



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS APLICABLE AL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS POSTALS DE L'AJUNTAMENT DE GRANOLLERS I ENTITATS ADSCRITES A ADJUDICAR MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA I TRAMITACIÓ ORDINÀRIA ANTICIPADA.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE.

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de recollida, admissió, classificació, transport, distribució, lliurament i retorn de les comunicacions administratives, amb caràcter ordinari o certificat, generades per aquest Ajuntament o les entitats adscrites, així com de les notificacions administratives, en format paper, que es generin en matèria tributària, multes, sancions, etc.

Les entitats adscrites al contracte són:

AJUNTAMENT DE GRANOLLERS	P0809500-B
PATRONAT MUNICIPAL DEL MUSEU	P5809506-H
ROCA UMBERT FABRICA DE LES ARTS,SL	B65237877
CONSORCI D'EDUCACIÓ M. MONTERO	Q0801565C
VALLÈS ORIENTAL TELEVISIÓ SLU	B65169179
GRANOLLERS ESCENA, SL	B62722442
GRANOLLERS PROMOCIONS, SA	A59145250
GRANOLLERS MERCAT, EPE	Q0801347-F

El territori considerat per a efectuar el repartiment dels serveis postals objecte d'aquest contracte es tant a nivell nacional (municipi, província, comarca) com a nivell internacional.

Són inclosos dins l'objecte del contracte qualsevol dels treballs de manipulació, recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transport, distribució i lliurament a domicili dels enviaments postals o avisos de rebut, d'acord amb les especificacions que es detallen en el present plec de prescripcions tècniques.

S'entendran inclosos dins de l'objecte aquelles activitats complementaries, 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.

L'Administració es reserva la possibilitat de realitzar determinats serveis inclosos en l'objecte d'aquest contracte mitjançant el seu propi personal, per motius de seguretat, urgència o conveniència.

Tanmateix es reserva la possibilitat d'efectuar serveis mitjançant l'operador designat per l'Estat per a prestar el servei postal universal, de conformitat amb la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del Servei Postal Universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, així com de les disposicions que la desenvolupen.

Si s'ha de realitzar un determinat servei postal mitjançant l'operador designat per l'Estat per a prestar el servei postal universal, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les actuacions necessàries per portar a terme la seva execució.

Cal que els licitadors acreditin disposar de l'autorització administrativa general per a la prestació dels serveis postals no inclosos en l'àmbit del servei postal universal (Secció A) i de l'autorització administrativa singular per a la prestació de serveis postals universals (secció B) i no reservats, atorgades per la Subdirecció General de Regulació de Serveis Postals del Ministeri de Foment, tal i com prescriuen els articles 37 a 44 de la Llei 43/2010. Amb la presentació d'aquests documents, es justificarà la seva inscripció al Registre General d'Empreses Prestadores de Serveis Postals, condició indispensable per a la prestació del serveis objecte d'aquest contracte, segons estableix l'article 39 de la Llei 43/2010.

Estarà exclòs de presentar aquesta autorització l'operador postal universal perquè ostenta la presumpció de veracitat i fefaent atribuïda en l'article 22.4 de la Llei 43/2010.

El CPV (Vocabulari Comú de Contractes) és:

CPV 64110000-0 Serveis Postals.

CPV 64112000-4 Serveis Postals relacionats amb cartes.

CPV 64121100-1 Serveis de distribució postal

Aquests CPV es corresponen amb serveis especials del previstos a l'annex IV de la Llei de Contractes del Sector Públic



2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

El treball de recollida, admissió, manipulació, classificació, tractament, transport, distribució, lliurament al domicili dels destinataris dels enviaments generats per aquest Ajuntament i les entitats adscrites, així com els serveis complementaris i de devolució dels enviaments en cas de no poder efectuar-se el lliurament al destinatari.

L'empresa adjudicatària està obligada a aportar a l'òrgan de contractació, sense cost addicional, tot l'equipament, tal com: carros, safates per dipositar les trameses, etiquetes identificades, etc. que sigui necessari per al perfecte funcionament dels serveis postals objecte del contracte.

Els responsables municipals especificaran en el moment de la recollida de les trameses a realitzar per part de l'empresa adjudicatària, la forma de lliurar o dipositar la correspondència en la bústia del destinatari; document sense sobre, document ensobrat, carta ordinària, certificada amb o sense avís de rebut, notificació administrativa, etc.

En aquells serveis en que l'empresa adjudicatària hagi de realitzar la manipulació prèvia al lliurament, serà el responsable municipal del servei el que especificarà aquells elements i/o documents que s'hagin de manipular, la forma i el termini per a la seva realització.

L'Ajuntament determinarà en tot moment quines comunicacions i notificacions administratives lliurarà a l'empresa adjudicatària, que podran variar pel que fa al seu format i la manera en què s'han de tractar. El responsable municipal del servei indicarà a l'empresa adjudicatària, les condicions i criteris que s'hauran d'observar.

L'avís de recepció serà el que estableixi l'Ajuntament o les entitats adscrites i el responsable de cada ens facilitarà a l'empresa adjudicatària el model d'avís en el cas que ho hagi de confeccionar.

Qualsevol canvi legal o reglamentari que afecti al servei es posarà en coneixement de l'adjudicatari i serà d'obligat compliment.

Es reserva la possibilitat de modificar, segons les seves necessitats, els diferents aspectes funcionals que afectin a la prestació del servei, modificar l'horari de recollida/lliurament, els llocs on s'han de recollir/lliurar i qualsevol altre aspecte del servei, comunicant prèviament els canvis a l'adjudicatari.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de la gestió a través del Servei Postal Universal dels serveis postals que no pugui prestar directament.

Amb la finalitat que els destinataris puguin recollir els enviaments que no s'hagin pogut lliurar al seu domicili, l'adjudicatari haurà de disposar d'una xarxa d'oficines d'atenció al públic, que compleixi com a mínim els següents requisits:

- Aquestes oficines hauran d'estar obertes al públic, com a mínim 6 hores en jornada de matí, de dilluns a divendres en poblacions de més de 10.000 habitants.



- Totes les oficines o instal·lacions han de garantir la màxima accessibilitat per als destinataris i la proximitat als seus domicilis.

- En el cas de Granollers, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una oficina on es prestin els serveis objecte del contracte, indicant adreça i numero de treballadors adscrits a la mateixa. L'horari d'atenció al públic haurà de ser obligatòriament:

De 8:30 h fins a les 20:30 h (ininterrompudament), de dilluns a divendres

L'adjudicatari haurà de disposar de pàgina web o qualsevol altre sistema mecanitzat que permeti als distints serveis de l'Ajuntament de Granollers i les entitats adscrites elaborar els albarans per al dipòsit dels enviaments, així com realitzar el seguiment i control dels enviaments registrats. Els models d'albarà hauran de contenir la informació necessària i suficient per al control i la facturació dels enviaments: unitat que diposita, tipus d'enviament, trams de pes, modalitat, àmbits de la destinació, serveis addicionals, etc.

L'adjudicatari oferirà una plataforma o sistema via Web, que permeti a l'Ajuntament i a les entitats adscrites la possibilitat de gestionar i consultar online tant els enviaments emesos per cada departament com les dades de consum i facturació realitzats en cadascun dels períodes.

Sens perjudici de les particularitats que s'indiquen en aquest pec, 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 i en el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual es regula la prestació dels serveis postals, modificat pel Reial Decret 503/2007, de 20 d'abril, en tant no s'oposi, contradigui o resulti incompatible amb el disposat en la Llei 43/2010.

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

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS DE DISTRIBUCIÓ DE CORRESPONDÈNCIA

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

L'empresa adjudicatària del contracte haurà de prestar els serveis postals de: recollida, admissió, tractament, curs i transport, distribució i entrega dels enviaments postals objecte del present



contacte, així com els serveis complementaris, addicionals i específics que requereixin els diferents enviaments.

S'entendran inclosos dins de l'objecte del contracte les següents prestacions:

Prestació 1: Comunicacions administratives (cartes ordinàries, cartes certificades i altres) i servei de burofax, paqueteria i enviament de llibres.

- Burofax
- Carta ordinària (Àmbit nacional)
- Carta ordinària certificada (Àmbit nacional)
- Carta certificada (Àmbit nacional)
- Enviament de llibres (Àmbit nacional e internacional)
- Paqueteria entrega a domicili i oficina (àmbit nacional)

Prestació 2: Notificacions administratives (matèria tributària, multes, sancions i resolucions)

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

Sense perjudici de les particularitats que s'indiquen al plec, la prestació dels serveis postals s'ajustarà a allò que disposa la normativa europea, d'acord amb les normes de dret comú, i de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.

Les empreses licitadores hauran de complir els mínims exigits segons la normativa vigent existent durant el termini de vigència del contracte.

4. DIPÒSIT I LLIURAMENT DELS ENVIAMENTS A L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

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

- Albarà d'entrega/recollida. L'empresa adjudicatària del contracte haurà de disposar d'una pàgina web que permeti elaborar els albarans de dipòsit dels enviaments i per tal que qualsevol departament municipal pugui fer el seguiment i el control de totes les trameses enviades i registrades.



- Avís per a les cartes certificades i les notificacions administratives. ■ El document de carta certificada amb un o dos intents de lliurament.
- Etiqueta adhesiva del codi de barres per a les cartes certificades i les notificacions no SICER o equivalent. Així com qualsevol altre imprès que es consideri necessari per al seguiment i funcionament òptim del servei. S'ha de poder consultar a la pàgina web de l'empresa adjudicatària tota la informació relativa als enviaments (justificants de recepció, Enviaments informació, codi de barres....).

4.1) RECOLLIDA, DISTRIBUCIÓ I RETORN DE LES TRAMESSES

A) Servei de recollida. El servei inclou la recollida en les dependències de l'Ajuntament de Granollers en la Plaça de la Porxada, 6 de Granollers (Ordenances), o qualsevol altra ubicació que determini l'òrgan de contractació en cas de variació durant el termini de vigència del contracte de tota la correspondència i documentació, així com la seva devolució i els corresponents justificants de recepció degudament formalitzats a les mateixes dependències municipals.

La data d'admissió d'aquestes trameses serà la del dia de recollida d'aquestes a l'Ajuntament. L'empresa adjudicatària entregarà diàriament, tots els dies hàbils, de dilluns a divendres, tota la documentació ja gestionada per ell, a les dependències de l'Ajuntament anteriorment assenyalades.

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

Així mateix els Ordenances municipals o les entitats adscrites podran lliurar o recollir del punt de l'empresa adjudicatària sempre per raons d'urgència dins del terme municipal.

B) Servei de distribució. Serà objecte d'aquest servei, la distribució que a efectes postals consti, amb lliurament a l'adreça dels destinataris qualsevol que sigui la seva destinació, de tots els enviaments descrits en aquest plec.

C) Servei de retorn. El retorn de la informació es realitzarà d'acord amb el que s'especifica a la clàusula 8 d'aquest plec.



5. DESCRIPCIÓ DELS ENVIAMENTS: CARTES ORDINÀRIES, CARTES CERTIFICADES, PAQUETERIA, LLIBRES I BUROFAX

Constitueix l'objecte la prestació dels serveis postals de cartes ordinàries, cartes certificades i paqueteria generats per l'Ajuntament de Granollers, amb destinació local i nacional, 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 Enviaments 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, prova d'entrega electrònica (PEE), seguiment d'enviaments que hagin estat infructuosos i la recopilació i transmissió a l'Ajuntament de la informació relacionada amb la gestió de les trameses.

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

5.1) CARTES ORDINÀRIES. Àmbit nacional

A) Qualsevol enviament per al seu lliurament domiciliari, d'àmbit nacional.

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

Terminis màxims de lliurament de les trameses són els següents:

- Destí Local: 2 dies hàbils
- Destí local enviaments massius (a partir de 1.000 enviaments): 15 dies hàbils
- Destí D1: 3 dies hàbils
- Destí D2: 4 dies hàbils.

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) Bustiatge (Tramesa sense destinatari)

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



5.2) CARTA CERTIFICADA AMB AVÍS DE REBUDA. Àmbit nacional

Lliurament sota signatura del destinatari o persona autoritzada a domicili en format digital. 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 Enviaments 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 Granollers), en un termini màxim de 5 dies naturals.

Terminis màxims de lliurament de les trameses són els següents:

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

5.3) PAQUETERIA ENTREGA A DOMICILI I OFICINA. Àmbit nacional

L'objecte del contracte serà l'enviament de paqueteria ordinària amb entrega a domicili o en oficina escollida. El termini màxim d'entrega serà de 72 hores, segons l'origen del destí. Els enviaments amb destí a Canàries, Ceuta i Melilla tindran 41 hores addicionals de termini i en els enviaments amb destí les comunitats autònomes esmentades, no es computarà el temps destinat a la tramitació duanera. El lliurament en territori nacional es realitzarà en un termini màxim de 4 dies hàbils des de la data d'admissió per l'operador postal (D+4). Els paquets podran entregar-se en qualsevol de les dues modalitats següents per a cada producte i enviament: - Entrega a domicili: s'entregarà a la direcció del destinatari. - Entrega a oficina escollida: s'entregarà a la oficina postal designada pel remitent. En aquest cas, s'avisarà al destinatari de la seva arribada a l'oficina, mitjançant SMS i/o correu electrònic

5.4) LLIBRES. Àmbit nacional i internacional

Seràn objecte d'aquest servei l'enviament i distribució de llibres i publicacions periòdiques de l'Ajuntament de Granollers i les entitats adscrites. El pes màxim de llibres i publicacions no podrà



superar els 2 kgs. El termini de lliurament serà de 4 dies hàbils per a enviaments dipositats abans de les 14:30 h a nivell nacional. Per a enviaments a Europa el termini serà de 6 a 8 dies hàbils i per a la resta varia segons país de destinació.

5.5) BUROFAX. Àmbit nacional

Aquest servei consisteix en enviament urgent i sota signatura de documents rellevants que tenen caràcter de prova enfront de tercers. Podrà combinar-se amb els serveis complementaris d'avís de rebuda electrònic i còpia certificada que proporciona una còpia autenticada del contingut del burofax enviat. No hi haurà màxim de pàgines a notificar, i els costos addicionals seran a partir de la quarta fulla.

H3.- Burofax online: S'envia a l'empresa adjudicatària, a través de la seva pàgina web, un arxiu pdf amb el text del burofax perquè el lliuri de manera urgent en el domicili del destinatari, prèvia conversió en enviament postal.

Podran combinar-se amb els següents serveis complementaris:

A) Prova de lliurament electrònic: presentarà la possibilitat de retornar al remitent, en format electrònic, una imatge del justificant de recepció en la qual consten les dades d'aquest, via telemàtica.

En el supòsit que el lliurament no sigui possible, també es farà arribar la informació d'aquesta circumstància així com el motiu del no lliurament i/o si s'ha deixat un avís d'arribada en el domicili del destinatari.

B) Còpia certificada: certificació del burofax enviat.

L'empresa adjudicatària ha de comprometre's a lliurar el burofax en el domicili del destinatari i en els següents terminis màxims:

- Primer intent de lliurament: El lliurament haurà de realitzar-se en un termini màxim de 1 dia hàbil a partir del dia de l'enviament

En el cas d'absència del destinatari, l'adjudicatari informarà del no lliurament del Burofax a l'Ajuntament de Granollers emissor, via telemàtica, o bé el mateix dia en què es realitzi el segon intent o bé al llarg del matí del següent dia hàbil.



Així mateix l'adjudicatari deixarà en el domicili del destinatari o bústia un «avís d'arribada» amb el número d'enviament i telèfon d'atenció al client i la possibilitat que en el termini de trenta (30) dies naturals des de la data de l'avís, pugui retirar l'enviament en les oficines de l'adjudicatari.

6. DESCRIPCIÓ DELS ENVIAMENTS: NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES. ÀMBIT NACIONAL

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

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

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

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

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



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

Totes les notificacions sense practicar seran retornades sense cap ratllada ni esmena. Quan la notificació es practiqui al domicili de l'interessat, en cas de no ser present aquest en el moment de lliurar-se la notificació, se'n pot fer càrrec qualsevol persona major de catorze anys que es trobi al domicili i faci constar la seva identitat.

Si ningú es fa càrrec de la notificació, s'ha de fer constar aquesta circumstància en el justificant de recepció, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, intent que s'ha de repetir per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi efectuat abans de les quinze hores, el segon intent s'ha d'efectuar després de les quinze hores i viceversa, i cal deixar en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre tots dos intents de notificació.

Dipòsit en bústia de l'avís. En cas que intentada dues vegades l'entrega de la notificació sense que s'hagi pogut efectuar, l'empresa adjudicatària deixarà a la bústia del domicili o en el propi domicili de la persona interessada, un avís en què farà constar el número d'enviament, un número de telèfon d'informació i l'adreça de l'oficina de l'empresa adjudicatària on podrà recollir, en el termini de 7 dies naturals, la notificació.

Aquestes oficines hauran d'acreditar la màxima accessibilitat per als destinataris dels enviaments i seran les més pròximes als seus domicilis. Si un cop transcorregut el termini fixat de 7 dies naturals per recollir l'enviament, el destinatari no ha recollit la notificació, l'operador postal procedirà a la devolució dels enviaments no entregats al remitent, en el termini màxim de 5 dies naturals, amb els justificants de recepció degudament emplenats, deixant constància de tots dos intents de lliuraments amb les dates i les hores.

A) Notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent. . Àmbit nacional

Àmbit nacional (Carta certificada, amb prova d'entrega electrònica (PEE), sistema SICER o equivalent, més la gestió d'entrega de notificacions) Les notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent es realitzaran amb les mateixes especificacions que les notificacions administratives descrites en aquest apartat.

Tots els fitxers amb les remeses d'aquestes notificacions estaran estructurats amb el sistema SICER o equivalent. Aquest tipus de notificació comportarà l'enviament de fitxers informàtics diaris amb el retorn de la informació final de les entregues (Enviaments de notificació) i setmanals, com a mínim, amb les imatges de les PEE dels enviaments, amb les circumstàncies de cadascun d'ells,



que seran identificats amb la imatge corresponent mitjançant un codi. Terminis màxims de lliurament (1r intent de notificació) són els següents:

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

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

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

B) Notificacions administratives no SICER o equivalent.

Àmbit nacional (Carta certificada, justificant de recepció, més la gestió d'entrega de notificacions)
Aquest tipus de notificacions tindran un caràcter residual a petició de l'Ajuntament.

Les notificacions administratives informatitzades no SICER o equivalent es realitzaran amb les mateixes especificacions que les notificacions administratives descrites en aquest apartat.

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

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

7. NORMES PER A LA COMPLEMENTACIÓ DE LES PROVES D'ENTREGA ELECTRÒNIQUES (PEE) DE LES NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES INFORMATITZADES AMB SISTEMA SICER O EQUIVALENT I DELS JUSTIFICANTS DE RECEPCIÓ DE LES CARTES CERTIFICADES, NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES NO SICER O EQUIVALENT

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

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

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

A) Lliurat a domicili

Si la notificació s'ha lliurat correctament al destinatari, ja sigui en el primer o en el segon intent de lliurament. Podrà signar el justificant:

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

També haurà de quedar constància del nom, cognoms, NIF i signatura del notificador i el Enviaments 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.

B) Adreça incorrecta

- a) Quan en l'adreça assignada a la notificació no sigui possible la seva identificació o no existeix realment.
- b) Quan la finca sigui solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocat o en construcció o rehabilitació integral.
- c) Quan a l'adreça de la notificació no consti el pis i/o porta i sigui possible la localització del destinatari. S'haurà de realitzar un segon intent.



C) 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.

D) Difunt

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

E) 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.

F) No es fa càrrec

Quan ningú al domicili del destinatari es vol fer càrrec de la notificació. S'haurà d'efectuar un segon intent dins dels tres dies següents i en hora diferent. Si el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'ha de fer després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació. Un cop realitzats els dos intents de notificació sense èxit, l'empresa adjudicatària deixarà a la bústia de la persona interessada un avís en què farà constar el número d'enviament, un número de telèfon d'informació, l'adreça de l'oficina on podrà recollir la notificació en el termini de 7 dies naturals. El justificant de recepció haurà de retornar-se a l'Ajuntament degudament complimentat amb els dies i hores en que s'han intentat els dos intents de lliuraments.

G) No retirat en llista

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

H) 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.



I) Absent

Es considerarà absent quan no hi hagi ningú al domicili del destinatari, es farà constar aquesta circumstància en el justificant de recepció o PEE, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'ha de fer després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació. Un cop realitzats els dos intents de notificació sense èxit, l'empresa adjudicatària deixarà a la bústia de la persona interessada un avís. en el termini de 7 dies naturals. El justificant de recepció o PEE haurà de retornar-se a l'Ajuntament degudament complimentat amb els dies i hores en que s'han intentat els dos intents de lliuraments. No s'acceptaran com «ABSENT» els intents de lliurament fora dels horaris establerts a continuació:

- per a establiments comercials: de les 10:00 a 13:30 h i de 17:00 a 20:00 h
- per a institucions, oficines bancàries i empreses de serveis: de 10:00 a 13:30 h. En aquests casos l'intent de lliurament en dissabte només tindrà validesa si el document s'ha pogut lliurar sota signatura del titular o de qualsevol persona autoritzada.

8) RETORN DE LA INFORMACIÓ (VALORS AFEGITS, PRESTACIÓ 1 I 2)

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

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

A) Notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent

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

L'empresa adjudicatària procedirà a l'enviament informàtic d'un fitxer amb els enviaments finals de les notificacions entregades com les no entregades amb una freqüència diària, i també enviarà amb una freqüència setmanal, com a màxim, les imatges de les PEE. L'enviament es realitzarà



per mitjans telemàtics, garantint la seguretat i la confidencialitat de la informació, a través d'un canal segur de comunicació mitjançant els sistemes següents:

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

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de seguiment i control de la informació de les trameses de les notificacions que contempli totes les circumstàncies del seu lliurament i el Enviaments 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 Enviaments o la imatge de les PEE i sol·licitarà a les oficines de distribució la informació necessària per procedir a la gravació del Enviaments corresponent.
- Enviament d'un fitxer de tancament de cada remesa: a més de la informació tramesa diàriament, com a màxim als 70 dies naturals comptats des de la data de dipòsit de la remesa a la seu, l'empresa haurà d'enviar a l'Ajuntament un fitxer de tancament per cada remesa amb tots els enviaments de tots els enviaments que la componen per tal de garantir que es transfereixen tots els enviaments i les imatges de les PEE. En el cas que es detectin els enviaments pels quals no hi ha imatge escanejada, es sol·licitarà a l'adjudicatària una certificació substitutòria que contindrà les dades següents:
 - Enviaments obtingut per l'intent de lliurament de l'enviament (lliurat, adreça incorrecta, desconegut, mort, refusat, lliurat en llista)
 - Dades de la persona a la que fou lliurat l'enviament, relació amb el destinatari, data i hora de l'intent o intents de lliurament, identitat i signatura del treballador de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària emetrà, sense cap cost, tant els certificats substitutoris de les PEE mal complimentades o que no s'hagin retornat a l'Ajuntament, els quals es transmetran també per mitjans telemàtics en un termini màxim de 10 dies

L'empresa adjudicatària s'obliga a tancar cada remesa de notificacions en un termini màxim de 90 dies naturals comptats que començarà a comptar des de la data d'admissió o dipòsit de la remesa a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària facilitarà també el detall de totes les notificacions i intents realitzats, com a mitjà de conciliació de la informació facilitada diàriament i la resultant del tancament de la tramesa.

El fet que part de les remeses siguin gestionades per tercers subcontractats o bé per l'operador del servei postal universal no serà motiu per no facilitar aquesta informació. Les notificacions que no tinguin Enviaments vàlid en l'esmentat termini de 90 dies naturals es consideraran no realitzats



a tots els efectes i es gravaran com a resposta el Enviaments «extraviat», amb la penalitat corresponent.

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

9) ALTRES SERVEIS QUE HAURÀ DE REALITZAR L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

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

A) Servei d'atenció al client

Atenció i assistència tècnica personalitzada, amb disponibilitat d'un telèfon de contacte disponible per a qualsevol Àrea, Servei o Departament de l'Ajuntament, així com als destinataris dels enviaments, en horari de dilluns a divendres de 8h a 21h i dissabtes de 9h a 13h.

B) 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.

C) Digitalitzacions

L'empresa adjudicatària procedirà a la digitalització de tots els justificants de recepció de les cartes certificades i de les notificacions administratives no SICER o equivalent, entregades i no entregades.

D) Prova d'entrega electrònica (PEE)

L'empresa adjudicatària haurà de generar una prova d'entrega electrònica (PEE) de lliurament amb segell de temps digital, per cada notificació administrativa, recollint la imatge digital de la signatura del destinatari mitjançant PDA, tauleta digitalitzadora o qualsevol altre sistema equivalent que tingui implantada l'empresa adjudicatària i que permeti l'eliminació del justificant de recepció en paper amb les garanties legals adients i sense capacitat de repudi.



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

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

Així mateix, el procés haurà d'incloure segells de temps digital en tots els intents de lliurament realitzats bé siguin reeixits o fallits. L'emissor haurà de gaudir de garanties de identitat, així com assegurar la integritat, autenticitat i conservació del document (avís de rebut electrònic), de conformitat amb el que estableix la Llei 6/2020, de 11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.

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

E) Recollida dels enviaments en les dependències municipals

El dia de la setmana que es determini per part de l'Ajuntament i als departaments amb un volum d'enviament setmanal que es determini. 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 número aproximat d'enviaments. L'albarà es tornarà al departament responsable l'endemà del dia del dipòsit.



Això no obstant els diferents departaments de l'Ajuntament i les entitats adscrites podran depositar els seus enviaments en l'oficina d'admissió més propera de l'empresa adjudicatària.

F) Elaboració d'informes

En cas que s'hagin efectuat al·legacions, queixes o recursos per defectes en la pràctica de la notificació, l'empresa adjudicatària, a sol·licitud de l'Ajuntament, emetrà un informe en el termini màxim de 7 dies hàbils per a la seva incorporació a l'expedient administratiu en què es recolliran totes les circumstàncies rellevants de la pràctica de la notificació.

G) Dipòsit i destrucció dels enviaments postals.

L'empresa adjudicatària s'obliga a retornar al remitent totes les cartes ordinàries, cartes certificades o notificacions administratives no entregades, així com les notificacions que hagin estat retornades. Només en cas que l'Ajuntament li indiqui fefaentment podrà procedir a la destrucció de documentació, segons el previst a l'article 25 del Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel que s'aprova el Reglament pel que es regula la prestació dels serveis postals, en desenvolupament de l'establert a la Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals.

10) MITJANS MATERIALS, INFORMÀTICS I PERSONALS

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

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

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

A) Xarxa d'oficines

L'empresa adjudicatària haurà obligatòriament de disposar en el moment d'inici de la prestació d'un oficina al municipi de Granollers, per tal que els ciutadans puguin efectuar la recollida, així



com d'una xarxa d'oficines en municipis capitals de província i en poblacions de més de 50.000 habitants no capital de província, que hauran de disposar d'imatge corporativa, sense barreres arquitectòniques i de fàcil accés per als ciutadans (s'haurà de detallar l'adreça postal de les mateixes, així com l'horari d'obertura i les característiques d'accessibilitat).

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que totes aquestes oficines estan de manera efectiva a disposició del mateix i per atenció presencial als destinataris de forma que la recollida per part d'aquests es pugui fer a les oficines esmentades. Totes les oficines hauran de tenir com a activitat principal la prestació de tots i cadascun dels serveis postals establerts en el contracte i tindran un horari d'atenció al públic, els dies hàbils de dilluns a divendres, obert amb un mínim de 6 hores diàries amb horari de matí i tarda, per tal que els destinataris puguin recollir les notificacions i els enviaments que no els hi hagi estat possible lliurar en mà. Aquest compromís d'adscripció constitueix una obligació essencial del contracte de forma que el seu incompliment podrà ser causa de resolució, sens perjudici de les penalitats que puguin correspondre.

B) 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:

- 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.
- Disposar aplicació informàtica que garanteixi el sistema d'entrega dels enviaments i permeti fer el seguiment i control de les trameses de notificacions, incloent les circumstàncies i enviaments de la pràctica de les notificacions, per part de l'Ajuntament mitjançant un número de referència.
- Disposar d'un sistema per reclamar i/o baixar els certificats electrònics d'entrega de les notificacions o acusaments extraviats.
- Disposar dels mitjans informàtics per la tramitació de les notificacions administratives no SICER d'acord amb els requisits establerts en aquest Plec.



- Disposar de la plataforma d'intercanvi de comunicacions EDITRAN per ser de la que disposa actualment l'Ajuntament per poder enviar els enviaments i les imatges de les PEE.
- Disposar d'un sistema informàtic que permeti la tramitació de les notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent en totes les seves fases des de l'admissió de la tramesa fins l'enviament dels enviaments finals amb PEE amb tots els requisits i les garanties legals que estableix aquest Plec.
- 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.
- La pàgina web de l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un visor web que permeti la confrontació per part de l'Ajuntament i dels ciutadans del codi segur de verificació (CSV) de les proves d'entrega electrònica (PEE) i de les certificacions d'entrega electrònica (CEE).

C) Instal·lacions i personal que presta els serveis

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

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

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

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

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

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

Pel que fa als deures del personal de l'empresa contractista, aquest haurà de tenir cura del bon estat de tota la mercaderia que se li encomani, haurà de mantenir un tracte correcte envers les persones treballadores i usuàries dels edificis i instal·lacions.

Així mateix, hauran d'utilitzar l'uniforme que els faci identificables com a personal de l'empresa, mantenint d'un estat adequat del vestuari i del seu aspecte personal.



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

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

11) CONSERVACIÓ DE DADES DE GESTIÓ DELS ENVIAMENTS

Les dades en format electrònic corresponents a l'entrega de notificacions s'hauran de conservar per part de l'operador postal per un període mínim de dos anys, o el que estableixi la normativa tributària o de procediment administratiu comú en cas de ser superior. En les notificacions, la documentació acreditativa de les entregues i dels intents d'entrega (llibre registre d'entrega de certificats) caldrà, així mateix, preservar-la per un termini mínim de dos anys, o el que estableixi la normativa tributària o de procediment administratiu comú en cas de ser superior. L'operador postal s'obliga, durant el termini màxim de conservació determinat en el paràgraf anterior, a certificar, sense cost per l'Ajuntament, qualsevol de les dades de les entregues o intents d'entrega de les notificacions a petició expressa de qualsevol Servei o Departament de l'Ajuntament, per tal de ser aportat com a prova en judici.

12) DESIGNACIÓ DE L'INTERLOCUTOR DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

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

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

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

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



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

13) SUPERVISIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure les possibles incidències que puguin sorgir i que faciliti una ràpida resolució que perjudiqui el menys possible la bona marxa del servei. La qualitat del servei es mesurarà per trameses, pels terminis d'entrega i per l'efectivitat en la notificació d'acord amb els següents criteris:

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

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

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

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

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

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



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

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

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

14) FACTURACIÓ

Un cop adjudicat el contracte, els serveis efectivament prestats es facturaran per l'empresa adjudicatària d'acord amb els preus oferts en la licitació fins al límit del pressupost que anualment s'hagi consignat i en els termes que s'indiquen al plec de clàusules administratives, de forma individualitzada a cadascun dels departaments emissors, que al inici del contracte seran comunicats a l'empresa adjudicatària. S'haurà de presentar de forma individualitzada, per a cadascuna de les entitats adscrites a aquest contracte i relacionades a continuació, una factura.

- PATRONAT MUNICIPAL DEL MUSEU (Central) – P5809506H - C/Anselm Clavé, 40-42
- PATRONAT MUNICIPAL DEL MUSEU (La Tela) – P5809506H - C/Paludàries, 102
- CONSORCI D'EDUCACIÓ M. MONTERO – Q0801565C - Camí de Santa Quiteria, s/n
- VALLÈS ORIENTAL TELEVISIÓ SLU – B65169179 - C/Enric Prat de la Riba, 77 Roca Umbert
- ROCA UMBERT FABRICA DE LES ARTS,SL – B65237877 - C/Enric Prat de la Riba, 77
- GRANOLLERS ESCENA, SL – B62722442 - C/Torràs i Bages, 50
- GRANOLLERS PROMOCIONS, SA – A59145250 - C/Rec, 50
- GRANOLLERS MERCAT, EPE – Q0801347F - Camí del Mig, 22 Pol.Palou Nord

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

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



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

L'Ajuntament definirà els codis clients a efectes d'identificació de les trameses, podent variar-los previ avis al proveïdor. Un cop formalitzat el contracte el responsable del contracte comunicarà a l'empresa els codis clients a efectes de facturació. CODIS CLIENT: L'empresa adjudicatària haurà d'identificar com a mínim els següents codis client: - SERVEI D'INGRESSOS - ADMINISTRACIÓ. Durant la vigència del contracte i a proposta de l'Ajuntament es podran modificar els codis clients, afegint o suprimint els anteriors.

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

15) INFORME DE CONSUMS

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

L'adjudicatari també haurà de facilitar al 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 per servei i entitat, el nombre d'enviaments de les notificacions (lliurades en primer enviament, lliurades en segons intent, lliurades en oficina, refusades, retornades, és a dir, amb detall de les diferents situacions que s'hagin produït) i els imports corresponents per cada tipus de servei, tram de pes, àmbits de destí i serveis addicionals quan procedeixi, degudament classificats segons els criteris de facturació definits.

16. SECRET DE LES COMUNICACIONS I PROTECCIÓ DE DADES

A) Prohibició expressa d'accés a dades de caràcter personal

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

B) Deure de secret

L'empresa adjudicatària haurà d'observar en tot moment el secret professional i deure de confidencialitat sobre totes les dades de caràcter personal a què pogués tenir accés en el compliment de les tasques encomanades. El personal adscrit a l'execució del servei queda obligat a no revelar, transferir, cedir o comunicar de qualsevol forma les dades de caràcter personal a



terceres persones, obligació que es mantindrà encara que hagi finalitzat la seva relació amb aquest Ajuntament. L'adjudicatària es compromet a comunicar i fer complir al seu personal les obligacions establertes en el present plec tècnic i, en concret, les relatives al deure de secret.

C) Mesures de seguretat

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

- El personal de l'adjudicatària està obligat a respectar les mesures de seguretat dels locals que accedeixi.
- L'adjudicatària garantirà que la informació de què disposa per raó de la prestació del servei no pugui ser visible per persones no autoritzades. Així, els llocs o s'emmagatzemi, guardi o conservi la informació hauran de ser aptes per garantir el deure de confidencialitat. L'adjudicatària es compromet a destruir totes les dades de caràcter personal que conegui en virtut de la prestació del contracte. Aquesta obligació afecta a tot suport o document en el que consti qualsevol tipus de dades de caràcter personal i adoptarà les mesures necessàries per garantir la impossibilitat de recuperació d'aquest tipus de dades. Qualsevol incidència que afecti o pugui afectar la seguretat de les dades de caràcter personal propietat del responsable del fitxer durant o posterior a la vigència del present contracte serà comunicada de forma immediata a l'Ajuntament de Granollers.
- Contracte de confidencialitat. L'empresa adjudicatària estarà obligada a signar l'oportú contracte de confidencialitat, en el que es concretaran les obligacions i responsables de les parts en relació amb el tractament de dades de caràcter personal.
- Garantia de confidencialitat. L'adjudicatària certificarà que el personal al seu càrrec ha signat una clàusula de confidencialitat per la qual es comprometen a no revelar la informació que coneguin en funció del seu càrrec o comesa durant la prestació del contracte i posteriorment al mateix, així com que conegui les mesures de seguretat tendents a garantir el compliment de la normativa relativa a protecció de dades de caràcter personal.
- Responsabilitat i causes de resolució del contracte: L'adjudicatària que incompleixi l'establert en els apartats anteriors serà considerada responsable del tractament, responnent de les infraccions en què hagués incorregut, així com de qualsevol informació que per les persones interessades s'interposi davant l'Agència de Protecció de Dades competent i de la indemnització que en el seu cas, es reconegui a la persona afectada que exerciti l'acció de responsabilitat pel dany o lesió que pateixi en els seus béns o drets. Seran motius de resolució d'aquest contracte la vulneració de secret per l'adjudicatària o el seu personal, així com l'incompliment de la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal. Així mateix, en la prestació dels serveis postals, l'adjudicatària haurà de garantir el secret de les comunicacions, de conformitat amb l'article 18.3 de la Constitució i l'article 579 de la Llei d'enjudiciament criminal.



17) ACCIONS PER A UNA CONTRACTACIÓ PÚBLICA RESPONSABLE

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

En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tindre en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals que resultin de l'aplicació al contracte.

En el desenvolupament del servei objecte del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general.

L'empresa adjudicatària en el moment de formalitzar el contracte, acreditarà mitjançant declaració responsable l'afiliació i l'alta en la Seguretat Social de les persones treballadores destinades a l'execució del contracte. Aquesta obligació s'estendrà a tot el personal subcontractat per l'empresa adjudicatària principal.

En tot cas s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes, que es fa extensiu a la documentació que presenti el/s licitador/s.

A l'inici de l'execució del contracte l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla d'igualtat entre homes i dones durant l'execució del contracte, en els termes que estableix la Llei orgànica 3/2017 sobre la igualtat efectiva entre homes i dones.

L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment tots els requisits de gestió ambiental que disposa l'Ajuntament de Granollers, amb el propòsit d'utilitzar productes de baix consum de recursos i materials, reduir les emissions contaminants, i minimitzar la generació de residus i incentivar la seva valorització energètica, així com l'economia circular.

Finalment, aquest Plec de prescripcions tècniques particulars s'ha confeccionat tenint en compte allò previst a la Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb diversitat funcional, així com els criteris d'accessibilitat universal i de disseny universal o disseny per a totes les persones, tal com són definits en la legislació vigent.



ANNEX I. OFERTA ECONÒMICA

A) PRESTACIÓ 1 i 2. Comunicacions i notificacions administratives (Burofax, cartes ordinàries, cartes certificades, paqueteria i enviaments de llibres)

A.1) BUROFAX

PRODUCTE	ÀMBIT	PREVISIÓ ENVIAMENTS	PREU UNITARI MÀXIM
Burofax Prèmium	Nacional	1 UN	9,90 €

A.2) Carta ordinària (nacional)

PRODUCTE	ÀMBIT	TRAM PES	PREVISIÓ ENVIAMENTS	PREU UNITARI MÀXIM
Carta (N)	LOCAL	0 - 20 gr N	141.777 UN	0,76 €
		0 - 50 gr	1.633 UN	0,85 €
		51 -100 gr	103 UN	1,34 €
		101 - 500 gr	41 UN	2,69 €
	Enviaments		143.554 UN	
	D1	0 - 20 gr N	606 UN	0,76 €
		0 - 50 gr	137 UN	0,85 €
		51 -100 gr	15 UN	1,34 €
		101 - 500 gr	9 UN	2,69 €
		501 - 1000 gr	1 UN	5,46 €
	Enviaments		768 UN	
	D2 (Resta)	0 - 20 gr N	1.150 UN	0,78 €
		0 - 50 gr	179 UN	0,88 €
		51 -100 gr	30 UN	1,38 €
		101 - 500 gr	12 UN	2,76 €
		501 - 1000 gr	1 UN	5,62 €
	Enviaments		1.372 UN	
	Total enviaments carta ordinària		145.694 UN	



A.3) Carta certificada (nacional)

PRODUCTE	ÀMBIT	TRAM PES	PREVISIÓ ENVIAMENTS	PREU UNITARI MÀXIM
Carta (N) certificada	LOCAL	0 - 20 gr N	317 UN	4,51 €
		0 - 50 gr	10 UN	4,60 €
		51 -100 gr	1 UN	5,09 €
		101 - 500 gr	3 UN	6,44 €
	Enviaments		331 UN	
	D1	0 - 20 gr N	72 UN	4,51 €
		0 - 50 gr	10 UN	4,60 €
		51 -100 gr	4 UN	5,09 €
		101 - 500 gr	4 UN	6,44 €
	Enviaments		90 UN	
	D2 (Resta)	0 - 20 gr N	137 UN	4,64 €
		0 - 50 gr	8 UN	4,73 €
		51 -100 gr	3 UN	5,24 €
		1001 - 2000 gr	2 UN	6,62 €
	Enviaments		150 UN	
	Total enviaments carta certificada		571 UN	

A.4) Notificacions administratives

PRODUCTE	ÀMBIT	TRAM PES	PREVISIÓ ENVIAMENTS	PREU UNITARI MÀXIM
Notificacions administratives	LOCAL	0 - 20 gr N	31.201 UN	4,51 €
		0 - 50 gr	530 UN	4,60 €
		51 -100 gr	9 UN	5,09 €
		101 - 500 gr	1 UN	6,44 €
	Total enviaments Local		31.741 UN	
	D1	0 - 20 gr N	7.001 UN	4,51 €
		0 - 50 gr	423 UN	4,60 €
		51 -100 gr	7 UN	5,09 €
		101 - 500 gr	12 UN	6,44 €
	Total enviaments D1		7.443 UN	
	D2 (Resta)	0 - 20 gr N	21.240 UN	4,64 €
		0 - 50 gr	567 UN	4,73 €
		51 -100 gr	4 UN	5,24 €
	Total enviaments D2		21.811 UN	
	Total enviaments carta certificada		60.995 UN	



A.5) Llibres

A.5.1) Nacionals

PRODUCTE	ÀMBIT	TRAM PES	PREVISIÓ ENVIAMENTS	PREU UNITARI MÀXIM
Llibres Nacional	Zona A	Fins 500 gr	20 UN	0,89 €
		Més de 500gr fins 1 kg	5 UN	1,83 €
		Més de 1 kg fins 1'5 kg	0 UN	2,59 €
		Més de 1'5 fins a 2 kg	0 UN	3,35 €
	Enviaments Llibres Zona A		25 UN	
	Zona B	Fins 500 gr	10 UN	1,15 €
		Més de 500gr fins 1 kg	5 UN	2,39 €
		Més de 1 kg fins 1'5 kg	0 UN	3,36 €
		Més de 1'5 fins a 2 kg	0 UN	4,36 €
	Enviaments Llibres Zona B		15 UN	
	Total enviaments paqueteria		40 UN	

La descripció dels àmbits es la següent:

- **Zona A:** Enviaments amb destí local, capital de província i poblacions amb més de 50.000 habitants.
- **Zona B:** Resta de destins

Dimensions màximes dels llibres: 39 x 39 x 29 cms. Generalment el pes real dels paquets no podrà excedir dels 2 kg.



A.5.2) Internacionals

PRODUCTE	ÀMBIT	TRAM PES	PREVISIÓ ENVIAMENTS	PREU UNITARI MÀXIM
Llibres Internacional	Zona 1	Fins 500 gr	45 UN	4,69 €
		Més de 500gr fins 1 kg	5 UN	6,90 €
		Més de 1 kg fins 1'5 kg	0 UN	10,20 €
		Més de 1'5 fins a 2 kg	0 UN	11,71 €
	Enviaments Llibres Zona 1		50 UN	
	Zona 2	Fins 500 gr	10 UN	7,29 €
		Més de 500gr fins 1 kg	0 UN	11,62 €
		Més de 1 kg fins 1'5 kg	0 UN	18,68 €
		Més de 1'5 fins a 2 kg	0 UN	21,05 €
	Enviaments Llibres Zona 2		10 UN	
	Total enviaments paqueteria		60 UN	

La descripció dels àmbits es la següent:

- **Zona 1:** Europa (Exclòs Albània, Armènia, Bòsnia, Xipre, Geòrgia, Malta, Moldàvia i Rússia)
- **Zona 2:** Resta de països exclosos els referenciats a la zona 1, més Austràlia, Canadà, EEUU, Japó, Nova Zelanda

Dimensions màximes dels llibres

39 x 39 x 29 cms. Generalment el pes real dels paquets no podrà excedir dels 2 kg.



A.4) Paqueteria

PRODUCTE	ÀMBIT	TRAM PES	PREVISIÓ ENVIAMENTS	PREU UNITARI MÀXIM
Paqueteria Prèmium	Zona 1	Fins 1 Kg	1 UN	6,06 €
		Més de 1 kg fins a 2 kg	0 UN	6,39 €
		Més de 2 kg fins a 3 kg	0 UN	6,72 €
		Més de 3 fins a 4 kg	0 UN	7,07 €
		Més de 4 fins a 5 kg	0 UN	7,30 €
	Enviaments Llibres Zona 1		1 UN	
	Zona 2	Fins 1 Kg	1 UN	10,05 €
		Més de 1 kg fins a 2 kg	0 UN	12,41 €
		Més de 2 kg fins a 3 kg	0 UN	14,63 €
		Més de 3 fins a 4 kg	0 UN	17,01 €
		Més de 4 fins a 5 kg	0 UN	18,32 €
	Enviaments Llibres Zona 2		1 UN	
	Total enviaments paqueteria		2 UN	

La descripció dels àmbits es la següent:

- **Zona 1:** Enviaments amb origen i destí peninsular.
- **Zona 2:** Balears, Ceuta i Melilla

Dimensions màximes de la paqueteria

39 x 39 x 29 cms. Generalment el pes real dels paquets no podrà excedir dels 5 kg. Aquells enviaments en què la conversió del seu volum a pes resulti major que el seu pes real, se'ls hi aplicarà el pes volumètric.



A.6) Altres serveis a prestar depenent del tipus d'enviament i destí

PRODUCTE	PREVISIÓ ENVIAMENTS	PREU UNITARI MÀXIM
Retorn d'informació	51.633	0,65 €
Avis de rebuda	24.648	1,69 €
Prova entrega electrònica	35.345	0,83 €
Gestió d'entrega Llei 39/2015	59.994	1,91 €
Còpia certificada	1	12,68 €
Acusament de rebuda Burofax o prova entrega electrònica	1	4,50 €