



Servei de Compres i Serveis Generals

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS REGULADOR QUE TÉ PER OBJECTE LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS POSTALS ORDINARIS PER A L'AJUNTAMENT DE VILANOVA I LA GELTRÚ

Índex

Clàusula 1.- Objecte del contracte	1
Clàusula 2.- Territori	2
Clàusula 3.- Descripció i classificació dels enviaments	2
3.1. La descripció dels elements que conformen l'objecte del contracte és la següent:	2
3.1.1. Carta:	2
3.1.2. Targeta postal:	2
3.2 Classificació dels enviaments objecte del contracte	2
Clàusula 4.- Execució dels serveis	2
Clàusula 5.- Terminis de lliurament	3
Clàusula 6.- Nombre estimat de trameses	3
Clàusula 7.- Sistema de facturació i control	4
Clàusula 8.- Altres condicions d'execució	4
8.1.- Atenció al client:	4
8.2. Incidències	4
8.3. Control de qualitat i seguiment dels enviaments	4
8.4. Devolució dels productes no entregats	4
8.5. Uniformitat i identificació	5
Clàusula 9.- Informació	5
Clàusula 10. Descripció i classificació dels enviaments	5

Clàusula 1.- Objecte del contracte

El contracte té per objecte la prestació dels serveis postals de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú; en concret, els serveis postals universals definits a l'article 21.2 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal (LSPU). Així doncs, s'inclouen dins de l'àmbit del servei postal universal les activitats de recollida, admissió, classificació, transport, distribució i entrega d'enviaments postals locals, nacionals i transfronterers en règim ordinari de cartes i



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Servei de Compres i Serveis Generals

targetes postals que continguin comunicacions escrites en qualsevol tipus de suport de fins dos kg de pes.
El servei postal universal no inclourà la prestació dels serveis de certificat.

Clàusula 2.- Territori

L'àmbit territorial ha de ser municipal, estatal i internacional.

Clàusula 3.- Descripció i classificació dels enviaments

3.1. La descripció dels elements que conformen l'objecte del contracte és la següent:

3.1.1. Carta:

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.

3.1.2. 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.

3.2 Classificació dels enviaments objecte del contracte

- 1) Nacionals: ordinàries locals
- 2) Nacionals: ordinàries interurbanes
- 3) Internacionals: ordinàries

Altres serveis addicionals

Serveis addicionals sense cost per l'Ajuntament

- 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. Aquest servei s'oferirà sense cost addicional per l'Ajuntament.

- Gestió de Devolucions, servei de classificació en funció de les causes i entrega diària dels enviaments de correspondència retornats. Aquest servei s'oferirà sense cost addicional per l'Ajuntament.

Clàusula 4.- Execució dels serveis

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



Servei de Compres i Serveis Generals

normativa reglamentària sectorial d'aplicació: servei postal universal, accés a la xarxa postal, autoritzacions administratives singulars, i altres serveis recollits en aquest plec. L'empresa adjudicatària haurà de disposar, des del primer dia d'inici del contracte, dins del nucli urbà de Vilanova i la Geltrú, d'un local que reuneixi les condicions per dur a terme l'activitat pròpia del contracte i dotat dels equips necessaris per fer les tasques derivades de la seva execució amb la màxima garantia de qualitat, i amb l'equipament necessari per garantir la integritat, seguretat i custòdia dels enviaments dipositats.

L'empresa adjudicatària facilitarà les dades de la persona responsable del contracte, que estarà a plena disposició, actuarà com a interlocutor amb l'Ajuntament, i es farà càrrec de qualsevol incidència, sens perjudici que la derivi a la persona competent en la matèria. Així mateix, l'empresa adjudicatària informará de la persona responsable per a la gestió de la facturació. Per a cada una d'aquests responsables, caldrà identificar: nom, telèfon fix, telèfon mòbil (si escau) i adreça de correu electrònic.

L'empresa adjudicatària recollirà diàriament, de dilluns a divendres (excepte festius) la correspondència a la seu de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, a pl. de la Vila, 8, en l'horari que s'acordi quan es formalitzi el contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir reserva absoluta respecte la informació i les dades que puguin conèixer com a conseqüència de l'execució del servei. Al respecte, haurà de complir en tot moment amb el deure de confidencialitat i secret segons el que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques en lo que respecta al tractament de dades personals i al lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).

L'empresa adjudicatària serà responsable del bon estat de conservació de la documentació i/o paquets lliurats, de la pèrdua d'aquests i del lliurament a les persones o oficines designades.

Clàusula 5.- Terminis de lliurament

Els terminis màxims de lliurament són els que es relacionen a continuació, i començarà a comptar des de la data de recollida per part de l'empresa adjudicatària a les dependències de l'Ajuntament. Al lliurament, l'empresa adjudicatària signarà un rebut justificatiu de les trameses lliurades.

Cartes nacionals

Ordinàries locals.....5 dies hàbils
Ordinàries interurbanes.....7 dies hàbils

Cartes internacionals

Ordinàries Europa8 dies hàbils
Ordinàries resta món10 dies hàbils



Servei de Compres i Serveis Generals

Clàusula 6.- Nombre estimat de trameses

En el model d'oferta econòmica del Plec de Clàusules Administratives Particulars es relaciona el volum estimat de trameses realitzades durant un any, desglossat per tipus de producte postal, per tram de pes i per tipus de destinació. Aquests volums constitueixen una estimació global del contracte i en cap cas representa una obligació contractual.

Clàusula 7.- 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.

Clàusula 8.- Altres condicions d'execució

8.1.- Atenció al client:

L'Ajuntament entregarà a l'empresa adjudicatària, diàriament, a les dependències de l'Ajuntament (pl. de la Vila, 8), les trameses agrupades per producte, tram de pes i destinació, i aniran acompanyades d'un albarà de lliurament on es detallarà: número i nom del client, número de contracte, número d'unitat de facturació de unitat de cost, així com aquella altra informació que es consideri oportú. Així mateix, es desglossaran pels conceptes assenyalats anteriorment (producte, tram de pes i destinació).

D'altra banda, l'empresa adjudicatària posarà a disposició un servei d'atenció al client, per a assistència personalitzada, amb una adreça de correu electrònic i número de telèfon disponible, com a mínim, de dilluns a divendres, en horari de matí i tarda, amb un total de 8 hores diàries, i amb el compromís de resolució immediata dels dubtes o incidències, sempre que això sigui possible.

8.2. Incidències

En el cas d'incidències que dificultin el compliment de les obligacions per part de l'empresa adjudicatària, haurà de ser posada en coneixement de l'Ajuntament, 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.

8.3. Control de qualitat i seguiment dels enviaments

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 el podrà fer el personal de l'Ajuntament que hagi estat designat per aquesta finalitat, tot i que l'empresa adjudicatària igualment ha 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 confiïn el seu segell o qualsevol identificació inequívoca.



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Servei de Compres i Serveis Generals

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

8.4. Devolució dels productes no entregats

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

8.5. Uniformitat i identificació

El personal adscrit a l'execució del servei haurà d'anar degudament uniformat d'acord amb els criteris corporatius del contractista, i amb la informació que permeti la seva identificació i de l'empresa per part dels usuaris.

Clàusula 9.- Informació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'accés de l'Ajuntament a totes les dades relatives a l'execució del contracte i al seu tractament en format editable.

A la finalització de l'exercici econòmic, l'empresa adjudicatària 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.

Clàusula 10. Descripció i classificació dels enviaments

El conjunt dels productes que s'engloben en el present plec de prescripcions tècniques són cartes i targetes postals ordinàries. Queden inclosos tots els productes relacionats a l'Annex de l'oferta econòmica del plec de clàusules administratives.

Tècnica Responsable de Serveis Generals i Cc

Gemma Noya Espina: