
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) QUE HA DE REGIR LA LICITACIÓ PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS POSTALS, REPARTIMENT DE CARTES I ALTRES SERVEIS LOGÍSTICS (SI24003)

ÍNDEX

1. DESCRIPCIÓ I CLASSIFICACIÓ DELS ENVIAMENTS.....	3
1.1. DESCRIPCIÓ DELS ELEMENTS QUE CONFORMEN L'OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
1.2. CLASSIFICACIÓ DELS OBJECTES QUE CONFORMEN EL CONTRACTE.....	6
2. EXECUCIÓ DELS SERVEIS.....	6
3. NOMBRE ESTIMAT DE TRAMESES.....	7
4. CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS.....	9
4.1. XARXA D'OFICINES I ATENCIÓ AL PÚBLIC.....	9
4.2. DEVOLUCIONS.....	10
5. MITJANS, INSTAL·LACIONS I PERSONAL PER L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	10
6. SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL	11

1. Descripció i classificació dels enviaments

1.1. Descripció dels elements que conformen l'objecte del contracte

- **Carta:**

Qualsevol enviament tancat el contingut del qual no s'indiqui ni es pugui conèixer, així com qualsevol comunicació materialitzada per escrit sobre suport físic de qualsevol naturalesa, que tingui caràcter actual i personal.

En tot cas, tenen la consideració de carta els enviaments de rebuts, factures, documents de negocis, estats financers i qualssevol altres missatges que no siguin idèntics.

- **Lot de cartes de processos massius de facturació:**

Durant un any es generen aproximadament 300.000 factures. El procés de facturació i impressió genera lots cada 15 dies d'aproximadament 15.000 factures. Les dates associades a aquest procés estan completament planificades i marcades, tenint un marge entre la data d'impressió de les factures fins la data indicada d'emissió de les factures de 7 dies, en els quals han d'estar totes les factures repartides.

El servei d'impressió de factures és un servei subcontractat. Aquesta empresa d'impressió de factures entregarà els lots d'impressió, ja preparats pel seu repartiment, en les oficines convingudes amb el proveïdor del servei postal, i en tot cas, en el local que disposi en la destinació local principal l'adjudicatària del servei postal i sempre sense perjudici econòmic per l'ens contractant respecte a la categorització de destinacions del servei postal.

- **Carta certificada:**

Carta, amb lliurament a domicili i un sol intent de lliurament, amb garantia fixa de riscos de pèrdua o deteriorament i document acreditatiu com a prova del dipòsit postal i del seu lliurament o no. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, quan es sol·liciti l'esmentat document.

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

Aquesta tipologia de tramesa, de la mateixa manera que per als lots de cartes de processos massius de facturació, també es podrà generar una tramesa de lots de cartes certificades de processos massius de reclamació.

Com a serveis addicionals al servei de carta certificada, es realitzaran els serveis d'avís de rebuda de carta certificada, gestió d'entrega 2n intent de carta certificada, retorn d'informació i un 3r intern d'entrega en bústia, en cas que es gestioni aquest últim servei de forma expressa.

Quan l'adjudicatària disposi d'un sistema d'impressió *on-demand* per a cartes certificades, per al moment d'entrega i recollida de signatura s'utilitzarà aquest sistema de forma preferent. En aquest supòsit s'inclourà dins del servei, la composició de la carta certificada a partir de la informació que s'haurà pujat prèviament a la plataforma de l'adjudicatària.

En cas que l'adjudicatària disposi de sistema de prova d'enviament electrònic PEE que pugui suplir la gestió associada a la carta certificada i, els serveis addicionals del producte de certificació, s'utilitzarà aquesta modalitat de forma preferent.

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

El format del fitxer XML s'ha de correspondre amb el format que els facturables/detallables que usen aquest servei addicional tenen especificat.

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

- 1) Prèvia a registre: per poder rebre una PEE d'un enviament, la persona client del facturable/detallable ha de complimentar la fase prèvia al registre mitjançant una de les diverses opcions (i.e. mitjançant el sistema anàleg al SICER).
- 2) Admissió: posteriorment, la persona client del facturable/detallable entrega l'enviament físic a l'operador postal.
- 3) Entrega: la persona destinatària rep l'enviament al domicili o el recull a l'oficina de l'operador postal en la qual roman en llista i signa per donar fe d'aquest fet. Si no es fa possible l'entrega també s'introdueix aquest fet en el sistema, amb les dades de dia, hora i causa de la impossibilitat, com una de les descrites en el procediment de notificació.
- 4) Recollida de la signatura: la persona empleada de l'operador postal que interactua amb la persona destinatària quan aquesta rep l'enviament recull les dades de l'entrega (dia, hora, lloc, si era en llista, si era en domicili a la 1a entrega, si era en domicili a la 2a entrega, identificació de la

persona que rep mitjançant NIF o NIE o equivalent i nom i cognoms, etc.) i la signatura de la persona que rep.

- 5) Creació de la PEE: les dades de tot el procés establertes en les 4 fases anteriors, amb la digitalització corresponent si es fa menester de cadascuna d'elles, s'afegeixen a la PEE en el format XML que es proporcionarà i s'emmagatzemen el sistema de bases de dades de l'operador postal.
- 6) Enviament de la PEE: el facturable/detallable rep la PEE mitjançant sFTP, secure File Transfer Protocol, o sistema alternatiu consensuat amb el facturable/detallable. La PEE pot enviar-se en format PDF si escau i hi ha hagut un consens entre el facturable/detallable i l'operador postal, o un altre format que les dues parts consensuin.

• Paquet postal:

Els enviaments que continguin qualsevol objecte, producte o matèria, amb valor comercial o sense, la circulació dels quals per la xarxa postal no estigui prohibida, i qualsevol enviament que, contenint publicitat directa, llibres, catàlegs, publicacions periòdiques, compleixi la resta de requisits que estableix el RD 1829/1999 per ser admès sota aquesta modalitat.

No poden constituir paquets postals els lots o les agrupacions de les cartes o qualsevol altra classe de correspondència actual i personal.

No poden constituir paquets postals els lots o les agrupacions de les cartes o qualsevol altra classe de correspondència actual i personal.

• Buofax:

La utilització de la paraula Buofax, no fa referència a una marca concreta (Buofax Premium *online*), ni a un operador concret (Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos), sinó a una denominació comú i genèrica de la prestació d'un tipus de servei.

És la comunicació fefaent amb valor probatori, que garanteix la validesa legal del document rebut o lliurament, amb les següents característiques a cobrir:

- Servei buofax bàsic
- 1, 2 ó més pàgines
- Justificant d'entrega amb avís informatitzat *online* per correu electrònic
- Còpia certificada, incloent caràtula identificativa de la copia certificada, document de certificació on s'especifiqui i es doni de fe de l'enviament d'un Buofax d'un remitent a un destinatari concret signat pel cap de la plataforma, i copia del document enviat amb certificació digital a nom del contractant signat i compulsat en cada plana.

- **Burofax *online*:**

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.

- **Servei de recollida:**

S'entén aquest servei com la recollida a les oficines principals de l'ens contractat, dels objectes destinats al servei postal de repartiment de correspondència descrits en el present plec de prescripcions tècniques.

Els requisits per a la tramesa de cadascun dels serveis i els terminis màxims de tramesa dels enviaments postals, des de l'admissió per part de l'operador fins al lliurament al destinatari, amb caràcter general, seran els establerts per el prestador del servei postal universal en el RD 1829/1999.

Per qualsevol aspecte específic corresponent al servei postal no recollit en aquest plec, s'adequarà a allò previst tant a la Llei 43/2010, al RD 1829/1999 i posteriori legislació que els modifiquin.

1.2. Classificació dels objectes que conformen el contracte

El conjunt dels productes que s'engloben en el present són els assenyalats en la clàusula primera del present plec de prescripcions tècniques, i amb el detall que es relaciona a continuació. Queden inclosos tots els trams de pes per a cada un dels productes, així com les destinacions (Nacional: Local, Destinació 1 i Destinació 2; Nacional: Zones).

2. Execució dels serveis

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

Les empreses adjudicatàries detallaran la relació de serveis que seran realitzats per mitjans propis i els que seran realitzats per mitjans aliens.

D'altra banda, a més de dur a terme aquests serveis, les empreses adjudicatàries proveiran les aplicacions informàtiques que els facturables/detallables requereixen per tal de seguir l'execució del contracte

adaptant-se al que aquests tenen en el moment de l'adjudicació. Entre aquestes, almenys hi ha les següents:

- a) Sistema per a la gestió de la informació i el control de les certificacions.
- b) Sistema *online* per al seguiment dels enviaments.
- c) Sistema *online* perquè els facturables/detallables es descarreguin els seus albarans.
- d) Tramesa, a més de la factura, del detall d'aquesta en format csv als facturables/detallables perquè el personal d'aquests pugui comprovar i validar les trameses fetes.
- e) Sistema *online* per reclamar i baixar els certificats de lliurament o acusaments extraviats.

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

La classificació de destinacions local, D1 i D2, es realitzarà segons la classificació actualitzada amb les que estigui operant la Societat Anònima Estatal Correos y Telégrafos SA. La destinació local correspon a la plaça principal de l'ens contractant. La destinació D1 correspon a les capitals, administracions i poblacions amb una població superior a 50.000 habitants.

D'altra banda, pel que fa als paquets postals, quant a l'apartat Nacional, s'entén com a Zona 1 els enviaments dins la mateixa província, com a Zona 2 els enviaments dins la mateixa comunitat autònoma, com a Zona 3 els enviaments a la resta de la Península Ibèrica de l'estat, com a Zona 4 els enviaments a les Illes Balears, i com a Zona 5 els enviaments a les Illes Canàries, Ceuta i Melilla.

3. Nombre estimat de trameses

A continuació es detalla el volum de trameses previstes, desglossat per tipus de producte postal, per tram de pes i per tipus de destinació. Aquests volums són una estimació del servei i en cap cas representen una obligació contractual.

		Quantitat aproximada anual
Cartes i targetes postals (destinació local i D1)	Fins a 20 g	280.000
	De 21 a 50 g	50
	De 51 a 100 g	50
	De 101 a 500 g	50
	De 501 a 1.000 g	50
	De 1.001 a 2.000 g	50
Cartes i targetes postals (destinació D2)	Fins a 20 g	5.000
	De 21 a 50 g	50
	De 51 a 100 g	50
	De 101 a 500 g	50
	De 501 a 1.000 g	50
	De 1.001 a 2.000 g	50
Cartes certificades (destinació local i D1)	Fins a 20 g	5.000
	De 21 a 50 g	25
	De 51 a 100 g	25
	De 101 a 500 g	25
	De 501 a 1.000 g	25
	De 1.001 a 2.000 g	25
Cartes certificades (destinació D2)	Fins a 20 g	100
	De 21 a 50 g	5
	De 51 a 100 g	5
	De 101 a 500 g	5
	De 501 a 1.000 g	5
	De 1.001 a 2.000 g	5
Avis de rebuda de carta certificada o prova d'entrega electrònica (PEE)		5.250
Gestió d'entrega 2on intent entrega certificat		5.250
Retorn d'informació		5.250
Digitalització de documents		5.250
Paqueteria estàndard (totes les zones)	Fins a 1 Kg	50
	Mes de 5 fins a 10 Kg	5
	Mes de 10 fins a 15 Kg	5
	Mes de 15 fins a 20 Kg	5
	Mes de 20 fins a 25 Kg	5
	Mes de 25 fins a 30 Kg	5
Kg adicional		25
Burofax Premium <i>online</i> nacional (inclòs primera plana)		100
Burofax Premium <i>online</i> nacional (plana adicional)		100
Servei de recollida 5 dies per setmana		12

4. Condicions generals de la prestació dels serveis

L'empresa adjudicatària es compromet a prestar tots els serveis continguts en aquest plec. Així mateix, haurà de garantir la distribució a totes les destinacions, ja sigui amb mitjans propis, preferentment; o bé amb mitjans aliens.

L'adjudicatària haurà de disposar, en cas que sigui necessari i per garantir la distribució a totes les destinacions, d'un acord amb Correos (operador Postal públic, en la seva qualitat de gestor de la xarxa postal pública), emparat amb l'actual legislació postal vigent, que permeti a l'adjudicatària dipositar enviaments tant ordinaris com registrats (certificats, burofax, etc.) a la xarxa postal pública. L'adjudicatària garantirà que gestionarà el 100% dels enviaments generats i com a mínim, certificarà que disposa de cobertura total dins les destinacions locals.

L'empresa adjudicatària facilitarà les dades d'una persona responsable del contracte (nom i cognom, a/e, telèfon fix i telèfon mòbil), qui estarà a plena disposició de l'ens contractant i actuarà com interlocutora responsable. Aquesta persona serà qui es farà càrrec de qualsevol incidència, sens perjudici que aquesta la pugui derivar a una altra persona que tingui competència per a resoldre-la. La persona responsable del contracte estarà localitzable mitjançant a/e i telèfon mòbil en horari de 8:00 a 16:00, en horari en que les oficines d'atenció estiguin obertes i durant tota la jornada laboral dels seus treballadors.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dins el seu espai web, d'una aplicació que permeti gestionar totes les trameses i serveis, incloent les cartes certificades, avisos de rebudes i altres trameses que requereixen de complimentar informació addicional que ha d'adjuntar-se a la tramesa en sí. En qualsevol cas, dins el l'espai web de l'adjudicatària, quedaran recollides totes les trameses realitzades i les seves possibles devolucions, segons tipologies i destinacions i poder fer-hi el seguiment. Així mateix, les aplicacions informàtiques també hauran de facilitar i fomentar les trameses *online*, les quals abarateixen els costos i estalvien recursos, entre ells, els de protecció del medi ambient.

4.1. Xarxa d'oficines i atenció al públic

L'adjudicatària ha de disposar d'una oficina física d'atenció al públic, com a mínim dins la destinació local principal, és a dir, la ciutat de Reus, a fi que puguin ser dipositades les trameses que no han estat possible lliurar-les en mà i d'aquesta manera els destinataris puguin recollir els enviaments. L'horari de l'oficina presencial d'atenció al públic cobrirà els matins i tardes de dilluns a divendres laborables. Terminus de lliurament

Les cartes i paquets postals podran tenir qualsevol destinació. El termini màxim de lliurament són els que es relacionen a continuació (terminis expressats en dies laborables) i aquest començarà a comptar des de la data d'entrada en el registre de la tramesa en l'aplicació informàtica. Els terminis de lliurament seran els següents:

Tipus de tramesa	Termini màxim
Cartes. Ordinàries locals	2 dies
Cartes. Ordinàries interurbanes	3 dies
Lot de cartes de processos massius de facturació (entre 10.000 i 16.000 cartes) locals	5 dies lot complet
Certificades locals	2 dies
Certificats interurbanes	3 dies
Lots de cartes certificades de processos massius de reclamació del deute (entre 1.000 i 4.000 cartes) locals	5 dies lot complet
Paquets locals	2 dies
Paquets resta destinacions	3 dies

4.2. Devolucions

L'adjudicatària retornarà els productes postals no lliurats que per diverses causes no hagin pogut ser entregats al destinatari, a la mateixa adreça d'on han estat recollits o des d'on han estat tramesos. Les devolucions es justificaran al dors del sobre, indicant la causa concreta del motiu de la seva devolució indicant-hi també la data de devolució i la signatura del repartidor que ha intentat fer el lliurament fallit.

5. Mitjans, instal·lacions i personal per l'execució del contracte

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

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 anteriorment.

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

L'ens contractant podrà exigir als empleats de l'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 se'ls ho exigeixi.

Respecte als deures del personal de l'adjudicatària, aquest haurà de tenir cura del bon estat de tota la mercaderia que se li encomani, haurà de mantenir un tracte correcte amb les demés 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 adjudicatària, mantenint un estat adequat del vestuari i del seu aspecte personal.

Tal i com s'ha fet constar anteriorment, l'adjudicatària haurà de nomenar una persona responsable del contracte per a les relacions i solució d'incidències derivades del servei, independentment de què la retirada i o lliurament de trameses la dugui a terme altre personal de la seva empresa.

L'empresa adjudicatària ha de disposar de la plantilla necessària per a l'execució del servei. L'adjudicació d'aquest contracte no afectarà la relació laboral entre l'adjudicatària i els seus treballadors, que en cap cas tindran la consideració de personal adscrit al servei.

Es valorarà que l'adjudicatària fomenti l'ús de vehicles que minimitzin la contaminació atmosfèrica urbana (partícules en suspensió i diòxid de nitrogen), prioritzant l'ús de vehicles elèctrics i d'aquells que substituïxin l'ús de combustibles fòssils o que generin una menor emissió de gasos d'efecte hivernacle, com serien els vehicles elèctrics o amb motors d'última generació de combustibles no contaminants i/o renovables.

6. Sistema de facturació i control

Les prestacions derivades d'aquest contracte, un cop realitzades, seran objecte de la corresponent certificació i posterior facturació.

La contractista emetrà certificacions mensuals, totals o en el seu cas parcials pels serveis executats de l'objecte del contracte, sempre i quan Aigües de Reus estigui conforme amb els serveis realitzats i els accepti com a finalitzats i complerts correctament. Aquesta certificació haurà de ser firmada per ambdues parts.

Un cop firmada la certificació, la contractista emetrà factura en base a l'import dels serveis autoritzats. A aquest import s'afegirà l'IVA que legalment correspongui en cada moment. No obstant això, l'import a facturar es podrà veure afectat pel grau d'incompliment de les obligacions derivades del present contracte. En cas d'incompliment dels criteris de qualitat del servei o d'alguna de les altres obligacions derivades del present contracte, seran d'aplicació les deduccions i/o penalitzacions que s'estableixen al PCAP d'aquesta licitació, i que es veuran reflectides a la factura mensual següent.

Les factures seran verificades i conformades per Aigües de Reus dins d'un termini màxim de 30 dies i s'abonaran, una vegada conformades, en un termini de 60 dies a comptar des de la data de la seva tramesa digital, mitjançant transferència al compte corrent bancari que s'indiqui al document, a l'empara de l'article 4.3 de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, en la seva actual redacció aprovada per Llei 4/2013, de 22 de febrer, de mesures de suport a l'emprenedor i d'estímul del creixement i de la creació d'ocupació («BOE» 23 febrer).

Reus, a data de la signatura electrònica

Bernat Loscos Fernandez

Tècnic del departament
Àrea Sistemes d'informació, clients i
facturació

Jordi Tarragó Utrillas

Cap Àrea Sistemes d'informació, clients i
facturació