

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A L'ACORD MARC DE SERVEIS POSTALS I DE TRACTAMENT MASSIU PREVI

Índex de clàusules

PRIMERA – OBJECTE I LOTS DE L'ACORD MARC	3
SEGONA – PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES SERVEIS INCLOSOS AL LOT NÚM. 1	4
2.1. Disposicions específiques del lot núm. 1 (òrgans judicials)	4
2.2. Descripció i abast dels serveis	8
2.3. Classificació i codificació dels enviaments	10
2.4. Terminis de lliurament	13
TERCERA – PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES SERVEIS INCLOSOS AL LOT NÚM. 2	15
3.1. Descripció i abast dels serveis	15
3.2. Classificació i codificació dels enviaments	17
3.3. Terminis de lliurament:	19
QUARTA – PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DELS SERVEIS INCLOSOS LOT NÚM. 3 ...	20
4.1. Descripció i abast dels serveis	20
4.2. Classificació i codificació dels enviaments	28
4.3. Terminis de lliurament	31
CINQUENA – PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES SERVEIS INCLOSOS AL LOT NÚM. 4	32
5.1. Disposicions específiques del lot núm. 4 (tractament massiu previ)	32
5.2. Condicions de prestació del servei	33
5.3. Altres obligacions de les empreses adjudicatàries del lot núm. 4	37
5.4. Mesures operatives de seguretat	38
SISENA – CONDICIONS D'EXECUCIÓ COMUNES ALS LOTS 1, 2 I 3	39
6.1. Condicions d'execució dels serveis	39
6.2. Xarxa d'oficines i horari d'atenció	41
6.3. Posada en marxa del servei	43
SETENA – MITJANS HUMANS I MATERIALS (LOTS NÚM. 1, 2 I 3)	43
VUITENA – REQUISITS PER A L'EXECUCIÓ EN MATÈRIA D'ASSEGURANCES (LOTS NÚM. 1, 2 I 3)	44

NOVENA – SISTEMA DE FACTURACIÓ. SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ (LOTS 1, 2 I 3)	44
9.1. Sistema de facturació	44
9.2. Seguiment i control de l'execució.....	45
DESENA – ALTRES OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES (LOTS NÚM. 1, 2 I 3)	46

Índex d'annexos al Plec de prescripcions tècniques

- Annex núm. 1:** Relació de facturables (centres de facturació)
- Annex núm. 2:** Relació de detallables (centres de cost)
- Annex núm. 3:** Plantilla per omplir la notificació
- Annex núm. 4:** Requeriments relatius al seguiment de les trameses
- Annex núm. 5:** Relació de valises
- Annex núm. 6:** Relació de destinacions D1
- Annex núm. 7:** Relació d'elements del préstec interbibliotecari
- Annex núm. 8:** Plantilla actual notificació, SCT, model A
- Annex núm. 9:** Plantilla integrada notificació SCT, model B
- Annex núm. 10:** Format sobres amb finestreta per paper de carta (lot núm. 4)
- Annex núm. 11:** Especificacions per a la construcció del fitxer guia (lot núm. 4)

PRIMERA – OBJECTE I LOTS DE L'ACORD MARC

L'objecte d'aquest plec és fixar les prescripcions tècniques que regiran en l'execució dels serveis postals i de tractament massiu previ, amb destinació als departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i altres entitats destinatàries especificades en la clàusula cinquena del Plec de clàusules administratives particulars (en endavant, PCAP).

El detall dels productes i les característiques de la prestació dels serveis seran els que s'especifiquin per a cada lot.

La divisió dels productes inclosos en cada lot és la que s'assenyala a continuació:

Lot núm. 1 – Serveis postals d'ús exclusiu pels òrgans judicials de l'Administració de Justícia de Catalunya:

Aquest lot inclou exclusivament els productes amb els requisits tècnics d'integració amb el sistema informàtic de l'Administració de Justícia i els seus òrgans judicials.

- Notificacions judicials
- Cartes ordinàries
- Cartes certificades
- Paquets postals
- Burofax i burofax online
- Valises
- Serveis addicionals al lliurament que puguin acompanyar als serveis indicats anteriorment. Entre aquests serveis trobem:
 - Retorn d'informació (sistema SICER o equivalent)
 - Prova d'entrega electrònica (PEE)
 - Acusament de rebuda (AR)

Lot núm. 2 – Notificacions administratives i cartes certificades:

- Notificacions administratives
- Cartes certificades
- Serveis addicionals al lliurament que puguin acompanyar als serveis indicats anteriorment. Entre aquests serveis trobem:
 - Retorn d'informació (sistema SICER o equivalent)
 - Prova d'entrega electrònica (PEE)
 - Acusament de rebuda (AR)

Lot núm. 3 – Cartes ordinàries i resta de serveis postals:

- Cartes ordinàries
- Paquets postals
- Burofax i burofax online
- Llibres
- Diaris i publicacions
- Publicitat i catàlegs
- Valises

- Enviaments del préstec interbibliotecari
- Serveis addicionals al lliurament que puguin acompanyar als serveis indicats anteriorment. Entre aquests serveis trobem:
 - Retorn d'informació (sistema SICER o equivalent)
 - Prova d'entrega electrònica (PEE)
 - Acusament de rebuda (AR)

Lot núm. 4 – Servei de composició, impressió, acabat i lliurament a l'operador postal de notificacions i comunicacions administratives emeses a través del Gestor de Sortides Corporatiu (GS)

S'inclouen els treballs de composició, impressió, acabat i lliurament a l'operador postal de diversos documents de notificacions, en les condicions específiques descrites a la clàusula cinquena del present plec.

Nombre estimat de trameses

Als **annexos núm. 6.8 del PCAP (A, B, C i D en funció del lot)** de l'oferta econòmica es detalla el volum estimat de trameses anuals, desglossat per tipus de producte postal, per tram de pes i per tipus de destinació. Aquests volums són una estimació global de l'Acord marc i en cap cas representen una obligació contractual.

Entitats incloses a cada lot

En l'**annex núm. 1 d'aquest Plec de prescripcions tècniques** (d'ara endavant, PPT) hi consta la relació de facturables (centres de facturació), dels departaments i ens destinataris de l'Acord marc. Més enllà d'això, a l'**annex núm. 2 del PPT** s'estableixen els detallables que consten actualment donats d'alta com a unitats destinatàries del servei.

Cada facturable es pot entendre com un grup de facturació i cada detallable, com un centre de cost/emissor de trameses postals (per exemple, una localització o una tipologia de producte). Un facturable inclou un o diversos detallables, que es poden entendre com a subgrups de facturació.

Qualsevol sol·licitud d'alta, baixa o modificació de facturable o detallable serà iniciada per la unitat destinatària i haurà de ser acceptada i tramitada per l'empresa adjudicatària. Un cop formalitzada l'alta, la baixa o la modificació, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar-ho a l'entitat destinatària.

SEGONA – PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DELS SERVEIS INCLOSOS AL LOT NÚM. 1

2.1. Disposicions específiques del lot núm. 1 (òrgans judicials)

2.1.1. Requisits de comunicació entre el sistema informàtic de l'empresa adjudicatària i el sistema informàtic de funcionament dels òrgans judicials (EJCAT)

El sistema informàtic de l'Administració de Justícia de Catalunya actualment es comunica i interopera amb el sistema informàtic de l'actual proveïdor de serveis postals pel que fa als enviaments de tres dels productes que formen el present lot: notificacions judicials, cartes certificades i cartes ordinàries.

En la línia de la digitalització dels expedients de l'Administració de Justícia i de la implementació de la política de paper zero en aquest àmbit, està previst que la totalitat de productes de comunicació postal que utilitzen els òrgans judicials s'incloguin gradualment en aquest sistema de gestió.

Per tant, els altres productes que també formen part d'aquest lot, perquè es preveu que en un futur es digitalitzin i hagin d'interlocutar mitjançant aquest sistema informàtic, són: paquets postals, burofax, valises i serveis addicionals.

En aquest sentit, la comunicació entre els dos sistemes és actualment una realitat pel que fa als tres productes digitals que utilitzen els òrgans judicials (notificacions judicials, cartes certificades i cartes ordinàries). Aquesta realitat s'ha de mantenir, i implementar a la resta de productes que es digitalitzin en un futur, perquè agilita molt el funcionament de l'Administració de Justícia i perquè va en la línia de la digitalització de l'expedient judicial, així com també del projecte de paper zero que fa temps que s'està impulsant des de la Direcció General de Modernització de l'Administració de Justícia.

L'empresa adjudicatària ha de disposar, mitjançant intercanvi de fitxers únic, d'un sistema per permetre fer el **pre-registre dels enviaments** i el **seguiment de l'estat d'aquests**. Amb això es busca avançar el dipòsit dels enviaments de diferents productes associats al mateix codi de client en un únic fitxer i, un cop dipositats, aquest mateix sistema d'intercanvi de fitxers ha de permetre conèixer l'estat d'entrada dels enviaments i consultar la traçabilitat d'aquests. El licitador ha de disposar d'un procediment de recepció automatitzat, que permeti carregar en el seu sistema, en el mateix moment que arriba, la informació de l'enviament (amb anterioritat al dipòsit físic dels mateixos).

Tota aquesta informació que viatja entre els sistemes d'informació de l'Administració de Justícia i el sistema d'intercanvi de l'empresa adjudicatària permetrà donar d'alta un enviament i posar a disposició dels usuaris l'estat d'entrega d'aquests.

Aquesta integració s'ha de fer mitjançant enviaments de fitxers, via protocol SFTP, amb origen o destí el licitador amb l'Administració.

La proposta és fer servir un client FTP¹ mitjançant SSH² per a establir la comunicació amb l'empresa licitadora, deixant el/els fitxer/s corresponent/s en un directori establert per a tal fi. El canal d'intercanvi ha de disposar de la seguretat necessària per a la transferència i manipulació d'arxius sobre un flux de dades fiable. Els requisits a nivell de seguretat mínim són:

- Protocol: FTP amb SSH
- Canal de comunicació xifrat, de manera que la informació només és visible per al client i el servidor.

¹ Són les sigles de "Protocol de Transferència de Fitxers" (en anglès, File Transfer Protocol). FTP és un protocol que s'utilitza per a transferir arxius entre equips connectats a una xarxa, per exemple Internet.

² Són les sigles de "Secure Shell", és un protocol d'administració remota que permet als usuaris controlar i modificar els seus servidors remots a través d'Internet a través d'un mecanisme d'autenticació.

- Autenticar a l'usuari de manera inequívoca, gràcies a l'ús de certificats digitals necessaris per a poder realitzar la connexió.

Proposta de format del fitxer: format únic de fitxer d'entrada, permet unificar l'entrada d'informació al proveïdor d'enviaments registrats. Proposta de disseny del fitxer:

- Tipus text
- Ús específic per a productes postals autoritzats.
- Ha de permetre la càrrega tant per canal massiu com per altres telemàtics (ex. web).
- El fitxer, una línia per enviament, sense capçalera.
- Cada línia té el mateix nombre de camps fixos.
- Permet tants enviaments per fitxer com siguin necessaris.
- Per qüestions de logística, només es pot utilitzar el fitxer per a un únic codi de client/etiquetador.
- La codificació dels fitxers ha de ser en format ANSI³.

2.1.2. Seguiment dels enviaments

L'empresa adjudicatària, fent servir el mateix canal d'intercanvi de fitxers únic que es faci ús al pre-registre, ha d'oferir la possibilitat de poder tenir la traçabilitat de les remeses i **informar de l'estat dels enviaments**. El retorn periòdic ens permetrà carregar en els sistemes d'informació de l'Administració de Justícia la informació de quins enviaments s'han lliurat, o quins s'han retornat i quina ha estat la causa de devolució, en tots dos casos indicant la data de cada estat.

El procés d'enviament a aquest sistema es faria seguint el protocol següent:

- Des dels sistemes informàtics propis de l'Administració de Justícia es preparen els enviaments, agrupats en remeses. Sent cada remesa un conjunt d'enviaments que corresponen a cada recollida o entrega.
- Un cop completa la remesa, el sistema la tancarà i enviem les dades de la remesa al sistema del proveïdor.
- Cal esperar que arribi el fitxer de resultats de càrrega amb la resposta del sistema de l'adjudicatari, que ha de ser en un termini no superior a dues hores.
- Si la càrrega (o pre-registre) ha tingut èxit, imprimir la llista d'enviaments. Si el resultat és negatiu, el sistema ens haurà de retornar un fitxer de detall amb els errors.
- L'endemà portaríem (o es recolliria) els enviaments físics a la unitat d'admissions de l'adjudicatari (amb la llista d'enviaments). El contingut de la llista impresa ha de coincidir exactament amb les dades que es van enviar el dia anterior.
- A partir d'aquest moment, s'activaria el retorn de resultats periòdic, on s'informarà de l'estat de cada remesa carregada, dipositada o no, fins al seu tancament, així com els resultats de cada enviament, a mesura que es vagin produint.

2.1.3. Generació automàtica de l'albarà o guia de remissió

³ Les sigles en anglès "American National Standards Institute", és un conjunt de caràcters que assigna un número únic a cada lletra, dígit o símbol utilitzat en informàtica. La codificació ANSI és fonamental per a l'intercanvi d'informació entre diferents sistemes informàtics i per a la correcta visualització de caràcters en pantalla.

Des del Departament de Justícia i Qualitat Democràtica, per facilitar la feina dels funcionaris, es genera automàticament l'albarà d'entrega que, posteriorment, diposita a l'oficina d'admissions, juntament amb l'enviament físic. El document generat disposa d'un sistema d'identificació numèrica adaptat (tipus núvol de punts o codi de barres) per tal de poder ser llegit ràpidament mitjançant un sistema òptic-electrònic i recuperar la informació continguda, facilitant aquesta informació als sistemes d'admissió per tal que la pugui recuperar i incorporar als seus sistemes.

El sistema de l'empresa que resulti adjudicatària ha de ser capaç de llegir aquesta informació i integrar-la dins dels seus sistemes d'admissions. Els albarans d'entrega permeten incloure en un únic document, la informació completa i organitzada d'una remesa d'enviament, com pot ser el contracte-client, tipus de producte concret i característiques com tram de pes, nombre de fulles, valors afegits, etc., tots aquests valors es poden llegir del document d'albarà i faciliten la feina quan hi ha admissions.

2.1.4. Enviaments amb Prova d'entrega electrònica (PEE)

El fitxer de PEE és un PDF que conté la informació de l'entrega final i la informació dels intents de lliurament per a aquest enviament, al qual se li associa un codi segur de verificació (CSV). A més, inclou la imatge de la signatura digital associada a aquest mateix enviament (en cas de ser lliurat correctament), i està signat digitalment amb un certificat reconegut que garanteix l'autenticitat i integritat del document. La PEE té plena validesa jurídica.

Aquest fitxer de PEE el necessitem recuperar per ser incorporat a l'expedient judicial del procediment corresponent (en comptes de disposar de cap justificant de recepció en paper, que cal escanejar i incorporar manualment).

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un sistema d'intercanvi amb l'Administració de Justícia per dipositar periòdicament (com a mínim una vegada al dia, per exemple) totes les PEEs noves disponibles, juntament amb un fitxer guia, que contingui la relació de documents que han sigut transmesos. L'enviament del document PEE es realitzarà a través del canal de comunicacions SFTP. També s'ha d'oferir la possibilitat de recuperar el document mitjançant una consulta a un web service habilitat per a tal efecte.

Aquesta operativa permetrà llegir aquests documents de rebut electrònic i incorporar-los als sistemes de gestió processal de l'Administració de Justícia per tal que puguin formar part de l'expedient.

2.1.5. Quadre de Comandament

L'empresa adjudicatària del lot núm. 1 ha de disposar de processos d'extracció i tractament d'informació dels consums de cadascun dels productes postals, i tenir la capacitat de traslladar aquestes dades al Departament de Justícia i Qualitat Democràtica en un format estàndard, prèviament acordat, amb l'objectiu de permetre la càrrega d'aquestes dades de consum en una eina de Business Intelligence (Power BI).

La informació que s'ha de traslladar ha de poder representar:

- Les extraccions i els enviaments separats per lots

- Els elements comuns pels quals s'han de poder filtrar les dades: detallable, producte, lot, àmbit territorial i data..
- El nombre d'enviaments i tipus: suma del total dels enviaments global o filtrat
- La despesa final: suma de l'import final facturat global o filtrat
- L'import unitari: càlcul de l'import final de cada producte dividit pel nombre d'enviaments. Es desglossa segons el Producte, Detall, Pes i Àmbit Territorial.
- Els imports per detallable (els jutjats, unitats o serveis que fan els enviaments) i tipus de producte
- La taula de resum mensual on es detalla la quantitat d'enviaments, l'import associat i el càlcul de despesa mitjana per cada un dels productes
- Les principals dades sobre els productes, quantitats enviades, import final i l'import unitari per producte

2.2. Descripció i abast dels serveis

2.2.1. Notificacions judicials

Les notificacions dels actes de comunicació judicial es regiran per la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial, la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil i el Real Decret de 14 de setembre de 1882 pel qual s'aprova la Llei d'Enjudiciament Criminal.

Inclou un segon intent de lliurament a domicili (Gestió d'Entrega) i l'Acusament de Rebuda o prova d'entrega electrònica (PEE) que aporta informació suficient dels resultats dels intents de lliurament i en el seu cas del termini de permanència en llista.

El segon lliurament pot ser executat durant la jornada de matí o tarda.

2.2.2. Cartes ordinàries i cartes certificades de l'Administració de Justícia

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

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

S'entén per carta certificada, la carta o targeta postal, amb lliurament a domicili, i un sol intent de lliurament, amb garantia fixa de riscos de pèrdua o deteriorament i document acreditatiu com a prova del dipòsit postal i del seu lliurament o no.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, a les entitats destinatàries que així ho sol·licitin l'esmentat document.

L'empresa adjudicatària habilitarà un canal digital on es podrà registrar les remeses i imprimir directament les etiquetes. En els casos que no sigui possible el registre digital, haurà de facilitar en els casos que les entitats així ho demanin i sense cost, les etiquetes adhesives amb els codis de barres.

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

2.2.3. Paquets postals

Els enviaments que continguin qualsevol objecte, producte o matèria, amb valor comercial o sense, la circulació dels quals per la xarxa postal no estigui prohibida, i qualsevol enviament que, contenint publicitat directa, llibres, catàlegs, publicacions periòdiques, compleixi la resta de requisits que estableix el Reial Decret 473/2024, de 30 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis postals (d'ara endavant, RD 473/2024) per ser admès sota aquesta categoria.

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

2.2.4. Burofax

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

Les diferents modalitats de cada un d'aquests productes, pel que fa al pes, destinació, serveis, característiques i/o modalitats, estan reflectits en cada un d'ells, en el model d'oferta econòmica que el licitador haurà de complimentar en l'**annex núm. 6.8 del PCAP**.

El burofax online és un producte amb les mateixes característiques que l'anterior però que permet a la persona que l'envia fer el tràmit utilitzant una plataforma electrònica via web entre l'empresa adjudicatària i l'entitat contractant, amb la tramesa d'un fitxer en format pdf en qualsevol de les versions d'aquest tipus de document.

L'entitat contractant enviarà a l'empresa adjudicatària en format electrònic el document que vulgui notificar a l'interessat. L'empresa adjudicatària haurà d'imprimir el document i procedir a l'enviament al destinatari complint amb les condicions dels articles 43 i 44 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC). La pràctica de la notificació física haurà de respectar allò establert a la clàusula tercera d'aquest plec (a l'apartat *Disposicions generals sobre el lliurament de notificacions*).

2.2.5. Valises

A efectes d'aquest Acord marc, s'entén com a valisa el servei de recollida i lliurament destinat a intercanviar correspondència tancada continguda en un embolcall en un contenidor entre dues unitats que determini la unitat destinatària (anada i tornada). Es farà de forma personalitzada, adaptat a les necessitats i horaris de cada client i segons els itineraris que siguin proposats pels diferents centres que ho sol·licitin i l'intercanvi efectiu al dia següent. S'haurà de prestar a través d'una xarxa logística exclusiva per garantir l'eficàcia del servei tant en l'interior com en l'exterior. Qui realitzi aquest servei haurà d'anar identificat clarament i haurà de ser sempre la mateixa persona, excepte ocasions excepcionals i/o haver informat prèviament a l'entitat receptora del servei.

La valisa es durà a terme 1, 2, 3, 4 o 5 cops a la setmana, de dilluns a divendres.

Es detalla en l'**annex núm. 5 del PPT**, la relació de valises actualment vigents a l'Administració de la Generalitat, que durant l'execució de l'Acord marc podrà tenir alguna modificació, en quant a adreça d'origen o destí, incorporació de noves o supressió d'alguna

existent. Els àmbits de destinació de les valises es corresponen amb el de l'apartat Nacional dels paquets postals.

Els productes postals es recolliran per l'adjudicatari en els llocs i a les hores que s'acordin juntament amb les persones responsables de les entitats destinatàries del present Acord marc. L'empresa adjudicatària no recollirà els productes postals en les diferents dependències sense prèvia autorització. Tanmateix, les persones responsables indicades poden decidir que les diferents trameses es dipositin a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària per part de personal de les pròpies entitats destinatàries, amb la corresponent minoració en el cost efectiu del servei.

L'adjudicatari retornarà els productes postals no lliurats, per diverses causes, a la mateixa adreça d'on han estat recollits o des d'on han estat tramesos. Les devolucions es justificaran al dors del sobre amb les causes concretes que les motivin. Caldrà indicar en el revers de l'enviament la data de devolució i hi constarà la signatura del repartidor que facilita la informació de la devolució i el motiu de la mateixa.

Els requisits per a la tramesa de cada un dels serveis, i els terminis màxims de tramesa dels enviaments postals, des de l'admissió per part de l'operador fins al lliurament al destinatari, amb caràcter general, seran els establerts per al prestador del servei postal universal en el RD 473/2024.

Per qualsevol aspecte específic corresponent al servei postal no recollit en aquest plec, s'adequarà a allò previst tant en la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal com al RD 473/2024 i posteriors que el modifiquen.

2.2.6. Serveis addicionals

Els serveis objecte de la licitació poden comportar la demanda per part del client de diferents serveis addicionals, els quals ineludiblement, han de ser prestats i garantits amb base legal per les empreses oferidores.

Aquests serveis addicionals estan relacionats en el model de proposició econòmica a l'**annex núm. 6.8 del PCAP** i es facturaran d'acord amb els preus unitaris oferts per l'empresa.

2.3. Classificació i codificació dels enviaments

2.3.1. Classificació dels enviaments

La classificació dels productes postals que conformen el lot núm. 1 és la que es detalla en aquest apartat.

Queden inclosos **tots els trams de pes** per a cada un dels productes, així com les **destinacions** (Nacional: Local, Destinació 1 i Destinació 2; Nacional: Zones; Internacional: Zones).

Pel que fa a l'apartat **Nacional** de les notificacions judicials i de les cartes certificades s'entén per **Local** aquell que té origen i destí al mateix municipi; com a **Destinació 1**: capitals, administracions i poblacions de més de 50.000 habitants, amb els codis postals que es

relacionen en **annex núm. 6 del PPT**; i la resta de municipis, seran tractats com a **Destinació 2**.

Quant a l'apartat **Internacional**, pel que fa a les cartes certificades, es distingeixen 3 zones: **Zona 1** Europa inclòs Groenlàndia (exclòs Albània, Armènia, Bòsnia, Xipre, Geòrgia, Malta, Moldàvia i Rússia); **Zona 2** la resta de països no inclosos en Zona 1 i Zona 3; i **Zona 3** Austràlia, el Canadà, els EUA, el Japó, Nova Zelanda i Rússia.

1.- Notificacions judicials, serveis a afegir a la carta certificada:

1.	1.	Notificacions no informatitzades
1.	1.	1. Gestió d'Entrega
1.	1.	2. Acusament de rebuda electrònic (PEE)
1.	1.	3. Acusament de rebuda (AR)
1.	2.	Notificacions informatitzades
1.	2.	1. Gestió d'Entrega
1.	2.	2. Acusament de rebuda electrònic (PEE)
1.	2.	3. Acusament de rebuda (AR)
1.	2.	4. Retorn d'informació

2.- Cartes ordinàries i certificades de l'Administració de Justícia:

2.	1.	Nacionals
2.	1.	1. Ordinàries locals
2.	1.	2. Ordinàries interurbanes
2.	1.	3. Certificades locals
2.	1.	4. Certificades interurbanes
2.	1.	5. Ordinàries urgents locals
2.	1.	6. Ordinàries urgents interurbanes
2.	1.	7. Certificades urgents locals
2.	1.	8. Certificades urgents interurbanes
2.	2.	Internacionals
2.	2.	1. Ordinàries
2.	2.	2. Certificades
2.	3.	Serveis complementaris
2.	3.	1. Acusament de rebuda
2.	3.	2. Acusament de rebuda electrònic (PEE)

3.- Paquets postals:

3.	1.	Nacionals
3.	1.	2. Paquet Nacional 48 hores
3.	1.	2. 1. Serveis addicionals
3.	1.	2. 1. 1. Acusament de rebuda electrònic
3.	1.	2. 1. 2. Gestió d'Entrega

3.	1.	2.	1.	3.	Reemborsaments
3.	1.	2.	1.	4.	Lliurament exclusiu al destinatari
3.	1.	2.	1.	5.	Data de lliurament determinada
3.	1.	2.	1.	6.	Lliurament en franja horària
3.	2.	Internacionals			
3.	2.	1.	Estàndards (econòmic)		
3.	2.	2.	Urgents		
3.	3.	Serveis addicionals			
3.	3.	1.	Assegurança		

4.- Burofax i burofax online

4.	1.	Nacionals		
4.	1.	1.	Entre oficines de dipòsit i terminals d'usuaris de telefax	
4.	1.	2.	Entre oficines de dipòsit, amb lliurament urgent en el domicili del destinatari	
4.	1.	3.	Burofax a través de dipòsit on-line	
4.	1.	4.	Serveis addicionals	
4.	1.	4.	1.	Acusament de rebuda o prova d'enviament electrònica
4.	1	4.	2.	Còpia certificada (certificació del contingut del burofax)
4.	2.	Internacionals		

2.3.2. Codificació dels productes

La codificació dels productes que conformen el lot núm. 1 és la següent:

Més enllà del que consta descrit a l'**annex núm. 4 del PPT**, pel que fa a la codificació de les notificacions quant a un sistema equivalent al SICER, la manera d'identificar en general amb un número de referència els enviaments, tant per aquest sistema com pel sistema informàtic per gestionar els albarans i les factures i qualsevol altre sistema informàtic relacionat amb aquest acord marc, s'ha de tenir en compte el següent:

Pel que fa al número de referència de l'enviament, que és el que identifica de forma única i exclusiva aquest enviament, hi haurà dues possibilitats:

- Les empreses adjudicatàries proporcionaran etiquetes adhesives amb números de referència correlatius i únics als detallables relacionats a l'**annex núm. 2 del PPT**, per tal que el personal del detallable enganxi aquest adhesiu en la part externa de l'enviament i que així s'identifiqui de forma exclusiva cadascun dels enviaments que es facin.

Aquests números de referència es codificaran amb el format CDXXXXXXXXXXXX, on CD és constant i XXXXXXXXXXXX és un número d'11 xifres correlatiu i únic per cada etiqueta, que identifica unívocament l'enviament en les relacions entre el facturable i el detallable i l'empresa adjudicatària.

Pel revers de l'adhesiu hi haurà la part que s'enganxa, i l'anvers es dividirà en quatre parts independents. Dues d'aquestes parts seran idèntiques, es podran despendre i enganxar al seu torn, i contindran només el número de referència i el codi de barres associat. Una

tercera part contindrà el número de referència, es podrà despendre i enganxar al seu torn i contindrà el codi de barres associat i un rectangle buit dins el qual una persona podrà signar. La quarta part serà el que restarà de l'adhesiu original, i contindrà també el codi de barres i el número de referència.

- Els ens detallables podran substituir l'anterior forma de codificar els enviaments mitjançant un codi intern i únic que identifiqui unívocament un enviament, sempre i quan es coordini amb l'empresa adjudicatària perquè no hi hagi una col·lisió de codis de referència. En els casos en els quals els detallables usin aquesta opció, en l'enviament es veurà de forma clara, sense impediments, aquest número d'enviament, per exemple a través de la finestra del sobre quan l'enviament es trameti mitjançant sobre. La forma de codificar aquest número d'enviament s'estableix en el 3r punt de l'**annex núm. 4 del PPT**.

2.4. Terminis de lliurament

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

1.- Notificacions judicials:

24 hores més que els conceptes assenyalats en el punt 2 (carta certificada) perquè sigui possible efectuar el 2n intent de lliurament.

2.- Cartes ordinàries i certificades de l'Administració de Justícia:

2.	1.	Nacionals	
2.	1.	1.	Ordinàries locals 48 h
2.	1.	2.	Ordinàries interurbanes 72 h
2.	1.	3.	Certificades locals 48 h
2.	1.	4.	Certificades interurbanes 72 h
2.	1.	5.	Ordinàries urgents locals 24 h
2.	1.	6.	Ordinàries urgents interurbanes 24 h
2.	1.	7.	Certificades urgents locals 24 h
2.	1.	8.	Certificades urgents interurbanes 24 h
2.	2.	Internacionals	
2.	2.	1.	Ordinàries Europa, 4 dies. Resta, 8 dies
2.	2.	2.	Certificades Europa, 4 dies. Resta, 8 dies

3.- Paquets postals:

3.	1.	Nacionals		
3.	1.	1.	Paquet Nacional estàndard (econòmic) fins a 72 hores	
3.	1.	1.	1.	Serveis addicionals

3.	1.	1.	1.	1.	Acusament de rebuda electrònic
3.	1.	1.	1.	2.	Gestió d'Entrega
3.	1.	1.	1.	3.	Reemborsaments
3.	1.	1.	1.	4.	Lliurament exclusiu al destinatari
3.	1.	1.	1.	5.	Data de lliurament determinada
3.	1.	1.	1.	6.	Lliurament en franja horària
3.	1.	2.			Paquet Nacional urgent fins a 48
3.	1.	2.	1.		Serveis addicionals
3.	1.	2.	1.	1.	Acusament de rebuda electrònic
3.	1.	2.	1.	2.	Gestió d'Entrega
3.	1.	2.	1.	3.	Reemborsaments
3.	1.	2.	1.	4.	Lliurament exclusiu al destinatari
3.	1.	2.	1.	5.	Data de lliurament determinada
3.	1.	2.	1.	6.	Lliurament en franja horària
3.	2.				Internacionals
3.	2.	1.			Estàndards (econòmic)
3.	2.	2.			Urgents
3.	3.				Serveis addicionals
3.	3.	1.			Assegurança

4.- Burofax i burofax online

4.	1.				Nacionals
4.	1.	1.			Entre oficines de dipòsit i terminals d'usuaris de telefax
4.	1.	2.			Entre oficines de dipòsit, amb lliurament urgent en el domicili del destinatari
4.	1.	3.			Burofax a través de dipòsit on-line
4.	1.	4.			Serveis addicionals
4.	1.	4.	1.		Acusament de rebuda o prova d'enviament electrònica
4.	1.	4.	2.		Còpia certificada (certificació del contingut del burofax)
4.	2.				Internacionals

5.- Valises:

5.	1.				Nacionals de dilluns a divendres
5.	1.	1.			Un cop per setmana
5.	1.	2.			Dos cops per setmana
5.	1.	3.			Tres cops per setmana
5.	1.	4.			Quatre cops per setmana
5.	1.	5.			Cinc cops per setmana

TERCERA – PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DELS SERVEIS INCLOSOS AL LOT NÚM. 2

3.1. Descripció i abast dels serveis

3.1.1. Notificacions administratives

Disposicions generals sobre el lliurament de notificacions:

Les notificacions s'hauran de fer segons les exigències de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC) i també segons el que estableix l'apartat 4 de l'article 22 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, amb caràcter fefaent en la distribució, entrega i recepció o refús o impossibilitat d'entrega, així com en el que preveu el Reial Decret 473/2024, de 30 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis postals, en desenvolupament de la citada llei i en tot allò en què no s'hi oposi.

Quan l'adjudicatari no sigui l'operador designat per a la prestació del Servei Postal Universal per la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, haurà de disposar d'un sistema que garanteixi la constància, per qualsevol dels mitjans admesos en dret, de la distribució, lliurament, recepció, refús o impossibilitat de lliurament de les notificacions i que supleixi els avantatges que són inherents a la fefaença amb similars cotes d'eficàcia i mitjançant elements de prova aliens a la documentació unilateral de l'empresa o al testimoni dels seus treballadors.

Les notificacions s'hauran d'adaptar també a l'article 56 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les Administracions Públiques de Catalunya i al Reial decret legislatiu 6/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària.

D'acord amb la normativa anterior, en l'àmbit de les notificacions administratives, s'ha de complir amb les disposicions següents:

1. La notificació es practicarà per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la recepció per l'interessat o el seu representant, així com la data i hora, el contingut de l'acte notificat i la identitat fidedigna del remitent i destinatari (article 41.1.b. LPAC).
2. En els procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat, la notificació es practicarà en el lloc que aquest hagi assenyalat a tal efecte en la sol·licitud. Quan això no sigui possible, es practicarà en qualsevol lloc adequat a aquest fi i per qualsevol mitjà conforme al punt anterior (article 41.3 LPAC).
3. Quan l'interessat o el seu representant rebutgi la notificació d'una actuació administrativa, es farà constar a l'avís de rebuda, especificant les circumstàncies de l'intent de notificació i el mitjà, donant per efectuat el tràmit i seguint amb el procediment (article 41.5 LPAC).
4. Quan es practiqui la notificació al domicili de l'interessat i no hi sigui present en el moment de lliurar-se l'esmentada notificació, se'n pot fer càrrec qualsevol persona major de 14 anys que sigui al domicili i faci constar la seva identitat. Si ningú es pogués fer càrrec de

la notificació, es farà constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en que es va intentar la notificació, intent que es repetirà una vegada i en una hora diferent dins els 3 dies següents. Si el primer intent té lloc abans de les 15.00 hores, el segon s'ha de fer després, i viceversa. També cal que hi hagi una diferència de 3 hores entre els dos intents (article 42.2 LPAC). Si, efectuat el segon intent, aquest resultés també infructuós, es procedirà en la forma prevista a l'article 44.

Complementant els apartats anteriors, el RD 437/2024, assenyala també en l'article 18 que:

S'entendran autoritzats pel destinatari per rebre els enviaments postals, de no constar prohibició expressa, qualsevol persona que es trobi a l'adreça que figuri a la coberta de l'enviament, faci constar la seva identitat i se'n faci càrrec.

El destinatari o la persona autoritzada que es faci càrrec de l'enviament postal haurà d'identificar-se davant la persona empleada de l'operador postal que efectui el lliurament, mitjançant l'exhibició del seu document nacional d'identitat, passaport, permís de conducció o targeta de residència, llevat de notori coneixement del mateix per part de la persona treballadora de l'empresa operadora postal.

Finalment:

5. En el cas de notificacions a persones jurídiques es farà constar a efectes de la recepció el nom i cognoms, NIF o document que acrediti la identitat de la persona que signa, i càrrec o relació amb l'entitat i segell d'aquesta. Tanmateix, aquests casos han de ser residuals ja que la normativa estableix que les notificacions s'han de practicar preferentment per mitjans electrònics i, en tot cas, quan l'interessat estigui obligat a rebre-les per aquesta via, com és el cas de les persones jurídiques.
6. En el cas de no ser possible el lliurament a l'interessat per absència, es deixarà avís a la bústia i l'enviament romandrà en llista d'espera durant 7 dies naturals a la seva disposició a la oficina de la zona de l'adjudicatari que correspongui al seu domicili. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 5 dies.
7. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, a les entitats destinatàries que així ho sol·licitin, el document de carta certificada amb dos intents de lliurament del que disposa, segons el format de la plantilla de l'**annex núm. 3 del PPT**.

L'empresa/es adjudicatària/es del lot núm. 2, en atenció a les necessitats concretes del Servei Català de Trànsit (d'ara endavant, SCT), hauran de centralitzar en un únic lloc de Barcelona que es designarà tots els justificants de les notificacions, tant els lliurats com els que no s'han pogut lliurar.

El SCT utilitza dos models de justificants de recepció, el model A i el model B. El model A és el que consta a l'annex núm. 8 del PPT. Aquest model incorpora un segon codi de barres pel qual s'identifica l'expedient en el qual es produeix la notificació administrativa.

Els justificants del model B estan impresos en paper offset de 100 gr i tenen els mateixos codis de barres i contingut que el model A, però en ser d'un mida més reduïda (11,5 x 10,2 cm) la disposició del contingut és diferent, especialment la ubicació dels codis de barres. Aquests

justificants s'envien integrats en un sobre americà amb finestreta i amb un sistema per poder ser tallats fàcilment en el moment del lliurament, de manera que en retirar-se no deixin visibles les dades personals del destinatari.

El model B de notificació integrada és el que consta en l'**annex núm. 9 del PPT**.

3.1.2. Cartes certificades

Carta o targeta postal, amb lliurament a domicili, i un sol intent de lliurament, amb garantia fixa de riscos de pèrdua o deteriorament i document acreditatiu com a prova del dipòsit postal i del seu lliurament o no.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, a les entitats destinatàries que així ho sol·licitin l'esmentat document.

L'empresa adjudicatària habilitarà un canal digital on es podrà registrar les remeses i imprimir directament les etiquetes. En els casos que no sigui possible el registre digital, haurà de facilitar en els casos que les entitats així ho demanin i sense cost, les etiquetes adhesives amb els codis de barres.

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

3.2. Classificació i codificació dels enviaments

3.2.1. Classificació dels enviaments

La classificació dels productes postals que conformen el lot núm. 2 és la que es detalla en aquest apartat.

Queden inclosos **tots els trams de pes** per a cada un dels productes, així com les **destinacions** (Nacional: Local, Destinació 1 i Destinació 2; Nacional: Zones; Internacional: Zones).

Pel que fa a l'apartat **Nacional** de les notificacions administratives i de les cartes certificades s'entén per **Local** aquell que té origen i destí al mateix municipi; com a **Destinació 1**: capitals, administracions i poblacions de més de 50.000 habitants, amb els codis postals que es relacionen en **annex núm. 6 del PPT**; i la resta de municipis, seran tractats com a **Destinació 2**.

Quant a l'apartat **Internacional**, pel que fa a les cartes certificades, es distingeixen 3 zones: **Zona 1** Europa inclòs Groenlàndia (exclòs Albània, Armènia, Bòsnia, Xipre, Geòrgia, Malta, Moldàvia i Rússia); **Zona 2** la resta de països no inclosos en Zona 1 i Zona 3; i **Zona 3** Austràlia, el Canadà, els EUA, el Japó, Nova Zelanda i Rússia.

2.- Notificacions administratives, serveis a afegir a la carta certificada:

1.	1.	Notificacions no informatitzades
1.	1.	1. Acusament de rebuda

1.	1.	2.	Acusament de rebuda electrònic
1.	1.	3.	Gestió d'Entrega
1.	2.		Notificacions informatitzades
1.	2.	1.	Gestió d'Entrega
1.	2.	2.	Acusament de rebuda electrònic (PEE)
1.	2.	3.	Acusament de rebuda (AR)
1.	2.	4.	Retorn d'informació

2.- Cartes certificades:

2.	1.		Nacionals
2.	1.	1.	Ordinàries locals
2.	1.	2.	Ordinàries interurbanes
2.	1.	3.	Certificades locals
2.	1.	4.	Certificades interurbanes
2.	2.		Internacionals
2.	2.	1.	Ordinàries
2.	2.	2.	Certificades
2.	3.		Serveis addicionals
2.	3.	1.	Acusament de rebuda
2.	3.	2.	Acusament de rebuda electrònic

3.2.2. Codificació dels productes

La codificació dels productes que conformen el lot núm. 2 és la següent:

Més enllà del que consta descrit a l'**annex núm. 4 del PPT**, pel que fa a la codificació de les notificacions quant a un sistema equivalent al SICER, la manera d'identificar en general amb un número de referència els enviaments, tant per aquest sistema com pel sistema informàtic per gestionar els albarans i les factures i qualsevol altre sistema informàtic relacionat amb aquest AM, s'ha de tenir en compte el següent:

Pel que fa al número de referència de l'enviament, que és el que identifica de forma única i exclusiva aquest enviament, hi haurà dues possibilitats:

- Les empreses adjudicatàries proporcionaran etiquetes adhesives amb números de referència correlatius i únics als detallables relacionats a l'**annex núm. 2 del PPT**, per tal que el personal del detallable enganxi aquest adhesiu en la part externa de l'enviament i que així s'identifiqui de forma exclusiva cadascun dels enviaments que es facin.

Aquests números de referència es codificaran amb el format CDXXXXXXXXXX, on CD és constant i XXXXXXXXXXXX és un número d'11 xifres correlatiu i únic per cada etiqueta, que identifica unívocament l'enviament en les relacions entre el facturable i el detallable i l'empresa adjudicatària.

Pel revers de l'adhesiu hi haurà la part que s'enganxa, i l'anvers es dividirà en quatre parts independents. Dues d'aquestes parts seran idèntiques, es podran despendre i enganxar

al seu torn, i contindran només el número de referència i el codi de barres associat. Una tercera part contindrà el número de referència, es podrà despendre i enganxar al seu torn i contindrà el codi de barres associat i un rectangle buit dins el qual una persona podrà signar. La quarta part serà el que restarà de l'adhesiu original, i contindrà també el codi de barres i el número de referència.

- Els ens detallables podran substituir l'anterior forma de codificar els enviaments mitjançant un codi intern i únic que identifiqui unívocament un enviament, sempre i quan es coordini amb l'empresa adjudicatària perquè no hi hagi una col·lisió de codis de referència. En els casos en els quals els detallables usin aquesta opció, en l'enviament es veurà de forma clara, sense impediments, aquest número d'enviament, per exemple a través de la finestra del sobre quan l'enviament es trameti mitjançant sobre. La forma de codificar aquest número d'enviament s'estableix en el 3r punt de l'**annex núm. 4 del PPT**.

3.3. Terminis de lliurament:

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

1.- Notificacions administratives, serveis a afegir a la carta certificada:

24 hores més que els conceptes assenyalats en el punt 2 perquè sigui possible efectuar el 2n intent de lliurament.

2.- Cartes certificades:

1.	1.	Nacionals		
1.	1.	1.	Certificades locals	48 h
1.	1.	2.	Certificades interurbanes	72 h
1.	1.	3.	Certificades urgents locals	24 h
1.	1.	4.	Certificades urgents interurbanes	24 h
1.	2.	Internacionals		
1.	2.	2.	Certificades	Europa, 4 dies. Resta, 8 dies

QUARTA – PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DELS SERVEIS INCLOSOS AL LOT NÚM. 3

4.1. Descripció i abast dels serveis

4.1.1. Cartes ordinàries

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

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

4.1.2. Paquets postals:

Els enviaments que continguin qualsevol objecte, producte o matèria, amb valor comercial o sense, la circulació dels quals per la xarxa postal no estigui prohibida, i qualsevol enviament que, contenint publicitat directa, llibres, catàlegs, publicacions periòdiques, compleixi la resta de requisits que estableix el RD 473/2024 per ser admès sota aquesta categoria.

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

4.1.3. Burofax, burofax online:

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

Les diferents modalitats de cada un d'aquests productes, pel que fa al pes, destinació, serveis, característiques i/o modalitats, estan reflectits en cada un d'ells, en el model d'oferta econòmica que el licitador haurà de complimentar en l'**annex núm. 6.8**.

El burofax online és un producte amb les mateixes característiques que l'anterior però que permet a la persona que l'envia fer el tràmit utilitzant una plataforma electrònica via web entre l'empresa adjudicatària i l'entitat contractant, amb la tramesa d'un fitxer en format pdf en qualsevol de les versions d'aquest tipus de document.

L'entitat contractant enviarà a l'empresa adjudicatària en format electrònic el document que vulgui notificar a l'interessat. L'empresa adjudicatària haurà d'imprimir el document i procedir a l'enviament al destinatari complint amb les condicions dels articles 43 i 44 de la LPAC. La pràctica de la notificació física haurà de respectar allò establert a l'apartat *Disposicions generals sobre el lliurament de notificacions* del present plec.

4.1.4. Llibres:

Les publicacions, sigui quin sigui el seu suport, encuadernades o en fascicles, remeses per empreses editores, distribuïdores, establiments de venda i centres d'ensenyament per

correspondència autoritzats, sempre que no continguin una altra publicitat que la que eventualment figuri en la coberta.

4.1.5. Diaris i Publicacions (publicacions periòdiques):

Els objectes que s'editen periòdicament, amb el mateix títol repetit en cada exemplar i el text o contingut dels quals siguin d'índole o naturalesa diversa, i es distingeixin per la varietat d'enunciats, treballs, informacions o notícies.

4.1.6. Publicitat i catàlegs:

L'enviament que, destinat a la promoció i venda de béns i serveis, reuneix a més els requisits següents:

- Que estigui format per qualsevol comunicació que consisteixi únicament en anuncis, estudis de mercat o publicitat.
- Que contingui un missatge similar, encara que el nom, l'adreça i qualsevol dels números concrets d'identificació que s'assignin als seus destinataris siguin diferents en cada cas.
- Que es remeti a més de cent destinataris.
- Que es dirigeixi a l'adreça indicada pel remitent a l'objecte mateix o en l'embolcall.
- Que la seva distribució es faci en sobre obert, per facilitar-ne la inspecció postal.
- Que a la coberta figuri l'expressió "P.D." ("publicitat directa") a efectes de facilitar la identificació d'aquests enviaments.

En el cas del Publicorreu, producte inclòs en aquesta categoria, el número mínim d'exemplar per remesa és 100.

4.1.7. Valises:

A efectes d'aquest Acord marc, s'entén com a valisa el servei de recollida i lliurament destinat a intercanviar correspondència tancada continguda en un embolcall en un contenidor entre dues unitats que determini la unitat destinatària (anada i tornada). Es farà de forma personalitzada, adaptat a les necessitats i horaris de cada client i segons els itineraris que siguin proposats pels diferents centres que ho sol·licitin i l'intercanvi efectiu al dia següent. S'haurà de prestar a través d'una xarxa logística exclusiva per garantir l'eficàcia del servei tant en l'interior com en l'exterior. Qui realitzi aquest servei haurà d'anar identificat clarament i haurà de ser sempre la mateixa persona, excepte ocasions excepcionals i/o haver informat prèviament a l'entitat receptora del servei.

La valisa es durà a terme 1, 2, 3, 4 o 5 cops a la setmana, de dilluns a divendres.

Es detalla en **l'annex núm. 5 del PPT**, la relació de valises actualment vigents a l'Administració de la Generalitat, que durant l'execució de l'Acord marc podrà tenir alguna modificació, en quant a adreça d'origen o destí, incorporació de noves o supressió d'alguna existent. Els àmbits de destinació de les valises es corresponen amb el de l'apartat Nacional dels paquets postals.

Els productes postals es recolliran per l'adjudicatari en els llocs i a les hores que s'acordin juntament amb les persones responsables de les entitats destinatàries del present Acord marc. L'empresa adjudicatària no recollirà els productes postals en les diferents dependències sense prèvia autorització. Tanmateix, les persones responsables indicades poden decidir que les diferents trameses es dipositin a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària per part de personal de les pròpies entitats destinatàries, amb la corresponent minoració en el cost efectiu del servei.

L'adjudicatari retornarà els productes postals no lliurats, per diverses causes, a la mateixa adreça d'on han estat recollits o des d'on han estat tramesos. Les devolucions es justificaran al dors del sobre amb les causes concretes que les motivin. Caldrà indicar en el revers de l'enviament la data de devolució i hi constarà la signatura del repartidor que facilita la informació de la devolució i el motiu de la mateixa.

Els requisits per a la tramesa de cada un dels serveis, i els terminis màxims de tramesa dels enviaments postals, des de l'admissió per part de l'operador fins al lliurament al destinatari, amb caràcter general, seran els establerts per al prestador del servei postal universal en el RD 473/2024.

Per qualsevol aspecte específic corresponent al servei postal no recollit en aquest plec, s'adequarà a allò previst tant en la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal com al RD 473/2024 i posteriors que el modifiquen.

4.1.8. Enviaments del préstec interbibliotecari:

Els enviaments inclosos en el Servei de Préstec Interbibliotecari (d'ara endavant, PI) són en el seu conjunt homogenis, ja que consisteixen en l'enviament de llibres o material equivalent (audiovisual) des d'una biblioteca o espai similar cap a una altra biblioteca o espai similar.

1. Biblioteques incloses i sistema de nodes

Les biblioteques que participen en el sistema de PI nacional són, potencialment i al mateix temps, peticionàries i proveïdores de documents del conjunt de biblioteques participants.

El funcionament logístic del sistema de PI s'organitza a través d'un servei de valises mitjançant una xarxa o sistema nodal, que s'ha establert en base al volum de préstec de les respectives biblioteques participants. Així, les biblioteques proveïdores es troben en els nodes de freqüència i volum (A i B), mentre que les biblioteques peticionàries es solen situar en els nodes de freqüència i volum més baix (C i D).

Segons els barems explicitats, el sistema de valises es regeix en base als diferents nodes, així com de la destinació segons l'origen i el pes.

En l'**annex núm. 7 del PPT** es detalla la relació d'elements inclosos en el Servei de PI. La llista és orientativa i no és tancada, amb la qual cosa es poden produir modificacions en els elements que la conformen.

Tipus de node (freqüència d'enviaments prevista):

- Node tipus A: recollida i lliurament de documents 3 cops a la setmana, i lliurament a destí en les 24 h després de la recollida
- Node tipus B: recollida i lliurament de documents 2 cops a la setmana, i lliurament a destí en les 24 h després de la recollida
- Node tipus C: recollida i lliurament de documents 1 cop a la setmana, i lliurament a destí en les 72 h després de la recollida
- Node tipus D: recollida i lliurament de documents 2 cops al mes, i lliurament a destí en les 72h després de la recollida.
- Node V (valisa diària): recollida i lliurament de documents 5 cops a la setmana, i lliurament a destí en les 24h després de la recollida.

Tipus de destinació segons tram de pes:

- Node tipus N10: a tota Catalunya, fins 10 kg
- Node tipus N20: a tota Catalunya, fins 20 kg

2. Requisits tècnics del PI individual

La logística del servei de PI individual comprèn l'elaboració de paquets de documents disposats de forma individual que s'introduiran en una segona fase en uns altres sobres o bosses planes de niló, adquirits i proporcionats, en la seva totalitat, pel Departament de Cultura, que ofereixin la garantia de seguretat i preservació durant l'emmagatzematge, itinerari i distribució dels mateixos.

Els materials audiovisuals (CD'S, DVD'S, etc.) seran dipositats en uns contenidors o sobres reutilitzables de cartró rígid. Els sobres o bosses planes de niló, quan calgui pel volum o moviment, s'introduiran al seu torn en uns contenidors, proporcionats per l'empresa adjudicatària.

El seu manteniment i reposició periòdiques aniran a càrrec del Departament de Cultura. En cas que el mal estat, tant dels sobres com dels contenidors, suposi el deteriorament dels documents a traslladar, l'empresa estarà obligada a substituir-lo per un altre en bon estat.

2.1. Especificacions tècniques dels sobres o bosses de seguretat

Els sobres o bosses planes que s'han d'utilitzar per dipositar els documents han de tenir en compte, com a mínim, les següents especificacions tècniques:

- Fabricats en materials resistents sintètics, com el niló
- Mides suficients per poder introduir documents de 45 x 35 cm, sense doblegar
- Capacitat fins a 10 documents, segons mida, i uns 3-4 kg de pes
- Disposar d'un sistema de tancament de cremallera en la part superior o lateral que permeti introduir els documents sense malmetre'ls
- Oferir la possibilitat d'adherir-hi etiquetes en les quals figurarà destí i altres informacions
- Oferir la possibilitat de col·locar una brida de seguretat, que certifiqui la no obertura fins a destí

2.2. Especificacions tècniques dels contenidors o cubetes

Els contenidors que s'han d'utilitzar per transportar els sobres o bosses planes han de tenir en compte, com a mínim, les següents especificacions tècniques:

- Mides suficients per poder introduir documents de 45 x 33 cm sense doblegar
- Fabricats en plàstic d'alta resistència, amb tapa (fixada o solta) i que permetin ser apilats, del tipus 'storemaster'
- Dimensions mínimes de 350 x 241 x 524 mm
- Disposar d'un espai per introduir o disposar l'etiqueta amb el destí
- Capacitat fins a 20 kg

3. Organització dels documents a traslladar dintre els embolcalls

Els documents objecte de trasllat es disposaran dins de la bossa plana de niló. Cadascun d'aquests sobres estarà identificat amb el nom del destinatari i origen amb una etiqueta impresa, que inclourà les dades de la biblioteca destinatària segons la codificació emprada pel Servei de Biblioteques.

En els casos com la Central del Préstec i Serveis Especials (CEPSE), o aquells nodes amb més volum i freqüència de valises, les bosses planes de niló es col·locaran dins els contenidors rígids de plàstic, que seran transportats d'aquesta forma. En aquest sentit, pren especial rellevància el fet que els contenidors es puguin apilar, ja que d'aquesta forma es facilita el transport, però sobretot s'evita que els materials i documents transportats es deteriorin com succeiria si els embolcalls o motxilles emprats per les valises fossin de materials flexibles.

4. Cubetes i gàbies a disposició dels destinataris

L'empresa adjudicatària està obligada a deixar a l'ens on realitza la recollida el mateix nombre de cubetes i gàbies necessàries per al trasllat de documents en cada moment.

5. Logística de les valises (horaris i lliuraments)

Pel que fa als horaris de recollida i lliurament de les trameses, sempre es realitzaran amb una antelació mínima de 30 minuts a l'horari de tancament de la biblioteca. A efectes informatius s'ha de tenir en compte que l'horari més habitual és de tarda entre les 15.00 i les 20.00, la informació específica d'obertura de cada biblioteca es lliurarà a l'empresa adjudicatària

- En períodes de vacances de Nadal i Setmana Santa s'adequarà la missatgeria als dies d'obertura de les biblioteques, segons les indicacions proporcionades per la pròpia biblioteca.
- Durant l'estiu es mantindrà el servei a totes les biblioteques que restin obertes, amb l'adaptació als horaris prèviament informats a l'empresa adjudicatària.
- En el cas d'altres festes laborals (segons calendari i/o locals) que coincideixin en els dies en què es dona el servei, aquest es farà l'endemà, exceptuant el cas de que la festa sigui en divendres, que es passarà el servei al dilluns.

6. Resolució d'incidències

- Pel que fa a la resolució de les incidències, l'empresa adjudicatària tindrà una única persona interlocutora amb un telèfon mòbil disponible, de dilluns a divendres de 9.00 a 20.30, per donar resposta a les biblioteques i a la resta d'òrgans involucrats en la prestació. d'aquest servei, que també s'indicaran, sobre qualsevol tipus d'incidència que es pugui produir.
- Les incidències que suposin que no s'han pogut lliurar les maletes el dia assignat s'hauran de resoldre i motivar dins les 24 hores següents.
- Quan l'empresa proveïdora detecti algun dubte o error en els sobres (per exemple, a causa d'una adreça incorrecta o il·legible), es posarà en contacte amb la biblioteca proveïdora per tal d'escatir el destí.

4.1.9. Serveis addicionals:

Els serveis objecte de la licitació poden comportar la demanda per part del client de diferents serveis addicionals, els quals ineludiblement, han de ser prestats i garantits amb base legal per les empreses oferidores.

Aquests serveis addicionals estan relacionats en el model de proposició econòmica a l'**annex núm. 6.8 del PCAP** i es facturaran d'acord amb els preus unitaris oferts per l'empresa.

Retorn d'informació (Sistema SICER o equivalent)

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de **retorn d'informació** que permeti el control i seguiment automatitzat per part del client dels processos de distribució i lliurament dels seus enviaments de notificacions i cartes. Aquest sistema ha de permetre, en el seu cas, el tractament dels fitxers generats pel sistema de tramitació que utilitzi l'Administració contractant i oferir fitxers de retorn adequats per al seu processament automàtic. L'intercanvi d'informació entre ambdues plataformes serà diari i a través d'un canal segur i amb caràcter fefaent, que permeti identificar els enviaments mitjançant remeses i consultar-los des de la plataforma.

La informació que es facilita al remitent és el resultat final de l'enviament i de la data en què es produeix. El resultat final de les cartes/notificacions seran, com a mínim, els següents:

- Entregada/practicada: si la carta/notificació ha estat correctament entregada al destinatari, indicant si se li ha entregat al seu domicili o si aquest l'ha retirada de la oficina de l'operador postal
- Direcció incorrecta: si la direcció és insuficient o inexistent
- Desconegut/da: el destinatari no resideix actualment en aquella direcció
- Defunció.
- Rebutjat/ada: quan es deixi constància de la identitat i signatura de l'interessat/ada, o del seu representant
- Absent: quan no es troba cap persona al domicili o no figura cap nom a al bústia i no es facilita informació sobre el destinatari
- Absent (no se'n fa càrrec): quan un tercer no titular no accepti l'entrega
- No se'n fa càrrec: quan no es deixi constància la identitat de l'interessat

- Depositat a la bústia carta ordinària o avís
- No entrada en llista: quan han transcorregut 7 dies naturals, i el destinatari/a no es presenta per a la seva recollida

L'empresa adjudicatària del lot núm. 2 haurà de posar-se a disposició de les entitats destinatàries que utilitzin el sistema SICER o equivalent per tal de cobrir els requeriments que aquestes necessitin, per al tractament dels enviaments. El sistema de control que ofereixi l'empresa adjudicatària ha de permetre tractar separatament la informació que correspongui a remeses les quals presentin singularitats especials, mitjançant l'assignació d'identificadors diferents per a la mateixa entitat contractant.

S'adjunta com **annex núm. 4 del PPT** els requeriments per al seguiment de les trameses massives que actualment requereix alguna unitat destinatària, així com la tipologia de codi de barres utilitzada. L'empresa adjudicatària adaptarà les seves aplicacions informàtiques a les necessitats de l'Administració, d'una forma homogènia i consensuada.

Prova d'entrega electrònica (PEE)

La **Prova d'entrega electrònica** (PEE) constitueix la prova de l'entrega de l'enviament i substitueix l'Acusament de rebuda (AR) en paper atès que engloba l'acusament de rebuda tradicional, així com la informatització, classificació i custòdia dels mateixos, de manera que el PEE tindrà forma informatitzada i la unitat remitent no necessitarà imprimir prèviament l'acusament de rebuda i adjuntar-lo a cada enviament.

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

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

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

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

- Recollida de la signatura: la persona empleada de l'operador postal que interactua amb la persona destinatària quan aquesta rep l'enviament recull les dades de l'entrega (dia, hora, lloc, si era en llista, si era en domicili a la 1a entrega, si era en domicili a la 2a entrega, identificació de la persona que rep mitjançant NIF o NIE o equivalent i nom i cognoms, etc.) i la signatura de la persona que rep.
- Creació de la PEE: les dades de tot el procés establertes en les 4 fases anteriors, amb la digitalització corresponent si es fa menester de cadascuna d'elles, s'afegeixen a la PEE en el format XML que es proporcionarà i s'emmagatzemen en el sistema de bases de dades de l'operador postal.
- Enviament de la PEE: el facturable/detallable rep la PEE mitjançant sFTP, secure File Transfer Protocol, o sistema alternatiu consensuat amb el facturable/detallable. La PEE pot enviar-se en format PDF si escau i hi ha hagut un consens entre el facturable/detallable i l'operador postal, o en un altre format que les dues parts consensuin.

Acusament de Rebuda (AR)

Prova de lliurament de l'enviament realitzat, en format paper, en el que constarà la data de lliurament, identificació i signatura de la persona que es fa càrrec de l'enviament i del treballador de l'empresa adjudicatària que realitza el lliurament. Les dades que han de constar en l'avís del rebut hauran de respectar l'assenyalat en els apartats anteriors. Sempre s'ha de reflectir com a mínim, en cas de no lliurament, la causa, la data i l'hora exacta de l'intent, signatura i identificació de l'empleat de l'operador postal.

En el cas que hi hagi hagut un segon intent, aquest contingut mínim inclourà, a més, la data i hora exacta dels dos intents i l'anotació de que es va deixar avís d'intent de lliurament o nota informativa a la bústia. I si amb aquests dos intents no ha estat possible efectuar el lliurament, inclourà el motiu de no poder-ho fer. La manca d'alguna d'aquestes dades podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions descrites a l'apartat 4 de l'annex núm. 10 del PCAP.

4.2. Classificació i codificació dels enviaments

4.2.1. Classificació dels enviaments

La classificació dels productes postals que conformen el lot núm. 3 és la que es detalla en aquest apartat.

Queden inclosos **tots els trams de pes** per a cada un dels productes, així com les **destinacions** (Nacional: Local, Destinació 1 i Destinació 2; Nacional: Zones; Internacional: Zones).

Pel que fa a l'apartat **Nacional** de les cartes ordinàries i resta de productes postals, s'entén per **Local** aquell que té origen i destí al mateix municipi; com a **Destinació 1**: capitals, administracions i poblacions de més de 50.000 habitants, amb els codis postals que es relacionen en **annex núm. 6 del PPT**; i la resta de municipis, seran tractats com a **Destinació 2**.

Quant a l'apartat **Internacional**, pel que fa a les cartes ordinàries, es distingeixen 3 zones: **Zona 1** Europa inclòs Groenlàndia (exclòs Albània, Armènia, Bòsnia, Xipre, Geòrgia, Malta, Moldàvia i Rússia); **Zona 2** la resta de països no inclosos en Zona 1 i Zona 3; i **Zona 3** Austràlia, el Canadà, els EUA, el Japó, Nova Zelanda i Rússia.

Per a la resta de productes, s'entén com a **Zona 1** Europa amb la inclusió de Groenlàndia, i com a **Zona 2** la resta del món.

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

I en relació amb l'apartat de paqueteria internacional (tant en l'enviament econòmic com l'urgent): la **Zona A** inclou Alemanya, Àustria, Bèlgica, Dinamarca, Eslovàquia, República Txeca, Eslovènia, Finlàndia, França, Grècia, Irlanda, Itàlia, Lituània, Luxemburg, Països Baixos, Portugal, Regne Unit, Suècia, Gibraltar, Suïssa, Noruega i Islàndia, com a **Zona B** el Marroc, Argèlia i la resta de països d'Europa no inclosos en la **Zona A**, com a **Zona C** Amèrica, com a **Zona D** Àsia i Oceania, i com a **Zona E** Àfrica excepte Marroc i Argèlia.

1.- Cartes ordinàries:

1.	1.	Nacionals
1.	1.	1. Ordinàries locals
1.	1.	2. Ordinàries interurbanes
1.	1.	3. Certificades locals
1.	1.	4. Certificades interurbanes
1.	2.	Internacionals
1.	2.	1. Ordinàries
1.	2.	2. Certificades
1.	3.	Serveis addicionals

1.	3.	1.	Acusament de rebuda
1.	3.	2.	Acusament de rebuda electrònic (PEE)

2.- Paquets postals:

2.	1.	Nacionals			
2.	1.	2.	Paquet Nacional fins a 72 hores		
2.	1.	2.	1.	Serveis addicionals	
2.	1.	2.	1.	1.	Acusament de rebuda electrònic
2.	1.	2.	1.	2.	Gestió d'Entrega
2.	1.	2.	1.	3.	Reemborsaments
2.	1.	2.	1.	4.	Lliurament exclusiu al destinatari
2.	1.	2.	1.	5.	Data de lliurament determinada
2.	1.	2.	1.	6.	Lliurament en franja horària
2.	2.	Internacionals			
2.	2.	1.	Estàndards		
2.	2.	2.	Urgents		
2.	3.	Serveis complementaris			
2.	3.	1.	Assegurança		

3.- Burofax i burofax online

3.	1.	Nacionals		
3.	1.	1.	Entre oficines de dipòsit i terminals d'usuaris de telefax	
3.	1.	2.	Entre oficines de dipòsit, amb lliurament urgent en el domicili del destinatari	
3.	1.	3.	Burofax a través de dipòsit on-line	
3.	1.	4.	Serveis addicionals	
3.	1.	4.	1.	Acusament de rebuda o prova d'enviament electrònica
3.	1.	4.	2.	Còpia certificada (certificació del contingut del burofax)
3.	2.	Internacionals		

4.- Llibres

4.	1.	Nacionals
4.	2.	Internacionals

5.- Diaris i publicacions:

5.	1.	Nacionals
5.	2.	Internacionals

6.- Publicitat i catàlegs:

6.	1.	Nacionals	
6.	1.	1.	Publicorreu
6.	1.	2.	Enviaments publicitaris sense adreça
6.	2.	Internacionals	

6.	2.	1.	Publicorreu
6.	3.		Enviaments publicitaris sense adreça

7.- Valises:

7.	1.		Nacionals de dilluns a divendres
7.	1.	1.	Un cop per setmana
7.	1.	2.	Dos cops per setmana
7.	1.	3.	Tres cops per setmana
7.	1.	4.	Quatre cops per setmana
7.	1.	5.	Cinc cops per setmana

8.- Altres serveis complementaris:

8.	1.		Assegurança
8.	2.		Lliurament a domicili d'apartats postals
8.	3.		Reemborsament
8.	4.		Recollida a domicili de lliuraments
8.	5.		Certificacions

4.2.2. Codificació dels productes

La codificació dels productes que conformen el lot núm. 3 és la següent:

Més enllà del que consta descrit a l'**annex núm. 4 del PPT**, pel que fa a la codificació de les notificacions quant a un sistema equivalent al SICER, la manera d'identificar en general amb un número de referència els enviaments, tant per aquest sistema com pel sistema informàtic per gestionar els albarans i les factures i qualsevol altre sistema informàtic relacionat amb aquest AM, s'ha de tenir en compte el següent:

Pel que fa al número de referència de l'enviament, que és el que identifica de forma única i exclusiva aquest enviament, hi haurà dues possibilitats:

- Les empreses adjudicatàries proporcionaran etiquetes adhesives amb números de referència correlatius i únics als detallables relacionats a l'annex 2 del PPT, per tal que el personal del detallable enganxi aquest adhesiu en la part externa de l'enviament i que així s'identifiqui de forma exclusiva cadascun dels enviaments que es facin.

Aquests números de referència es codificaran amb el format CDXXXXXXXXXXXX, on CD és constant i XXXXXXXXXXXX és un número d'11 xifres correlatiu i únic per cada etiqueta, que identifica unívocament l'enviament en les relacions entre el facturable i el detallable i l'empresa adjudicatària.

Pel revers de l'adhesiu hi haurà la part que s'enganxa, i l'anvers es dividirà en quatre parts independents. Dues d'aquestes parts seran idèntiques, es podran despendre i enganxar al seu torn, i contindran només el número de referència i el codi de barres associat. Una tercera part contindrà el número de referència, es podrà despendre i enganxar al seu torn

i contindrà el codi de barres associat i un rectangle buit dins el qual una persona podrà signar. La quarta part serà el que restarà de l'adhesiu original, i contindrà també el codi de barres i el número de referència.

- Els ens detallables podran substituir l'anterior forma de codificar els enviaments mitjançant un codi intern i únic que identifiqui unívocament un enviament, sempre i quan es coordini amb l'empresa adjudicatària perquè no hi hagi una col·lisió de codis de referència. En els casos en els quals els detallables usin aquesta opció, en l'enviament es veurà de forma clara, sense impediments, aquest número d'enviament, per exemple a través de la finestra del sobre quan l'enviament es trameti mitjançant sobre. La forma de codificar aquest número d'enviament s'estableix en el 3r punt de l'**annex núm. 4 del PPT**.

4.3. Terminis de lliurament

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

1.- Cartes ordinàries:

2.	1.	Nacionals	
2.	1.	1.	Ordinàries locals 48 h
2.	1.	2.	Ordinàries interurbanes 72 h
2.	1.	3.	Ordinàries urgents locals 24 h
2.	1.	4.	Ordinàries urgents interurbanes 24 h
2.	2.	Internacionals	
2.	2.	1.	Ordinàries Europa, 4 dies. Resta, 8 dies

2.- Paquets postals:

2.	1.	Nacionals	
2.	1.	1.	Estàndards (caràcter certificat amb lliurament a domicili inclòs) Local, 72 h Resta, 72 h
2.	1.	2.	Urgents De 24 a 48 h
2.	2.	Internacionals	
2.	2.	1.	Econòmic De 8 a 10 segons destinacions
2.	2.	2.	Urgents De 4 a 8 segons destinacions

3.- Burofax i burofax online

3.	1.	Nacionals	24 h
3.	2.	Internacionals	24 h

4.- Llibres

4.	1.	Nacionals	4 dies
4.	2.	Internacionals	De 4 a 8 dies segons país

5.- Diaris i publicacions:

5.	1.	Nacionals	Local 48 h. D1 3 dies. Resta 6 dies
5.	2.	Internacionals	De 3 a 8 dies segons país

6.- Publicitat i catàlegs:

6.	1.	Nacionals	6 dies
6.	2.	Internacionals	Fins a 8 dies segons país

7.- Valises:

7.	1.	Nacionals	Entre el moment de sortida del punt de partida i el d'arribada al punt de partida transcorren 24 h
----	----	-----------	--

8.- Serveis addicionals:

8.	1.	Acusament de rebuda electrònic (PEE)	5 dies
8.	2.	Acusament de rebuda	Entre 5 i 7 dies

CINQUENA – PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DELS SERVEIS INCLOSOS AL LOT NÚM. 4

Les activitats a realitzar per part de l'empresa adjudicatària del lot núm. 4 es corresponen amb els serveis de composició i impressió de la documentació, impressió dels sobres, ensobrat i lliurament a l'operador postal de les notificacions i comunicacions administratives que s'han de lliurar a les persones interessades i que es generen a partir d'un BackOffice (Sistema d'informació) integrat amb el Gestor de Sortides Corporatiu (GS) per a la notificació electrònica i postal.

5.1. Disposicions específiques del lot núm. 4 (tractament massiu previ)

- Documents objecte del contracte

Els documents objecte d'aquest lot són les notificacions administratives, que s'envien al GS, seguint un protocol d'enviament estandarditzat.

Aquests documents es componen a partir de plantilles sobre les quals s'imprimeixen determinades variables. Aquests s'engloben en diferents actes administratius a notificar.

El nombre de fulls a imprimir i ensobrar és variable per a cada notificació, atès que poden incloure un o varis documents

El contingut de cada notificació es compon d'un número "n" de fulls, que s'envien íntegrament en un fitxer PDF en estat final (llest per la impressió), i una caràtula que l'adjudicatari haurà de produir i incorporar a partir d'una plantilla –d'entre dues plantilles possibles- i determinades variables, incloses en el fitxer XML de missatgeria que acompanya cada sol·licitud de notificació/cada lot de treball o remesa. Dins d'aquests variables, hi ha la de l'idioma (català o castellà), que condiciona la plantilla caràtula a utilitzar.

- **Subministrament de paper, sobres i resta de material**

S'inclou en aquest lot el subministrament de paper mida DIN-A4, reciclat i de 80 g, i de sobres mida C5 i C4, de color blanc, personalitzats i amb doble finestra, i la impressió a una tinta. El format amb doble finestra haurà de respectar el format de l'**annex núm. 10** d'aquest plec, d'acord amb el Programa d'Identificació Visual de la Generalitat de Catalunya:

<http://identitatcorporativa.gencat.cat/web/.content/Documentacio/pdf/0091.pdf>

Les notificacions es generaran mitjançant el GS, que enviarà les trameses en format PDF o XML i també un fitxer guia perquè es generi una caràtula per adjuntar a aquestes notificacions. S'adjunta com a **annex núm. 11 al PPT** el document de text amb les especificacions per a la construcció del fitxer guia que es fa servir per enviar la informació de les caràtules a l'operador adjudicatari. Els adjudicataris han de disposar d'un estoc mínim, per tal de fer front a demandes no planificades. El volum d'aquest estoc mínim es deixa a criteri dels adjudicataris, però la manca de material no serà motiu per a l'incompliment dels terminis de lliurament dels treballs.

- **Integració amb el Gestor de Sortides Corporatiu (GS)**

Per tal de prestar el servei, l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar o adaptar el seu programari per a la seva integració amb el GS, per a la impressió i l'ensobrat de les notificacions postals segons les indicacions de l'Administració contractant

5.2. Condicions de prestació del servei

- **Disseny de documents**

En el cas de necessitat de creació de nous documents o la modificació dels documents existents, no es generarà cap càrrec addicional. Concretament, no generarà cap càrrec el canvi de redactat o de la disposició dels textos en el document, o dels camps variables, els canvis d'atributs de textos fixos i variables, imatges, ni tampoc la supressió o la introducció de documents nous.

Es facilitaran a l'adjudicatari les imatges gràfiques del logo que formin part dels sobres i les caràtules dels documents en format JPG, en versió catalana o castellana. La propietat intel·lectual d'aquests dissenys és de l'administració contractant. No es pot fer ús total o parcial d'aquests dissenys sense una autorització per escrit. L'adjudicatari està obligat a trametre a la l'administració contractant, sempre que aquesta ho sol·liciti, una mostra del resultat de la composició per tal de fer la seva validació.

- Tramesa i format de les dades a imprimir

- L'Administració contractant generarà remeses d'impressió (consistents en un nombre de notificacions d'entre 1 a "n") que quedaran dipositades en un directori al qual podrà accedir el proveïdor adjudicatari d'aquest contracte mitjançant SFTP (protocol de transferència de fitxers segur). L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar els comptes SFTP que es requereixin, reservant-se l'Administració el dret de fer-los servir o proporcionar uns de propis.
- A partir de les dades de la remesa, el proveïdor adjudicatari haurà de fer la composició gràfica de la caràtula incorporant les dades contingudes en el fitxer XML que prèviament haurà rebut, i retornarà al GS els fitxers generats en format PDF pel mateix mitjà.
- L'empresa adjudicatària imprimirà la caràtula i el/s document/s de notificació (fitxer PDF), ensobrarà, prepararà els llistats i tots els documents necessaris i lliurarà la tramesa a l'operador postal.
- L'operador postal retornarà directament a l'Administració contractant els sobres retornats. Els fitxers SICER de retorn s'envien al GS (fitxer/s XML amb metadades i documents digitals dels acusaments de rebuda en format PDF amb el resultat de les notificacions practicades i/o retornades).
- L'empresa adjudicatària assoleix el compromís d'accedir, un mínim de dos cops a la setmana, al directori compartit i recuperar aquests fitxers en el cas de la transmissió de fitxers per SFTP.
- Els fitxers de remeses en XML que hagin de ser objecte de tractament pels sistemes descrits en els apartats anteriors requeriran un tractament de composició de les dades incloses en els fitxers XML amb la caràtula concreta a la qual fan referència.
- Davant l'eventual impossibilitat de transmetre els fitxers electrònicament, caldrà contemplar la possibilitat de fer la tramesa de dades en suport físic (DVD). En aquest cas el servei de missatgeria o transport del suport anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària
- Una vegada processada la remesa es retornarà una resposta al GS amb el resultat positiu de la impressió de les notificacions o el corresponent codi d'error identificació de la circumstància anòmla.
- Actualment els codis d'error a identificar i comunicar al GS són els mostrats en la taula següent:

Codi Resposta	Descripció del error en el GS	Tractament IMPRESSOR	Tractament GS
0	Caràtula generada.	S'imprimeix la caràtula i s'envia al OPERADOR POSTAL	Finalitza la transacció correctament. S'envia canvi d'estat a la consola a REB FIN.
1	Fichero ZIP corrupto	No es tracta la remesa	Generar un nou ZIP i reenviar.
2	Fichero ZIP repetido	No es tracta la remesa	No pot ocórrer per que al nom del fitxer se li concatena un <u>timestamp</u> .
3	Fichero Guia ausente	No es tracta la remesa	No pot ocórrer per que el GS inclou sempre un fitxer Guia en el ZIP.
4	PDF en ZIP pero no en Guia	Es genera un registre per cada pdf afectat. Primer el codi d'error, després el nom del pdf separat per ";". No es genera la carta i es continua processant la remesa.	No realitza cap acció addicional*
5	PDF en Guia però no en ZIP	Ídem que en 4	Comprovar si existeix el PDF en el GS. Si no existeix, retornar error al requeridor.
6	PDF corrupto	Ídem que en 4	Retornar error al requeridor
7	Otros	N/A	N/A
8	Cancelada	Ídem que en 4	Retornar error al requeridor
404	Caràtula no trobada	Ídem que en 4	Retornar error al requeridor

Aquest llistat pot evolucionar amb nous codis d'error que caldrà contemplar i comunicar de la mateixa manera.

- Requeriments tècnics quant a la impressió

La impressió ha de ser en sistema làser, a dues cares i amb una resolució mínima de 300 ppp.

Les dades del destinatari a efectes de notificacions electròniques realitzades per l'operador postal hauran de poder-se llegir partint de la lectura del codi de barres del document PDF (que serà visible a la finestreta del sobre), complint amb els requeriments SICER de l'operador postal.

L'adjudicatària ha d'aplicar un sistema de control de qualitat que comprovi que realment les dades impreses corresponen al document a ensobrar.

- Manipulació i distribució de les notificacions

L'empresa adjudicatària ha garantir el correcte ensobrat en tots els casos.

Els documents s'han de doblegar i ensobrar amb sobre mida C5, o si es el cas C4, on constarà imprès PEE (prova d'entrega electrònica).

Totes les notificacions portaran un número exclusiu de referència. L'empresa adjudicatària ha de portar un control exhaustiu de totes les remeses de notificacions i ha d'estar en disposició en tot moment de poder informar sobre el seu estat real de tramitació.

- Els fitxers SICER o equivalent seran entregats per l'adjudicatari, motiu pel qual aquest ha de tenir experiència en creació i gestió d'aquests tipus de fitxers.
- L'empresa adjudicatària elaborarà tres llistats de les notificacions que es lliuren a cada remesa: un per a l'administració emissora, un per a l'operador postal i l'altre per a ell.

- Transport i lliurament del material imprès

L'empresa adjudicatària ha de manipular i lliurar els documents, junt amb el fitxer SICER o equivalent (si així es determina), al centre d'admissió de l'operador postal a segons les especificacions següents:

- Lliurament de les notificacions classificades i diferenciades segons la destinació, per províncies i capitals de província, d'acord amb els criteris que facilitarà l'operador postal.
 - Les notificacions amb destinació a l'estranger s'han de lliurar com a certificats internacionals.
 - L'empresa adjudicatària s'ha d'adaptar a les possibles modificacions en les especificacions de manipulació i lliurament dels documents que determini l'operador postal, sense que pugui repercutir-ne el cost a la l'Administració contractant.
- **Retorn de la informació del procés del tractament de les remeses de les notificacions a GS**

L'empresa adjudicatària lliurará un fitxer per remesa en el qual es retornará el document PDF resultat de cada composició realitzada adjuntant aquest document al fitxer XML amb les metadades.

Un cop realitzat el procés d'impressió l'empresa adjudicatària ha de fer l'actualització, en tot moment, de l'estat del procés de tractament de les remeses de les notificacions al GS, generant els fitxers de resposta en el format acordat i en el proper enviament de dades al SFTP d'intercanvi definit.

Així mateix, l'empresa adjudicatària ha de trametre a l'Administració contractant el justificant del dipòsit de cada remesa a l'operador postal, a mesura que aquest es vagi fent.

- **Repeticions de documents**

L'adjudicatari està obligat a repetir aquelles notificacions que se li sol·licitin. Es poden sol·licitar repeticions per diverses causes: errors en la composició del document, pèrdua, trencament, etc. L'adjudicatari ha de disposar d'un sistema que li permeti fer aquestes recuperacions a partir dels arxius lliurats a través del GS.

Es podran demanar repeticions de documents durant el període de vigència del contracte.

Les remeses de repeticions produïdes per incidències de l'adjudicatari no representaran cap cost per l'Administració contractant.

- **Volumetries**

Les quantitats descrites en aquest Plec s'estimen de màxims, i no representa cap obligació per part de l'Administració contractant.

Les dades estimades de volumetries anuals s'informen a l'**annex núm. 6.8-D de l'oferta econòmica**.

- **Sistema de comunicacions**

En el cas que el GS determini que l'empresa adjudicatària no subministri els comptes de SFTP, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un accés a Internet amb un ampli de banda mínim de 4 Mb, i de l'equipament necessari per establir una connexió segura a través d'Internet. L'equipament pot consistir en un client VPN software, un client VPN hardware o qualsevol altre maquinari que suporti IPSec.

Sobre aquesta connexió l'empresa adjudicatària executarà un client sFTP per accedir al servidor sFTP que es determini pel GS, on podran accedir a tots els fitxers necessaris.

- **Horari i terminis de lliurament**

La tramesa d'arxius mitjançant sistema de comunicacions ha de ser de 8 a 20 hores, de dilluns a divendres. El calendari de festius serà l'aprobat anualment per la Generalitat de Catalunya.

El termini màxim de lliurament d'un lot de treballs a l'operador postal és de **3 dies hàbils** comptats a partir del lliurament de les dades per part del GS.

- **Control de qualitat**

L'Administració contractant es reserva el dret d'establir els controls de qualitat que cregui oportuns per tal de garantir la qualitat del treball motiu del present contracte.

En cas que una partida d'impressions resulti defectuosa, l'adjudicatari es compromet a repetir-la immediatament sense cap cost per a l'Administració contractant. El fet que s'estigui repetint una partida defectuosa no suspèn el règim del procediment descrit en el punt pertinent, havent-se de complir els terminis de lliurament establerts.

Qualsevol incidència significativa produïda durant el transcurs de la prestació del servei, s'ha de comunicar immediatament a la Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana per tal de prendre les mesures adients.

5.3. Altres obligacions de les empreses adjudicatàries del lot núm. 4

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària garantir que, en tot moment, hi hagi un equip de treball en actiu capaç de realitzar els serveis contractats dins dels terminis estipulats.

L'empresa adjudicatària serà l'única responsable de les condicions d'execució del treball en tot allò relacionat amb la protecció de la seguretat i la salut dels treballadors (Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i la seva reglamentació).

L'adjudicatari assignarà un interlocutor que serà l'encarregat de recollir i gestionar totes les instruccions o reclamacions de l'Administració contractant relacionades amb els serveis contractats.

L'interlocutor de l'empresa adjudicatària ha d'informar en temps real a l'Administració contractant de qualsevol incidència que alteri la bona execució del servei, alhora que es compromet a seguir les instruccions que l'Administració contractant indiqui.

Serà obligació de l'empresa adjudicatària l'elaboració de qualsevol informe tècnic que li sigui sol·licitat per l'Administració contractant en relació a l'objecte d'aquest contracte.

Qualsevol modificació per iniciativa de l'empresa contractada en les tècniques i procediments dels serveis establerts en el moment de la signatura del contracte haurà de ser aprovat prèviament per l'Administració contractant.

L'adjudicatari es responsabilitzarà i resoldrà amb caràcter d'urgència i sense cost addicional per a l'Administració contractant les incidències o els problemes a ell imputables.

5.4. Mesures operatives de seguretat

Els adjudicataris disposaran en els seus locals de tota la infraestructura necessària. A més, estaran obligats a complir les següents mesures operatives de seguretat:

- Elaboraran un document on es descriu detalladament quins processos es realitzen des de la recepció dels arxius a tractar i fins a la seva destrucció o retorn dels suports a l'Administració contractant, qui és el responsable de cadascun d'ells i les persones que hi poden intervenir.
- Els seus locals disposaran de les mesures de control d'accés que impedeixin l'entrada de persones alienes a l'empresa.
- Els suports que trameti l'Administració contractant per al seu processat i impressió estaran desats de tal manera que només hi tinguin accés les persones estrictament necessàries per realitzar els treballs motiu d'aquest contracte. Sempre existirà una llista actualitzada de persones autoritzades a accedir al lloc d'emmagatzematge d'aquests suports.
- Tindran implementat un control d'accés als seus sistemes d'informació que controli que només el personal autoritzat definit en el document de procediments té accés als arxius necessaris per a la realització dels treballs definits en aquest plec. Això inclou tant els arxius tramesos per l'Administració contractant com aquells arxius auxiliars o intermedis que fos necessari generar.
- L'Administració contractant es reserva el dret de realitzar una auditoria de seguretat de dades en la instal·lació de l'adjudicatari, que resta obligat a facilitar en tot moment la tasca dels auditors. En cas que es detectessin anomalies importants i no es corregissin o es dificultés la tasca dels auditors, l'Administració contractant podrà exigir responsabilitats per aquests incompliments.
- Els arxius de l'Administració contractant objecte d'aquest contracte no poden ser inclosos en les còpies de seguretat que l'adjudicatari realitzi dels seus sistemes d'informació, ni poden ser copiats per cap altra raó que per realitzar els processos necessaris per a l'execució dels treballs objecte d'aquest plec.
- Un cop realitzats els treballs objecte d'aquest plec tècnic, els arxius residents en els sistemes d'informació de l'adjudicatari seran esborrats de manera que siguin irrecuperables, i les còpies sobre suport retornades a l'Administració contractant tal com

indica l'article 33.3 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD).

- Tots els fulls impresos que no es lliurin a destí (proves, errors, mala qualitat de la impressió, etc.) seran tractades amb el mateix nivell de confidencialitat i seguretat i, per tant, destruïts. La destrucció s'ha de realitzar en les mateixes instal·lacions que les de la manipulació dels documents segons la norma DIN 66399 amb un nivell de seguretat P3 o superior.
- L'adjudicatari està obligat a mantenir la més absoluta confidencialitat de totes aquelles dades i documents que seran tractats a les seves instal·lacions. Hi accediran exclusivament les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents a aquest contracte i totes elles seran advertides del caràcter d'informació confidencial i reservada, tal com es defineix en l'article 5.1 de la LOPDGDD.

SISENA – CONDICIONS D'EXECUCIÓ COMUNES ALS LOTS 1, 2 I 3

6.1. Condicions d'execució dels serveis

D'acord amb la clàusula sisena del PCAP, l'execució dels serveis postals d'aquest Acord marc es regirà en tot allò establert a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, així com la normativa reglamentària sectorial d'aplicació: servei postal universal, accés a la xarxa postal, autoritzacions administratives singulars, notificacions administratives, i altres serveis recollits en aquest plec.

L'empresa adjudicatària haurà de posar tots els mitjans materials i humans que siguin necessaris per tal de complir els terminis establerts en aquest plec. L'Administració podrà realitzar controls interns aleatoris del grau de compliment dels terminis de lliurament. En el cas que es detectin situacions perjudicials per a l'Administració derivades de retards en els lliuraments, es posarà en coneixement de l'empresa adjudicatària, a fi de que ho pugui esmenar, sens perjudici de la possibilitat d'imposar les penalitats que corresponguin.

Així mateix, les empreses adjudicatàries detallaran la relació de serveis que es realitzaran per mitjans propis i els que es realitzaran per mitjans aliens.

D'altra banda, a més de dur a terme aquests serveis, les empreses adjudicatàries proveiran les aplicacions informàtiques que els facturables/detallables requereixen per tal de seguir l'execució del contracte adaptant-se al que aquests tenen en el moment de l'adjudicació. Entre aquestes, almenys hi ha les següents:

- Sistema per a la gestió de la informació i el control de les notificacions, equivalent al SICER.
- Sistema on-line per al seguiment dels enviaments mitjançant entre d'altres el número de referència descrit als apartats d'aquest plec relatius a la codificació dels enviaments de cada lot respectiu.
- Sistema on-line perquè els facturables/detallables es descarreguin els seus albarans.
- Tramesa, a més de la factura, del detall d'aquesta en format csv als facturables/detallables perquè el personal d'aquests pugui comprovar i validar les trameses fetes.

- Sistema on-line per reclamar i baixar els certificats de lliurament de notificacions o acusaments extraviats.

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

- Programa informàtic per gestionar les trameses del préstec interbibliotecari permeti al mateix temps un seguiment detallat de l'estat de les trameses, així com l'avaluació estadística. Ambdues dades han de permetre ajustar el sistema a la realitat de les necessitats com valoració específica del servei. L'empresa adjudicatària restarà obligada a aportar informació de seguiment, en les següents condicions:
 - Informe de seguiment a cada centre gestor, haurà d'incloure la següent informació:
 - 1) Nombre de valises per biblioteca
 - 2) % incidències i tipologia
 - 3) Promig de termini de lliurament
 - Informació de seguiment de caràcter genèric per municipi.

Ambdós informes tenen caràcter mensual, i s'haurà de presentar als òrgans destinataris que s'indiquen dintre del mes següent a la finalització del període objecte de l'informe.

Qualsevol aplicació que a dia d'avui els ens destinataris d'aquest Acord marc utilitzin per gestionar les prestacions derivades d'aquest.

L'empresa es compromet a prestar tots els serveis de cada un dels lots a que es presenti en l'Acord marc. Així mateix, haurà de garantir la distribució a tot el territori de Catalunya, ja sigui preferentment amb mitjans propis o amb mitjans aliens. S'haurà d'identificar en l'exterior dels sobres i dels paquets quina empresa ha tramès l'enviament.

Un cop adjudicat, l'Administració posarà a disposició de l'adjudicatari una relació d'entitats receptores dels serveis postals objecte de licitació, corresponents als departaments, organismes públics, les entitats i els organismes vinculats o dependents de l'Administració de la Generalitat i també la resta d'entitats participades per aquesta i institucions que participin en el Sistema central d'adquisicions i que seran les pagadores dels serveis objecte de l'Acord marc. Aquesta relació de dades inclourà: nom, adreça, codi postal i la població a la qual pertanyen, telèfon, fax, persona de contacte i correu electrònic.

Per la seva part, l'empresa adjudicatària facilitarà les dades de la persona responsable del contracte, que estarà a plena disposició per aquest client, actuarà com a interlocutor, i es farà càrrec de qualsevol incidència, sens perjudici que la derivi a la persona competent en la matèria. Així mateix, es nomenarà una **persona responsable per a la gestió de la facturació i es posarà a disposició una comunicació per a l'atenció al client, que ha d'estar disponible de dilluns a divendres, de 8.00 a 18.00 hores**. La resposta a la consulta ha de

realitzar-se en un termini màxim de 24 hores. Per a cadascun d'aquests responsables, caldrà identificar: nom, telèfon fix, telèfon mòbil (si escau) i adreça de correu electrònic.

Amb aquestes entitats, l'adjudicatari haurà de concretar tant l'operativa del servei (o bé la recollida a dependències de les entitats destinatàries o bé el seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària), així com els nuclis de població als quals es dipositaran les trameses i es portaran a terme els serveis objecte de l'Acord marc. En el cas de recollida a les dependències de la Generalitat, aquesta haurà de ser, com a mínim, d'una vegada al dia, de dilluns a divendres, sens perjudici que es pugui establir una periodicitat superior o inferior, en casos excepcionals, de comú acord. **L'adjudicatari es compromet a recollir i lliurar els enviaments a tots els municipis de Catalunya.**

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de totes les entitats destinatàries, via web, un formulari (que serà prèviament consensuat entre les parts), que actuarà com a nota de lliurament, per tal que cada unitat gestora pugui complimentar-lo i adjuntar-lo a les trameses, i que serà comprovat i segellat per l'empresa operadora en el mateix moment, si ho diposita a una oficina, o com a màxim en un termini de 24 hores, si es recull a la seu de la unitat gestora. No obstant això, si la recollida acordada és d'una periodicitat superior a la diària, i la unitat gestora ho autoritza, l'empresa li podrà retornar en el moment de la següent recollida. Aquesta nota de lliurament segellada serà la que servirà de referència per tal de validar la factura.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'unes aplicacions informàtiques que garanteixin el sistema de lliurament de les trameses i permetin el seguiment i gestió per part de les entitats destinatàries. Així mateix, haurà de facilitar i fomentar l'ús d'aquestes les trameses via on-line, que abarateixen els costos i estalvien recursos.

Així mateix, l'aplicació haurà de garantir un correcte funcionament de la gestió de devolucions, per tal d'optimitzar la tramesa de tots els serveis postals i garantir el coneixement de les unitats destinatàries les incidències que afecten el seu servei, així com la seva resolució.

6.2. Xarxa d'oficines i horari d'atenció

Amb la finalitat de donar un adequat servei al ciutadà en la recepció dels enviaments postals, així com per a exercir els drets a la informació i presentació de queixes o reclamacions que la ciutadania vulgui realitzar amb motiu de la prestació dels serveis objecte de l'Acord marc, l'adjudicatària ha de disposar d'una **xarxa d'oficines d'atenció al públic**, amb personal propi, l'activitat essencial del qual sigui la postal, situades a peu de carrer, en un lloc de fàcil accessibilitat per als ciutadans (sense barreres arquitectòniques, segons l'article 2 de la Llei 20/1997, de 4 de desembre, per a la Promoció de l'Accessibilitat i l'article 19 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal), que no sigui pis o habitatge de particular o d'empresa o seu social, o local comercial dedicat a la venda al públic, per tal que les entitats destinatàries puguin dipositar les seves trameses i els destinataris puguin recollir els enviaments que no han estat possible lliurar en mà.

Les referides oficines hauran d'estar perfectament identificades amb el nom de l'empresa licitadora en un lloc visible en l'exterior d'aquesta i hauran de comptar amb treballadors de la pròpia empresa licitadora.

Les empreses licitadores hauran de presentar, juntament amb l'oferta, l'**annex núm. 6.5 del PCAP** amb la relació de les oficines que es compromet a adscriure al contracte, en el cas de

ser adjudicatari, a fi d'acreditar el requerit anteriorment. En la citada relació es detallarà: el codi d'oficina, descripció, població, adreça, telèfon i e-mail de contacte de cadascuna d'elles, així com el seu horari d'obertura al públic.

Els **requisits mínims** són els que es relacionen a continuació:

- a) Una oficina, com a mínim, als municipis on hi hagi ubicades seus centrals o delegacions territorials dels departaments de la Generalitat de Catalunya, tal i com s'indica a l'annex núm. 6.5 del PCAP.

L'horari d'obertura al públic d'aquestes oficines haurà de ser, **com a mínim, de 6 hores diàries**, entre les 8.00 i les 17.00 hores, en dies laborables (jornada de matí i tarda).

- b) Una oficina, com a mínim, a 20 km o menys de distància del 99% de la població de Catalunya, en relació amb el municipi de residència dels destinataris del servei. En el cas de les empreses licitadores no prestadores del servei postal universal, hauran de disposar del conveni vigent subscrit amb el prestador designat únic per al servei postal universal.

Les diferents entitats destinatàries podran dipositar els seus enviaments en l'oficina d'admissió més propera de que disposi l'empresa adjudicatària i compliran els següents requeriments:

- Aniran agrupades per producte, tram de pes i destinació, i aniran acompanyades d'un albarà de lliurament on es detallarà: número i nom del client, número de contracte, número d'unitat de facturació de unitat de cost, així com aquella altra informació que es consideri oportú. Així mateix, es desglossaran pels conceptes assenyalats anteriorment (producte, tram de pes i destinació), així com per al tipus d'enviament: urgent, certificat, amb servei addicional, etc.

L'adjudicatari disposarà d'una pàgina web o aplicació informàtica que es facilitarà a totes les unitats de cost (detallables), per tal de poder fer les trameses per als dipòsits d'enviament, així com el seguiment, si s'escau, de les trameses lliurades.

En les oficines constarà de forma visible el nom de l'empresa adjudicatària, per tal d'evitar confusions en els casos en els quals la ciutadania hagi d'anar a buscar enviaments que consten a dipòsit en llista.

Cada entitat destinatària escollirà la opció entre dipositar les trameses a l'oficina de la seva població prop de la seva adreça, o que siguin recollides per l'empresa adjudicatària. En el cas que una entitat destinatària estigui ubicada en una població on no hi hagi oficina per dipositar les trameses, l'empresa adjudicatària li recollirà a aquesta, sense cost.

Les oficines de dipòsit de l'empresa adjudicatària d'un lot hauran d'acceptar tots els serveis inclosos en aquest, de qualsevol de les entitats destinatàries, relacionades en l'annex núm. 1 d'aquest plec, així com les que es puguin anar incorporant al llarg de la vigència de l'Acord marc.

Així mateix, posarà a disposició dels usuaris del present Acord marc un servei d'atenció al client, per a assistència personalitzada, amb una adreça de correu electrònic i número de telèfon disponible, com a mínim, de dilluns a divendres, en horari de matí i tarda, amb un total mínim de 6 hores diàries, i amb el compromís de resolució immediata dels dubtes o incidències, sempre que això sigui possible.

6.3. Posada en marxa del servei

Una vegada adjudicat l'Acord marc, si l'operativa que utilitza l'adjudicatari comportés canvis respecte l'operativa habitual de les unitats receptores del servei se li comunicaran:

- La determinació dels punts de recollida necessaris
- La franja horària i la cadència de les recollides necessàries

En el cas de produir-se aquest canvi d'operativa, i abans de l'inici de la prestació efectiva del servei, l'adjudicatari haurà de proporcionar la formació necessària als usuaris, per tal de que puguin elaborar els albarans de lliurament mitjançant el sistema informàtic que ofereixi i qualsevol altre tipus de formació que sigui necessària per a la posada en marxa efectiva del servei i, també, durant l'execució de l'Acord marc. El temps màxim per a realitzar les accions preparatòries prèvies a l'inici de la prestació del servei, no podrà ser en cap cas superior a 4 setmanes, a comptar des de la data de formalització del document contractual de l'Acord marc.

L'adjudicatari haurà de proporcionar un servei d'atenció al client, per tal de que els diferents operadors puguin resoldre els dubtes o incidències que es produeixin, tan durant la fase de posada en marxa del servei com posteriorment. L'adjudicatari haurà de proporcionar el número de telèfon i l'adreça de correu electrònic del servei d'atenció a l'usuari.

SETENA – MITJANS HUMANS I MATERIALS (LOTS NÚM. 1, 2 I 3)

A aquesta finalitat, per donar resposta a l'elevat volum de trameses postals generades per més de 3.300 centres de cost/emissors arreu del territori, s'entén coherent requerir a l'empresa contractista que acrediti disposar dels següents mitjans humans i materials adscrits a l'execució de l'Acord marc, ja siguin propis o aliens:

Lot	Mitjans humans – persones treballadores (persones repartidores, classificadores, conductores, manipuladores, tècniques i administratives)	Mitjans materials – vehicles (furgonetes, turismes, motocicletes i ciclomotors)
1	735	160
2	735	160
3	735	160

Les empreses proposades adjudicatàries aportaran a l'**annex núm. 4 bis** la relació de la disposició de mitjans que s'haguessin compromès a dedicar a l'Acord marc.

VUITENA – REQUISITS PER A L'EXECUCIÓ EN MATÈRIA D'ASSEGURANCES (LOTS NÚM. 1, 2 I 3)

L'empresa adjudicatària haurà de tenir vigents les següents assegurances com a condició d'execució contractual:

- Pòlissa d'assegurança dels vehicles, d'acord amb la normativa vigent, que cobreixi la responsabilitat civil a tercers.
- El capital assegurat de la pòlissa de responsabilitat civil esmentada ha de ser, com a mínim, de 350.000 € per sinistre i any.
- Pòlissa d'assegurança que cobreixi els danys produïts a les mercaderies transportades per l'empresa adjudicatària, per un valor mínim de 100.000 €.
- Pòlissa d'assegurança de l'emmagatzematge de les mercaderies contra robatori, incendi i aigua, per un valor mínim de 100.000 €.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a lliurar a l'òrgan de contractació, dins dels 15 dies posteriors a la data de comunicació de l'adjudicació, una còpia legitimada de les pòlisses d'assegurances de Responsabilitat Civil subscrites, que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil que li pugui correspondre a l'adjudicatària per danys, pèrdues, extraviaments, per qualsevol causa, dels béns transportats. En qualsevol d'aquests casos, el capital a assegurar serà de 30,00 € per sobre o paquet, amb independència del contingut del sobre. Així mateix, haurà d'acreditar la vigència de les pòlisses esmentades durant tot el termini de vigència del contracte, incloses les possibles prorroques, aportant davant l'òrgan de contractació, còpia del rebut corresponent al pagament de la mateixa.

En les pòlisses d'assegurances sol·licitades es preveurà la renúncia a possibles reclamacions contra la Generalitat de Catalunya, i contra d'altres empreses de serveis contractades per la Generalitat.

Amb independència de l'assegurança assenyalada en els paràgrafs anteriors, l'empresa adjudicatària garantirà amb una pòlissa específica d'assegurança de cobertura el transport de béns considerats especials (fràgils i de valor), en concret el material informàtic, mobiliari tècnic i qualsevol altre bé que reuneixi aquesta consideració, si se'ls avisa amb una antelació mínima de 24 hores, la prima de la qual anirà, en aquest supòsit, a càrrec del destinatari contractant de l'encàrrec de servei.

NOVENA – SISTEMA DE FACTURACIÓ. SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ (LOTS 1, 2 I 3)

9.1. Sistema de facturació

La facturació, que serà mensual i corresponent al mes vençut, expressarà l'import net total de despesa, l'impost sobre el valor afegit i l'import total, per cada un dels productes i detallarà cada un d'ells, tant per destinació i per trams de pes. Així mateix, hi ha d'incloure la descripció (número/referència) de les notes de lliurament de cada un dels detallables assignats, assenyalant-lo, que afecten la factura, per als lots núm. 1, 2 i 3.

La factura anirà dirigida a la **unitat de facturació**, i inclourà la despesa d'aquesta més la despesa de cada una de les **unitats de cost** que té vinculades on es detallaran tots els conceptes especificats en el paràgraf anterior.

La factura serà en format paper, i si la unitat destinatària ho sol·licita, es facilitarà en suport digital, a partir d'un import determinat, que es consensuarà entre les parts.

El preu unitari de cada un dels conceptes ha de coincidir amb l'oferta econòmica presentada per les empreses a la licitació (**annex núm. 6.8-A,B,C**, en funció del lot, del PCAP).

L'empresa adjudicatària enviarà, en format electrònic, un resum mensual de tota la facturació, així com resums periòdics trimestrals i estadístiques anuals, tant de volum de despesa com de nombre de trameses per client, producte i/o per trams de pes, a la Comissió Central de Subministraments (en endavant, CCS), com a responsable de l'execució de l'Acord marc. Aquesta informació haurà de ser tramesa en un format aprovat per la CCS i que no requereixi de transformació prèvia per al seu tractament.

9.2. Seguiment i control de l'execució

El seguiment de l'execució del contracte l'efectuarà la persona tècnica responsable de la CCS, que farà també d'interlocutora amb els departaments i entitats destinatàries d'aquest Acord marc.

Per tal de garantir la correcta execució del contracte i prevenir possibles incidències, s'estableixen els següents mecanismes de control on intervenen els diferents actors implicats.

Mecanisme de control	Intervinents	Periodicitat
Reunions de seguiment	- Persona tècnica responsable de la CCS - Persona responsable del contracte del departament/entitat	Mínim, un cop al semestre
	- Comissió de seguiment de l'Acord marc	Mínim, un cop al semestre
Informe de seguiment	- Persona tècnica responsable de la CCS - Empresa adjudicatària (emet informe)	Semestralment

D'acord amb les previsions del PCAP, l'Administració de la Generalitat de Catalunya establirà els procediments i mitjans que estimi oportuns per a un efectiu control de la prestació del servei. En qualsevol moment, podrà efectuar enquestes sobre satisfacció del servei, comprovacions sobre la qualitat del servei i podrà demanar a l'empresa adjudicatària qualsevol informació respecte a la facturació, seguiment del pagament, i execució de l'Acord marc (compliment dels terminis de lliurament, relació i seguiment d'incidències...), i l'adjudicatari estarà obligat a facilitar-la.

Reunions:

A les reunions de seguiment es farà una anàlisi del seguiment de l'execució de l'Acord marc i de la seva contractació basada, s'analitzaran els informes de satisfacció que s'hagin realitzat. A aquestes reunions haurà d'assistir la persona designada per l'empresa a tal efecte i els membres de la Comissió de seguiment a la qual es fa referència a l'apartat B del Quadre de Característiques del PCAP.

Així mateix, a petició de/l's l'òrgan/s de contractació afectat/s, es convocaran reunions per a la resolució de conflictes i incidències greus que esdevinguin en l'execució dels contractes basats. A aquestes reunions hi assistirà la persona designada per l'empresa, un representant per cada òrgan de contractació afectat i els membres de la Comissió de seguiment.

Informes de seguiment:

L'empresa adjudicatària facilitarà a la CCS, amb periodicitat semestral, un document en format excel editable, amb la relació dels enviaments realitzats. Aquest document excel ha de contenir com a mínim la informació següent:

- Departaments o entitats
- Lot corresponent al servei prestat
- Tipus de producte/servei postal (d'acord amb la nomenclatura establerta en aquest plec)
- Facturable, detallable, centre gestor
- Preu de cada concepte facturat
- Imports totals facturats per detallable/facturable i producte

També amb periodicitat semestral, l'empresa adjudicatària trametrà un **informe de seguiment** de l'execució del contracte, on inclourà el detall dels **vehicles utilitzats** (model i matrícula) que van ser objecte de valoració de l'Acord marc pel que fa al criteri ambiental de la flota.

DESENA – ALTRES OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES (LOTS NÚM. 1, 2 I 3)

L'empresa/es adjudicatària/es es comprometen a donar compliment a les obligacions següents:

- Les empreses adjudicatàries hauran de disposar d'un **servei d'atenció al client per a la resolució d'incidències**. L'operador postal atindrà qualsevol incidència, queixa o reclamació que pugui ser presentada per l'Administració o entitat contractant en cas de pèrdua, robatori, destrucció, deteriorament o incompliment de les normes de qualitat de servei. Les reclamacions i incidències seran ateses, resoltes i notificades en un termini màxim de tres dies hàbils.

Qualsevol incidència imputable a les entitats destinatàries que dificulti el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatària, haurà de ser posada en coneixement de les entitats receptores del servei, en un termini màxim de tres dies hàbils, per a la seva consideració i resolució entre la persona responsable del departament o entitat

corresponent i la persona responsable designada per l'empresa adjudicatària. No s'acceptaran, com a justificació d'incompliment dels plecs del contracte per part de l'adjudicatària, els incidents no comunicats en temps i forma.

- Les empreses licitadores hauran de **designar una persona responsable**, la missió de la qual serà exercir d'interlocutora directa o persona de contacte amb la CCS per tal de fer front a totes les comunicacions recíproques i possibles incidències que puguin sorgir durant tot el període d'execució de l'Acord marc.

També s'hauran de designar les persones encarregades de totes aquelles comunicacions de tramitació de caràcter repetitiu, com ara la transmissió de dades de l'empresa, d'albarans i factures, avisos de lliurament i altres de caràcter similar, indicant el nom, cognoms, número de DNI, telèfons, fax i adreça de correu electrònic assignats i càrrec en l'organització de l'empresa.

- L'empresa adjudicatària comunicarà a la persona tècnica responsable de la CCS els canvis funcionals o operatius en els seus sistemes, que puguin afectar de manera directa al bon funcionament del servei. La comunicació es farà amb l'antelació suficient a fi de que l'Administració pugui adaptar-se al canvi.
- Les oficines que l'empresa adjudicatària posa a disposició del contracte, recollides a l'**annex núm. 6.5 del PCAP**, han de permetre el dipòsit de la correspondència de les entitats destinatàries. **Si es detecta que alguna d'aquestes oficines no permet la recollida de dipòsit en llista o el dipòsit de la documentació de les entitats destinatàries es podrà resoldre el contracte amb l'empresa que hagi fet l'incompliment.** També caldrà que les oficines tinguin un rètol a l'exterior que indiqui que l'empresa adjudicatària hi opera, per tal d'evitar confusions a la ciutadania que ha d'anar a recollir enviaments continguts a dipòsit en llista.

Pel què fa a aquestes oficines, s'haurà d'estar a allò que disposa la Llei 13/2014, d'accessibilitat de Catalunya pel que fa a les normes i condicions bàsiques d'accessibilitat, en concret els articles 13 i 15 que defineixen les condicions d'accessibilitat dels edificis de nova construcció i dels edificis existents.

- **Taula d'equivalència de productes.** Considerant que tots els productes o serveis que ofereix cada empresa en el mercat poden no coincidir amb el tipus i la denominació dels productes o serveis establert als plecs, l'empresa aportarà, juntament amb la documentació prèvia a l'adjudicació, una taula d'equivalències dels productes de l'Acord marc i la denominació d'aquests o dels equivalents que ofereix l'empresa contractista.
- **Formació inicial.** Les empreses adjudicatàries oferiran una formació bàsica inicial dirigida a les persones usuàries dels Departaments i entitats adherides. Aquesta formació té com objectiu proporcionar instruccions i orientació sobre l'ús de les aplicacions i serveis digitals inclosos en els serveis contractats.
- Donar compliment a la normativa vigent en **prevenció de riscos laborals**, i en concret a allò referit a la coordinació d'activitats empresarials.

- Garantir el compliment estricte de la normativa laboral i de 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 les seves persones treballadores 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.

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 la 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 RD 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.

- L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb la legislació vigent sobre **protecció i tractament de dades de caràcter personal**, d'acord amb el que estableix la clàusula vint-i-novena i l'annex núm. 10.3 del PCAP.

L'empresa adjudicatària ha de garantir l'estricta compliment de la **normativa mediambiental** vigent i el compliment de les que puguin entrar en vigor durant la vigència del contracte, així com també les derivades de l'oferta que hagi presentat en aquesta licitació.

- Així mateix, les empreses adjudicatàries hauran de disposar d'un **protocol de prevenció i actuació davant de situacions de violència o d'assetjament** envers el seu personal, d'acord amb el que preveu la Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no discriminació.