

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVO AL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS POSTALES Y DE TRATAMIENTO MASIVO PREVIO

Índice de cláusulas

PRIMERA - OBJETO Y LOTES DEL ACUERDO MARCO	3
SEGUNDA - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL LOTE NÚM. 1	4
2.1. Disposiciones específicas del lote núm. 1 (órganos judiciales).....	4
2.2. Descripción y alcance de los servicios	8
2.3. Clasificación y codificación de los envíos	10
2.4. Plazos de entrega	13
TERCERA – PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL LOTE NÚM. 2	15
3.1. Descripción y alcance de los servicios	15
3.2. Clasificación y codificación de los envíos	17
3.3. Plazos de entrega:	19
CUARTA - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL LOTE NÚM. 3	20
4.1. Descripción y alcance de los servicios	20
4.2. Clasificación y codificación de los envíos	28
4.3. Plazos de entrega	31
QUINTA - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL LOTE NÚM. 4	32
5.1. Disposiciones específicas del lote núm. 4 (tratamiento masivo previo)	32
5.2. Condiciones de prestación del servicio.....	33
5.3. Otras obligaciones de las empresas adjudicatarias del lote núm. 4.....	37
5.4. Medidas operativas de seguridad.....	38
SEXTA – CONDICIONES DE EJECUCIÓN COMUNES A LOS LOTES 1, 2 Y 3	39
6.1. Condiciones de ejecución de los servicios	39
6.2. Red de oficinas y horario de atención	41

6.3. Puesta en marcha del servicio	43
SÉPTIMA – MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES (LOTES NÚM. 1, 2 Y 3)	43
OCTAVA – REQUISITOS PARA LA EJECUCIÓN EN MATERIA DE SEGUROS (LOTES NÚM. 1, 2 Y 3).....	44
NOVENA - SISTEMA DE FACTURACIÓN. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN (LOTES 1, 2 Y 3).....	45
9.1. Sistema de facturación	45
9.2. Seguimiento y control de la ejecución.....	45
DÉCIMA - OTRAS OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS (LOTES NÚM. 1, 2 Y 3).....	47

Índice de anexos en el Pliego de prescripciones técnicas

Anexo núm. 1: Relación de facturables (centros de facturación)

Anexo núm. 2: Relación de detallables (centros de coste)

Anexo núm. 3: Plantilla para llenar la notificación

Anexo núm. 4: Requerimientos relativos al seguimiento de los envíos

Anexo núm. 5: Relación de valijas

Anexo núm. 6: Relación de destinos D1

Anexo núm. 7: Relación de elementos delprés
tamo interbibliotecario

Anexo núm. 8: Plantilla actual notificación, SCT, modelo A

Anexo núm. 9: Plantilla integrada notificación SCT, modelo B

Anexo núm. 10: Formato sobre con ventanilla por papel de carta (lote núm. 4)

Anexo núm. 11: Especificaciones para la construcción del fichero guía (lote núm. 4)

PRIMERA - OBJETO Y LOTES DEL ACUERDO MARCO

El objeto de este pliego es fijar las prescripciones técnicas que regirán en la ejecución de los servicios postales y de tratamiento masivo previo, con destino a los departamentos de la Administración de la Generalitat de Catalunya y otras entidades destinatarias especificadas en la cláusula quinta del Pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante, PCAP).

El detalle de los productos y características de la prestación de los servicios serán los que se especifiquen para cada lote.

La división de los productos incluidos en cada lote es la que se señala a continuación:

Lote núm. 1 - Servicios postales de uso exclusivo por los órganos judiciales de la Administración de Justicia de Cataluña:

Este lote incluye exclusivamente los productos con requisitos técnicos de integración con el sistema informático de la Administración de Justicia y sus órganos judiciales.

- Notificaciones judiciales
- Cartas ordinarias
- Cartas certificadas
- Paquetes postales
- Burofax y burofax online
- Valijas
- Servicios adicionales a la entrega que puedan acompañar a los servicios indicados anteriormente. Entre estos servicios encontramos:
 - Retorno de información (sistema SICER o equivalente)
 - Prueba de entrega electrónica (PEE)
 - Aviso de recibo (AR)

Lote núm. 2 – Notificaciones administrativas y cartas certificadas:

- Notificaciones administrativas
- Cartas certificadas
- Servicios adicionales a la entrega que puedan acompañar a los servicios indicados anteriormente. Entre estos servicios encontramos:
 - Retorno de información (sistema SICER o equivalente)
 - Prueba de entrega electrónica (PEE)
 - Aviso de recibo (AR)

Lote núm. 3 – Cartas ordinarias y resto de servicios postales:

- Cartas ordinarias
- Paquetes postales
- Burofax y burofax online
- Libros
- Periódicos y publicaciones
- Publicidad y catálogos
- Valijas

- Envíos del préstamo interbibliotecario
- Servicios adicionales a la entrega que puedan acompañar a los servicios indicados anteriormente. Entre estos servicios encontramos:
 - Retorno de información (sistema SICER o equivalente)
 - Prueba de entrega electrónica (PEE)
 - Aviso de recibo (AR)

Lote núm. 4 – Servicio de composición, impresión, acabado y entrega al operador postal de notificaciones y comunicaciones administrativas emitidas a través del Gestor de Salidas Corporativo (GS)

Se incluyen los trabajos de composición, impresión, acabado y entrega al operador postal de varios documentos de notificaciones, en las condiciones específicas descritas en la cláusula quinta del presente pliego.

Número estimado de envíos

En los **anexos núm. 6.8 del PCAP (A, B, C y D en función del lote)** de la oferta económica se detalla el volumen estimado de envíos anuales, desglosado por tipo de producto postal, por tramo de peso y por tipo de destino. Estos volúmenes son una estimación global del Acuerdo marco y en ningún caso representan una obligación contractual.

Entidades incluidas en cada lote

En el **Anexo núm. 1 de este Pliego de prescripciones técnicas (en adelante PPT)** consta la relación de facturables (centros de facturación), de los departamentos y entes destinatarios del Acuerdo marco. Más allá de esto, en el **anexo núm. 2 del PPT** se establecen los detallables que constan actualmente dados de alta como unidades destinatarias del servicio.

Cada facturable puede entenderse como un grupo de facturación y cada detallable, como un centro de coste/emisor de envíos postales (por ejemplo, una localización o una tipología de producto). Un facturable incluye uno o varios detallables, que pueden entenderse como subgrupos de facturación.

Cualquier solicitud de alta, baja o modificación de facturable o pormenorizable será iniciada por la unidad destinataria y deberá ser aceptada y tramitada por la empresa adjudicataria. Una vez formalizado el alta, la baja o la modificación, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo a la entidad destinataria.

SEGUNDA - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL LOTE NÚM. 1

2.1. Disposiciones específicas del lote núm. 1 (órganos judiciales)

2.1.1. Requisitos de comunicación entre el sistema informático de la empresa adjudicataria y el sistema informático de funcionamiento de los órganos judiciales (EJCAT)

El sistema informático de la Administración de Justicia de Cataluña actualmente se comunica e interopera con el sistema informático del actual proveedor de servicios postales en lo que

se refiere a los envíos de tres de los productos que forman el presente lote: notificaciones judiciales, cartas certificadas y cartas ordinarias.

En la línea de la digitalización de los expedientes de la Administración de Justicia y de la implementación de la política de papel cero en este ámbito, está previsto que la totalidad de productos de comunicación postal que utilizan los órganos judiciales se incluyan paulatinamente en este sistema de gestión.

Por tanto, los otros productos que también forman parte de este lote, porque se prevé que en un futuro se digitalicen y tengan que interlocutar mediante este sistema informático, son: paquetes postales, burofaxes, valijas y servicios adicionales.

En este sentido, la comunicación entre ambos sistemas es actualmente una realidad en lo que se refiere a los tres productos digitales que utilizan los órganos judiciales (notificaciones judiciales, cartas certificadas y cartas ordinarias). Esta realidad debe mantenerse, e implementarse en el resto de los productos que se digitalicen en un futuro, porque agiliza mucho el funcionamiento de la Administración de Justicia y porque va en la línea de la digitalización del expediente judicial, así como también del proyecto de papel cero que lleva tiempo impulsándose desde la DG de Modernización de la Administración de Justicia.

La empresa adjudicataria debe disponer, mediante intercambio de ficheros único, de un sistema para permitir realizar el **pre-registro de los envíos** y el **seguimiento del estado** de estos. Con ello se busca avanzar el depósito de los envíos de diferentes productos asociados al mismo código de cliente en un único archivo y, una vez depositados, este mismo sistema de intercambio de archivos debe permitir conocer el estado de entrada de los envíos y consultar la trazabilidad de éstos. El licitador debe disponer de un procedimiento de recepción automatizado, que permita cargar en su sistema, en el mismo momento que llega, la información del envío (con anterioridad al depósito físico de los mismos).

Toda esta información que viaja entre los sistemas de información de la Administración de Justicia y el sistema de intercambio de la empresa adjudicataria permitirá dar de alta un envío y poner a disposición de los usuarios el estado de entrega de éstos.

Esta integración debe realizarse mediante envíos de ficheros, vía protocolo sFTP, con origen o destino el licitador con la Administración.

La propuesta es utilizar un cliente FTP¹ mediante SSH² para establecer la comunicación con la empresa licitadora, dejando el/los archivo/s correspondiente/s en un directorio establecido para tal fin. El canal de intercambio debe disponer de la seguridad necesaria para la transferencia y manipulación de archivos sobre un flujo de datos fiable. Los requisitos a nivel de seguridad mínimo son:

- Protocolo: FTP con SSH
-

¹ Son las siglas de “Protocolo de Transferencia de Archivos” (en inglés, File Transfer Protocol). FTP es un protocolo que se utiliza para transferir archivos entre equipos conectados a una red, por ejemplo Internet.

² Son las siglas de Secure Shell, es un protocolo de administración remota que permite a los usuarios controlar y modificar sus servidores remotos a través de Internet a través de un mecanismo de autenticación.

- Canal de comunicación cifrado, por lo que la información sólo es visible para el cliente y el servidor.
- Autenticar al usuario de forma inequívoca, gracias al uso de certificados digitales necesarios para poder realizar la conexión.

Propuesta de formato de archivo: formato único de archivo de entrada, permite unificar la entrada de información al proveedor de envíos registrados. Propuesta de diseño del archivo:

- Tipo texto
- Uso específico para productos postales autorizados.
- Debe permitir la carga tanto por canal masivo como por otros telemáticos (ej. web).
- El archivo, una línea por envío, sin cabecera.
- Cada línea tiene el mismo número de campos fijos.
- Permite tantos envíos por archivo como sean necesarios.
- Por cuestiones de logística, sólo se puede utilizar el archivo para un único código de cliente/etiquetador.
- La codificación de los archivos debe ser en formato ANSI³.

2.1.2. Seguimiento de los envíos

La empresa adjudicataria, utilizando el mismo canal de intercambio de ficheros único que se haga uso en el pre-registro, debe ofrecer la posibilidad de poder tener la trazabilidad de las remesas e **informar del estado de los envíos**. El retorno periódico nos permitirá cargar en los sistemas de información de la Administración de Justicia la información de qué envíos se han entregado, o cuáles se han devuelto y cuál ha sido la causa de devolución, en ambos casos indicando la fecha de cada estado.

El proceso de envío a este sistema se haría siguiendo el siguiente protocolo:

- Desde los sistemas informáticos propios de la Administración de Justicia se preparan los envíos, agrupados en remesas. Siendo cada remesa un conjunto de envíos que corresponden a cada recogida o entrega.
- Una vez completada la remesa, el sistema la cerrará y enviamos los datos de la remesa al sistema del proveedor.
- Es de esperar que llegue el fichero de resultados de carga con la respuesta del sistema del adjudicatario, que debe ser en un plazo no superior a dos horas.
- Si la carga (o pre-registro) ha tenido éxito, imprimir la lista de envíos. Si el resultado es negativo, el sistema deberá devolvernos un archivo de detalle con los errores.
- Al día siguiente traeríamos (o se recogería) los envíos físicos a la unidad de admisiones del adjudicatario (con la lista de envíos). El contenido de la lista impresa debe coincidir exactamente con los datos que se enviaron el día anterior.
- A partir de ese momento, se activaría el retorno de resultados periódico, donde se informará del estado de cada remesa cargada, depositada o no, hasta su cierre, así como los resultados de cada envío, a medida que se vayan produciendo.

³Las siglas en inglés “American National Standards Institute”, es un conjunto de caracteres que asigna un número único a cada letra, dígito o símbolo utilizado en informática. La codificación ANSI es fundamental para el intercambio de información entre distintos sistemas informáticos y para la correcta visualización de caracteres en pantalla.

2.1.3. Generación automática del albarán o guía de remisión

Desde el Departamento de Justicia y Calidad Democrática, para facilitar el trabajo de los funcionarios, se genera automáticamente el albarán de entrega que, posteriormente, deposita en la oficina de admisiones, junto con el envío físico. El documento generado dispone de un sistema de identificación numérica adaptado (tipo nube de puntos o código de barras) para poder ser leído rápidamente mediante un sistema óptico-electrónico y recuperar la información contenida, facilitando esta información a los sistemas de admisión para que pueda recuperarla e incorporarla a sus sistemas.

El sistema de la empresa que resulte adjudicataria debe ser capaz de leer esta información e integrarla dentro de sus sistemas de admisiones. Los albaranes de entrega permiten incluir en un único documento, la información completa y organizada de una remesa de envío, como puede ser el contrato-cliente, tipo de producto concreto y características como tramo de peso, número de hojas, valores añadidos, etc., todos estos valores se pueden leer del documento albarán y facilitan el trabajo cuando hay admisiones.

2.1.4. Envíos con Prueba de entrega electrónica (PEE)

El archivo de PEE es un PDF que contiene la información de la entrega final y la información de los intentos de entrega para este envío, al que se le asocia un código seguro de verificación (CSV). Además, incluye la imagen de la firma digital asociada a ese mismo envío (en caso de ser entregado correctamente), y está firmado digitalmente con un certificado reconocido que garantiza la autenticidad e integridad del documento. La PEE tiene plena validez jurídica.

Este fichero de PEE lo necesitamos recuperar para ser incorporado en el expediente judicial del procedimiento correspondiente (en lugar de disponer de ningún acuse de recibo en papel, que es necesario escanear e incorporar manualmente).

La empresa adjudicataria debe disponer de un sistema de intercambio con la Administración de Justicia para depositar periódicamente (al menos una vez al día, por ejemplo) todas las nuevas PEAS disponibles, junto con un fichero guía, que contenga la relación de documentos que han sido transmitidos. El envío del documento PEE se realizará a través del canal de comunicaciones SFTP. También debe ofrecerse la posibilidad de recuperar el documento mediante una consulta a una web service habilitada para tal efecto.

Esta operativa permitirá leer estos documentos de recibo electrónico e incorporarlos a los sistemas de gestión procesal de la Administración de Justicia para que puedan formar parte del expediente.

2.1.5. Cuadro de Mando

La empresa adjudicataria del lote núm. 1 debe disponer de procesos de extracción y tratamiento de información de los consumos de cada uno de los productos postales, y tener la capacidad de trasladar estos datos al Departamento de Justicia y Calidad Democrática en un formato estándar, previamente acordado, con el objetivo de permitir la carga de estos datos de consumo en una herramienta de Business Intelligence (Power BI).

La información debe poder representar:

- Las extracciones y envíos separados por lotes
- Los elementos comunes por los que deben poder filtrarse los datos: detallable, producto, lote, ámbito territorial y fecha.
- El número de envíos y tipos: suma del total de los envíos global o filtrado
- El gasto final: suma del importe final facturado global o filtrado
- El importe unitario: cálculo del importe final de cada producto dividido por el número de envíos. Se desglosa según el Producto, Detalle, Peso y Ámbito Territorial.
- Los importes por detallable (los juzgados, unidades o servicios que realizan los envíos) y tipo de producto
- La tabla de resumen mensual donde se detalla la cantidad de envíos, el importe asociado y el cálculo de gasto medio por cada uno de los productos
- Los principales datos sobre los productos, cantidades enviadas, importe final y el importe unitario por producto

2.2. Descripción y alcance de los servicios

2.2.1. Notificaciones judiciales

Las notificaciones de los actos de comunicación judicial se regirán por la Ley orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil y el Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Incluye un segundo intento de entrega a domicilio (Gestión de Entrega) y el Aviso de Recibo o prueba de entrega electrónica (PEE) que aporta información suficiente de los resultados de los intentos de entrega y en su caso del plazo de permanencia en lista.

La segunda entrega puede ser ejecutada durante la jornada de mañana o tarde.

2.2.2. Cartas ordinarias y cartas certificadas de la Administración de Justicia

Se entiende por carta ordinaria cualquier envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como cualquier comunicación materializada por escrito sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que tenga carácter actual y personal.

En todo caso, tendrán la consideración de carta los envíos de recibos, facturas, documentos de negocios, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.

Se entiende por carta certificada, la carta o tarjeta postal, con entrega a domicilio, y un solo intento de entrega, con garantía fija de riesgos de pérdida o deterioro y documento acreditativo como prueba del depósito postal y de su entrega o no.

La empresa adjudicataria deberá facilitar, sin coste, a las entidades destinatarias que así lo soliciten el citado documento.

La empresa adjudicataria habilitará un canal digital en el que se podrá registrar las remesas e imprimir directamente las etiquetas. En los casos en que no sea posible el registro digital, deberá facilitar en los casos que las entidades así lo soliciten y sin coste, las etiquetas adhesivas con los códigos de barras.

En caso de no ser posible la entrega al interesado por ausencia, se dejará aviso en el buzón y el envío permanecerá en lista de espera durante 15 días naturales a su disposición. Una vez finalizado este plazo, deberá devolverse al remitente, en un plazo máximo de 7 días.

2.2.3. Paquetes postales

Los envíos que contengan cualquier objeto, producto o materia, con o sin valor comercial, cuya circulación por la red postal no esté prohibida, y cualquier envío que, conteniendo publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones periódicas, cumpla el resto de los requisitos que establece el Real Decreto 473/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales (en adelante, RD 473/2024) para ser admitido bajo esta categoría.

No podrán constituir paquetes postales los lotes o agrupaciones de las cartas o cualquier otra clase de correspondencia actual y personal.

2.2.4. Burofax

El burofax es la comunicación fehaciente con valor probatorio, garantizando la validez legal del documento recibido o entrega.

Las diferentes modalidades de cada uno de estos productos, en cuanto al peso, destino, servicios, características y/o modalidades, están reflejados en cada uno de ellos, en el modelo de oferta económica que el licitador deberá cumplimentar en el **anexo núm. 6.8 del PCAP**.

El burofax online es un producto con las mismas características que el anterior pero que permite a la persona que lo envía realizar el trámite utilizando una plataforma electrónica vía web entre la empresa adjudicataria y la entidad contratante, con el envío de un archivo en formato pdf en cualquiera de las versiones de este tipo de documento.

La entidad contratante enviará a la empresa adjudicataria en formato electrónico el documento que desee notificar al interesado. La empresa adjudicataria deberá imprimir el documento y proceder al envío al destinatario cumpliendo con las condiciones de los artículos 43 y 44 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (LPAC). La práctica de la notificación física deberá respetar lo establecido en la cláusula tercera de este pliego (en el apartado *Disposiciones generales sobre la entrega de notificaciones*).

2.2.5. Valijas

A efectos de este Acuerdo marco, se entiende como valija el servicio de recogida y entrega destinado a intercambiar correspondencia cerrada contenida en un envoltorio en un contenedor entre dos unidades que determine la unidad destinataria (ida y vuelta). Se hará de forma personalizada, adaptado a las necesidades y horarios de cada cliente y según los itinerarios que sean propuestos por los diferentes centros que lo soliciten y el intercambio efectivo al día siguiente. Se deberá prestar a través de una red logística exclusiva para garantizar la eficacia del servicio tanto en el interior como en el exterior. Quien realice este servicio deberá ir claramente identificado y deberá ser siempre la misma persona, salvo ocasiones excepcionales y/o haber informado previamente a la entidad receptora del servicio.

La valija se llevará a cabo 1, 2, 3, 4 o 5 veces a la semana, de lunes a viernes.

Se detalla en el **anexo núm. 5 del PPT**, la relación de valijas actualmente vigentes en la Administración de la Generalitat, que durante la ejecución del Acuerdo marco podrá tener alguna modificación, en cuanto a dirección de origen o destino, incorporación de nuevas o supresión de alguna existente. Los ámbitos de destino de las valijas se corresponden con el del apartado Nacional de los paquetes postales.

Los productos postales se recogerán por el adjudicatario en los lugares y horas que se acuerden junto con las personas responsables de las entidades destinatarias del presente Acuerdo marco. La empresa adjudicataria no recogerá los productos postales en las distintas dependencias sin previa autorización. Sin embargo, las personas responsables indicadas pueden decidir que los diferentes envíos se depositen en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria por parte de personal de las propias entidades destinatarias, con la correspondiente minoración en el coste efectivo del servicio.

El adjudicatario devolverá los productos postales no entregados, por diversas causas, a la misma dirección de dónde han sido recogidos o desde dónde han sido remitidos. Las devoluciones se justificarán en el dorso del sobre con las causas concretas que las motiven. Habrá que indicar en el reverso del envío la fecha de devolución y constará la firma del repartidor que facilita la información de la devolución y el motivo de esta.

Los requisitos para el envío de cada uno de los servicios, y los plazos máximos de envío de los envíos postales, desde la admisión por parte del operador hasta la entrega al destinatario, con carácter general, serán los establecidos para el prestador del servicio postal universal en el RD 473/2024.

Por cualquier aspecto específico correspondiente al servicio postal no recogido en este pliego, se adecuará a lo previsto tanto en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal como en el RD 473 /2024 y posteriores que lo modifican.

2.2.6. Servicios adicionales

Los servicios objeto de la licitación pueden comportar la demanda por parte del cliente de diferentes servicios adicionales, los cuales ineludiblemente, deben ser prestados y garantizados con base legal por las empresas ofrecedoras.

Estos servicios adicionales están relacionados en el modelo de proposición económica en el **anexo núm. 6.8 del PCAP** y se facturarán de acuerdo con los precios unitarios ofrecidos por la empresa.

2.3. Clasificación y codificación de los envíos

2.3.1. Clasificación de los envíos

La clasificación de los productos postales que conforman el lote núm. 1 es la que se detalla en este apartado.

Quedan incluidos **todos los tramos de peso** para cada uno de los productos, así como los **destinos** (Nacional: Local, Destino 1 y Destino 2; Nacional: Zonas; Internacional: Zonas).

En lo que concierne al apartado **Nacional** de las notificaciones judiciales y de las cartas certificadas se entiende por Local aquel que tiene origen y destino en el mismo municipio; como **Destino 1**: capitales, administraciones y poblaciones de más de 50.000 habitantes, con los códigos postales que se relacionan en el **anexo núm. 6 del PPT**; y el resto de los municipios, serán tratados como **Destino 2**.

En cuanto al apartado **Internacional**, en lo que se refiere a las cartas certificadas, se distinguen 3 zonas: **Zona 1** Europa incluido Groenlandia (excluido Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia); **Zona 2** el resto de los países no incluidos en Zona 1 y Zona 3; y **Zona 3** Australia, Canadá, EE. UU., Japón, Nueva Zelanda y Rusia.

1.- Notificaciones judiciales, servicios a añadir a la carta certificada:

1.	1.	Notificaciones no informatizadas
1.	1.	1. Gestión de Entrega
1.	1.	2. Aviso de recibo electrónico (PEE)
1.	1.	3. Aviso de recibo (AR)
1.	2.	Notificaciones informatizadas
1.	2.	1. Gestión de Entrega
1.	2.	2. Aviso de recibo electrónico (PEE)
1.	2.	3. Aviso de recibo (AR)
1.	2.	4. Retorno de información

2.- Cartas ordinarias y certificadas de la Administración de Justicia:

2.	1.	Nacionales
2.	1.	1. Ordinarias locales
2.	1.	2. Ordinarias interurbanas
2.	1.	3. Certificadas locales
2.	1.	4. Certificadas interurbanas
2.	1.	5. Ordinarias urgentes locales
2.	1.	6. Ordinarias urgentes interurbanas
2.	1.	7. Certificadas urgentes locales
2.	1.	8. Certificadas urgentes interurbanas
2.	2.	Internacionales
2.	2.	1. Ordinarias
2.	2.	2. Certificadas
2.	3.	Servicios complementarios
2.	3.	1. Aviso de recibo
2.	3.	2. Aviso de recibo electrónico (PEE)

3.- Paquetes postales:

3.	1.	Nacionales
3.	1.	2. Paquete Nacional 48 horas
3.	1.	2. 1. Servicios adicionales

3.	1.	2.	1.	1.	Aviso de recibo electrónico
3.	1.	2.	1.	2.	Gestión de Entrega
3.	1.	2.	1.	3.	Reembolsos
3.	1.	2.	1.	4.	Entrega exclusiva al destinatario
3.	1.	2.	1.	5.	Fecha de entrega determinada
3.	1.	2.	1.	6.	Entrega en franja horaria
3.	2.	Internacionales			
3.	2.	1.	Estándares (económico)		
3.	2.	2.	Urgentes		
3.	3.	Servicios adicionales			
3.	3.	1.	Seguro		

4.- Burofax y burofax online

4.	1.	Nacionales					
4.	1.	1.	1.	Entre oficinas de depósito y terminales de usuarios de telefax			
4.	1.	2.	Entre oficinas de depósito, con urgente entrega en el domicilio del destinatario				
4.	1.	3.	Burofax a través de depósito online				
4.	1.	4.	Servicios adicionales				
4.	1.	4.	1.	Aviso de recibo o prueba de envío electrónico			
4.	1.	4.	2.	Copia certificada (certificación del contenido del burofax)			
4.	2.	Internacionales					

2.3.2. Codificación de los productos

La codificación de los productos que conforman el lote núm. 1 es la siguiente:

Más allá de lo que consta descrito en el **anexo núm. 4 del PPT**, en cuanto a la codificación de las notificaciones en cuanto a un sistema equivalente al SICER, la manera de identificar en general con un número de referencia los envíos, tanto por este sistema como por el sistema informático para gestionar los albaranes y las facturas y cualquier otro sistema informático relacionado con este Acuerdo marco, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

En cuanto al número de referencia del envío, que es el que identifica de forma única y exclusiva este envío, habrá dos posibilidades:

- Las empresas adjudicatarias proporcionarán etiquetas adhesivas con números de referencia correlativos y únicos a los detallables relacionados en el **anexo núm. 2 del PPT**, para que el personal del detallable pegue esta pegatina en la parte externa del envío y que así se identifique de forma exclusiva cada uno de los envíos que se hagan.

Estos números de referencia se codificarán con el formato CDXXXXXXXXXXXX, donde CD es constante y XXXXXXXXXXXX es un número de 11 cifras correlativo y único por cada etiqueta, que identifica únicamente el envío en las relaciones entre el facturable y el detallable y la empresa adjudicataria.

Por el reverso del adhesivo estará la parte que se engancha, y el anverso se dividirá en cuatro partes independientes. Dos de estas partes serán idénticas, se podrán desprender y pegar a su vez, y contendrán sólo el número de referencia y el código de barras asociado. Una tercera parte contendrá el número de referencia, se podrá desprender y pegar a su vez y contendrá el código de barras asociado y un rectángulo vacío en el que una persona podrá firmar. La cuarta parte será el que restará del adhesivo original, conteniendo también el código de barras y el número de referencia.

- Las entidades (detallables) podrán sustituir la anterior forma de codificar los envíos mediante un código interno y único que identifique únicamente un envío, siempre y cuando se coordine con la empresa adjudicataria para que no exista una colisión de códigos de referencia. En los casos en que los detallables usen esta opción, en el envío se verá de forma clara, sin impedimentos, ese número de envío, por ejemplo, a través de la ventana del sobre cuando el envío se envíe mediante sobre. La forma de codificar este número de envío se establece en el tercer punto del **anexo núm. 4 del PPT**.

2.4. Plazos de entrega

Los plazos máximos de entrega son los que se relacionan a continuación, y empezarán a contar desde la misma fecha de su retirada de las dependencias de las entidades destinatarias de este Acuerdo marco o desde su depósito en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria. En la entrega, el adjudicatario firmará un recibo justificativo de los envíos entregados.

1.- Notificaciones judiciales:

24 horas más que los conceptos señalados en el punto 2 (carta certificada) para que sea posible efectuar el 2º intento de entrega.

2.- Cartas ordinarias y certificadas de la Administración de Justicia:

2.	1.	Nacionales	
2.	1.	1. Ordinarias locales	48 h
2.	1.	2. Ordinarias interurbanas	72 h
2.	1.	3. Certificadas locales	48 h
2.	1.	4. Certificadas interurbanas	72 h
2.	1.	5. Ordinarias urgentes locales	24 h
2.	1.	6. Ordinarias urgentes interurbanas	24 h
2.	1.	7. Certificadas urgentes locales	24 h
2.	1.	8. Certificadas urgentes interurbanas	24 h
2.	2.	Internacionales	
2.	2.	1. Ordinarias	Europa, 4 días. Resto, 8 días.
2.	2.	2. Certificadas	Europa, 4 días. Resto, 8 días.

3.- Paquetes postales:

3.	1.	Nacionales			
3.	1.	1. Paquete Nacional estándar (económico) hasta 72 horas			
3.	1.	1.	1.	Servicios adicionales	
3.	1.	1.	1.	1.	Aviso de recibo electrónico
3.	1.	1.	1.	2.	Gestión de Entrega
3.	1.	1.	1.	3.	Reembolsos
3.	1.	1.	1.	4.	Entrega exclusiva al destinatario
3.	1.	1.	1.	5.	Fecha de entrega determinada
3.	1.	1.	1.	6.	Entrega en franja horaria
3.	1.	2. Paquete Nacional urgente hasta 48			
3.	1.	2.	1.	Servicios adicionales	
3.	1.	2.	1.	1.	Aviso de recibo electrónico
3.	1.	2.	1.	2.	Gestión de Entrega
3.	1.	2.	1.	3.	Reembolsos
3.	1.	2.	1.	4.	Entrega exclusiva al destinatario
3.	1.	2.	1.	5.	Fecha de entrega determinada
3.	1.	2.	1.	6.	Entrega en franja horaria
3.	2.	Internacionales			
3.	2.	1. Estándares (económico)			
3.	2.	2. Urgentes			
3.	3.	Servicios adicionales			
3.	3.	1. Seguro			

4.- Burofax y burofax online

4.	1.	Nacionales			
4.	1.	1.	Entre oficinas de depósito y terminales de usuarios de telefax		
4.	1.	2.	Entre oficinas de depósito, con urgente entrega en el domicilio del destinatario		
4.	1.	3.	Burofax a través de depósito online		
4.	1.	4.	Servicios adicionales		
4.	1.	4.	1.	Aviso de recibo o prueba de envío electrónico	
4.	1.	4.	2.	Copia certificada (certificación del contenido del burofax)	
4.	2.	Internacionales			

5.- Valijas:

5.	1.	Nacionales de lunes a viernes			
5.	1.	1.	Una vez por semana		
5.	1.	2.	Dos veces por semana		
5.	1.	3.	Tres veces por semana		
5.	1.	4.	Cuatro veces por semana		
5.	1.	5.	Cinco veces por semana		

TERCERA – PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL LOTE NÚM. 2

3.1. Descripción y alcance de los servicios

3.1.1. Notificaciones administrativas

Disposiciones generales sobre la entrega de notificaciones:

Las notificaciones se tendrán que hacer según las exigencias de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (LPAC) y también según lo que establece el apartado 4 del artículo 22 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, con carácter fehaciente en la distribución, entrega y recepción o rechazo o imposibilidad de entrega, así como en lo que prevé el Real Decreto 473/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales, en desarrollo de la citada ley y en todo lo que no se oponga.

Cuando el adjudicatario no sea el operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, deberá disponer de un sistema que garantice la constancia, por cualquiera de los medios admitidos en derecho, de la distribución, entrega, recepción, rechazo o imposibilidad de entrega de las notificaciones y que supla las ventajas que son inherentes a la fehaciencia con similares cotas de eficacia y mediante elementos de prueba ajenos a la documentación unilateral de la empresa o al testimonio de sus trabajadores.

Las notificaciones se tendrán que adaptar también al artículo 56 de la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y de procedimiento de las Administraciones Públicas de Cataluña y al Real decreto legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.

De acuerdo con la normativa anterior, en el ámbito de las notificaciones administrativas, debe cumplirse con las siguientes disposiciones:

1. La notificación se practicará por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como la fecha y hora, el contenido del acto notificado y la identidad fidedigna del remitente y destinatario (artículo 41.1.b. LPAC).
2. En los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, la notificación se practicará en el lugar que éste haya señalado a tal efecto en la solicitud. Cuando esto no sea posible, se practicará en cualquier lugar adecuado a tal fin y por cualquier medio conforme al punto anterior (artículo 41.3 LPAC).
3. Cuando el interesado o su representante rechace la notificación de una actuación administrativa, se hará constar en el aviso de recibo, especificando las circunstancias del intento de notificación y el medio, dando por efectuado el trámite y siguiendo con el procedimiento (artículo 41.5 LPAC).

4. Cuando se practique la notificación en el domicilio del interesado y no esté presente en el momento de entregarse la mencionada notificación, se puede hacer cargo cualquier persona mayor de 14 años que esté en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie se pudiera hacer cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá una vez y en una hora distinta dentro los 3 días siguientes. Si el primer intento tiene lugar antes de las 15:00 horas, el segundo se realizará después, y viceversa. También es necesario que haya una diferencia de 3 horas entre los dos intentos (artículo 42.2 LPAC). Si, efectuado el segundo intento, éste resultará también infructuoso, se procederá en la forma prevista en el artículo 44.

Complementando los apartados anteriores, el RD 437/2024 señala también en el artículo 18 que:

Se entenderán autorizados por el destinatario para recibir los envíos postales, de no constar prohibición expresa, cualquier persona que se encuentre en la dirección que figure en la cubierta del envío, haga constar su identidad y se haga cargo de esta.

El destinatario o persona autorizada que se haga cargo del envío postal deberá identificarse ante la persona empleada del operador postal que efectúe la entrega, mediante la exhibición de su documento nacional de identidad, pasaporte, permiso de conducción o tarjeta de residencia, salvo notorio conocimiento de este por parte de la persona trabajadora de la empresa operadora postal.

Por último:

5. En el caso de notificaciones a personas jurídicas se hará constar a efectos de recepción el nombre y apellidos, NIF o documento que acredite la identidad de la persona que firma, y cargo o relación con la entidad y sello de ésta. Sin embargo, estos casos deben ser residuales ya que la normativa establece que las notificaciones deben practicarse preferentemente por medios electrónicos y, en todo caso, cuando el interesado esté obligado a recibirlas por esta vía, como es el caso de las personas jurídicas.
6. En caso de no ser posible la entrega al interesado por ausencia, se dejará aviso en el buzón y el envío permanecerá en lista de espera durante 7 días naturales a su disposición en la oficina de la zona del adjudicatario que corresponda a su domicilio. Una vez finalizado este plazo, deberá devolverse al remitente, en un plazo máximo de 5 días.
7. La empresa adjudicataria deberá facilitar, sin coste, a las entidades destinatarias que así lo soliciten, el documento de carta certificada con dos intentos de entrega de lo dispuesto, según el formato de la plantilla del **anexo núm. 3 del PPT**.

La empresa/s adjudicataria/s del lote núm. 2, en atención a las necesidades concretas del Servicio Catalán de Tráfico (en adelante, SCT), tendrán que centralizar en un único lugar de Barcelona que se designará todos los justificantes de las notificaciones, tanto las entregadas como las que no se han podido entregar.

El SCT utiliza dos modelos de acuse de recibo, el modelo A y el modelo B. El modelo A es el que consta en el anexo núm. 8 del PPT. Este modelo incorpora un segundo código de barras por el que se identifica el expediente en el que se produce la notificación administrativa.

Los justificantes del modelo B están impresos en papel offset de 100 gr tienen los mismos códigos de barras y contenido que el modelo A, pero al ser de un tamaño más reducido (11,5 x 10,2 cm) la disposición del contenido es diferente, especialmente la ubicación de los códigos de barras. Estos justificantes se envían integrados en un sobre americano con ventanilla y con un sistema para poder ser cortados fácilmente en el momento de la entrega, de modo que al retirarse no dejen visibles los datos personales del destinatario.

El modelo B de notificación integrada es el que consta en el **anexo núm. 9 del PPT**.

3.1.2. Cartas certificadas

Carta o tarjeta postal, con entrega a domicilio, y un solo intento de entrega, con garantía fija de riesgos de pérdida o deterioro y documento acreditativo como prueba del depósito postal y de su o no entrega.

La empresa adjudicataria deberá facilitar, sin coste, a las entidades destinatarias que así lo soliciten el citado documento.

La empresa adjudicataria habilitará un canal digital en el que se podrá registrar las remesas e imprimir directamente las etiquetas. En los casos en que no sea posible el registro digital, deberá facilitar en los casos que las entidades así lo soliciten y sin coste, las etiquetas adhesivas con los códigos de barras.

En caso de no ser posible la entrega al interesado por ausencia, se dejará aviso en el buzón y el envío permanecerá en lista de espera durante 15 días naturales a su disposición. Una vez finalizado este plazo, deberá devolverse al remitente, en un plazo máximo de 7 días.

3.2. Clasificación y codificación de los envíos

3.2.1. Clasificación de los envíos

La clasificación de los productos postales que conforman el lote núm. 2 es la que se detalla en este apartado.

Quedan incluidos **todos los tramos de peso** para cada uno de los productos, así como los **destinos** (Nacional: Local, Destino 1 y Destino 2; Nacional: Zonas; Internacional: Zonas).

En lo que concierne al apartado **Nacional** de las notificaciones administrativas y de las cartas certificadas se entiende por **Local** aquel que tiene origen y destino en el mismo municipio; como **Destino 1**: capitales, administraciones y poblaciones de más de 50.000 habitantes, con los códigos postales que se relacionan en el **anexo núm. 6 del PPT**; y el resto de los municipios, serán tratados como **Destino 2**.

En cuanto al apartado **Internacional**, en lo que se refiere a las cartas certificadas, se distinguen 3 zonas: **Zona 1** Europa incluido Groenlandia (excluido Albania, Armenia, Bosnia,

Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia); **Zona 2** el resto de los países no incluidos en Zona 1 y Zona 3; y **Zona 3** Australia, Canadá, EE. UU., Japón, Nueva Zelanda y Rusia.

2.- Notificaciones administrativas, servicios a añadir a la carta certificada:

1.	1.	Notificaciones no informatizadas
1.	1.	1. Aviso de recibo
1.	1.	2. Aviso de recibo electrónico
1.	1.	3. Gestión de Entrega
1.	2.	Notificaciones informatizadas
1.	2.	1. Gestión de Entrega
1.	2.	2. Aviso de recibo electrónico (PEE)
1.	2.	3. Aviso de recibo (AR)
1.	2.	4. Retorno de información

2.- Cartas certificadas:

2.	1.	Nacionales
2.	1.	1. Ordinarias locales
2.	1.	2. Ordinarias interurbanas
2.	1.	3. Certificadas locales
2.	1.	4. Certificadas interurbanas
2.	2.	Internacionales
2.	2.	1. Ordinarias
2.	2.	2. Certificadas
2.	3.	Servicios adicionales
2.	3.	1. Aviso de recibo
2.	3.	2. Aviso de recibo electrónico

3.2.2. Codificación de los productos

La codificación de los productos que conforman el lote núm. 2 es la siguiente:

Más allá de lo que consta descrito en el **anexo núm. 4 del PPT**, en cuanto a la codificación de las notificaciones en cuanto a un sistema equivalente al SICER, la forma de identificar en general con un número de referencia los envíos, tanto por este sistema como por el sistema informático para gestionar los albaranes y las facturas y cualquier otro sistema informático relacionado con este AM, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

En cuanto al número de referencia del envío, que es el que identifica de forma única y exclusiva este envío, habrá dos posibilidades:

- Las empresas adjudicatarias proporcionarán etiquetas adhesivas con números de referencia correlativos y únicos a los pormenorizados relacionados en el anexo núm. 2 del PPT, para que el personal del detallable pegue esta pegatina en la parte externa del envío y que así se identifique de forma exclusiva cada uno de los envíos que se hagan.

Estos números de referencia se codificarán con el formato CDXXXXXXXXXXXX, donde CD es constante y XXXXXXXXXXXX es un número de 11 cifras correlativo y único por cada etiqueta, que identifica unívocamente el envío en las relaciones entre el facturable y el detallable y la empresa adjudicataria.

Por el reverso del adhesivo estará la parte que se engancha, y el anverso se dividirá en cuatro partes independientes. Dos de estas partes serán idénticas, se podrán desprender y pegar a su vez, y contendrán sólo el número de referencia y el código de barras asociado. Una tercera parte contendrá el número de referencia, se podrá desprender y pegar a su vez y contendrá el código de barras asociado y un rectángulo vacío en el que una persona podrá firmar. La cuarta parte será el que restará del adhesivo original, conteniendo también el código de barras y el número de referencia.

- Las entidades (detallables) podrán sustituir la anterior forma de codificar los envíos mediante un código interno y único que identifique unívocamente un envío, siempre y cuando se coordine con la empresa adjudicataria para que no exista una colisión de códigos de referencia. En los casos en que los detallables usen esta opción, en el envío se verá de forma clara, sin impedimentos, ese número de envío, por ejemplo, a través de la ventana del sobre cuando el envío se envíe mediante sobre. La forma de codificar este número de envío se establece en el tercer punto del **anexo núm. 4 del PPT**.

3.3. Plazos de entrega:

Los plazos máximos de entrega son los que se relacionan a continuación, y empezarán a contar desde la misma fecha de su retirada de las dependencias de las entidades destinatarias de este Acuerdo marco o desde su depósito en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria. En la entrega, el adjudicatario firmará un recibo justificativo de los envíos entregados.

1.- Notificaciones administrativas, servicios a añadir a la carta certificada:

24 horas más que los conceptos señalados en el punto 2 para que sea posible efectuar el 2º intento de entrega.

2.- Cartas certificadas:

1.	1.	Nacionales	
1.	1.	1. Certificadas locales	48 h
1.	1.	2. Certificadas interurbanas	72 h
1.	1.	3. Certificadas urgentes locales	24 h
1.	1.	4. Certificadas urgentes interurbanas	24 h
1.	2.	Internacionales	
1.	2.	2. Certificadas	Europa, 4 días. Resto, 8 días.

CUARTA - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL LOTE NÚM. 3

4.1. Descripción y alcance de los servicios

4.1.1. Cartas ordinarias

Cualquier envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como cualquier comunicación materializada por escrito sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que tenga carácter actual y personal.

En todo caso, tendrán la consideración de carta los envíos de recibos, facturas, documentos de negocios, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.

4.1.2. Paquetes postales:

Los envíos que contengan cualquier objeto, producto o materia, con o sin valor comercial, cuya circulación por la red postal no esté prohibida, y cualquier envío que, conteniendo publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones periódicas, cumpla el resto de los requisitos que establece el RD 473/2024 por ser admitido bajo esta categoría.

No podrán constituir paquetes postales los lotes o agrupaciones de las cartas o cualquier otra clase de correspondencia actual y personal.

4.1.3. Burofax, burofax online:

El burofax es la comunicación fehaciente con valor probatorio, garantizando la validez legal del documento recibido o entrega.

Las diferentes modalidades de cada uno de estos productos, en cuanto al peso, destino, servicios, características y/o modalidades, están reflejados en cada uno de ellos, en el modelo de oferta económica que el licitador deberá cumplimentar en el **anexo núm. 6.8**.

El burofax online es un producto con las mismas características que el anterior pero que permite a la persona que lo envía realizar el trámite utilizando una plataforma electrónica vía web entre la empresa adjudicataria y la entidad contratante, con el envío de un archivo en formato pdf en cualquiera de las versiones de este tipo de documento.

La entidad contratante enviará a la empresa adjudicataria en formato electrónico el documento que desee notificar al interesado. La empresa adjudicataria tendrá que imprimir el documento y proceder al envío al destinatario cumpliendo con las condiciones de los artículos 43 y 44 de la LPAC. La práctica de la notificación física deberá respetar lo establecido en el apartado Disposiciones generales sobre la entrega de notificaciones del presente pliego.

4.1.4. Libros:

Las publicaciones, cualquiera que sea su soporte, encuadradas o en fascículos, remitidas por empresas editoras, distribuidoras, establecimientos de venta y centros de enseñanza por

correspondencia autorizados, siempre que no contengan otra publicidad que la que eventualmente figure en la cubierta.

4.1.5. Periódicos y Publicaciones (publicaciones periódicas):

Los objetos que se editen periódicamente, con el mismo título repetido en cada ejemplar y cuyo texto o contenido sean de índole o naturaleza diversa, y se distingan por la variedad de enunciados, trabajos, informaciones o noticias.

4.1.6. Publicidad y catálogos:

El envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, reúne además los siguientes requisitos:

- Que esté formado por cualquier comunicación que consista únicamente en anuncios, estudios de mercado o publicidad.
- Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, dirección y cualquiera de los números concretos de identificación que se asignen a sus destinatarios sean diferentes en cada caso.
- Que se remita a más de cien destinatarios.
- Que se dirija a la dirección indicada por el remitente al objeto mismo o en el envoltorio.
- Que su distribución se realice en sobre abierto, para facilitar su inspección postal.
- Que en la cubierta figure la expresión “PD” (“publicidad directa”) a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.

En el caso del Publicorreo, producto incluido en esta categoría, el número mínimo de ejemplar por remesa es 100.

4.1.7. Valijas:

A efectos de este Acuerdo marco, se entiende como valija el servicio de recogida y entrega destinado a intercambiar correspondencia cerrada contenida en un envoltorio en un contenedor entre dos unidades que determine la unidad destinataria (ida y vuelta). personalizada, adaptado a las necesidades y horarios de cada cliente y según los itinerarios que sean propuestos por los diferentes centros que lo soliciten y el intercambio efectivo al día siguiente. Se deberá prestar a través de una red logística exclusiva para garantizar la eficacia del servicio tanto en el interior como en el exterior. Quien realice este servicio deberá ir claramente identificado y deberá ser siempre la misma persona, salvo ocasiones excepcionales y/o haber informado previamente a la entidad receptora del servicio.

La valija se llevará a cabo 1, 2, 3, 4 o 5 veces a la semana, de lunes a viernes.

Se detalla en el **anexo núm. 5 del PPT**, la relación de valijas actualmente vigentes en la Administración de la Generalitat, que durante la ejecución del Acuerdo marco podrá tener alguna modificación, en cuanto a dirección de origen o destino, incorporación de nuevas o

supresión de alguna existente. Los ámbitos de destino de las valijas se corresponden con el del apartado Nacional de los paquetes postales.

Los productos postales se recogerán por el adjudicatario en los lugares y horas que se acuerden junto con las personas responsables de las entidades destinatarias del presente Acuerdo marco. La empresa adjudicataria no recogerá los productos postales en las distintas dependencias sin previa autorización. Sin embargo, las personas responsables indicadas pueden decidir que los diferentes envíos se depositen en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria por parte de personal de las propias entidades destinatarias, con la correspondiente minoración en el coste efectivo del servicio.

El adjudicatario devolverá los productos postales no entregados, por diversas causas, a la misma dirección de dónde han sido recogidos o desde dónde han sido remitidos. Las devoluciones se justificarán en el dorso del sobre con las causas concretas que las motiven. Habrá que indicar en el reverso del envío la fecha de devolución y constará la firma del repartidor que facilita la información de la devolución y el motivo de esta.

Los requisitos para el envío de cada uno de los servicios, y los plazos máximos de envío de los envíos postales, desde la admisión por parte del operador hasta la entrega al destinatario, con carácter general, serán los establecidos para el prestador del servicio postal universal en el RD 473/2024.

Por cualquier aspecto específico correspondiente al servicio postal no recogido en este pliego, se adecuará a lo previsto tanto en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal como en el RD 473 /2024 y posteriores que lo modifiquen.

4.1.8. Envíos del préstamo interbibliotecario:

Los envíos incluidos en el Servicio de Préstamo Interbibliotecario (en adelante, PI) son en su conjunto homogéneos, ya que consisten en el envío de libros o material equivalente (audiovisual) desde una biblioteca o espacio similar hacia una otra biblioteca o espacio similar.

1. Bibliotecas incluidas y sistema de nodos

Las bibliotecas que participan en el sistema de PI nacional son, potencialmente y al mismo tiempo, peticionarias y proveedoras de documentos del conjunto de bibliotecas participantes.

El funcionamiento logístico del sistema de PI se organiza a través de un servicio de valijas mediante una red o sistema nodal, que se ha establecido en base al volumen de préstamo de las respectivas bibliotecas participantes. Así, las bibliotecas proveedoras se encuentran en los nodos de frecuencia y volumen (A y B), mientras que las bibliotecas peticionarias suelen situarse en los nodos de frecuencia y volumen más bajo (C y D).

Según los baremos explicitados, el sistema de valijas se rige en base a los distintos nodos, así como del destino según su origen y peso.

En el **anexo núm. 7 del PPT** se detalla la relación de elementos incluidos en el Servicio de PI. La lista es orientativa y no está cerrada, con lo que se pueden producir modificaciones en los elementos que la conforman.

Tipo de nodo (frecuencia de envíos prevista):

- Nodo tipo A: recogida y entrega de documentos 3 veces a la semana, y entrega a destino en las 24 h después de la recogida
- Nodo tipo B: recogida y entrega de documentos 2 veces a la semana, y entrega a destino en las 24 h después de la recogida
- Nodo tipo C: recogida y entrega de documentos 1 veces a la semana, y entrega a destino en las 72 h después de la recogida
- Nodo tipo D: recogida y entrega de documentos 2 veces al mes, y entrega a destino en las 72h después de la recogida.
- Nodo V (valija diaria): recogida y entrega de documentos 5 veces a la semana, y entrega a destino en las 24h después de la recogida.

Tipo de destino según origen y tramo de peso:

- Nodo tipo N10: en toda Cataluña, hasta 10 kg
- Nodo tipo N20: en toda Cataluña, hasta 20 kg

2. Requisitos técnicos del PI individual

La logística del servicio de PI individual comprende la elaboración de paquetes de documentos dispuestos de forma individual que se introducirán en una segunda fase en otros sobres o bolsas planas de nylon, adquiridos y proporcionados, en su totalidad, por el Departamento de Cultura, que ofrezcan la garantía de seguridad y preservación durante el almacenamiento, itinerario y distribución de estos.

Los materiales audiovisuales (CD'S, DVD'S, etc.) serán depositados en unos contenedores o sobres reutilizables de cartón rígido. Los sobres o bolsas planas de nylon, cuando sea necesario por el volumen o movimiento, se introducirán a su vez en unos contenedores, proporcionados por la empresa adjudicataria.

Su mantenimiento y reposición periódicas también correrán a cargo del Departamento de Cultura. En caso de que el mal estado, tanto de los sobres como de los contenedores, suponga el deterioro de los documentos a trasladar, la empresa estará obligada a sustituirlo por otro en buen estado.

2.1. Especificaciones técnicas de los sobres o bolsas de seguridad

Los sobres o bolsas planas que deben utilizarse para depositar los documentos deben tener en cuenta, como mínimo, las siguientes especificaciones técnicas:

- Fabricados en materiales resistentes sintéticos, como el nylon
- Medidas suficientes para poder introducir documentos de 45 x 35 cm, sin doblar
- Capacidad de hasta 10 documentos, según tamaño, y unos 3-4 kg de peso
- Disponer de un sistema de cierre de cremallera en la parte superior o lateral que permita introducir los documentos sin estropearlos
- Ofrecer la posibilidad de adherir etiquetas en las que figurará destino y otras informaciones
- Ofrecer la posibilidad de colocar una brida de seguridad, que certifique su no apertura hasta destino

2.2. Especificaciones técnicas de los contenedores o cubetas

Los contenedores que deben utilizarse para transportar los sobres o bolsas planas deben tener en cuenta, como mínimo, las siguientes especificaciones técnicas:

- Medidas suficientes para poder introducir documentos de 45 x 33 cm sin doblar
- Fabricados en plástico de alta resistencia, con tapa (fijada o suelta) y que permitan ser apilados, del tipo 'storemaster'
- Dimensiones mínimas de 350 x 241 x 524 mm
- Disponer de un espacio para introducir o disponer la etiqueta con el destino
- Capacidad de hasta 20 kg

3. Organización de los documentos a trasladar dentro de los envoltorios

Los documentos objeto de traslado se dispondrán dentro de la bolsa plana de nylon. Cada uno de estos sobres estará identificado con el nombre del destinatario y su origen con una etiqueta impresa, que incluirá los datos de la biblioteca destinataria según la codificación empleada por el Servicio de Bibliotecas.

En los casos como la Central del Préstamo y Servicios Especiales (CEPSE), o aquellos nodos con mayor volumen y frecuencia de valijas, las bolsas planas de nylon se colocarán dentro de los contenedores rígidos de plástico, que serán transportados de esta forma. En este sentido, toma especial relevancia el hecho de que los contenedores se puedan apilar, ya que de esta forma se facilita el transporte, pero sobre todo se evita que los materiales y documentos transportados se deterioren como sucedería si las envolturas o mochilas empleadas por las valijas fueran de materiales flexibles.

4. Cubetas y jaulas a disposición de los destinatarios

La empresa adjudicataria está obligada a dejar en el ente donde realiza la recogida el mismo número de cubetas y jaulas necesarias para el traslado de documentos en cada momento.

5. Logística de las valijas (horarios y entregas)

Por lo que respecta a los horarios de recogida y entrega de los envíos, siempre se realizarán con una antelación mínima de 30 minutos al horario de cierre de la biblioteca. A efectos informativos debe tenerse en cuenta que el horario más habitual es de tarde entre las 15.00 y las 20.00, la información específica de apertura de cada biblioteca se entregará a la empresa adjudicataria

- En períodos de vacaciones de Navidad y Semana Santa se adecuará la mensajería a los días de apertura de las bibliotecas, según las indicaciones proporcionadas por la propia biblioteca.
- Durante el verano se mantendrá el servicio en todas las bibliotecas que queden abiertas, con la adaptación a los horarios previamente informados en la empresa adjudicataria.
- En el caso de otras fiestas laborales (según calendario y/o locales) que coincidan en los días en que se da el servicio, éste se realizará al día siguiente, exceptuando el caso de que la fiesta sea en viernes, que se pasará el servicio al lunes.

6. Resolución de incidencias

- En cuanto a la resolución de las incidencias, la empresa adjudicataria tendrá una única persona interlocutora con un teléfono móvil disponible, de lunes a viernes de 9.00 a 20.30, para dar respuesta a las bibliotecas y al resto de órganos involucrados en la prestación. de este servicio, que también se indicarán, sobre cualquier tipo de incidencia que pueda producirse.
- Las incidencias que supongan que no se han podido entregar las maletas el día asignado deberán resolverse y motivarse dentro de las 24 horas siguientes.
- Cuando la empresa proveedora detecte alguna duda o error en los sobres (por ejemplo, a causa de una dirección incorrecta o ilegible), se pondrá en contacto con la biblioteca proveedora para averiguar el destino.

4.1.9. Servicios adicionales:

Los servicios objeto de la licitación pueden comportar la demanda por parte del cliente de diferentes servicios adicionales, los cuales ineludiblemente, deben ser prestados y garantizados con base legal por las empresas ofrecedoras.

Estos servicios adicionales están relacionados en el modelo de proposición económica en el **anexo núm. 6.8 del PCAP** y se facturarán de acuerdo con los precios unitarios ofrecidos por la empresa.

Retorno de información (Sistema SICER o equivalente)

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de un sistema de **retorno de información** que permita el control y seguimiento automatizado por parte del cliente de los procesos de distribución y entrega de sus envíos de notificaciones y cartas. Este sistema permitirá, en su caso, el tratamiento de los ficheros generados por el sistema de tramitación que utilice la Administración contratante y ofrecerá ficheros de retorno adecuados para su procesamiento automático. El intercambio de información entre ambas plataformas será diario ya través de un canal seguro y con carácter fehaciente, que permita identificar los envíos mediante remesas y consultarlos desde la plataforma.

La información que se facilita al remitente es el resultado final del envío y fecha en que se produce. El resultado final de las cartas/notificaciones serán, como mínimo, los siguientes:

- Entregada/practicada: si la carta/notificación ha sido correctamente entregada al destinatario, indicando si se le ha entregado en su domicilio o si éste la ha retirado de la oficina del operador postal
- Dirección incorrecta: si la dirección es insuficiente o inexistente
- Desconocido/a: el destinatario no reside actualmente en esa dirección
- Fallecimiento.
- Rechazado/a: cuando se deje constancia de la identidad y firma del interesado/a, o de su representante

- Ausente: cuando no se encuentra ninguna persona en el domicilio o no figura ningún nombre en el buzón y no se facilita información sobre el destinatario
- Ausente (no se hace cargo): cuando un tercero no titular no acepte la entrega
- No se hace cargo: cuando no se deje constancia la identidad del interesado
- Depositado en el buzón carta ordinaria o aviso
- No entrada en lista: cuando han transcurrido 7 días naturales, y el destinatario/a no se presenta para su recogida

La empresa adjudicataria del lote núm. 2 deberá ponerse a disposición de las entidades destinatarias que utilicen el sistema SICER o equivalente para cubrir los requerimientos que éstas necesiten, para el tratamiento de los envíos. El sistema de control que ofrezca la empresa adjudicataria permitirá tratar separadamente la información que corresponda a remesas que presenten singularidades especiales, mediante la asignación de identificadores distintos para la propia entidad contratante.

Se adjunta como **anexo núm. 4 del PPT** los requerimientos para el seguimiento de los envíos masivos que actualmente requiere alguna unidad destinataria, así como la tipología de código de barras utilizada. La empresa adjudicataria adaptará sus aplicaciones informáticas a las necesidades de la Administración, de forma homogénea y consensuada.

Prueba de entrega electrónica (PEE)

La **Prueba de entrega electrónica** (PEE) constituye la prueba de la entrega del envío y sustituye el Aviso de recibo (AR) en papel dado que engloba el acuse de recibo tradicional, así como la informatización, clasificación y custodia de estos, por lo que el PEE tendrá forma informatizada y la unidad remitente no necesitará imprimir previamente el acuse de recibo y adjuntarlo a cada envío.

El archivo que hace posible la PEE es un archivo en formato XML, eXtended Markup Language, que contiene la información del hecho final y la información de los intentos de entrega de un envío, al que se añade un código seguro de verificación (CSV). Además, incluye la imagen de la firma digital asociada al envío, cuando se entregue correctamente, en formato Base64, y está firmada digitalmente con un certificado reconocido que garantiza la autenticidad e integridad del documento (S3C). El código seguro de verificación (CSV) debe permitir comprobar cualquier PEE enviada por una persona cliente con el original almacenado por la empresa proveedora de servicios postal.

El formato del archivo XML debe corresponderse con el formato que los facturables/detallables que utilizan este servicio adicional tienen especificado.

Las fases de un envío, vistas desde el prisma de la PEE, son las siguientes:

- Previa a registro: para poder recibir una PEE de un envío, la persona cliente del facturable/detallable debe cumplimentar la fase previa al registro mediante una de las diversas opciones (por ejemplo, mediante el sistema análogo en el SICER).
- Admisión: posteriormente, la persona cliente del facturable/detallable entrega el envío físico al operador postal.
- Entrega: el destinatario recibe el envío al domicilio o lo recoge en la oficina del operador postal en la que permanecía en lista y firma para dar fe de este hecho. Si no se hace posible

la entrega, también se introduce este hecho en el sistema, con los datos de día, hora y causa de la imposibilidad, como una de las descritas en el procedimiento de notificación.

- Recogida de la firma: la persona empleada del operador postal que interactúa con la persona destinataria cuando ésta recibe el envío recoge los datos de la entrega (día, hora, lugar, si estaba en lista, si estaba en domicilio en la 1^a entrega, si estaba en domicilio en la 2^a entrega, identificación de la persona que recibe mediante NIF o NIE o equivalente y nombre y apellidos, etc.) y la firma de la persona que recibe.
- Creación de la PEE: los datos de todo el proceso establecidos en las 4 fases anteriores, con la digitalización correspondiente si se hace menester de cada una de ellas, se añaden a la PEE en el formato XML que se proporcionará y almacenan en el sistema de bases de datos del operador postal.
- Envío de la PEE: el facturable/detallable recibe la PEE mediante sFTP, secure File Transfer Protocol, o sistema alternativo consensuado con el facturable/detallable. La PEE puede enviarse en formato PDF en su caso y ha habido un consenso entre el facturable/detallable y el operador postal, o en otro formato que ambas partes acuerden.

Aviso de Recibo (AR)

Prueba de entrega del envío realizado, en formato papel, en el que constará la fecha de entrega, identificación y firma de la persona que se hace cargo del envío y del trabajador de la empresa adjudicataria que realiza la entrega. Los datos que deben constar en el aviso del recibo deberán respetar lo señalado en los apartados anteriores. Siempre debe reflejarse como mínimo, en caso de no entrega, la causa, la fecha y la hora exacta del intento, firma e identificación del empleado del operador postal.

En caso de que haya habido un segundo intento, este contenido mínimo incluirá, además, la fecha y hora exacta de los dos intentos y la anotación de que se dejó aviso de intento de entrega o nota informativa en el buzón. Y si con estos dos intentos no ha sido posible efectuar la entrega, incluirá el motivo de no poder realizarlo. La carencia de alguno de estos datos podrá dar lugar a la aplicación de las penalizaciones descritas en el apartado 4 del anexo núm. 10 del PCAP.

4.2. Clasificación y codificación de los envíos

4.2.1. Clasificación de los envíos

La clasificación de los productos postales que conforman el lote núm. 3 es la que se detalla en este apartado.

Quedan incluidos **todos los tramos de peso** para cada uno de los productos, así como los **destinos** (Nacional: Local, Destino 1 y Destino 2; Nacional: Zonas; Internacional: Zonas).

En lo que concierne al apartado **Nacional** de las cartas ordinarias y resto de productos postales, se entiende por **Local** aquel que tiene origen y destino en el mismo municipio; como **Destino 1**: capitales, administraciones y poblaciones de más de 50.000 habitantes, con los códigos postales que se relacionan en el **anexo núm. 6 del PPT**; y el resto de los municipios, serán tratados como **Destino 2**.

En cuanto al apartado **Internacional**, en lo que se refiere a las cartas ordinarias, se distinguen 3 zonas: **Zona 1** Europa incluido Groenlandia (excluido Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia); **Zona 2** el resto de los países no incluidos en Zona 1 y Zona 3; y **Zona 3** Australia, Canadá, EE. UU., Japón, Nueva Zelanda y Rusia.

Para el resto de los productos, se entiende como **Zona 1** Europa con la inclusión de Groenlandia, y como **Zona 2** el resto del mundo.

Por otra parte, en lo que se refiere al apartado *Nacional*, en cuanto a los paquetes postales, se entiende como **Zona 1** los envíos dentro de la misma provincia; como **Zona 2** los envíos a provincias que limiten con la provincia desde donde se envía; como **Zona 3** los envíos al resto de la Península Ibérica del estado; como **Zona 4** los envíos a las Islas Baleares, Ceuta y Melilla; y como **Zona 5** los envíos a las Islas Canarias.

Y en relación con el apartado de paquetería internacional (tanto en el envío económico como el urgente): la **Zona A** incluye Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, República Checa, Eslovenia, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Italia, Lituania, Luxemburgo, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, Suecia, Gibraltar, Suiza, Noruega e Islandia, como **Zona B** Marruecos, Argelia y el resto de países de Europa no incluidos en la Zona A, como **Zona C** América, como **Zona D** Asia y Oceanía, y como **Zona E** África excepto Marruecos y Argelia.

1.- Cartas ordinarias:

1.	1.	Nacionales
1.	1.	1. Ordinarias locales
1.	1.	2. Ordinarias interurbanas
1.	1.	3. Certificadas locales
1.	1.	4. Certificadas interurbanas
1.	2.	Internacionales
1.	2.	1. Ordinarias
1.	2.	2. Certificadas
1.	3.	Servicios adicionales
1.	3.	1. Aviso de recibo

1.	3.	2.	Aviso de recibo electrónico (PEE)
----	----	----	-----------------------------------

2.- Paquetes postales:

2.	1.	Nacionales		
2.	1.	2. Paquete Nacional hasta 72 horas		
2.	1.	2. 1. Servicios adicionales		
2.	1.	2.	1.	1. Aviso de recibo electrónico
2.	1.	2.	1.	2. Gestión de Entrega
2.	1.	2.	1.	3. Reembolsos
2.	1.	2.	1.	4. Entrega exclusiva al destinatario
2.	1.	2.	1.	5. Fecha de entrega determinada
2.	1.	2.	1.	6. Entrega en franja horaria
2.	2.	Internacionales		
2.	2.	1.	Estándares	
2.	2.	2.	Urgentes	
2.	3.	Servicios complementarios		
2.	3.	1.	Seguro	

3.- Burofax y burofax online

3.	1.	Nacionales		
3.	1.	1. Entre oficinas de depósito y terminales de usuarios de telefax		
3.	1.	2. Entre oficinas de depósito, con urgente entrega en el domicilio del destinatario		
3.	1.	3. Burofax a través de depósito online		
3.	1.	4. Servicios adicionales		
3.	1.	4.	1.	Aviso de recibo o prueba de envío electrónico
3.	1.	4.	2.	Copia certificada (certificación del contenido del burofax)
3.	2.	Internacionales		

4.- Libros

4.	1.	Nacionales		
4.	2.	Internacionales		

5.- Diarios y publicaciones:

5.	1.	Nacionales		
5.	2.	Internacionales		

6.- Publicidad y catálogos:

6.	1.	Nacionales		
6.	1.	1.	Publiccorreo	
6.	1.	2.	Envíos publicitarios sin dirección	
6.	2.	Internacionales		
6.	2.	1.	Publiccorreo	

6.	3.	Envíos publicitarios sin dirección
----	----	------------------------------------

7.- Valijas:

7.	1.	Nacionales de lunes a viernes
7.	1.	1. Una vez por semana
7.	1.	2. Dos veces por semana
7.	1.	3. Tres veces por semana
7.	1.	4. Cuatro veces por semana
7.	1.	5. Cinco veces por semana

8.- Otros servicios complementarios:

8.	1.	Seguro
8.	2.	Entrega a domicilio de apartados postales
8.	3.	Reembolso
8.	4.	Recogida a domicilio de entregas
8.	5.	Certificaciones

4.2.2. Codificación de los productos

La codificación de los productos que conforman el lote núm. 3 es la siguiente:

Más allá de lo que consta descrito en el **anexo núm. 4 del PPT**, en cuanto a la codificación de las notificaciones en cuanto a un sistema equivalente al SICER, la forma de identificar en general con un número de referencia los envíos, tanto por este sistema como por el sistema informático para gestionar los albaranes y las facturas y cualquier otro sistema informático relacionado con este AM, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

En cuanto al número de referencia del envío, que es el que identifica de forma única y exclusiva este envío, habrá dos posibilidades:

- Las empresas adjudicatarias proporcionarán etiquetas adhesivas con números de referencia correlativos y únicos a los pormenorizados relacionados en el anexo 2 del PPT, para que el personal del detallable enganche este adhesivo en la parte externa del envío y que así se identifique de forma exclusiva cada uno de los envíos que se realicen.

Estos números de referencia se codificarán con el formato CDXXXXXXXXXXXX, donde CD es constante y XXXXXXXXXXXX es un número de 11 cifras correlativo y único por cada etiqueta, que identifica únicamente el envío en las relaciones entre el facturable y el detallable y la empresa adjudicataria.

Por el reverso del adhesivo estará la parte que se engancha, y el anverso se dividirá en cuatro partes independientes. Dos de estas partes serán idénticas, se podrán desprender y pegar a su vez, y contendrán sólo el número de referencia y el código de barras asociado. Una tercera parte contendrá el número de referencia, se podrá desprender y pegar a su vez y contendrá el código de barras asociado y un rectángulo vacío en el que

una persona podrá firmar. La cuarta parte será el que restará del adhesivo original, conteniendo también el código de barras y el número de referencia.

- Las entidades detallables podrán sustituir la anterior forma de codificar los envíos mediante un código interno y único que identifique únicamente un envío, siempre y cuando se coordine con la empresa adjudicataria para que no exista una colisión de códigos de referencia. En los casos en que los detallables usen esta opción, en el envío se verá de forma clara, sin impedimentos, ese número de envío, por ejemplo, a través de la ventana del sobre cuando el envío se envíe mediante sobre. La forma de codificar este número de envío se establece en el tercer punto del **anexo núm. 4 del PPT**.

4.3. Plazos de entrega

Los plazos máximos de entrega son los que se relacionan a continuación, y empezarán a contar desde la misma fecha de su retirada de las dependencias de las entidades destinatarias de este Acuerdo marco o desde su depósito en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria. En la entrega, el adjudicatario firmará un recibo justificativo de los envíos entregados.

1.- Cartas ordinarias:

2.	1.	Nacionales	
2.	1.	1. Ordinarias locales	48 h
2.	1.	2. Ordinarias interurbanas	72 h
2.	1.	3. Ordinarias urgentes locales	24 h
2.	1.	4. Ordinarias urgentes interurbanas	24 h
2.	2.	Internacionales	
2.	2.	1. Ordinarias	Europa, 4 días. Resto, 8 días.

2.- Paquetes postales:

2.	1.	Nacionales	
2.	1.	1. Estándares (carácter certificado con entrega a domicilio incluido)	Local, 72 h Resto, 72 h
2.	1.	2. Urgentes	De 24 a 48 h
2.	2.	Internacionales	
2.	2.	1. Económico	De 8 a 10 según destinos
2.	2.	2. Urgentes	De 4 a 8 según destinos

3.- Burofax y burofax online

3.	1.	Nacionales	24 h
3.	2.	Internacionales	24 h

4.- Libros

4.	1.	Nacionales	4 días
4.	2.	Internacionales	De 4 a 8 días según país

5.- Diarios y publicaciones:

5.	1.	Nacionales	Local 48 h. D1 3 días. Resto 6 días
5.	2.	Internacionales	De 3 a 8 días según país

6.- Publicidad y catálogos:

6.	1.	Nacionales	6 días
6.	2.	Internacionales	Hasta 8 días según país

7.- Valijas:

7.	1.	Nacionales	Entre el momento de salida del punto de partida y el de llegada al punto de partida transcurren 24 h
----	----	------------	--

8.- Servicios adicionales:

8.	1.	Aviso de recibo electrónico (PEE)	5 días
8.	2.	Aviso de recibo	Entre 5 y 7 días

QUINTA - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS EN EL LOTE NÚM. 4

Las actividades a realizar por parte de la empresa adjudicataria del lote núm. 4 se corresponden con los servicios de composición e impresión de la documentación, impresión de los sobres, ensobrado y entrega al operador postal de las notificaciones y comunicaciones administrativas que deben entregarse a las personas interesadas y que se generan a partir de un BackOffice (Sistema de información) integrado con el Gestor de Salidas Corporativo (GS) para la notificación electrónica y postal.

5.1. Disposiciones específicas del lote núm. 4 (tratamiento masivo previo)

- Documentos objeto del contrato

Los documentos objeto de este lote son las notificaciones administrativas, que se envían al GS, siguiendo un protocolo de envío estandarizado.

Estos documentos se componen a partir de plantillas sobre las que se imprimen determinadas variables. Éstos se engloban en diferentes actos administrativos a notificar.

El número de hojas a imprimir y ensobrar es variable para cada notificación, dado que pueden incluir uno o varios documentos

El contenido de cada notificación se compone de un número “n” de hojas, que se envían íntegramente en un archivo PDF en estado final (listo para la impresión), y una carátula que el adjudicatario deberá producir e incorporar a partir de una plantilla -de entre dos plantillas posibles- y determinadas variables, incluidas en el archivo XML de mensajería que acompaña a cada solicitud de notificación/cada lote de trabajo o remesa. Dentro de estas variables, se encuentra la del idioma (catalán o castellano), que condiciona la plantilla carátula a utilizar.

- **Suministro de papel, sobres y resto de material**

Se incluye en este lote el suministro de papel tamaño DIN-A4, reciclado y de 80 g, y de sobres tamaño C5 y C4, de color blanco, personalizados y con doble ventana, y la impresión a una tinta. El formato con doble ventana deberá respetar el formato del **anexo núm. 10** de este pliego, de acuerdo con el Programa de Identificación Visual de la Generalitat de Catalunya:

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

Las notificaciones se generarán mediante el GS, que enviará los envíos en formato PDF o XML y también un archivo guía para que se genere una carátula para adjuntar a estas notificaciones. Se adjunta como **anexo núm. 11 en el PPT** el documento de texto con las especificaciones para la construcción del fichero guía que se utiliza para enviar la información de las carátulas al operador adjudicatario. Los adjudicatarios deben disponer de un stock mínimo, para hacer frente a demandas no planificadas. El volumen de este stock mínimo se deja a criterio de los adjudicatarios, pero la carencia de material no será motivo para el incumplimiento de los plazos de entrega de los trabajos.

- **Integración con el Gestor de Salidas Corporativo (GS)**

Para prestar el servicio, la empresa adjudicataria deberá desarrollar o adaptar su software para su integración con el GS, para la impresión y ensobrado de las notificaciones postales según las indicaciones de la Administración contratante

5.2. Condiciones de prestación del servicio

- **Diseño de documentos**

En caso de necesidad de creación de nuevos documentos o la modificación de los documentos existentes, no se generará ningún cargo adicional. Concretamente, no generará cargo alguno el cambio de redactado o de la disposición de los textos en el documento, o de los campos variables, los cambios de atributos de textos fijos y variables, imágenes, ni tampoco la supresión o la introducción de documentos nuevos.

Se facilitarán al adjudicatario las imágenes gráficas del logo que formen parte de los sobres y carátulas de los documentos en formato JPG, en versión catalana o castellana. La propiedad intelectual de estos diseños es de la administración contratante. No se puede hacer uso total o parcial de estos diseños sin autorización por escrito. El adjudicatario está obligado a enviar a la administración contratante, siempre que ésta lo solicite, una muestra del resultado de la composición para hacer su validación.

- Envío y formato de los datos a imprimir

- La Administración contratante generará remesas de impresión (consistentes en un número de notificaciones de entre 1 a "n") que quedarán depositadas en un directorio al que podrá acceder el proveedor adjudicatario de este contrato mediante SFTP (protocolo de transferencia de archivos seguro). La empresa adjudicataria deberá proporcionar las cuentas SFTP que se requieran, reservándose la Administración el derecho de utilizarlas o proporcionar unas propias.
- A partir de los datos de la remesa, el proveedor adjudicatario deberá realizar la composición gráfica de la carátula incorporando los datos contenidos en el fichero XML que previamente habrá recibido, y devolverá al GS los ficheros generados en formato PDF por el mismo medio.
- La empresa adjudicataria imprimirá la carátula y el/los documento/s de notificación (fichero PDF), ensobrará, preparará los listados y todos los documentos necesarios y entregará el envío al operador postal.
- El operador postal devolverá directamente a la Administración contratando los sobres devueltos. Los ficheros SICER de retorno se envían al GS (fichero/s XML con metadatos y documentos digitales de los acuses de recibo en formato PDF con el resultado de las notificaciones practicadas y/o devueltas).
- La empresa adjudicataria logra el compromiso de acceder, un mínimo de dos veces a la semana, al directorio compartido y recuperar estos archivos en el caso de la transmisión de archivos por SFTP.
- Los archivos de remesas en XML que deban ser objeto de tratamiento por los sistemas descritos en los apartados anteriores requerirán un tratamiento de composición de los datos incluidos en los archivos XML con la carátula concreta a la que se refieren.
- Ante la eventual imposibilidad de transmitir los archivos electrónicamente, habrá que contemplar la posibilidad de realizar el envío de datos en soporte físico (DVD). En este caso el servicio de mensajería o transporte del soporte irá a cargo de la empresa adjudicataria.
- Una vez procesada la remesa se devolverá una respuesta al GS con el resultado positivo de la impresión de las notificaciones o el correspondiente código de error identificación de la circunstancia anómala.
- Actualmente los códigos de error a identificar y comunicar al GS son los mostrados en la siguiente tabla:

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 ocurrir porque al nombre del fichero se le concatena un <i>timestamp</i> .
3	Fichero Guía ausente	No es tracta la remesa	No pot ocurrir porque el GS incluye siempre un fichero Guía en el ZIP.
4	PDF en ZIP pero no en Guía	Es genera un registro para cada PDF afectado. Primer el código de error, después el nombre del PDF separado por <i>;</i> . No se genera la carta ni se continua procesando la remesa.	No realiza ninguna acción adicional*
5	PDF en Guía pero no en ZIP	Ideas que en 4	Comprobar si existece el PDF en el GS. Si no existece, retornar error al requeridor.
6	PDF corrupto	Ideas que en 4	Retornar error al requeridor
7	Otros	N/A	N/A
8	Cancelada	Ideas que en 4	Retornar error al requeridor
404	Caràtula no trobada	Ideas que en 4	Retornar error al requeridor

Este listado puede evolucionar con nuevos códigos de error que habrá que contemplar y comunicar por igual.

- Requerimientos técnicos en cuanto a la impresión

La impresión debe estar en sistema láser, a dos caras y con una resolución mínima de 300 ppp.

Los datos del destinatario a efectos de notificaciones electrónicas realizadas por el operador postal deberán poder leerse partiendo de la lectura del código de barras del documento PDF (que será visible en la ventanilla del sobre), cumpliendo con los requerimientos SICER del operador postal.

La adjudicataria debe aplicar un sistema de control de calidad que compruebe que realmente los datos impresos corresponden al documento a ensobrar.

- Manipulación y distribución de las notificaciones

La empresa adjudicataria debe garantizar el correcto ensobrado en todos los casos.

Los documentos deben doblarse y sobrar con sobre tamaño C5, o en su caso C4, donde constará impreso PEE (prueba de entrega electrónica).

Todas las notificaciones traerán un número exclusivo de referencia. La empresa adjudicataria debe llevar un control exhaustivo de todas las remesas de notificaciones y debe estar en disposición en todo momento de poder informar sobre su estado real de tramitación.

- Los ficheros SICER o equivalente serán entregados por el adjudicatario, por lo que éste debe tener experiencia en creación y gestión de este tipo de ficheros.
- La empresa adjudicataria elaborará tres listados de las notificaciones que se entregan en cada remesa: uno para la administración emisora, uno para el operador postal y otro para él.

- Transporte y entrega del material impreso

La empresa adjudicataria debe manipular y entregar los documentos, junto con el fichero SICER o equivalente (si así se determina), en el centro de admisión del operador postal a según las siguientes especificaciones:

- Entrega de las notificaciones clasificadas y diferenciadas según destino, por provincias y capitales de provincia, de acuerdo con los criterios que facilitará el operador postal.
 - Las notificaciones con destino al extranjero deben entregarse como certificados internacionales.
 - La empresa adjudicataria se adaptará a las posibles modificaciones en las especificaciones de manipulación y entrega de los documentos que determine el operador postal, sin que pueda repercutir su coste a la Administración contratante.
- **Regreso de la información del proceso del tratamiento de las remesas de las notificaciones a GS**

La empresa adjudicataria entregará un archivo por remesa en el que se devolverá el documento PDF resultado de cada composición realizada adjuntando este documento al archivo XML con los metadatos.

Una vez realizado el proceso de impresión la empresa adjudicataria debe realizar la actualización, en todo momento, del estado del proceso de tratamiento de las remesas de las notificaciones al GS, generando los ficheros de respuesta en el formato acordado y en el próximo envío de datos al SFTP de intercambio definido.

Asimismo, la empresa adjudicataria debe enviar a la Administración contratante el justificante del depósito de cada remesa al operador postal, a medida que éste se vaya haciendo.

- **Repeticiones de documentos**

El adjudicatario está obligado a repetir aquellas notificaciones que se le soliciten. Se pueden solicitar repeticiones por diversas causas: errores en la composición del documento, pérdida, rotura, etc. El adjudicatario debe disponer de un sistema que le permita realizar estas recuperaciones a partir de los archivos entregados a través del GS.

Se podrán pedir repeticiones de documentos durante el período de vigencia del contrato.

Las remesas de repeticiones producidas por incidencias del adjudicatario no representarán coste alguno por la Administración contratante.

- **Volumetrías**

Las cantidades descritas en este Pliego se estiman de máximos, y no representa ninguna obligación por parte de la Administración contratante.

Los datos estimados de volumetrías anuales se informan en el **anexo núm. 6.8-D de la oferta económica**.

- Sistema de comunicaciones

En caso de que el GS determine que la empresa adjudicataria no suministre las cuentas de sFTP, la empresa adjudicataria debe disponer de un acceso a Internet con un amplio de banda mínimo de 4 Mb, y del equipamiento necesario para establecer una conexión segura a través de Internet. El equipo puede consistir en un cliente VPN software, un cliente VPN hardware o cualquier otro hardware que soporte IPSec.

Sobre esta conexión la empresa adjudicataria ejecutará un cliente sFTP para acceder al servidor sFTP que se determine por el GS, donde podrán acceder a todos los archivos necesarios.

- Horario y plazos de entrega

El envío de archivos mediante sistema de comunicaciones será de 8 a 20 horas, de lunes a viernes. El calendario de festivos será el aprobado anualmente por la Generalitat de Catalunya.

El plazo máximo de entrega de un lote de trabajos en el operador postal es de **3 días hábiles** contados a partir de la entrega de los datos por parte del GS.

- Control de calidad

La Administración contratante se reserva el derecho de establecer los controles de calidad que crea oportunos a fin de garantizar la calidad del trabajo motivo del presente contrato.

En caso de que una partida de impresiones resulte defectuosa, el adjudicatario se compromete a repetirla de inmediato sin coste alguno para la Administración contratante. El hecho de que se esté repitiendo una partida defectuosa no suspende el régimen del procedimiento descrito en el punto pertinente, debiéndose cumplir los plazos de entrega establecidos.

Cualquier incidencia significativa producida durante el transcurso de la prestación del servicio, debe comunicarse inmediatamente a la Dirección General de Servicios Digitales y Experiencia Ciudadana para tomar las medidas adecuadas.

5.3. Otras obligaciones de las empresas adjudicatarias del lote núm. 4

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar que, en todo momento, exista un equipo de trabajo en activo capaz de realizar los servicios contratados dentro de los plazos estipulados.

La empresa adjudicataria será la única responsable de las condiciones de ejecución del trabajo en todo lo relacionado con la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores (Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y su reglamentación).

El adjudicatario asignará a un interlocutor que será el encargado de recoger y gestionar todas las instrucciones o reclamaciones de la Administración contratante relacionadas con los servicios contratados.

El interlocutor de la empresa adjudicataria informará en tiempo real a la Administración contratante de cualquier incidencia que altere la buena ejecución del servicio, al tiempo que se compromete a seguir las instrucciones que la Administración contratante indique.

Será obligación de la empresa adjudicataria la elaboración de cualquier informe técnico que le sea solicitado por la Administración contratante en relación con el objeto de este contrato.

Cualquier modificación por iniciativa de la empresa contratada en las técnicas y procedimientos de los servicios establecidos en el momento de la firma del contrato deberá ser previamente aprobado por la Administración contratante.

El adjudicatario se responsabilizará y resolverá con carácter de urgencia y sin coste adicional para la Administración contratante las incidencias o problemas a él imputables.

5.4. Medidas operativas de seguridad

Los adjudicatarios dispondrán en sus locales de toda la infraestructura necesaria. Además, estarán obligados a cumplir las siguientes medidas operativas de seguridad:

- Elaborarán un documento donde se describa detalladamente qué procesos se realizan desde la recepción de los archivos a tratar y hasta su destrucción o retorno de los soportes a la Administración contratante, quien es el responsable de cada uno de ellos y las personas que pueden intervenir.
- Sus locales dispondrán de las medidas de control de acceso que impidan la entrada de personas ajena a la empresa.
- Los soportes que tramita la Administración contratante para su procesado e impresión estarán guardados de tal forma que sólo tengan acceso a los mismos las personas estrictamente necesarias para realizar los trabajos motivo de este contrato. Siempre existirá una lista actualizada de personas autorizadas a acceder al sitio de almacenamiento de estos soportes.
- Tendrán implementado un control de acceso a sus sistemas de información que controle que sólo el personal autorizado definido en el documento de procedimientos tiene acceso a los archivos necesarios para la realización de los trabajos definidos en este pliego. Esto incluye tanto los archivos remitidos por la Administración contratante como aquellos archivos auxiliares o intermedios que fuera necesario generar.
- La Administración contratante se reserva el derecho de realizar una auditoría de seguridad de datos en la instalación del adjudicatario, que está obligado a facilitar en todo momento la labor de los auditores. En caso de que se detectaran anomalías importantes y no se corrigieran o dificultara la labor de los auditores, la Administración contratante podrá exigir responsabilidades por estos incumplimientos.
- Los archivos de la Administración contratante objeto de este contrato no pueden ser incluidos en las copias de seguridad que el adjudicatario realice de sus sistemas de información, ni pueden ser copiados por otra razón que para realizar los procesos necesarios para la ejecución de los trabajos objeto de este pliego.

- Una vez realizados los trabajos objeto de este pliego técnico, los archivos residentes en los sistemas de información del adjudicatario serán borrados de forma que sean irrecuperables, y las copias sobre soporte devueltas a la Administración contratante tal y como indica el artículo 33.3 de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD).
- Todas las hojas impresas que no se entreguen a destino (pruebas, errores, mala calidad de la impresión, etc.) serán tratadas con el mismo nivel de confidencialidad y seguridad y, por tanto, destruidas. La destrucción debe realizarse en las mismas instalaciones que las de la manipulación de los documentos según la norma DIN 66399 con un nivel de seguridad P3 o superior.
- El adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad de todos aquellos datos y documentos que serán tratados en sus instalaciones. Accederán exclusivamente a las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a este contrato y todas ellas serán advertidas del carácter de información confidencial y reservada, tal y como se define en el artículo 5.1 de la LOPDGDD.

SEXTA – CONDICIONES DE EJECUCIÓN COMUNES A LOS LOTES 1, 2 Y 3

6.1. Condiciones de ejecución de los servicios

De acuerdo con la cláusula sexta del PCAP, la ejecución de los servicios postales de este Acuerdo marco se regirá en todo lo establecido en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como la normativa reglamentaria sectorial de aplicación: servicio postal universal, acceso a la red postal, autorizaciones administrativas singulares, notificaciones administrativas y otros servicios recogidos en este pliego.

La empresa adjudicataria tendrá que poner todos los medios materiales y humanos que sean necesarios para cumplir los plazos establecidos en este pliego. La Administración podrá realizar controles internos aleatorios del grado de cumplimiento de los plazos de entrega. En caso de que se detecten situaciones perjudiciales para la Administración derivadas de retrasos en las entregas, se pondrá en conocimiento de la empresa adjudicataria, a fin de que lo pueda subsanar, sin perjuicio de la posibilidad de imponer las penalidades que correspondan.

Asimismo, las empresas adjudicatarias detallarán la relación de servicios que se realizarán por medios propios y los que se realizarán por medios ajenos.

Por otra parte, además de llevar a cabo estos servicios, las empresas adjudicatarias proveerán las aplicaciones informáticas que los facturables/detallables requieren para seguir la ejecución del contrato adaptándose a lo que éstos tienen en el momento de la adjudicación. Entre éstas, al menos están las siguientes:

- Sistema para la gestión de la información y control de las notificaciones, equivalente al SICER.

- Sistema on-line para el seguimiento de los envíos mediante entre otros el número de referencia descrito en los apartados de este pliego relativos a la codificación de los envíos de cada lote respectivo.
- Sistema on-line para que los facturables/detallables se descarguen sus albaranes.
- Envío, además de la factura, del detalle de esta en formato csv a los facturables/detallables para que el personal de éstos pueda comprobar y validar los envíos realizados.
- Sistema on-line para reclamar y bajar los certificados de entrega de notificaciones o acuse extraviados.

Para que sean válidos, si realmente el acuse de recibo consta en el sistema informático del operador postal y lo que ha ocurrido es la pérdida de la notificación o acuse de recibo, la herramienta permitirá imprimir un informe firmado electrónicamente por el operador postal en el que conste la identificación del envío o el acuse de recibo extraviado, los datos que constan en el sistema de información del operador postal en cuanto en el elemento extraviado, y una motivación de la creación de este informe en base a la pérdida del elemento original.

- Programa informático para gestionar los envíos del préstamo interbibliotecario permita al mismo tiempo un seguimiento detallado del estado de los envíos, así como la evaluación estadística. Ambos datos deben permitir ajustar el sistema a la realidad de las necesidades como valoración específica del servicio. La empresa adjudicataria estará obligada a aportar información de seguimiento, en las siguientes condiciones:

- Informe de seguimiento en cada centro gestor, deberá incluir la siguiente información:
 - 1) Número de valijas por biblioteca
 - 2) % incidencias y tipología
 - 3) Promedio de plazo de entrega
- Información de seguimiento de carácter genérico por municipio.

Ambos informes tienen carácter mensual, debiendo presentarse a los órganos destinatarios que se indicarán dentro del mes siguiente a la finalización del período objeto del informe.

Cualquier aplicación que hoy en día las entidades destinatarias de este Acuerdo marco utilicen para gestionar las prestaciones derivadas del mismo.

La empresa se compromete a prestar todos los servicios de cada uno de los lotes a los que se presente en el Acuerdo marco. Asimismo, deberá garantizar la distribución en todo el territorio de Cataluña, ya sea preferentemente con medios propios o con medios ajenos. Deberá identificarse en el exterior de los sobres y paquetes qué empresa ha enviado el envío.

Una vez adjudicado, la Administración pondrá a disposición del adjudicatario una relación de entidades receptoras de los servicios postales objeto de licitación, correspondientes a los departamentos, organismos públicos, entidades y organismos vinculados o dependientes de la Administración de la Generalitat y también el resto de las entidades participadas por esta e

instituciones que participen en el Sistema Central de Adquisiciones y que serán las pagadoras de los servicios objeto del Acuerdo marco. Esta relación de datos incluirá: nombre, dirección, código postal y la población a la que pertenecen, teléfono, fax, persona de contacto y correo electrónico.

Por su parte, la empresa adjudicataria facilitará los datos de la persona responsable del contrato, que estará a plena disposición por este cliente, actuará como interlocutor, y se hará cargo de cualquier incidencia, sin perjuicio de que la derive a la persona competente en la materia. Asimismo, se nombrará a una **persona responsable para la gestión de la facturación y se pondrá a disposición una comunicación para la atención al cliente, que estará disponible de lunes a viernes, de 8.00 a 18.00 horas**. La respuesta a la consulta debe realizarse en un plazo máximo de 24 horas. Para cada uno de estos responsables, será necesario identificar: nombre, teléfono fijo, teléfono móvil (en su caso) y dirección de correo electrónico.

Con estas entidades, el adjudicatario deberá concretar tanto la operativa del servicio (o bien la recogida en dependencias de las entidades destinatarias o bien su depósito en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria), así como los núcleos de población a los que se depositarán los envíos y se llevarán a cabo los servicios objeto del Acuerdo marco. En el caso de recogida en las dependencias de la Generalitat, ésta deberá ser, como mínimo, de una vez al día, de lunes a viernes, sin perjuicio de que se pueda establecer una periodicidad superior o inferior, en casos excepcionales, de común acuerdo. El adjudicatario se compromete a recoger y entregar los envíos a todos los municipios de Cataluña.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de todas las entidades destinatarias, vía web, un formulario (que será previamente consensuado entre las partes), que actuará como nota de entrega, a fin de que cada unidad gestora pueda cumplimentarlo y adjuntarlo en los envíos, y que será comprobado y sellado por la empresa operadora en el mismo momento, si lo deposita en una oficina, o como máximo en un plazo de 24 horas, si se recoge en la sede de la unidad gestora. No obstante, si la recogida acordada es de una periodicidad superior a la diaria, y la unidad gestora lo autoriza, la empresa podrá devolverle en el momento de la siguiente recogida. Esta nota de entrega sellada será la que servirá de referencia para validar la factura.

La empresa adjudicataria deberá disponer de unas aplicaciones informáticas que garanticen el sistema de entrega de los envíos y permitan el seguimiento y gestión por parte de las entidades destinatarias. Asimismo, deberá facilitar y fomentar el uso de éstos los envíos vía on-line, que abaratan los costes y ahorran recursos.

Asimismo, la aplicación deberá garantizar un correcto funcionamiento de la gestión de devoluciones, a fin de optimizar el envío de todos los servicios postales y garantizar el conocimiento de las unidades destinatarias las incidencias que afectan a su servicio, así como su resolución.

6.2. Red de oficinas y horario de atención

Con el fin de dar un adecuado servicio al ciudadano en la recepción de los envíos postales, así como para ejercitar los derechos a la información y presentación de quejas o reclamaciones que la ciudadanía quiera realizar con motivo de la prestación de los servicios objeto del Acuerdo marco, la adjudicataria debe disponer de una **red de oficinas de atención**

al público, con personal propio, cuya actividad esencial sea la postal, situadas a pie de calle, en un lugar de fácil accesibilidad para los ciudadanos (sin barreras arquitectónicas, según el artículo 2 de la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad y el artículo 19 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal), que no sea piso o vivienda de particular o de empresa o sede social, o local comercial dedicado a la venta al público, a fin de que las entidades destinatarias puedan depositar sus envíos y los destinatarios puedan recoger los envíos que no han sido posible entregar en mano.

Las referidas oficinas tendrán que estar perfectamente identificadas con el nombre de la empresa licitadora en un lugar visible en el exterior de ésta y tendrán que contar con trabajadores de la propia empresa licitadora.

Las empresas licitadoras tendrán que presentar, junto con la oferta, el **anexo núm. 6.5 del PCAP** con la relación de las oficinas que se compromete a adscribir al contrato, en caso de ser adjudicatario, a fin de acreditar lo requerido anteriormente. En dicha relación se detallará: el código de oficina, descripción, población, dirección, teléfono y e-mail de contacto de cada una de ellas, así como su horario de apertura al público.

Los **requisitos mínimos** son los que se relacionan a continuación:

- a) Una oficina, como mínimo, en los municipios donde estén ubicadas sedes centrales o delegaciones territoriales de los departamentos de la Generalitat de Catalunya, tal y como se indica en el anexo núm. 6.5 del PCAP.

El horario de apertura al público de estas oficinas deberá ser, **como mínimo, de 6 horas diarias**, entre las 8.00 y las 17.00 horas, en días laborables (jornada de mañana y tarde).

- b) Una oficina, como mínimo, a 20 km o menos de distancia del 99% de la población de Cataluña, en relación con el municipio de residencia de los destinatarios del servicio. En el caso de las empresas licitadoras no prestadoras del servicio postal universal, de disponer del convenio vigente suscrito con el prestamista designado único para el servicio postal universal.

Las diferentes entidades destinatarias podrán depositar sus envíos en la oficina de admisión más cercana de que disponga la empresa adjudicataria y cumplirán los siguientes requerimientos:

- Irán agrupadas por producto, tramo de peso y destino, e irán acompañadas de un albarán de entrega donde se detallará: número y nombre del cliente, número de contrato, número de unidad de facturación de unidad de coste, así como aquella otra información que se considere oportuno. Asimismo, se desglosarán por los conceptos anteriormente señalados (producto, tramo de peso y destino), así como para el tipo de envío: urgente, certificado, con servicio adicional, etc.

El adjudicatario dispondrá de una página web o aplicación informática que se facilitará a todas las unidades de coste (detallables), para poder realizar los envíos para los depósitos de envío, así como el seguimiento, en su caso, de los envíos entregados.

En las oficinas constará de forma visible el nombre de la empresa adjudicataria, a fin de evitar confusiones en los casos en los que la ciudadanía deba ir a buscar envíos que constan a depósito en lista.

Cada entidad destinataria escogerá la opción entre depositar los envíos a la oficina de su población cerca de su dirección, o que sean recogidos por la empresa adjudicataria. En caso de que una entidad destinataria esté ubicada en una población donde no haya oficina para depositar los envíos, la empresa adjudicataria le recogerá a ésta, sin coste.

Las oficinas de depósito de la empresa adjudicataria de un lote tendrán que aceptar todos los servicios incluidos en éste, de cualquiera de las entidades destinatarias, relacionadas en el anexo núm. 1 de este pliego, así como las que se puedan ir incorporando a lo largo de la vigencia del Acuerdo marco.

Asimismo, pondrá a disposición de los usuarios del presente Acuerdo marco un servicio de atención al cliente, para asistencia personalizada, con una dirección de correo electrónico y número de teléfono disponible, como mínimo, de lunes a viernes, en horario de mañana y tarde, con un total mínimo de 6 horas diarias, y con el compromiso de resolución inmediata de las dudas o incidencias, siempre que sea posible.

6.3. Puesta en marcha del servicio

Una vez adjudicado el Acuerdo marco, si la operativa que utiliza el adjudicatario comportase cambios respecto a la operativa habitual de las unidades receptoras del servicio se le comunicarán:

- La determinación de los puntos de recogida necesarios
- La franja horaria y la cadencia de las recogidas necesarias

En el caso de producirse este cambio de operativa, y antes del inicio de la prestación efectiva del servicio, el adjudicatario deberá proporcionar la formación necesaria a los usuarios, a fin de que puedan elaborar los albaranes de entrega mediante el sistema informático que ofrezca y cualquier otro tipo de formación que sea necesaria para la puesta en marcha efectiva del servicio y, también, durante la ejecución del Acuerdo marco. El tiempo máximo para realizar las acciones preparatorias previas al inicio de la prestación del servicio no podrá ser en ningún caso superior a 4 semanas, a contar desde la fecha de formalización del documento contractual del Acuerdo marco.

El adjudicatario deberá proporcionar un servicio de atención al cliente, a fin de que los diferentes operadores puedan resolver las dudas o incidencias que se produzcan, tanto durante la fase de puesta en marcha del servicio como posteriormente. el número de teléfono y la dirección de correo electrónico del servicio de atención al usuario.

SÉPTIMA – MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES (LOTES NÚM. 1, 2 Y 3)

A tal fin, para dar respuesta al elevado volumen de envíos postales generados por más de 3.300 centros de coste/emisores en todo el territorio, se entiende coherente requerir a la

empresa contratista que acredite disponer de los siguientes medios humanos y materiales adscritos a la ejecución del Acuerdo marco, ya sean propios o ajenos:

Lote	Medios humanos – personas trabajadoras (personas repartidoras, clasificadoras, conductoras, manipuladoras, técnicas y administrativas)	Medios materiales – vehículos (furgonetas, turismos, motocicletas y ciclomotores)
1	735	160
2	735	160
3	735	160

Las empresas propuestas adjudicatarias aportarán en el **anexo núm. 4 bis** la relación de la disposición de medios que se hubiesen comprometido a dedicar al Acuerdo marco.

OCTAVA – REQUISITOS PARA LA EJECUCIÓN EN MATERIA DE SEGUROS (LOTES NÚM. 1, 2 Y 3)

La empresa adjudicataria deberá tener vigentes los siguientes seguros como condición de ejecución contractual:

- Póliza de seguro de los vehículos, de acuerdo con la normativa vigente, que cubra la responsabilidad civil a terceros.
- El capital asegurado de dicha póliza de responsabilidad civil será, como mínimo, de 350.000€ por siniestro y año.
- Póliza de seguro que cubra los daños producidos en las mercancías transportadas por la empresa adjudicataria, por un valor mínimo de 100.000€.
- Póliza de seguro del almacenamiento de las mercancías contra robo, incendio y agua, por un valor mínimo de 100.000€.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar al órgano de contratación, dentro de los 15 días posteriores a la fecha de comunicación de la adjudicación, copia legitimada de las pólizas de seguros de Responsabilidad Civil suscritas, que garantice las consecuencias económicas derivadas de la responsabilidad civil que le pueda corresponder a la adjudicataria por daños, pérdidas, extravíos, por cualquier causa, de los bienes transportados. En cualquiera de estos casos, el capital a asegurar será de 30,00 € por encima o paquete, con independencia del contenido del sobre. Asimismo, deberá acreditar la vigencia de las mencionadas pólizas durante todo el plazo de vigencia del contrato, incluidas las posibles prórrogas, aportando ante el órgano de contratación, copia del recibo correspondiente al pago de esta.

En las pólizas de seguros solicitadas se preverá la renuncia a posibles reclamaciones contra la Generalitat de Catalunya, y contra otras empresas de servicios contratadas por la Generalitat.

Con independencia del seguro señalado en los párrafos anteriores, la empresa adjudicataria garantizará con una póliza específica de seguro de cobertura el transporte de bienes considerados especiales (frágiles y de valor), en concreto el material informático, mobiliario

técnico y cualquier otro si bien reúna esta consideración, si se les avisa con una antelación mínima de 24 horas, cuya prima irá, en este supuesto, a cargo del destinatario contratante del encargo de servicio.

NOVENA - SISTEMA DE FACTURACIÓN. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN (LOTES 1, 2 Y 3)

9.1. Sistema de facturación

La facturación, que será mensual y correspondiente al mes vencido, expresará el importe neto total de gasto, el impuesto sobre el valor añadido y el importe total, por cada uno de los productos y detallará cada uno de ellos, tanto por destino y por tramos de peso. Asimismo, debe incluir la descripción (número/referencia) de las notas de entrega de cada uno de los detallables asignados, señalándolo, que afectan a la factura, para los lotes núm. 1, 2 y 3.

La factura irá dirigida a la **unidad de facturación**, e incluirá el gasto de ésta más el gasto de cada una de las **unidades de coste** que tiene vinculadas donde se detallarán todos los conceptos especificados en el párrafo anterior.

La factura será en formato papel, y si la unidad destinataria lo solicita, se facilitará en soporte digital, a partir de un importe determinado, que se consensuará entre las partes.

El precio unitario de cada uno de los conceptos debe coincidir con la oferta económica presentada por las empresas a la licitación (**anexo núm. 6.8-A, B, C del PCAP**, en función del lote).

La empresa adjudicataria enviará, en formato electrónico, un resumen mensual de toda la facturación, así como resúmenes periódicos trimestrales y estadísticas anuales, tanto de volumen de gasto como de número de envíos por cliente, producto y/o por tramos de peso, a la Comisión Central de Suministros (en adelante, CCS), como responsable de la ejecución del Acuerdo marco. Esta información deberá ser enviada en un formato aprobado por la CCS y que no requiera de transformación previa para su tratamiento.

9.2. Seguimiento y control de la ejecución

El seguimiento de la ejecución del contrato se efectuará por la persona técnica responsable de la CCS, que hará también de interlocutora con los departamentos y entidades destinatarias de este Acuerdo marco.

Para garantizar la correcta ejecución del contrato y prevenir posibles incidencias, se establecen los siguientes mecanismos de control en los que intervienen los diferentes actores implicados.

Mecanismo de control	Intervinientes	Periodicidad
	<ul style="list-style-type: none">- Persona técnica responsable de la CCS- Persona responsable del contrato del departamento/entidad	Mínimo, una vez en el semestre

Reuniones de seguimiento	- Comisión de seguimiento del Acuerdo marco	Mínimo, una vez en el semestre
Informe de seguimiento	- Persona técnica responsable de la CCS - Empresa adjudicataria (emite informe)	Semestralmente

De acuerdo con las previsiones del PCAP, la Administración de la Generalitat de Catalunya establecerá los procedimientos y medios que estime oportunos para un efectivo control de la prestación del servicio. En cualquier momento, podrá efectuar encuestas sobre satisfacción del servicio, comprobaciones sobre la calidad del servicio y podrá pedir a la empresa adjudicataria cualquier información respecto a la facturación, seguimiento del pago, y ejecución del Acuerdo marco (cumplimiento de los plazos de entrega, relación y seguimiento de incidencias...), y el adjudicatario estará obligado a facilitarla.

Reuniones:

En las reuniones de seguimiento se realizará un análisis del seguimiento de la ejecución del Acuerdo marco y de su contratación basada, se analizarán los informes de satisfacción que se hayan realizado. A estas reuniones deberá asistir la persona designada por la empresa a tal efecto y los miembros de la Comisión de seguimiento a la que se hace referencia en el apartado B del Cuadro de Características del PCAP.

Asimismo, a petición de/los órganos/s de contratación afectado/s, se convocarán reuniones para la resolución de conflictos e incidencias graves que acontezcan en la ejecución de los contratos basados. A estas reuniones asistirá la persona designada por la empresa, un representante por cada órgano de contratación afectado y los miembros de la Comisión de seguimiento.

Informes de seguimiento:

La empresa adjudicataria facilitará a la CCS, con periodicidad semestral, un documento en formato excel editable, con relación a los envíos realizados. Este documento excel debe contener como mínimo la siguiente información:

- Departamentos o entidades
- Lote correspondiente al servicio prestado
- Tipo de producto/servicio postal (de acuerdo con la nomenclatura establecida en este pliego)
- Facturable, detallable, centro gestor
- Precio de cada concepto facturado
- Importes totales facturados por detallable/facturable y producto

También con periodicidad semestral, la empresa adjudicataria enviará un **informe de seguimiento** de la ejecución del contrato, donde incluirá el detalle de los **vehículos utilizados** (modelo y matrícula) que fueron objeto de valoración del Acuerdo marco en lo que respecta al criterio ambiental de la flota.

DÉCIMA - OTRAS OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS (LOTES NÚM. 1, 2 Y 3)

La empresa/s adjudicataria/s se comprometen a dar cumplimiento a las siguientes obligaciones:

- Las empresas adjudicatarias tendrán que disponer de un **servicio de atención al cliente para la resolución de incidencias**. El operador postal atenderá cualquier incidencia, queja o reclamación que pueda ser presentada por la Administración o entidad contratante en caso de pérdida, robo, destrucción, deterioro o incumplimiento de las normas de calidad de servicio. Las reclamaciones e incidencias serán atendidas, resueltas y notificadas en un plazo máximo de tres días hábiles.

Cualquier incidencia imputable a las entidades destinatarias que dificulte el cumplimiento de las obligaciones por parte de la adjudicataria, deberá ser puesta en conocimiento de las entidades receptoras del servicio, en un plazo máximo de tres días hábiles, para su consideración y resolución entre la persona responsable del departamento o entidad correspondiente y la persona responsable designada por la empresa adjudicataria. No se aceptarán, como justificación de incumplimiento de los pliegos del contrato por parte de la adjudicataria, los incidentes no comunicados en tiempo y forma.

- Las empresas licitadoras tendrán que **designar a una persona responsable**, cuya misión será ejercer de interlocutora directa o persona de contacto con la CCS para hacer frente a todas las comunicaciones recíprocas y posibles incidencias que puedan surgir durante todo el período de ejecución del Acuerdo marco.

También se tendrán que designar a las personas encargadas de todas aquellas comunicaciones de tramitación de carácter repetitivo, como la transmisión de datos de la empresa, de albaranes y facturas, avisos de entrega y otros de carácter similar, indicando el nombre, apellidos, número de DNI, teléfonos, fax y dirección de correo electrónico asignados y cargo en la organización de la empresa.

- La empresa adjudicataria comunicará a la persona técnica responsable de la CCS los cambios funcionales u operativos en sus sistemas, que puedan afectar de forma directa al buen funcionamiento del servicio. La comunicación se hará con suficiente antelación a fin de que la Administración pueda adaptarse al cambio.
- Las oficinas que la empresa adjudicataria pone a disposición del contrato, recogidas en el **anexo núm. 6.5 del PCAP**, deben permitir el depósito de la correspondencia de las entidades destinatarias. Si se detecta que alguna de estas oficinas no permite la recogida de depósito en lista o el depósito de la documentación de las entidades destinatarias se podrá resolver el contrato con la empresa que haya realizado el incumplimiento. También será necesario que las oficinas tengan un rótulo en el exterior que indique que la empresa adjudicataria opera, para evitar confusiones a la ciudadanía que debe ir a recoger envíos contenidos a depósito en lista.

Por lo que respecta a estas oficinas, deberá estar a lo que dispone la Ley 13/2014, de accesibilidad de Cataluña en cuanto a las normas y condiciones básicas de accesibilidad,

en concreto los artículos 13 y 15 que definen condiciones de accesibilidad de los edificios de nueva construcción y de los edificios existentes.

- **Tabla de equivalencia de productos.** Considerando que todos los productos o servicios que ofrece cada empresa en el mercado pueden no coincidir con el tipo y la denominación de los productos o servicios establecidos en los pliegos, la empresa aportará, junto con la documentación previa a la adjudicación, una tabla de equivalencias de los productos del Acuerdo marco y la denominación de estos o de los equivalentes que ofrece la empresa contratista.
- **Formación inicial.** Las empresas adjudicatarias ofrecerán una formación básica inicial dirigida a las personas usuarias de los departamentos y entidades adheridas. Esta formación tiene como objetivo proporcionar instrucciones y orientación sobre el uso de las aplicaciones y servicios digitales incluidos en los servicios contratados.
- Dar cumplimiento a la normativa vigente en **prevención de riesgos laborales**, y en concreto a lo referido a la coordinación de actividades empresariales.
- Garantizar el estricto cumplimiento de la normativa laboral y de seguridad social, respecto a la jornada de trabajo, tiempo de descanso entre jornadas y vacaciones preceptivas relativas a los trabajadores que realicen el servicio en el centro.

La empresa también se hace responsable de que sus trabajadores hagan uso de las medidas de protección, tanto colectivas como individuales, para cumplir en todo momento la normativa sobre seguridad y salud e higiene en el trabajo.

El artículo 24 de la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales, establece que cuando en un mismo centro de trabajo lleven a cabo actividades trabajadores de dos o más empresas, éstas deben cooperar en la aplicación de la normativa de prevención de riesgos laborales y con esta finalidad deben establecer los medios de coordinación que sean necesarios.

El artículo 4 del RD 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, establece que el deber de cooperación se aplicará en todas las empresas concurrentes en el centro de trabajo.

- La empresa adjudicataria se compromete a cumplir con la legislación vigente sobre **protección y tratamiento de datos de carácter personal**, de acuerdo con lo que establece la cláusula vigésima novena y el anexo núm. 10.3 del PCAP.

La empresa adjudicataria debe garantizar el estricto cumplimiento de la **normativa medioambiental** vigente y el cumplimiento de las que puedan entrar en vigor durante la vigencia del contrato, así como también las derivadas de la oferta que haya presentado en esta licitación.

- Asimismo, las empresas adjudicatarias tendrán que disponer de un **protocolo de prevención y actuación ante situaciones de violencia o acoso** hacia su personal, de acuerdo con lo que prevé la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.