



Ajuntament de Lleida

Aprovat per l'Ajuntament Ple
en sessió de data 20 de desembre de 2024
En dono fe,
El vicesecretari de l'Ajuntament de Lleida,

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL CONTRACTE DE SERVEI PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS POSTALS DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA

I. OBJECTE DEL CONTRACTE:

L'objecte del contracte el constitueix la prestació dels serveis postals generats en l'àmbit de l'Ajuntament de Lleida, comprenent la recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transport, distribució i lliurament a domicili dels enviaments postals, d'acord amb les especificacions que es detallen en el present Plec de Prescripcions Tècniques. Així mateix, seran objecte del contracte totes les activitats complementàries, addicionals o específiques que requereixin els diferents serveis inclosa la devolució dels avisos de rebut i, en el seu cas, les cartes certificades o els propis enviaments, quan no es pugui efectuar el lliurament a la persona destinatària i la conservació de les notificacions.

Sens perjudici de les particularitats que s'indiquen en el plec, i mentre no es produeixin canvis legislatius o de normativa legal que afectin a les condicions i prescripcions tècniques del present contracte, la prestació dels serveis postals a contractar s'ajustarà al disposat a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, els drets dels usuaris i del mercat postal, el Real Decreto 437/2024, de 30 d'abril, pel que s'aprova el Reglament des serveis postals, en desenvolupament d'allò establert per la Llei 43/2010, de 30 de desembre, i d'acord amb la seva Disposició transitòria única i pel que fa a l'admissió i entrega de notificacions per part de les administracions públiques realitzades a través dels serveis postals, fins que s'aprovi la normativa que desenvolupi les previsions contingudes en els articles 40 i següents de la Llei 39/2015, d' 1 de octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, en matèria d'admissió i entrega de notificacions per les administracions públiques a través dels serveis postals, continuarà en vigor i serà d'aplicació allò establert en la secció segona del capítol II del títol II del Reglament pel que es regula la prestació dels serveis postals, aprovat pel Reial Decret 1829/1999, de 3 desembre.

L'Ajuntament es reserva el dret d'utilitzar els seus propis recursos per a determinades trameses puntuals de correspondència o paqueteria, per motius de seguretat, urgència o conveniència.

El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a l'Estat espanyol, a la Unió Europea i de l'Organització Internacional del Treball.

II. TERRITORI

El territori considerat per efectuar el repartiment de notificacions i resta de trameses postals comprèn el municipi de Lleida, província, àmbit nacional i internacional.



A aquests efectes l'ajuntament de Lleida farà servir la classificació de zones que en cada moment determini l'operador postal universal.

III. SERVEIS POSTALS SUBJECTES A CONTRACTE

Seràn objecte d'aquest servei tot tipus d'enviaments de cartes: ordinàries i certificades, paqueteria, notificacions administratives, burofax... amb destinació local, nacional 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 derivin, com l'aportació complimentada dels justificants de recepció, digitalització, justificant electrònic de lliurament, 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 en la clàusula IV 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. A aquests efectes, al lliurament de cada enviament, l'adjudicatari signarà un albarà justificatiu de les trameses lliurades.

El diferents serveis a contractar seran demanats amb la freqüència i periodicitat que l'Ajuntament consideri convenient per a la correcta gestió dels serveis administratius que l'integren.

Prestacions a realitzar:

Cartes: tipologia

- Ordinària. Àmbit nacional i internacional.
- Certificada. Àmbit nacional i internacional. Avís de rebuda de les certificades. Àmbit nacional i internacional.
- Notificació administrativa nacional (carta certificada, amb avís de rebuda, i la gestió d'entrega de la notificació).
- Notificació administrativa electrònica nacional (carta certificada, amb justificant electrònic de lliurament, la gestió d'entrega de la notificació i la gestió d'un servei de retorn de la informació de forma telemàtica).

Servei de Paqueteria

- Nacional.
- Internacional.

Burofax

IV. REQUISITS DELS SERVEIS A CONTRACTAR

1. Requisits del servei de distribució de correspondència (cartes) :

Tipologia:

a) Ordinària. Àmbit nacional i internacional

Qualsevol enviament pel 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.

Els Terminis màxims de lliurament de les trameses són els següents:

- Destí Local: 2 dies hàbils
- Destí local enviaments massius (a partir de 500 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.

b) Certificada amb avís de rebuda. Àmbit nacional i internacional

El lliurament es farà sota signatura del destinatari o persona autoritzada a domicili. Es deixarà 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 Lleida), en un termini màxim de 5 dies naturals.

Els 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.

c) Notificació administrativa nacional (carta certificada, amb avís de rebuda, i la gestió d'entrega de la notificació).

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, així com allò establert en la secció segona del capítol II del títol II del Reglament pel que es regula la prestació dels serveis postals, aprovat pel Reial Decret 1829/1999, de 3 desembre vigent fins que s'aprovi la normativa que desenvolupi les previsions contingudes en els articles 40 i següents de la Llei 39/2015, d' 1 de octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, en matèria d'admissió i entrega de notificacions per les administracions públiques a través dels serveis postals.

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.

En concret la notificació quan es practiqui en el domicili de l'interessat es practicarà tal i com s'estableix:

- 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.
- Si el destinatari de la notificació no es troba en el seu domicili, es practicarà la notificació



a qualsevol persona major de catorze anys que es trobi en el mateix, sempre que faci constar la seva identitat.

- Si cap persona pogués fer-se càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i la hora en que es va intentar la notificació, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent s'hagi realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i a la inversa, i cal deixar, en tot cas, almenys un marge de diferència de tres hores entre tots dos intents de notificació. Si el segon intent també és infructuós, s'ha de procedir tal com preveu l'article 44 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.
- Si no es pot efectuar el lliurament, s'ofereix al destinatari un termini de set dies naturals de permanència de la tramesa a les oficines o instal·lacions de l'adjudicatari. 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.
- Quan l'interessat o el seu representant rebutgi la notificació d'una actuació administrativa, seran retornades a l'Ajuntament amb una diligència en la que s'indiqui aquesta circumstància i el motiu que l'origina, així com el nom, cognoms i número d'identificació personal (DNI, passaport, etc.) o bé, un número de personal que permeti la seva completa identificació del departament emissor, amb la finalitat de poder fer constar a l'expedient, especificant les circumstàncies de l'intent de notificació i el mitjà, i poder donar per efectuat el tràmit i seguir el procediment.
- Totes les notificacions sense practicar es retornaran 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.
 - Que sigui difunt.

Els justificants de recepció seran retornats a l'Ajuntament de Lleida el següent dia hàbil des de la seva signatura per part del destinatari.

Els 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

Els Terminis màxims de lliurament (1r intent de notificació) remeses massives (més de 500 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.

- d) Notificació administrativa electrònica nacional (carta certificada, amb justificant electrònic de lliurament, la gestió d'entrega de la notificació, la gestió d'un servei de la informació de les trameses i retorn de la informació de forma telemàtica)

Per aquest tipus de notificacions es realitzarà un servei de Gestió integral de la informació de les trameses (informació telemàtica del lliurament i incidències de les trameses) que 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.

Aquest tipus de notificació comportarà l'enviament de fitxers informàtics diaris amb les imatges de recepció de l'enviament (justificant electrònic de lliurament) amb els resultats de les notificacions i les circumstàncies de cadascun d'ells, seran identificats amb la imatge corresponent mitjançant un codi.

Els 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

Els Terminis màxims de lliurament (1r intent de notificació) remeses massives (més de 500 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.

2. Servei de Paqueteria:

Aquest servei de documents i paquets haurà de garantir la distribució a domicili dels paquets.

El lliurament s'intentarà com a mínim dues vegades en el domicili del destinatari.

El lliurament es realitzarà prèvia signatura del destinatari.

En cas d'absència del destinatari, la tramesa haurà d'estar a la seva disposició en les instal·lacions o oficines del destinatari durant com a mínim 15 dies naturals.

Es disposarà d'una Informació on line de seguiment dels paquets.

Assegurances opcionals i reembossament d'importos pel lliurament del paquet.

a) Nacional 48/72 h:

Enviament de documents o mercaderies a qualsevol part de l'Estat, Andorra i Portugal amb termini de lliurament de 48/72 hores

Addicionalment, en l'àmbit nacional, es pot prestar el servei amb avís de rebuda, reembossaments i valor declarat.

b) Internacional 5 dies :

Lliurament a domicili de paquets en un termini de 5 dies des de la recollida.

Addicionalment, en l'àmbit nacional i internacional, es pot prestar el servei amb avís de rebuda, reembossament i assegurança.

4. Burofax

Enviament urgent al domicili del destinatari.

V. ALTRES SERVEIS QUE HAURÀ DE PRESTAR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Recollida dels enviaments en les dependències municipals.

El dia de la setmana i al departaments amb el volum d'enviament setmanal que es determini per part de l'Ajuntament.

Quan l'Ajuntament tingui necessitat d'efectuar una recollida extraordinària, s'avisarà en la forma que determini l'empresa, sempre el dia anterior, indicant el departament i nombre aproximat d'enviaments.

Al lliurament de cada enviament, l'adjudicatari signarà un albarà justificatiu de les trameses lliurades. Aquest albarà es tornarà al departament responsable com molt tard l'endemà del dia del dipòsit.

Això no obstant el diferents departaments de l'Ajuntament podran depositar els seus enviaments en l'oficina d'admissió mes propera de l'empresa adjudicatària.

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

Avís de recepció: Confirmació per Correu de la constància del lliurament o de les incidències d'una tramesa.



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.

Gestió de devolucions: servei de classificació en funció de les causes i entrega dels enviaments de correspondència retornats.

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

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

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

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

L'emissor haurà de gaudir de les garanties d'identitat així com assegurar la integritat, autenticitat i conservació del document (avís de rebut electrònic), de conformitat amb el que estableix la Llei 6/2020, d'11 de novembre, dels serveis de confiança per a les transaccions electròniques.

El termini de conservació de cada justificant electrònic per part de l'adjudicatari serà com a mínim de 60 mesos.

Control de remeses de notificacions administratives informatitzades per part del adjudicatari.

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 45 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.

L'empresa adjudicatària s'obliga a tancar cada remesa de notificacions en un termini màxim de 60 dies naturals 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 60 dies naturals es consideraran no realitzats a tots els efectes, amb la penalitat corresponent, d'acord amb l'article 12.2 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, els drets dels usuaris i del mercat postal.

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

VI. NORMES PER A LA COMPLIMENTACIÓ DELS AVISOS DE RECEPCIÓ DE LES NOTIFICACIONS

En tots els justificants de recepció hi haurà de constar clarament el nom i cognoms, NIF i signatura del notificador, així com el nom de la persona qui rep la notificació.

Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin, havent 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:

1. Lliurat a domicili (signat)

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.

2. Adreça incorrecta

Es considerarà 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, en construcció o estigui subjecte a un procés de rehabilitació integral.

3. Absent

Es considerarà absent quan no hi hagi ningú al domicili del destinatari, es farà constar aquesta circumstància en el justificant de recepció físic o electrònic, 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 comunicant al destinatari un termini de set dies naturals de permanència de la tramesa a les oficines o instal·lacions de l'adjudicatari per recollir l'enviament. Si en aquest termini el destinatari no ha recollit la notificació, l'operador postal procedirà a la devolució del enviament no entregat, amb els justificants de recepció degudament emplenat, deixant constància de tots dos intents de lliuraments amb les dates i les hores.



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

4. 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.

5. Difunt

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

6. 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.

7. Ningú es fa càrrec

Quan ningú habilitat legalment per fer-se càrrec de la notificació al domicili del destinatari es vulgui fer càrrec de la mateixa.

S'haurà d'efectuar un segon intent dins dels tres dies següents i en hora diferent. Si el primer intent de notificació s'ha 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. Si en aquest termini el destinatari no ha recollit la notificació, l'operador postal procedirà a la devolució del enviament no entregat, amb els justificants de recepció degudament emplenat, deixant constància de tots dos intents de lliuraments amb les dates i les hores

8. No retirat en Llista

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

9. 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.

VII. ALTRES CONDICIONS

1. Qualitat en la complementació d'avís de recepció de les notificacions.

Els avisos de recepció han de portar clarament especificades les dades esmentades en la clàusula VI del Plec de Prescripcions Tècniques, essent imprescindibles fer-hi constar: Resposta de notificació en cada visita; el NIF, nom, cognom i signatura del notificador; data i hora 1a visita; data i hora 2a visita en el cas que aquesta fos necessària; si la notificació és entregada o refusada, signatura de la persona que signa o refusa i dades necessàries per a la correcta identificació (nom, cognoms, NIF); nom de l'empresa adjudicatària.

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

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

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

2. Direcció i interlocució.

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

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

3. Mitjans materials i humans.

Xarxa d'oficines

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

L'adjudicatari haurà de disposar d'una xarxa d'oficines d'atenció al públic. Per tal d'oferir una prestació eficient del servei, es necessari comptar, a la data de l'inici de la prestació del servei, amb una oficina a la ciutat de Lleida, per ser aquest el destí amb un major nombre d'enviaments i a fi de facilitar la recollida, en el seu cas, dels enviaments (notificacions administratives fonamentalment) que no hagin pogut ser entregades en el domicili. S'haurà indicar l'adreça, i número de treballadors adscrit a la mateixa. Aquest fet té la consideració de condició especial d'execució del contracte.

L'horari d'atenció al públic d'aquesta oficina haurà de ser obligatòriament :
Dilluns a divendres : L'horari d'obertura ha de ser com a mínim 8:30 a 15:30 hores.

Totes les oficines o instal·lacions han de garantir la màxima accessibilitat per a les persones destinatàries.

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 d'una 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 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 dels justificants de lliurament electrònic.
- f. Disposar d'un sistema informàtic que permeti la tramitació de les notificacions administratives informatitzades en totes les seves fases des de l'admissió de la tramesa fins l'enviament dels resultats finals amb els justificants de lliurament electrònic 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) dels justificants de lliurament electrònic i de les certificacions d'entrega electrònica (CEE).

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.

El personal de l'empresa adjudicatària adscrit a l'execució del contracte no tindrà en cap cas relació laboral amb l'Ajuntament.

Els empleats que tinguin contacte amb el públic hauran d'estar uniformats de manera que quedi identificada l'empresa i cuidaran especialment el tracte amb la ciutadania.

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.

Pel què fa als vehicles de transport, l'empresa adjudicatària haurà de destinar a l'execució del contracte tots aquells vehicles que consideri necessaris, entre els quals un mínim de 2 hauran de ser híbrids, elèctrics i/o bifuels que usin gas, adscrits al municipi de Lleida per la prestació del servei. Aquest fet té la consideració de condició especial d'execució del contracte.

Aquests vehicles hauran d'anar degudament retolats amb el nom de l'empresa.

4. Inspecció del Servei.

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

5. Facturació.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar desglossada la facturació amb indicació del número, el producte, el departament emissor i demés conceptes que permetin obtenir mensualment i a cada tancament d'any, relació detallada de la mateixa amb imports parcials i totals. Les factures mensuals vindran acompanyades d'un llistat el qual reflecteixi el número, el producte i departament sol·licitant del servei, a més de tots aquells altres camps i dades que l'Ajuntament estableixi, per entendre'ls oportuns per a la determinació i càlcul dels consums.

6. Informació.

L'adjudicatari haurà de facilitar, a la persona responsable del contracte, informació a la finalització de cada any d'execució, així com a la finalització del contracte. L'esmentada informació, que es remetrà en suport informàtic, consistirà en un resum dels enviaments gestionats durant l'exercici, detallant el número d'enviaments, el resultat de les notificacions (lliurades en primer enviament, lliurades en segon intent, lliurades en oficina, refusades, retornades, és a dir, amb detall de les diferents situacions que se s'hagin produït) i els imports corresponents per cada tipus de servei, trams de pes, àmbits de destí i serveis addicionals quan procedeixi, degudament classificats segons els criteris de facturació definits en l'apartat 5 de la clàusula VII.

VIII.- CONTROL DE QUALITAT

L'Ajuntament es reserva el dret de poder portar a terme en qualsevol moment el

seguiment i control de la prestació del servei contractat. Aquest control podrà realitzar-se per personal de l'Ajuntament de Lleida que amb aquesta finalitat sigui designat, tenint l'empresa adjudicatària que designar també interlocutors.

Als efectes de control de qualitat del servei i possibles reclamacions, l'empresa adjudicatària haurà d'estampar en els enviaments que se li confiïn el seu segells o qualsevol altre identificació inequívoca.

Per avaluar la qualitat del servei, l'Ajuntament podrà realitzar periòdicament un mostreig de cada una de les notificacions administratives informatitzades i no informatitzades.

En el cas de les informatitzades, s'ha de confrontar que el resultat transmès electrònicament correspongui al marcat pels agents de distribució en l'Acusament de Rebut i que les dates i hores són les que figuren en l'Acusament de Rebut i compleixen la regla de validesa legal.

L'empresa adjudicatària està obligada a atendre les queixes i reclamacions realitzades pels ciutadans i qualsevol altres incidències comunicades per l'Ajuntament, posant tots els recursos al seu abast per aclarir-los. L'empresa adjudicatària haurà de lliurar al responsable de l'Ajuntament, en un termini de 5 dies hàbils els informes necessaris per posar en coneixement dels responsables municipals el que ha passat.

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 serà de 50 dies naturals comptats de de la data de dipòsit de la remesa.
- ☐ L'eficàcia en el retorn de la informació (resultats i justificants electrònics de recepció) haurà de ser d'acord amb l'establert en aquest plec.

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.

IX.- SECRET DE LES COMUNICACIONS I PROTECCIÓ DE DADES

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

Per a la realització dels treballs objecte del present contracte és possible que el personal de l'adjudicatària tingui accés a locals on es realitzin tractament de fitxers amb dades de caràcter personal, o suports o recursos que continguin dades de caràcter personal, o a altre tipus de documentació de caràcter confidencial, per la realització dels treballs que impliquin directament un tractament d'aquest tipus de dades.

En qualsevol cas, es prohibeix expressament l'accés a les dades de caràcter personal propietat de l'Ajuntament de Lleida.

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 als que pogués tenir accés incidentalment en el compliment de les tasques encomanades. El personal adscrit a la 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.

3. Mesures de seguretat.

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

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

3.2. L'adjudicatària garantirà que la informació de la qual disposa per raó de la prestació del servei no pugui ser visible per persones no autoritzades. Així, els llocs on 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 a la seguretat de les dades de

caràcter personal propietat del responsable del fitxer durant o posterior a la vigència del present contracte serà comunicada d'immediat a l'Ajuntament de Lleida.

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 responsabilitats de les parts en relació amb el tractament de dades de caràcter personal.

3.4. Garantia de confidencialitat.

L'adjudicatària certifica 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 les dades de caràcter personal.

3.5. Responsabilitat i causes de resolució del contracte.

L'adjudicatària que incompleixi l'establert en els apartats anteriors serà considerada responsable del tractament, responant de les infraccions en que hagués incorregut, així com de qualsevol reclamació 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 del present contracte la vulneració de secret per l'adjudicatària o el seu personal, així com el 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.

Lleida a la data de la signatura electrònica,

Tresorera

Director executiu

M. Luisa Sanz Llavallol

Josep M. Sentís i Suñé