



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

QUE REGEIX LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT HARMONITZAT I TRAMITACIÓ ORDINÀRIA, DELS SERVEIS POSTALS, ENVIAMENTS MASSIUS I BUSTIADES LOCALS, AIXÍ COM LA DISTRIBUCIÓ DE LA REVISTA D'INFORMACIÓ MUNICIPAL DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS.- (Exp. AGI/contractació/2024/51 - 17/2024/CSERV)



ÍNDEX

Lot 1: Serveis Postals de l'Ajuntament de Viladecans

- 1.- Objecte del contracte
- 2.- Àmbit territorial
- 3.- Característiques generals del servei
- 4.- Prestacions subjectes al contracte
- 5.- Reclamacions presentades pels ciutadans en relació amb problemes en la distribució de notificacions
- 6.- Execució dels serveis i obligacions del contractista
- 7.- Terminis de lliurament
- 8.- Sistema de facturació i control
- 9.- Qualitat del servei, control de qualitat i gestió ambiental
- 10.- Secret de les comunicacions i protecció de dades
- 11.- Estadístiques
- 12.- Accions per a una contractació pública responsable
- 13.- Volum estimat de trameses

Lot 2: Enviaments Massius i Bustiades Locals (Amb adreça/Sense adreça)

- 1.- Objecte del contracte
- 2.- Característiques generals i operativa del servei
- 3.- Execució dels serveis i obligacions del contractista
- 4.- Volum estimat d'enviaments
- 5.- Terminis de lliurament
- 6.- Sistema de facturació i control
- 7.- Control de qualitat
- 8.- Secret de les comunicacions i protecció de dades
- 9.- Estadístiques
- 10.- Accions per a una contractació pública responsable

Lot 3. Distribució de la Revista d'Informació Municipal

- 1.- Objecte del contracte
- 2.- Característiques generals del servei
- 3.- Operativa del servei
- 4.- Terminis de lliurament
- 5.- Disponibilitat
- 6.- Personal
- 7.- Inici del servei
- 8.- Sistema de facturació i control
- 9.- Incidències
- 10.- Control de qualitat
- 11.- Estadístiques
- 12.- Accions per a una contractació pública responsable



LOT 1. SERVEIS POSTALS DE L'AJUNTAMENT DE VILADECANS

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de recollida, admissió, classificació, transport, distribució, lliurament i retorn de les comunicacions administratives, amb caràcter ordinari o certificat, generades per aquest Ajuntament o pel Jutjat de Pau (entitat adscrita a l'ajuntament), així com de les notificacions administratives, en format paper, que es generin en matèria tributària, multes, sancions, etc.

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

S'entendran inclosos dins l'objecte del contracte aquelles activitats complementaries, addicionals o específiques que requereixin els diferents serveis, inclosa la devolució dels avisos de rebut i, en el seu cas, les cartes certificades o els propis enviaments, quan no es pugui efectuar el lliurament a la persona destinatària i la conservació de les notificacions.

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

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

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

Cal que els licitadors acreditin disposar de l'autorització administrativa general per a la prestació dels serveis postals no inclosos en l'àmbit del servei postal universal (Secció A) i de l'autorització administrativa singular per a la prestació de serveis postals universals (secció B) i no reservats, atorgades per la Subdirecció General de Regulació de Serveis Postals del Ministeri de Foment, tal i com prescriuen els articles 37 a 44 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal. Amb la presentació d'aquests documents, es justificarà la seva inscripció al Registre General d'Empreses Prestadores de Serveis Postals, condició indispensable per a la prestació del serveis objecte d'aquest contracte, segons estableix l'article 39 de la Llei 43/2010.

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

2. ÀMBIT TERRITORIAL

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

3. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DEL SERVEI

Els treballs objecte del contracte consistiran en la recollida, admissió, manipulació, classificació, transport, distribució i lliurament al domicili dels destinataris, dels enviaments generats per aquest Ajuntament i



l'entitat adscrita, així com els serveis complementaris i de devolució dels enviaments en cas de no poder efectuar-se el lliurament al destinatari.

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

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

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

- Aquestes oficines hauran d'estar obertes al públic, com a mínim 6 hores en jornada de matí, de dilluns a divendres.
- Totes les oficines o instal·lacions han de garantir la màxima accessibilitat per als destinataris i la proximitat als seus domicilis.

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

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

Sens perjudici de les particularitats que s'indiquen en aquest pec, i mentre no es produeixin canvis legislatius o de normativa legal que afectin a les condicions i prescripcions tècniques del present contracte, la prestació dels serveis postals a contractar s'ajustarà al disposat a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, els drets dels usuaris i del mercat postal i en el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual es regula la prestació dels serveis postals, modificat pel Reial Decret 503/2007, de 20 d'abril, en tant no s'oposi, contradigui o resulti incompatible amb el disposat en la Llei 43/2010.

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

4. PRESTACIONS SUBJECTES AL CONTRACTE

PRESTACIÓ 1: Comunicacions administratives (cartes ordinàries, certificades i altres)

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

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

El serveis son:

A) Carta ordinària: Qualsevol enviament tancat el contingut del qual no s'indiqui ni es pugui conèixer, així com qualsevol comunicació materialitzada per escrit sobre suport físic de qualsevol naturalesa, que tingui caràcter actual i personal, d'àmbit nacional o internacional.



El lliurament es realitzarà en l'adreça que figuri en l'element i/o document en el termini màxim de:

enviaments locals: 1 dia hàbil
enviaments provincials: 2 dies hàbils
enviaments nacionals: 3 dies hàbils
internacionals Europa: 4 dies hàbils
internacional resta del món: 10 dies hàbils

des que l'empresa adjudicatària hagi recollit la correspondència en les dependències municipals.

des que l'empresa adjudicatària hagi admès la correspondència.

B) Targeta postal: Qualsevol peça rectangular de cartolina consistent o material similar, tant si porta el títol de targeta postal com si no, que circuli al descobert i que contingui un missatge de caràcter actual i personal.

C) Carta o targeta postal certificada: Carta o targeta postal, amb lliurament a domicili sota signatura, i un sol intent de lliurament, amb garantia fixa de riscos de pèrdua o deteriorament i document acreditatiu com a prova del dipòsit postal i del seu lliurament o no, d'àmbit nacional o internacional.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, a l'Ajuntament de Viladecans i entitat adscrita l'esmentat document. En el cas de no ser possible el lliurament a l'interessat per absència, es deixarà avís a la bústia i l'enviament romandrà en llista d'espera durant 15 dies naturals a la seva disposició. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 5 dies hàbils.

Pot portar avís de rebuda en paper o la prova d'entrega electrònica o digital.

D) Carta urgent: Lliurament urgent sense signatura del destinatari al territori nacional i/o internacional de cartes ordinàries i certificades. El termini de lliurament en els enviaments nacionals serà de 24 hores en dia laborables. En els enviaments internacionals, el termini serà de 2 a 4 dies hàbils a Europa. Per a la resta varia segons país de destinació.

E) Servei de paqueteria: Aquest servei haurà de garantir la distribució de paquets. El lliurament s'intentarà com a mínim dues vegades en el domicili del destinatari en les 48 o 72 hores. El lliurament es realitzarà prèvia signatura del destinatari. En cas d'absència del destinatari, la tramesa haurà d'estar a la seva disposició en les instal·lacions o oficines del destinatari durant com a mínim 15 dies naturals. Informació de seguiment online dels paquets.

F) Carta certificada urgent.

Lliurament urgent amb signatura del destinatari al territori nacional i/o internacional de cartes ordinàries i certificades. El termini de lliurament en els enviaments nacionals serà de 24 hores en dia laborables. En els enviaments internacionals, el termini serà de 2 a 4 dies hàbils a Europa. Per a la resta varia segons país de destinació.

Pot portar avís de rebuda amb paper o la prova d'entrega electrònica o digital.

G) Telegrames i burofax: Lliurament a domicili amb signatura del destinatari o persona autoritzada en tots els punts del territori nacional. L'enviament podrà fer-se des de qualsevol oficina de l'Ajuntament de Granollers i les entitats adscrites o per telèfon o via internet i podrà complementar-se amb justificant de recepció i còpia certificada. El primer intent de lliurament serà sempre abans de les 24 hores (en el mateix dia per a enviaments realitzats abans de les 13 hores, amb destinació en localitats amb repartiment en horari de tarda) Al matí següent per a la resta dels enviaments.

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

A) Notificacions administratives: Són els serveis postals que previ pagament d'una quantitat predeterminada a tant alçat, comporta una garantia fixa contra els riscos de pèrdua, robatori o deteriorament i que s'hauran de practicar segons les exigències dels articles 42 i 44 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i també segons el que estableix l'apartat 4 de l'article 22 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, amb caràcter fefaent en la distribució, entrega i recepció o refús o impossibilitat d'entrega, així com en el que preveu el Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el reglament pel que es regula la prestació dels serveis postals, en tot allò en el que no s'oposa a la llei.

a) S'ha de lliurar personalment a l'interessat o al seu representat legal. L'enviament s'ha de lliurar en el domicili del destinatari sota signatura i DNI de l'interessat o del seu representat legal. En cas que s'hagi de practicar a una persona jurídica cal fer-hi constar el segell i el NIF de la mateixa. Tanmateix, en aquest últim cas, es farà constar el número del DNI de la persona que signi i la seva relació de dependència laboral o administrativa amb la persona jurídica destinatària.

b) Quan la comunicació es practiqui en el domicili de l'interessat, si no hi és en el moment de lliurar-la, podrà fer-se càrrec de la mateixa qualsevol persona major de 14 anys que es trobi en el domicili i faci constar la seva identitat, justificant de manera raonada la permanència en el mateix (farà constar la seva identitat i a més de la signatura i el DNI, s'ha d'especificar obligatòriament la relació o el parentiu entre la persona que se'n fa càrrec i el titular de la notificació).

c) Es realitzarà el primer intent de lliurament en el termini màxim de tres dies hàbils des que l'empresa adjudicatària disposi de la tramesa. En el supòsit que en el primer intent no sigui possible lliurar-la per trobar-se absent del seu domicili el destinatari o altres persones que hi convisquin, es farà constar aquesta circumstància, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la comunicació i s'haurà de practicar un segon intent, en horari diferent, dins dels tres dies següents a la data del primer intent. En cas que el primer intent s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'ha de fer després de les 15 hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents.

d) Si no es pot lliurar per trobar-se absent del seu domicili el destinatari o altres persones que hi convisquin, l'empresa adjudicatària ha de dipositar en la bústia del domicili corresponent l'avís d'absència fent constar els intents de lliurament, contingut de la mateixa, així com l'horari, i l'oficina de l'empresa adjudicatària on ha d'anar a recollir-la o al departament de l'Ajuntament on s'ha retornat, indicant la data a partir de la qual el destinatari podrà recollir la comunicació administrativa certificada.

En cas que el destinatari hagi de recollir l'enviament en l'oficina de l'empresa adjudicatària, romandrà en llista un màxim de 7 dies naturals, després dels quals l'empresa procedirà a realitzar el seu retorn al responsable municipal del servei.

Les oficines o instal·lacions han de garantir la màxima accessibilitat per als destinataris, havent de romandre obertes al públic al menys 6 hores diàries en horari de matí i tarda.

e) L'Ajuntament, mitjançant el responsable municipal del servei, podrà establir els casos en que en el supòsit de, no haver estat possible lliurar la carta per trobar-se absent del seu domicili el destinatari o altres persones que hi convisquin, l'empresa adjudicatària igualment dipositi la carta en la bústia del domicili corresponent.

f) Si el titular (o el seu representant legal) manifesta la seva intenció de no acceptar la comunicació, aquesta es considera «REFUSADA» i no s'haurà d'efectuar un segon intent. En cas que un altre membre del domicili refusi el lliurament, es considerarà «ABSENT» i s'haurà de practicar un segon intent.

**Notificació en paper gestionada electrònicament:**

Encara que l'Ajuntament de Viladecans a data d'avui no gestiona les notificacions amb l'operador postal de manera electrònica sinó mitjançant targetes roses i etiquetes amb codi de barres, és voluntat de l'Ajuntament de posar en marxa aquest durant la vigència del contracte. És per això que el licitador haurà d'ofertar aquest servei.

Les notificacions informatitzades suposen un valor afegit a les notificacions no informatitzades amb o sense acusament de rebuda electrònic, amb el retorn d'informació, i permet el seguiment telemàtic per part del client dels processos de distribució i lliurament dels seus enviaments.

La informació que es facilita al remitent és el resultat final de l'enviament i de la data en què es produeix.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament un sistema informàtic de gestió de les notificacions.

Les característiques mínimes que ha de reunir el programa informàtic són:

Definició general: Ha de permetre la captura de totes aquelles notificacions, degudament agrupades en els seus corresponents remeses, gestionar-les per fer-les arribar electrònicament a l'Ajuntament que aquest pugui remetre diferents respostes sobre els enviaments realitzats.

Generació i consulta de remeses: El programa ha de permetre generar remeses i fer consultes del seu estat.

Les dades de la consulta s'han d'obtenir com a mínim amb els formats: Nombre d'enviament, NIF, titular, estat de notificació, adreça de notificació, codi postal, data de notificació i referència.

Visualització de justificants de recepció: Com a complement de les respostes rebudes de l'adjudicatari, el sistema també emmagatzema i permet localitzar, la informació referent a la devolució física del Justificant de recepció.

Aquest tipus de notificacions comportarà la realització d'un servei de Gestió de la Informació de les trameses (informació telemàtica del lliurament i incidències de les trameses) hauran de ser gestionades mitjançant un sistema de seguiment i control de la informació que contempli les circumstàncies del seu lliurament, l'intercanvi d'informació telemàtica i la integració tecnològica de l'Ajuntament amb l'empresa adjudicatària.

Aquest tipus de notificació podrà comportar la realització d'un servei de digitalització dels documents d'avís de rebuda degudament complimentats, amb lliurament diari de les seves imatges i dels fitxers informàtics amb les circumstàncies de cada enviament.

VALORS AFEGITS Prestació 1 i Prestació 2:

Avís de rebuda (Prestació 1 i Prestació 2): L'avís de rebuda ho facilitarà l'adjudicatari i el seu disseny es farà d'acord amb la reglamentació vigent i consensuada amb l'òrgan de contractació. En tot cas permetrà a l'Ajuntament de Viladecans i a les entitats adscrites la confirmació del lliurament per escrit recollint-se data i hora de lliurament, el nom, DNI i signatura de la persona que ho recull, tindrà constància del lliurament i pot acompanyar als enviaments registrats tant en àmbit nacional com a internacional.

Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin, havent d'actualitzar els procediments per tal de complir amb els preceptes de la llei.

En els justificants de lliurament de les notificacions hi poden constar les respostes següents:



a) Lliurat a domicili (signat): El titular de la notificació i es farà constar el nom i cognoms, NIF (podrà acreditar-se amb el NIF o qualsevol altre document que demostrï la seva identitat), data, hora de la notificació i signatura.

El representant o qualsevol persona que es trobi en el domicili major de 14 anys, fent constar les seves dades identificatives.

En el cas que l'interessat estigui absent al domicili es considerarà vàlida la signatura de conserges i porters sempre que prèviament s'hagi intentat la notificació al domicili i l'interessat estigui absent fent constar a l'avís de recepció, que l'interessat està absent.

En el cas de que el porter o conserge no permeti l'accés al domicili i signi la notificació, haurà de consignar-se aquesta incidència a l'avís de recepció.

En el cas d'empreses, botigues, entitats i organismes oficials o comerç en general, s'ha d'aconseguir el segell de l'entitat i assenyalar nom, cognoms, NIF i la relació del signant amb l'entitat.

b) adreça incorrecta: Es considerarà adreça incorrecta en els següents supòsits:

- Quan el nom i/o carrer assignat a la notificació no existeixi realment, o actualment sigui plaça o via pública.
- Quan la finca sigui solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocat, en construcció o estigui subjecte a un procés de rehabilitació integral.
- Quan a l'adreça de la notificació no consti el pis i/o porta i sigui possible la localització del destinatari. S'haurà de realitzar un segon intent.

c) Absent: Es considerarà absent quan no hi hagi ningú al domicili del destinatari. Si ningú ens facilita l'accés a la finca es considerarà que l'interessat és absent. Es repetirà un segon intent en hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i a la inversa, deixant en tot cas com a mínim un marge de diferència de tres hores entre ambdós intents de notificació si continua la mateixa situació es farà constar aquesta circumstància a l'avís de recepció juntament amb els dies i hores en que s'han intentat els lliuraments.

Es deixarà un avís a la bústia del destinatari fent constar el número d'enviament, data i departament de l'Ajuntament responsable de l'enviament. Indicant també que en el termini de set dies naturals podem recollir la notificació a les oficines de l'empresa adjudicatària, indicant l'adreça i l'horari.

Les oficines de recollida han d'estar pròximes al domicili de la persona a notificar, ser accessibles i tenir horari de matí i tarda.

d) Desconegut: Quan no existeixi bústia a nom de l'interessat i ens informin, en el mateix domicili (carrer, número, pis i porta) de la notificació:

- que l'interessat no viu ni ha viscut mai al domicili
- se'n va anar sense deixar dades.

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

f) Refusat: Només pot refusar l'interessat o el seu representat legal. Si en el primer intent, l'interessat o legal representant refusa la notificació fent-ho constar per escrit amb la seva signatura, identificació i data en l'avís de recepció, no caldrà efectuar una segona visita.

g) Ningú se'n fa càrrec: Quan ningú al domicili del destinatari es vol fer càrrec de la notificació. Si la persona que pot fer-se càrrec de la notificació es nega a acceptar-la i a manifestar per escrit aquesta circumstància amb la seva signatura, identificació i data en l'avís de recepció, s'efectuarà igualment un segon intent en hora diferent en els tres dies següents. Si el primer intent de notificació s'hagués realitzat



abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i a la inversa, deixant en tot cas com a mínim un marge de diferència de tres hores entre ambdós intents de notificació.

Si qualsevol persona que estigui en el domicili (carrer, número, pis i porta) o porter no es vol fer càrrec de la notificació, es farà constar aquest extrem i s'efectuarà un segon intent.

Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin, havent d'actualitzar els procediments per tal d'acomplir amb els preceptes de la llei.

Gestió de lliurament (Prestació 2): Per assegurar el lliurament en acords especials i notificacions, es contracta un segon intent de lliurament certificat a domicili en dia i hora diferent al primer, segons les especificacions de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú.

ALTRES SERVEIS ADDICIONALS SENSE COST PER L'AJUNTAMENT (PRESTACIÓ 1 I PRESTACIÓ 2):

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

- **Gestió de Devolucions**, servei de classificació en funció de les causes i entrega diària dels enviaments de correspondència retornats.

- **Certificacions de prova de lliurament:** L'adjudicatari haurà d'emetre quan sigui requerit per l'Ajuntament i en relació a aquells productes postals que s'hagin enviat mitjançant avís de recepció, un certificat on constin les dades relatives al lliurament, incloent si aquest s'ha produït o no i les circumstàncies del mateix.

- **Consultes online.** L'adjudicatari oferirà un sistema via web que permeti a l'Ajuntament la possibilitat de consultar online les dades de consum i facturació realitzats tant al període de facturació actual com en els mesos anteriors. Les dades del període de facturació actual, sense facturació definitiva, mostraran dades del nombre d'enviaments.

- **Equipaments i consumibles.** L'empresa adjudicatària estarà obligada a aportar a l'Ajuntament, sense cost addicional, tot l'equipament tal com: safates, etiquetes autoadhesives, etc, que sigui necessari per al perfecte funcionament dels serveis postals objecte del contracte.

- **Personal.** El personal que realitzi el servei haurà d'anar degudament uniformat i dispensar un tracte correcte als ciutadans.

- **Interlocutors.** L'empresa adjudicatària designarà per la seva part un interlocutor a efectes d'atendre i resoldre les incidències que puguin sorgir.

5. RECLAMACIONS PRESENTADES PELS CIUTADANS EN RELACIÓ AMB PROBLEMES EN LA DISTRIBUCIÓ DE NOTIFICACIONS

L'empresa adjudicatària haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure les possibles incidències que poguessin sorgir i que permeti una ràpida resolució per a la bona marxa del servei i estarà obligada a investigar, sense cost addicional, els fets manifestats en les reclamacions efectuades pels ciutadans, posant tots els recursos al seu abast per aclarir-los i realitzant els informes que siguin necessaris en un **termini màxim de 3 dies**, per tal que l'Ajuntament de Viladecans o les entitats adscrites pugui resoldre. La comunicació serà via correu electrònic.



6. EXECUCIÓ DELS SERVEIS I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

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

L'empresa adjudicatària detallarà la relació de serveis realitzats per mitjans propis i els que seran realitzats per mitjans aliens.

L'empresa adjudicatària proveirà les aplicacions informàtiques que els facturables requereixen per tal de seguir l'execució del contracte adaptant-se al que aquests tenen en el moment de l'adjudicació.

L'empresa adjudicatària facilitarà les dades de la persona responsable del contracte, que estarà a plena disposició per aquest client, i actuarà com a interlocutor, i qui es farà càrrec de qualsevol incidència, sens perjudici que la derivi a la persona competent en la matèria. Així mateix, es nomenarà una persona responsable per a la gestió de la facturació i es posarà a disposició una comunicació per a l'atenció al client, que ha d'estar disponible en l'horari a convenir de mutu acord.

La resposta a la consulta ha de realitzar-se en un termini màxim de 24 hores. Per a cada una d'aquests responsables, caldrà identificar: nom, telèfon fix, telèfon mòbil (si s'escau) i adreça de correu electrònic.

7. TERMINIS DE LLIURAMENT

Els terminis màxims de lliurament són els que es relacionen a continuació. Aquests terminis començaran a computar des de la data de retirada de les dependències municipals o, si fos el cas, des del seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària. Al lliurament, l'adjudicatari signarà un rebut justificatiu de la tramesa entregada.

CARTES I NOTIFICACIONS

Locals:

Ordinàries: 48 h
Certificades: 48 h
Ordinàries urgents: 24 h
Certificades urgents: 24 h

Nacionals:

Ordinàries: 72 h
Certificades: 72 h
Ordinàries urgents: 24 h
Certificades urgents: 24 h

Internacionals:

Ordinàries Europa: 4 dies
Ordinàries Resta del Món: 8 dies

Certificades Europa: 4 dies
Certificades Resta del Món: 8 dies

Ordinàries urgents Europa: 2 dies
Ordinàries urgents Resta del Món: 5 dies

Certificades urgents Europa: 2 dies



Certificades urgents Resta del Món: 5 dies

(**Notificacions:** serveis a afegir a la carta certificada: pel 2n intent: 24 hores més que els conceptes assenyalats en el punt 1).

PAQUETS POSTALS NACIONALS: Estàndards (caràcter certificat amb lliurament a domicili inclòs): 48 o 72 h

Per als Burofax no hi ha termini màxim de lliurament.

8. SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL

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

9. QUALITAT DEL SERVEI, CONTROL DE QUALITAT I GESTIÓ AMBIENTAL

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un sistema de qualitat dels centres de tractament automatitzats i per als enviaments de correspondència. Per acreditar el sistema de qualitat dels centres de tractament automatitzats i dels enviaments de correspondència, el licitador haurà de disposar del certificat acreditatiu de compliment de les normes de garantia de la qualitat segons les certificacions **ISO 9001 o equivalent**.

L'Ajuntament de Viladecans o les entitats adscrites es reserven el dret de poder dur a terme en qualsevol moment el seguiment i control de la prestació del servei contractat. A l'efecte de control, qualitat i possibles reclamacions, l'empresa adjudicatària haurà d'estampar en els enviaments que se li confiïn el seu segell o qualsevol identificació inequívoca. Així mateix l'empresa adjudicatària ha de tenir implantat un **sistema de gestió ambiental** per als centres de tractament automatitzats i pels enviaments per correspondència. Per acreditar el sistema de gestió ambiental dels centres de tractament automatitzats i dels enviaments de correspondència, el licitador haurà de disposar del certificat acreditatiu de compliment de les normes del sistema comunitari de gestió i auditoria mediambientals (**EMAS**) de la Unió Europea, o d'altres sistemes de gestió mediambiental reconeguts de conformitat amb l'article 45 del Reglament (CE) núm 1221/2009, de 25 de novembre de 2009, o d'altres normes de gestió mediambiental basades en les normes europees o internacionals pertinents d'organismes acreditats.

10. SECRET DE LES COMUNICACIONS I PROTECCIÓ DE DADES

Per a la realització dels treballs objecte del present contracte és possible que el personal de l'adjudicatària tingui accés a locals on es realitzin tractament de fitxers amb dades de caràcter personal, o suports o recursos que continguin dades de caràcter personal, o a altre tipus de documentació de caràcter confidencial, per la realització dels treballs que impliquin directament un tractament d'aquest tipus de dades. El personal de l'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la confidencialitat de les dades rebudes, tant de caràcter personal com d'un altre tipus, abans i després de ser tractats, així com l'ús dels mateixos exclusivament per a la realització dels treballs que conformen el servei contractat. Els fitxers en els quals es continguin dades de caràcter personal són d'exclusiva propietat de l'Ajuntament de Viladecans i les entitats adscrites, tractant-se la relació d'un accés a les dades de tercer. L'empresa adjudicatària no podrà transferir, duplicar o reproduir, en tot o en part, la informació propietat de l'Ajuntament de Viladecans i les entitats adscrites i/o dades personals per a fi diferent de l'objecte del contracte. Un cop finalitzat el contracte, les dades de caràcter personal als quals l'adjudicatari hagi tingut accés seran destruïts sense que l'adjudicatari pugui conservar còpia alguna de tot o part d'aquests. L'empresa adjudicatària haurà d'impartir a totes les persones de la seva plantilla les instruccions i obligacions precises per a l'efectiu coneixement i compliment de l'assenyalat en aquesta clàusula i de les responsabilitats que assumeixen sobre confidencialitat en el tractament de dades de caràcter personal. L'empresa adjudicatària es compromet a complir tot el disposat en la legislació vigent sobre protecció de



dades que li siguin d'aplicació i a actuar d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament de Viladecans i entitats adscrites, en concret:

- El personal de l'adjudicatària està obligat a respectar les mesures de seguretat dels locals que accedeixi, sense que la seva permanència o pas per aquests llocs pugui derivar-se una minva de les condicions de seguretat originals (tancament de portes i finestres, connexió d'alarmes, etc)
- L'adjudicatària garantirà que la informació de la qual disposa per raó de la prestació del servei no pugui ser visible per persones no autoritzades. Així, els llocs on s'emmagatzemi, guardi o conservi la informació hauran de ser aptes per garantir el deure de confidencialitat. L'adjudicatària es compromet a destruir totes les dades de caràcter personal que conegui en virtut de la prestació del contracte. Aquesta obligació afecta a tot suport o document en el que consti qualsevol tipus de dades de caràcter personal i adoptarà les mesures necessàries per garantir la impossibilitat de recuperació d'aquest tipus de dades. Qualsevol incidència que afecti o pugui afectar a la seguretat de les dades de caràcter personal propietat del responsable del fitxer durant o posterior a la vigència del contracte serà comunicada d'immediat a l'Ajuntament de Viladecans i entitats adscrites.
- L'adjudicatària que incompleixi l'establert en els apartats anteriors serà considerada responsable del tractament, responent de les infraccions en que hagués incorregut, així com de qualsevol reclamació que per les persones interessades s'interposi davant l'Agència de Protecció de Dades competent i de la indemnització que en el seu cas, es reconegui a la persona afectada que exerciti l'acció de responsabilitat pel dany o lesió que pateixi en els seus béns o drets. Seran motius de resolució del present contracte la vulneració de secret per l'adjudicatària o el seu personal, així com el incompliment de la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal. Així mateix, en la prestació dels serveis postals, l'adjudicatària haurà de garantir el secret de les comunicacions, de conformitat amb l'article 18.3 de la Constitució i l'article 579 de la Llei d'Enjudiciament Criminal. L'adjudicatària no podrà facilitar cap dada relativa a l'existència de l'enviament postal, a la seva classe, a les seves circumstàncies exteriors, a la identitat de la persona remetent i de la persona destinatària, ni a les seves direccions.

11. ESTADÍSTIQUES

Mensualment l'adjudicatari facilitarà en suport informàtic un resum dels enviaments lliurats i els retornats sense lliurar, detallant en aquest cas, les causes concretes que el motiven. L'adjudicatari també haurà de facilitar al responsable del contracte, informació a la finalització de cada any d'execució, així com a la finalització del contracte. L'esmentada informació que es remetrà en suport informàtic, consistirà en un resum dels enviaments gestionats durant l'exercici, detallant el número d'enviaments per servei i entitat, el resultat de les notificacions (lliurades en primer enviament, lliurades en segons intent, lliurades en oficina, refusades, retornades, és a dir, amb detall de les diferents situacions que s'hagin produït) i els imports corresponents per cada tipus de servei, tram de pes, àmbits de destí i serveis addicionals quan procedeixi, degudament classificats segons els criteris de facturació definits.

12. ACCIONS PER A UNA CONTRACTACIÓ PÚBLICA RESPONSABLE

- El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.
- En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tindre en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals que resultin de l'aplicació al contracte.
- En el desenvolupament del servei objecte del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general. Aquesta obligació s'estendrà a tot el personal subcontractat per l'empresa adjudicatària principal.



- En tot cas s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes, que es fa extensiu a la documentació que presenti el/s licitador/s.
- L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment tots els requisits de gestió ambiental que disposa l'Ajuntament de Viladecans, amb el propòsit d'utilitzar productes de baix consum de recursos i materials, reduir les emissions contaminants, i minimitzar la generació de residus i incentivar la seva valorització energètica, així com l'economia circular.

13. VOLUM ESTIMAT DE TRAMESES

CARTES ORDINARIES I TARGETES POSTALS	Volum anual estimat
NACIONAL	
fins a 20 gr	33.000
de 21 a 50 gr	2.000
de 51 a 100 gr	1.000
de 101 a 500 gr	900
de 501 a 1000 gr	20
de 1001 a 2000 gr	10
EUROPA	
fins a 20 gr	5
de 21 a 50 gr	
de 51 a 100 gr	
de 101 a 500 gr	
de 501 a 1000 gr	
de 1001 a 2000 gr	
INTERNACIONAL	
fins a 20 gr	
de 21 a 50 gr	
de 51 a 100 gr	
de 101 a 500 gr	
de 501 a 1000 gr	
de 1001 a 2000 gr	
CARTES ORDINARIES I TARGETES POSTALS CERTIFICADES	Volum anual estimat
NACIONAL	
fins a 20 gr	3.800
de 21 a 50 gr	250
de 51 a 100 gr	150
de 101 a 500 gr	250
de 501 a 1000 gr	25
de 1001 a 2000 gr	5
EUROPA	



fins a 20 gr	5
de 21 a 50 gr	10
de 51 a 100 gr	
de 101 a 500 gr	5
de 501 a 1000 gr	
de 1001 a 2000 gr	
INTERNACIONAL	
fins a 20 gr	
de 21 a 50 gr	
de 51 a 100 gr	
de 101 a 500 gr	
de 501 a 1000 gr	
de 1001 a 2000 gr	

NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES	
NACIONAL	NOMBRE D'ENVIAMENTS ESTIMAT
Fins a 20 gr	4.100
de 21 a 50 gr	
de 51 a 100 gr	
de 101 a 500 gr	
de 501 a 1000 gr	
de 1001 a 2000 gr	

VALORS AFEGITS	
	VOLUM ESTIMAT
ACÚS DE REBUT NACIONAL	4.300
ACÚS DE REBUT INTERNACIONAL	10
GESTIÓ D'ENTREGA DE LA NOTIFICACIÓ	4.300

LOT 2. ENVIAMENTS MASSIUS I BUSTIADES LOCALS (AMB ADREÇA/SENSE ADREÇA)

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present lot és la prestació dels serveis de distribució d'enviaments massius d'impresos, documentació, amb o sense adreça dins del terme municipal de Viladecans.

Els treballs consistiran en la recollida, l'admissió, la classificació, el tractament, el curs, el transport, la distribució i el lliurament de correspondència en funció de les característiques específiques que es requereixin.



La prestació dels serveis s'ajustarà al que disposa la Llei 43/2010, de 30 de desembre, de serveis postals universals, dels drets dels usuaris i de mercat postal, les disposicions que la desenvolupen i les particularitats que indiquen les presents prescripcions.

2. CARACTERÍSTIQUES GENERALS I OPERATIVA DEL SERVEI

Els serveis habituals objecte del contracte són la distribució d'enviaments massius d'impresos, enviaments publicitaris i promocionals de l'Entitat i documentació, amb o sense adreça determinada, dins del terme municipal de Viladecans.

L'Ajuntament facilitarà un full d'encàrrec en el que es recolliran les característiques de l'entrega.

L'entrega es comptarà des del moment de la recepció, existint un termini de 48 hores per a la seva entrega. En aquest cas no es computaran dins del repartiment els dies festius.

3. EXECUCIÓ DELS SERVEIS I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

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

L'empresa adjudicatària detallarà la relació de serveis realitzats per mitjans propis i els que seran realitzats per mitjans aliens.

L'empresa adjudicatària proveirà les aplicacions informàtiques que els facturables requereixen per tal de seguir l'execució del contracte adaptant-se al que aquests tenen en el moment de l'adjudicació.

L'empresa adjudicatària facilitarà les dades de la persona responsable del contracte, que estarà a plena disposició per aquest client, i actuarà com a interlocutor, i qui es farà càrrec de qualsevol incidència, sens perjudici que la derivi a la persona competent en la matèria. Així mateix, es nomenarà una persona responsable per a la gestió de la facturació i es posarà a disposició una comunicació per a l'atenció al client, que ha d'estar disponible en l'horari a convenir de mutu acord. Per a cada una d'aquests responsables, caldrà identificar: nom, telèfon fix, telèfon mòbil (si s'escau) i adreça de correu electrònic.

4. VOLUM ESTIMAT D'ENVIAMENTS

Enviaments massius i bustiades locals amb adreça:

**mínim 100 enviaments*

**volum anual aproximat: 13.000 (Més de 10 fins a 20 gr.)*

Enviaments massius i bustiades locals sense adreça:

**mínim 500 enviaments*

5. TERMINIS DE LLIURAMENT

L'entrega es comptarà des del moment de la recepció, existint un termini de **48 hores** per a la seva entrega. En aquest cas no es computaran dins del repartiment els dies festius.



Aquests terminis començaran a computar des de la mateixa data de retirada de les dependències municipals o, si fos el cas, des del seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària. Al lliurament, l'adjudicatari signarà un rebut justificatiu de la tramesa entregada.

6. SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL

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

7. CONTROL DE QUALITAT

L'Ajuntament es reserva el dret de poder dur a terme en qualsevol moment el seguiment i control de la prestació del servei contractat. Aquest control podrà realitzar-se pel personal de l'Ajuntament que hagi estat designat per aquesta finalitat, havent igualment l'empresa adjudicatària de designar els seus interlocutors. A efectes de control, qualitat i possibles reclamacions, l'empresa adjudicatària haurà d'estampar en els enviaments que se li confïin el seu segell o qualsevol identificació inequívoca. L'empresa adjudicatària haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure possibles incidències que poguessin sorgir i que permeti una resolució que perjudiqui el menys possible la bona marxa del servei. En el cas d'incidències que dificulti el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, haurà de ser posada en coneixement de l'Ajuntament, a través de correu electrònic a l'adreça facilitada per l'Ajuntament a l'inici de la prestació dels serveis, en un termini màxim de dos dies hàbils, per a la seva consideració i resolució entre l'Ajuntament i el responsable designat per l'empresa adjudicatària.

Els serveis a que es refereix el present plec es realitzaran a risc i ventura de l'empresa adjudicatària.

8. SECRET DE LES COMUNICACIONS I PROTECCIÓ DE DADES

Per a la realització dels treballs objecte del present contracte és possible que el personal de l'adjudicatària tingui accés a locals on es realitzin tractament de fitxers amb dades de caràcter personal, o suports o recursos que continguin dades de caràcter personal, o a altre tipus de documentació de caràcter confidencial, per la realització dels treballs que impliquin directament un tractament d'aquest tipus de dades. El personal de l'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la confidencialitat de les dades rebudes, tant de caràcter personal com d'un altre tipus, abans i després de ser tractats, així com l'ús dels mateixos exclusivament per a la realització dels treballs que conformen el servei contractat. Els fitxers en els quals es continguin dades de caràcter personal són d'exclusiva propietat de l'Ajuntament de Viladecans i les entitats adscrites, tractant-se la relació d'un accés a les dades de tercer. L'empresa adjudicatària no podrà transferir, duplicar o reproduir, en tot o en part, la informació propietat de l'Ajuntament de Viladecans i les entitats adscrites i/o dades personals per a fi diferent de l'objecte del contracte. Un cop finalitzat el contracte, les dades de caràcter personal als quals l'adjudicatari hagi tingut accés seran destruïts sense que l'adjudicatari pugui conservar còpia alguna de tot o part d'aquests. L'empresa adjudicatària haurà d'impartir a totes les persones de la seva plantilla les instruccions i obligacions precises per a l'efectiu coneixement i compliment de l'assenyalat en aquesta clàusula i de les responsabilitats que assumeixen sobre confidencialitat en el tractament de dades de caràcter personal. L'empresa adjudicatària es compromet a complir tot el disposat en la legislació vigent sobre protecció de dades que li siguin d'aplicació i a actuar d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament de Viladecans i entitats adscrites, en concret:

- El personal de l'adjudicatària està obligat a respectar les mesures de seguretat dels locals que accedeixi, sense que la seva permanència o pas per aquests llocs pugui derivar-se una minva de les condicions de seguretat originals (tancament de portes i finestres, connexió d'alarmes, etc)



- L'adjudicatària garantirà que la informació de la qual disposa per raó de la prestació del servei no pugui ser visible per persones no autoritzades. Així, els llocs on s'emmagatzemi, guardi o conservi la informació hauran de ser aptes per garantir el deure de confidencialitat. L'adjudicatària es compromet a destruir totes les dades de caràcter personal que conegui en virtut de la prestació del contracte. Aquesta obligació afecta a tot suport o document en el que consti qualsevol tipus de dades de caràcter personal i adoptarà les mesures necessàries per garantir la impossibilitat de recuperació d'aquest tipus de dades. Qualsevol incidència que afecti o pugui afectar a la seguretat de les dades de caràcter personal propietat del responsable del fitxer durant o posterior a la vigència del contracte serà comunicada d'immediat a l'Ajuntament de Viladecans i entitats adscrites.

- L'adjudicatària que incompleixi l'establert en els apartats anteriors serà considerada responsable del tractament, responenent de les infraccions en que hagués incorregut, així com de qualsevol reclamació que per les persones interessades s'interposi davant l'Agència de Protecció de Dades competent i de la indemnització que en el seu cas, es reconegui a la persona afectada que exerciti l'acció de responsabilitat pel dany o lesió que pateixi en els seus béns o drets. Seran motius de resolució del present contracte la vulneració de secret per l'adjudicatària o el seu personal, així com el incompliment de la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal. Així mateix, en la prestació dels serveis postals, l'adjudicatària haurà de garantir el secret de les comunicacions, de conformitat amb l'article 18.3 de la Constitució i l'article 579 de la Llei d'Enjudiciament Criminal. L'adjudicatària no podrà facilitar cap dada relativa a l'existència de l'enviament postal, a la seva classe, a les seves circumstàncies exteriors, a la identitat de la persona remetent i de la persona destinatària, ni a les seves direccions.

9. ESTADÍSTIQUES

Mensualment l'adjudicatari facilitarà en suport informàtic un resum dels enviaments lliurats i els retornats sense lliurar, detallant en aquest cas, les causes concretes que el motiven. Així mateix, a la finalització de l'exercici econòmic i a la finalització del contracte, l'adjudicatari haurà de facilitar en suport informàtic un resum dels enviaments gestionats durant aquest període, detallant el número d'enviaments i els imports corresponents per tipus de servei, trams de pes, àmbit de destí i serveis addicionals quan procedeixi.

10. ACCIONS PER A UNA CONTRACTACIÓ PÚBLICA RESPONSABLE

- El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.
- En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tindre en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals que resultin de l'aplicació al contracte.
- En el desenvolupament del servei objecte del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general. Aquesta obligació s'estendrà a tot el personal subcontractat per l'empresa adjudicatària principal.
- En tot cas s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes, que es fa extensiu a la documentació que presenti el/s licitador/s.
- L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment tots els requisits de gestió ambiental que disposa l'Ajuntament de Viladecans, amb el propòsit d'utilitzar productes de baix consum de recursos i materials, reduir les emissions contaminants, i minimitzar la generació de residus i incentivar la seva valorització energètica, així com l'economia circular.



LOT 3. DISTRIBUCIÓ DE LA REVISTA D'INFORMACIÓ MUNICIPAL

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present lot és la prestació del servei de distribució, dins del terme municipal de Viladecans, de la Revista d'Informació Municipal (Butlletí municipal "VILADECANS").

2. CARACTERÍSTIQUES GENERALS DEL SERVEI

- Nombre d'exemplars a distribuir per l'empresa adjudicatària: 25.200.
- Periodicitat: mensual (10 mesos, excepte mesos d'agost i normalment febrer)
- Tipus de distribució: sense adreça
- Nombre de pàgines per exemplar: entre 32 i 40 pàgines
- Mida de la revista: 230 mm (ample) x 297 mm (llarg)
- Pes aproximat (previsió estimada: entre 80 gr. i 120 gr.

Tenint en compte aquesta previsió d'exemplars a distribuir i els esdeveniments de la ciutat, l'Ajuntament podrà editar altres números del Butlletí municipal que s'hauran de repartir en el mateix termini i preu establert en el contracte, i serà obligació de l'empresa adjudicatària disposar de personal necessari per cobrir tots els serveis extraordinaris.

La revista serà entregada per part de l'empresa impressora de les revistes en els locals de l'empresa contractista, qui tindrà obligació de realitzar la seva recepció.

L'empresa adjudicatària deixarà avís en els edificis on no hagi estat possible l'entrega de la revista, indicant el lloc on es podrà recollir.

Igualment l'empresa adjudicatària presentarà a l'Ajuntament una relació, en el termini de 2 dies hàbils des de la data màxima d'entrega de la revista, dels edificis a on s'han produït incidències en la distribució. Aquesta comunicació es realitzarà mitjançant correu electrònic.

3. OPERATIVA DEL SERVEI

Descripció dels criteris per a la distribució i que són obligacions essencials del contracte:

Primer.- De manera excepcional, quan en alguna comunitat de veïns o edifici no sigui possible accedir al vestíbul on figuren les bústies postals, per la impossibilitat de ser atesos pels veïns i aquests edificis disposin de bústia de publicitat o de correus exterior, es deixaran les revistes corresponents a tots els domicilis de la comunitat en aquesta bústia.

Segon.- En el supòsit del punt primer d'aquesta clàusula (impossibilitat de deixar la revista a les bústies dels veïns) i quan l'edifici no disposi de bústia de publicitat o de correus exterior, es deixarà una nota informativa sota de la porta principal o enganxada a la porta, informant als veïns sobre la impossibilitat de deixar la revista.

Tercer.- Al Butlletí s'indicarà l'empresa que el distribueix, i no es posarà cap segell en el butlletí de l'empresa adjudicatària.

Quart.- L'empresa adjudicatària comunicarà a través de correu electrònic al Servei de Comunicació Corporativa de l'Ajuntament de Viladecans la realització total del servei, indicant l'hora i dia de finalització de la distribució. Així mateix, comunicarà durant el termini de distribució aquelles incidències importants que afectin al servei.



Cinquè.- L'empresa adjudicatària, en un termini no superior a 48 hores a comptar des de la finalització de la distribució, enviarà al Servei de Comunicació Corporativa de l'Ajuntament de Viladecans, per correu electrònic o a través d'un document, un llistat o informe amb el detall d'incidències, classificades, segons el tipus d'incidència. Així mateix, informará si el nombre d'exemplars lliurats són suficients per cobrir tot el terme municipal o si pel contrari en falten.

Sisè.- En el termini màxim de 24 hores posteriors a la finalització de la distribució, es farà un control conjunt aleatori per validar la qualitat del servei. El control conjunt aleatori es farà amb una persona designada per l'empresa adjudicatària i per una persona designada per l'Ajuntament. El control consistirà en comprovar "in situ" un punt de distribució de cada una de les urbanitzacions i dos punts del nucli urbà. Del resultat de la inspecció es redactarà informe que serà signat per les dues persones designades.

4. TERMINIS DE LLIURAMENT

El termini màxim de lliurament és de **36 hores**. Per l'empresa adjudicatària el termini d'entrega començarà a comptar des del dia laborable següent a la recepció dels enviaments, sempre que aquest es produeixi després de les 10:00 hores. En cas contrari començarà a comptar des del mateix dia.

5. DISPONIBILITAT

L'empresa adjudicatària estarà obligada a disposar del personal necessari per cobrir tots els serveis relacionats amb l'objecte del contracte que es sol·licitin des de l'Ajuntament.

6. PERSONAL

D'acord amb el servei a realitzar es requereixen bones aptituds per la correcta execució del servei objecte del contracte, amb total discreció i seguint les indicacions del responsable del Butlletí municipal. El personal i carros destinat a l'execució del servei haurà de portar una identificació visible i suficient de l'empresa adjudicatària.

7. INICI DEL SERVEI

Llevat indicació en contra de l'Ajuntament, l'adjudicatari començarà a prestar el servei contractat en la data que s'especifiqui a la resolució d'adjudicació del contracte administratiu.

8. SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL

L'import dels serveis prestats es justificarà mitjançant aportació, per part de l'empresa adjudicatària de les corresponents factures mensuals, d'acord amb el número de serveis realitzats degudament detallats i al preu unitari aprovat. Les factures es presentaran electrònicament a inicis del mes següent a l'immediatament posterior del que s'hagi prestat el servei, amb el desglossament determinat per l'ajuntament.

9. INCIDÈNCIES

En el cas d'incidències que dificultin el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, hauran de ser posades en coneixement de l'Ajuntament, de manera immediata depenent de la gravetat de la incidència, per a la seva consideració i resolució entre l'Ajuntament i el responsable designat per l'empresa adjudicatària.



10. CONTROL DE QUALITAT

L'empresa adjudicatària haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure possibles incidències que poguessin sorgir i que permeti una resolució que perjudiqui el menys possible la bona marxa del servei. En el cas d'incidències que dificultin el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, haurà de ser posada en coneixement de l'Ajuntament a través de correu electrònic a l'adreça facilitada per l'Ajuntament a l'inici de la prestació dels serveis, en un termini màxim de dos dies hàbils, per a la seva consideració i resolució entre l'Ajuntament i el responsable designat per l'empresa adjudicatària.

Els serveis a que es refereix el present plec es realitzaran a risc i ventura de l'empresa adjudicatària.

11. ESTADÍSTIQUES

Mensualment l'adjudicatari facilitarà en suport informàtic un resum dels enviaments lliurats i els retornats sense lliurar, detallant en aquest cas, les causes concretes que el motiven. L'adjudicatari també haurà de facilitar al responsable del contracte, informació a la finalització de cada any d'execució, així com a la finalització del contracte. L'esmentada informació que es remetrà en suport informàtic, consistirà en un resum dels enviaments gestionats durant l'exercici, detallant el número d'enviaments i els imports corresponents.

12. ACCIONS PER A UNA CONTRACTACIÓ PÚBLICA RESPONSABLE

- El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.
- En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tindre en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals que resultin de l'aplicació al contracte.
- En el desenvolupament del servei objecte del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general.

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

- En tot cas s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes, que es fa extensiu a la documentació que presenti el/s licitador/s.
- L'empresa adjudicatària haurà de complir en tot moment tots els requisits de gestió ambiental que disposa l'Ajuntament de Viladecans, amb el propòsit d'utilitzar productes de baix consum de recursos i materials, reduir les emissions contaminants, i minimitzar la generació de residus i incentivar la seva valorització energètica, així com l'economia circular.

Viladecans, a la data de la signatura electrònica