             | 1 dia hàbil    |
| Enviaments provincials:       | 3 dies hàbils  |
| Enviaments nacionals:         | 4 dies hàbils  |
| Internacionals Europa:        | 5 dies hàbils  |
| Internacionals resta del món: | 11 dies hàbils |

### 3.3 Notificació administrativa

Carta certificada amb dos intents de lliurament i acusament de rebuda.

Les notificacions s'han de practicar de conformitat amb el que preveu la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, sens perjudici del que estableixen els articles 39 i següents del Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament pel qual es regula la prestació dels serveis postals en desplegament del que estableix la Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals. S'han d'adaptar també a l'article 56 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

D'acord amb la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les Administracions Públiques formaran part de les obligacions de l'operador les següents:

Comunicació amb comprovant fefaent del lliurament de la mateixa segons la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Haurà de complir tots els requisits esmentats a la referida llei, amb dos intents de lliurament a domicili. El segon intent de lliurament al domicili haurà de fer-se en data i hora diferent del primer intent, dins dels tres dies següents. Si no pot efectuar-se el lliurament, s'oferirà al destinatari un termini d'una setmana de permanència de la tramesa a les oficines o instal·lacions de l'adjudicatari.

En concret, la notificació es practicarà tal i com s'estableix:

1. Es recollirà la signatura de la persona a qui va dirigida la notificació, fent constar la data, hora del lliurament, el número d'identificació personal (DNI, passaport, etc.) de la mateixa i el contingut de l'acte notificat. També haurà de quedar constància del nom, cognoms, NIF i signatura del notificador i el resultat de la gestió.
2. Si el destinatari de la notificació no es troba en el seu domicili, es practicarà la notificació a qualsevol persona que es trobi en el mateix, major de 14 anys, sempre que es faci constar el nom i cognoms, núm. de DNI o passaport, la raó d'estada en el domicili o el parentiu amb el destinatari de la notificació, així com la data i l'hora.
3. Si cap persona no pogués fer-se càrrec de la notificació, s'indicarà el dia i l'hora de l'intent de notificació, i es repetirà una altra vegada dins dels tres dies següents, en una hora diferent, deixant igualment constància del dia i hora en



què es dugui a terme. Si el primer intent de notificació s'ha fet abans de les 15 hores, el segon intent s'haurà de fer després de les 15 hores i viceversa. S'estableix que entre l'hora assenyalada en el primer intent i la segona visita ha d'haver-hi una diferència mínima de 3 hores.

4. Si no es pot efectuar el lliurament, s'oferirà al destinatari un termini de set dies naturals de permanència de la tramesa a les oficines o instal·lacions de l'adjudicatari.
5. Exhaustit l'esmentat termini, en el cas que no s'hagués procedit a la recollida de la tramesa, i sempre a criteri de l'Ajuntament de Banyoles, es procedirà a un tercer intent ordinari de lliurament, retornant l'avís de recepció a l'Ajuntament.
6. Els avisos de recepció seran retornats a l'Ajuntament de Banyoles el següent dia hàbil des de la seva signatura per part del destinatari.
7. Les notificacions que siguin rebutjades pels interessats seran retornades a l'Ajuntament de Banyoles el següent dia hàbil des de la data de rebuig, amb una diligència en què s'indiqui aquesta circumstància i el motiu que l'origina, així com el nom, cognoms i número d'identificació personal (DNI, passaport, etc.) o bé un número personal que permeti la seva completa identificació.

Totes les notificacions sense practicar es retornaran a l'Ajuntament de Banyoles, sense cap ratllada ni esmena, quan es produeixi algun dels següents supòsits:

- que l'interessat no tingui el domicili que consta a la notificació.
- que tingui domicili desconegut.

Les notificacions administratives comporten l'intercanvi d'informació telemàtica i la integració tecnològica entre l'Ajuntament de Banyoles i l'empresa adjudicatària. Així mateix aquest tipus de notificació comportarà la realització d'un servei de digitalització dels documents d'avís de rebuda degudament complimentats, amb lliurament diari del fitxer informàtic, que contempli el resultat de les notificacions practicades i la transmissió del fitxer informàtic amb les imatges associades a les notificacions practicades, segons la periodicitat establerta per l'Ajuntament de Banyoles, que en tot cas no podrà ser superior als 15 dies.

#### 3.4 Prova de lliurament electrònic:

Igualment, el licitador disposarà d'un sistema de prova de lliurament electrònic de Notificacions Administratives: Mitjançant l'eliminació de la impressió de l'Avís de Rebut, substituint-ho per un altre en forma íntegrament electrònic generat en les PDA i tauletes digitalitzadores. Consisteix en un arxiu XML amb les dades de l'avís de rebut electrònic al que se li afegeix un codi segur de verificació (CSV) amb segellat de temps i signat digitalment.

#### 3.5 burofax

El burofax és una comunicació fefaent amb valor probatori, garantint la validesa legal del document rebut o lliurament.

### 3.6 burofax on line

El burofax online és un producte amb les mateixes característiques que l'anterior però que permet a la persona que l'envia fer el tràmit per Internet, amb l'enviament d'un fitxer en format pdf en qualsevol de les versions d'aquest tipus de document.

### 3.7 Altres serveis addicionals sense cost per l'Ajuntament

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

### PUBLICORREU.

Enviaments massius de programes o circulars informatives, personalitzades però amb el mateix contingut. Poden ser obertes, tancades o plegades amb etiqueta.

El volum anual estimat de trameses definides en aquests apartats consten a l'annex 1 d'aquest plec.

## **4. NORMES PER A LA COMPLIMENTACIÓ DELS AVISOS DE REBUDA DE LES NOTIFICACIONS**

En tots els justificants de rebuda hi haurà de constar clarament el nom i cognoms, NIF i signatura del notificador, així com el nom de l'empresa contractista.

Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin, cas en què s'hauran d'actualitzar els procediments per tal de complir amb els preceptes de la llei.

En els justificants de lliurament de les notificacions hi poden constar les respostes següents:

### **4.1. Lliurat a domicili (signat)**

Podrà signar el justificant:

- El titular de la notificació: es farà constar el nom i cognoms, NIF (podrà acreditar-se amb el NIF o qualsevol altre document que demostrï la seva identitat), data, hora de la notificació i signatura.
- El representant o qualsevol persona que es trobi en el domicili, major de 14 anys, fent constar les seves dades identificatives i la raó de la permanència en el domicili de l'interessat.

En cas que l'interessat estigui absent del domicili, es considerarà vàlida la signatura de conserges i porters, sempre que prèviament s'hagi intentat la notificació al domicili i l'interessat estigui absent, fent constar a l'avís de recepció que l'interessat està absent.

En cas que el porter o conserge no permeti l'accés al domicili i signi la notificació, s'haurà de consignar aquesta incidència a l'avís de recepció.

En el cas d'empreses, botigues, entitats i organismes oficials o comerç en general, s'ha d'aconseguir el segell de l'entitat i assenyalar el nom, cognoms i NIF i la relació del signant amb l'entitat. En organismes oficials el lliurament s'efectuarà en el registre general corresponent.

#### **4.2. Adreça incorrecta**

Es considerarà adreça incorrecta:

- a) quan el nom i/o carrer assignat a la notificació no existeixi realment.
- b) quan la finca sigui solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocat, en construcció o estigui subjecte a un procés de rehabilitació integral.

#### **4.3. Absent**

Es considerarà absent quan no hi hagi ningú al domicili del destinatari. Es repetirà un segon intent en hora diferent dins dels tres dies següents i, si continua la mateixa situació, es farà constar aquesta circumstància a l'avís de recepció juntament amb els dies i hores en què s'han intentat els lliuraments. Es deixarà un avís a la bústia del destinatari indicant-li que tindrà la notificació a la seva disposició a les oficines de l'adjudicatari durant 7 dies naturals.

Exhaurits els dos intents, i després dels set dies naturals de permanència a les dependències de l'adjudicatari a disposició del destinatari, es realitzarà un nou intent en bústia, deixant la notificació a la bústia i assenyalant en el document a notificar el motiu, dia i hora pel qual ha estat deixat a la bústia.

Si ningú facilita l'accés a la finca es considerarà que l'interessat és absent, es farà constar aquesta circumstància a l'avís de recepció i el document es retornarà.

Si a la notificació figura pis-porta i a la bústia no consta cap nom i ningú no dona informació del destinatari, es farà constar com a absent i s'haurà de realitzar un segon intent, i finalment es dipositarà a la bústia.

Si fora vedat l'accés a bústies o locals de la finca pel porter o conserge, es realitzarà una segona visita per intentar la notificació. En cas de persistir la negativa, es farà constar a la notificació la identificació de la persona que ha negat l'entrada al notificador, indicant clarament el motiu.

#### **4.4. Desconegut**

Quan no existeixi bústia a nom de l'interessat i algú informi, en el mateix domicili (carrer, número, pis i porta) de la notificació:

- a) que l'interessat no viu ni ha viscut mai al domicili.
- b) que se'n va anar sense deixar dades.

Per poder donar compliment a la legislació vigent i jurisprudència, s'hauran d'efectuar dues visites. A l'avís de recepció s'ha de reflectir quina de les dues circumstàncies es dona.

#### **4.5. Difunt**

Quan algú present en el domicili o el porter de l'edifici informi que l'interessat de la notificació ha mort, fent constar qui ha estat l'informant.

#### **4.6. Refusat**

Només pot refusar l'interessat o el seu representant legal.

Si en el primer intent, l'interessat o legal representant refusa la notificació fent-ho constar per escrit amb la seva signatura, identificació i data en l'avís de recepció, no caldrà efectuar una segona visita.

#### **4.7. Ningú se'n fa càrrec**

Quan ningú al domicili del destinatari es vol fer càrrec de la notificació. Es farà constar la identitat de la persona i vincle amb el destinatari.

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

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

Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin i, en aquest cas, s'hauran d'actualitzar els procediments per tal de complir amb els preceptes de la llei.

## **5. PRESTACIÓ DEL SERVEI**

### **5.1 Condicions generals de la prestació dels serveis**

L'execució dels serveis postals d'aquest contracte s'ha de regir pel què estableix la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets els usuaris i del mercat postal, així com la normativa reglamentària sectorial d'aplicació: Servei postal universal, accés a la xarxa postal, autoritzacions administratives singulars, notificacions administratives, i altres serveis recollits en aquest plec.

D'altra banda, a més de dur a terme aquests serveis, l'empresa adjudicatària proveirà les aplicacions informàtiques que l'Ajuntament requereixi per tal de seguir l'execució del contracte adaptant-se al que aquests tenen en el moment de l'adjudicació. Entre aquestes, com a mínim hi ha les següents:

- Sistema per a la gestió de la informació i el control de les notificacions (SICER).
- Sistema en línia per al seguiment dels enviaments.
- Sistema en línia perquè l'Ajuntament i el Jutjat de pau es descarreguin els seus albarans.
- Sistema en línia per reclamar i baixar els certificats de lliurament de notificacions o acusaments extraviiats. Per tal que siguin vàlids, si realment l'avís de rebut consta al sistema informàtic de l'operador postal i el que ha ocorregut és la pèrdua de la notificació o acusament de rebuda, l'eina permetrà imprimir un informe signat electrònicament per l'operador postal en el qual consti la identificació de l'enviament o l'acusament de rebuda extraviiat, les dades que consten en el sistema d'informació de l'operador postal pel que fa a l'element extraviiat i una motivació de la creació d'aquest informe en base a la pèrdua de l'element original.

L'empresa contractista ha de retornar els productes postals no lliurats, per diverses causes, a la mateixa adreça des d'on han estat tramesos.

Les devolucions s'han de justificar al dors de l'enviament indicant la data de devolució i hi ha de constar la signatura del repartidor que facilita la informació de la devolució i el motiu de la mateixa.

L'empresa adjudicatària retornarà a l'ajuntament els justificants d'entrega de les trameses certificades i notificacions amb o sense acusament de rebuda en el termini de 3 dies laborables un cop finalitzat el servei.

L'empresa adjudicatària entregarà la correspondència dirigida a l'Ajuntament i al Jutjat de Pau, diàriament, en el lloc que s'acordi entre les parts.

### **5.2 Codificació dels objectes que conformen el contracte.**

Sobre la manera d'identificar en general amb un número de referència els enviaments, tant pel sistema informàtic que gestioni els albarans i les factures com per qualsevol altre sistema informàtic relacionat amb aquest contracte, s'ha de tenir en compte el següent:



- Pel que fa al número de referència de l'enviament, que és el que identifica de forma única i exclusiva aquest enviament, l'empresa contractista ha de proporcionar etiquetes adhesives amb números de referència correlatius i únics, per tal que el personal enganxi aquest adhesiu en la part externa de l'enviament i que així s'identifiqui de forma exclusiva cadascun dels enviaments que es facin, que identifica unívocament l'enviament en les relacions entre el facturable i el detallable i l'empresa contractista.
- Pel revers de l'adhesiu hi ha la part que s'enganxa, i l'anvers s'ha de dividir en quatre parts independents. Dues d'aquestes parts han de ser idèntiques, es poden despendre i enganxar al seu torn, i han de contenir només el número de referència i el codi de barres associat.
- Una tercera part ha de contenir el número de referència, es pot despendre i enganxar al seu torn i ha de contenir el codi de barres associat i un rectangle buit dins el qual una persona ha de poder signar.
- La quarta part és el que restarà de l'adhesiu original, i ha de contenir també el codi de barres i el número de referència.

### **5.3 Albarà de lliurament.**

L'empresa contractista ha de posar a disposició de l'Ajuntament, via web, un formulari (que serà prèviament consensuat entre les parts), que actuarà com a albarà de lliurament, per tal que cada unitat usuària pugui complimentar-lo, adjuntar-lo a les trameses, i que serà comprovat i segellat per l'operador postal en el mateix moment. Aquest albarà de lliurament segellat és el que servirà de referència per tal de validar la factura.

### **5.4. Conservació dels enviaments.**

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

L'empresa contractista ha de disposar d'un espai d'emmagatzematge, amb totes les garanties d'higiene i qualitat, per guardar qualsevol dels enviaments.

### **5.5 Incidències**

En el cas d'incidències que dificultin el compliment de les obligacions per part de l'empresa adjudicatària, hauran de ser posades en coneixement de l'Ajuntament en un termini màxim de dos (2) dies hàbils, per a la seva consideració i resolució entre l'Ajuntament i el responsable designat per l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de donar resposta efectiva a les queixes quan siguin de manera reiterada analitzant el motiu i aportant una solució definitiva. Dedicarà el temps i els recursos suficients per corregir en la major brevetat possible totes les incidències detectades o que li hagi fet arribar l'Ajuntament. Les correccions en cap cas suposaran un cost afegit per a l'Ajuntament i hauran de quedar resoltes els dos dies posteriors.

En cas que les queixes persistissin i no s'aportés cap solució, podria ser motiu de resolució del contracte.

## **5.6 Control de qualitat i seguiment dels enviaments**

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

### **Qualitat en l'emplenament d'avisos de rebuda de les notificacions**

Els avisos de rebuda han de dur clarament identificades les dades esmentades en la *clàusula 4* d'aquest prescripcions tècniques i serà imprescindible fer-hi constar: resposta de notificació en cada visita; el NIF, nom, cognom i signatura del notificador; data i hora de la primera visita; data i hora de la segona visita en el cas que aquesta fos necessària; si la notificació és lliurada o refusada, signatura de la persona que signa o refusa i dades necessàries per a la correcta identificació (nom, cognoms, NIF); nom del contractista.

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

L'empresa adjudicatària presentarà un sistema informàtic de forma en línia, que permeti intercanviar tota la informació sobre les notificacions, donant informació actualitzada del resultat del lliurament dels enviaments amb justificant de recepció, notificacions i remeses de notificacions, amb el seguiment del seu estat, situació i devolució física del justificant de recepció, podent consultar de forma automàtica l'estat dels enviaments.

L'empresa adjudicatària haurà d'adaptar els seus sistemes d'informació a les necessitats de l'ajuntament sense que això suposi un major cost per l'ajuntament.

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

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

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

## **5.7 Elaboració d'informes**

L'empresa adjudicatària està obligada a l'elaboració d'una memòria mensual i una memòria anual de les trameses vençudes que contingui la informació següent:

- Número d'enviaments realitzats, desglossat per tipus de servei (carta ordinària, certificada, urgent, notificació administrativa, etc.) i per la unitat de l'Ajuntament que ha generat l'enviament (si és té la informació).
- Terminis en què s'han practicat els lliuraments de cada tipus de servei.
- Gràfics sobre la informació continguda. En la memòria anual que hi hagi un gràfic comparatiu de tots els mesos per poder comprovar l'evolució dels serveis.

Aquestes memòries s'hauran d'elaborar tant per l'Ajuntament com pel jutjat de pau.

Els informes s'han de presentar preferiblement en suport digital i alhora s'ha de lliurar un fitxer amb la base de dades de la informació que s'hi conté en suport electrònic compatible amb els sistemes d'ofimàtica convencionals.

### **5.8. Facturació**

El contractista haurà de presentar desglossada la facturació amb indicació del número, el producte, el departament emissor i demás conceptes que permetin obtenir mensualment i a cada tancament d'any, relació detallada de la mateixa amb imports parcials i totals. La factura mensual vindrà acompanyada d'un llistat que reflecteixi el número, el producte i departament sol·licitant del servei, a més de tots aquells altres camps i dades que l'Ajuntament de Banyoles estableixi, per entendre'ls oportuns per a la determinació i càlcul dels consums.

Els serveis realitzats per al Jutjat de Pau s'hauran de presentar en una factura individualitzada.

## **6. CONDICIONS PER LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.**

### **6.1 Servei de recollida**

L'adjudicatari haurà d'efectuar almenys dos cops a la setmana la recollida de les trameses postals a les dependències municipals, dins l'horari de 9 a 14 hores.

### **6.2. Servei d'atenció al client**

L'adjudicatari destinarà un assessor personalitzat per a la gestió de les incidències i per a la gestió de la facturació.

També es disposarà d'un servei d'atenció al client, incloent un telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels enviaments cursats per l'Ajuntament de Banyoles i assistència tècnica personalitzada.

### **6.3. Servei de seguiment de les trameses**

Recepció d'informació diària de la traçabilitat de les trameses .

### **6.4. Gestió de devolucions**



**Ajuntament de Banyoles**

Servei de devolucions, servei de classificació den funció d eles causes i entrega dels enviament de correspondència retornats.

#### **6.5. Certificacions de prova de lliurament**

L'adjudicatari haurà d'emetre quan sigui requerit per l'Ajuntament de Banyoles, en relació a aquells productes postals que s'hagin enviat mitjançant avís de recepció, un certificat on constin les dades relatives al lliurament, incloent si aquest s'ha produït o no i les circumstàncies del mateix.