

Expedient	Assumpte
2025/2-IG626 G626_P1 Contractes, previ de necessitat IMSST Emissor : Administració (IMSST) Codi : 15704506304161260050	Licitació del servei de repartiment de correspondència postal de l'IMSST

Signat per:

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DEL SERVEI DE REPARTIMENT DE CORRESPONDÈNCIA POSTAL DE L'IMSST

ÍNDEX

Clàusula 1. Objecte del contracte

Clàusula 2. Definicions

Clàusula 3. Serveis de distribució de correspondència

3.1 Procediment

Clàusula 4. Enviaments postals convencionals

4.1 Cartes ordinàries

4.2 Cartes certificades amb justificant de recepció

4.3 Paquets postals

Clàusula 5. Enviaments postals administratius

5.1 Notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent

5.2 Notificacions administratives informatitzades no SICER o equivalent

Clàusula 6. Execució del servei

6.1 Codificació

Clàusula 7. Normes per a la complementació de la documentació de lliurament



Clàusula 8. Retorn de la informació

8.1 Notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent

8.2 Cartes certificades i notificacions administratives no SICER o equivalent

Clàusula 9. Altres serveis per realitzar

Clàusula 10. Mitjans materials, informàtics i personals

10.1 Xarxa d'oficines

10.2 Mitjans informàtics

10.3 Instal·lacions i personal

Clàusula 11. Conservació de dades

Clàusula 12. Supervisió i control de la qualitat del servei

Clàusula 13. Resolució del contracte

Clàusula 14. Protecció de dades de caràcter personal



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació del servei de repartiment de correspondència postal de l'Institut Municipal de Serveis Socials, d'acord amb les previsions regulades a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, i de les disposicions que la desenvolupen.

Cal respondre a la necessitat de trametre totes les comunicacions emeses pels diferents serveis municipals als seus destinataris per al compliment de les finalitats institucionals públiques d'aquest organisme, tota vegada que la correcta notificació dels actes és imprescindible per aconseguir els objectius de la tramitació administrativa.

Constitueix, doncs, objecte de la prestació dels serveis d'enviament de correspondència postal de cartes ordinàries, cartes certificades, paqueteria i notificacions administratives generades per l'IMSST, amb destinació local, nacional i internacional, d'acord amb les especificacions que es detallen en aquest plec de prescripcions tècniques.

2. DEFINICIONS

Als efectes exclusius d'aquest contracte es procedeixen a definir els següents conceptes:

Admissió: Recepció per part de l'operador postal de l'enviament, que li és confiat per l'IMSST, per a la realització del procés postal integral i del que es fa responsable.

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

Certificat: Carta amb entrega a un domicili i un sol intent de lliurament, amb la garantia dels riscos de pèrdua o de deteriorament, amb adhesió a un document acreditatiu de prova del seu lliurament i dipòsit postal.

Classificació: Conjunt d'operacions consistents en l'ordenació de les trameses per tal d'adequar-les des dels punts d'accés a la xarxa postal de l'operador fins a la distribució i entrega.

Digitalització: Procés tecnològic que permet convertir els justificants de recepció de les cartes certificades i de les notificacions administratives no incloses en el Servei d'Identificació i Control d'Enviaments Registrats (SICER) en format paper en una imatge digital. S'haurà d'efectuar d'acord amb el que estableixi la normativa vigent d'interoperabilitat de digitalització de documents.

Justificant de recepció: Document en format normalitzat enganxat a l'enviament postal, on hi consten les dades pròpies de l'enviament així com les possibles circumstàncies d'entrega, ja sigui exitosa o infructuosa.

Notificació administrativa: Carta certificada amb dos intents de lliurament acompanyada del corresponent justificant de recepció.

Operador postal: Empresa adjudicatària del contracte del servei de repartiment de correspondència postal de l'Institut Municipal de Serveis Socials.



Paquet postal: Enviament que contingui qualsevol objecte, producte o material, amb o sense valor comercial, la qual circulació per la xarxa postal no estigui prohibida. No constituïran paquets postal els lots o agrupacions de cartes.

Prova d'entrega electrònica (PEE): Document acreditatiu del lliurament d'entrega, certificat i firmat electrònicament amb segell del temps, que ha de recollir el detall i la imatge de la firma digital de la persona que rebí l'enviament.

S'ha de poder comprovar a través d'un visor de Codi Segur de Verificació (CSV) que permeti descarregar l'arxiu per comprovar la identitat i autenticitat del segell de temps i les signatures que conté.

Retorn de la informació: Dades de gestió de les trameses que, d'acord amb les prescripcions contingudes en aquest plec, s'han de facilitar per part de l'empresa adjudicatària a l'IMSST en format electrònic.

Remesa postal: Conjunt homogeni de correspondència postal emès el mateix dia i hora amb número d'identificació comú.

3. SERVEIS DE DISTRIBUCIÓ DE CORRESPONDÈNCIA

Els treballs objecte del contracte són: recollida, admissió, classificació, tractament, transport, distribució i lliurament a les persones destinatàries a la direcció que figurin a efectes postals, el retorn dels efectes postals que no s'hagin pogut entregar i el retorn de la informació i les imatges de les notificacions administratives, dels enviaments postals generals per l'IMSST adscrits a l'objecte del contracte, així com les activitats complementàries addicionals o específiques que requereixin els diferents serveis.

La prestació dels esmentats serveis es realitzarà d'acord amb la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal i amb el Reial decret 437/2024, de 30 d'abril, pel qual s'aprova el reglament dels serveis postals, i amb la resta de normativa de desenvolupament. En particular, l'empresa adjudicatària ha de garantir, en tots els serveis, els drets de les persones usuàries que preveu el capítol II del Títol I d'aquest Reial decret i, en el seu cas, haurà de complir amb les obligacions de servei públic que resultin pertinents d'acord amb l'esmentada Llei.

Així mateix, si s'escau, de conformitat amb l'article 42 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, es requerirà autorització administrativa singular per a l'execució de prestacions en relació amb els serveis inclosos en l'àmbit del servei postal universal, en els termes de l'article 21 de la mateixa Llei.

Dins de l'objecte del contracte s'inclouran els serveis següents:

- Cartes i paqueteria
 1. Cartes ordinàries d'àmbits nacional i internacional
 2. Cartes certificades d'àmbits nacional i internacional
 3. Paquets postals d'àmbit nacional i internacional
- Notificacions administratives



1. Notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent amb PEE de lliurament.
2. Notificacions administratives no SICER o equivalent

3.1 Procediment

Els productes postals s'hauran de recollir per l'empresa contractista a les oficines tècniques i administratives de l'IMSST, situades al carrer Comte de Rius en la franja horària de les 9:00 hores a les 14:00 hores el dia de la setmana s'acordí amb la persona encarregada de l'IMSST.

L'operador postal haurà de retornar els productes no lliurats, per les causes esdevingudes, a la mateixa adreça on han estat recollits. Les devolucions s'hauran de justificar al dors de l'enviament, indicant la data de devolució i amb constància de la signatura de la persona repartidora la qual serà la que facilitarà la informació de la devolució i el motiu de la mateixa.

Qualsevol aspecte específic corresponent al servei postal no recollit en aquest plec de prescripcions tècniques s'ha de regir pel que preveuen la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal així com el Reial decret 437/2024, de 30 d'abril, pel qual s'aprova el reglament dels serveis postals.

4. ENVIAMENTS POSTALS CONVENCIONALS

Prestació dels serveis postals de les cartes ordinàries, cartes certificades i paqueteria postal generades per l'IMSST, amb destinacions nacional i internacional, que es detallen en aquest plec de prescripcions tècniques.

Els requisits per a la tramesa de cada servei i els terminis màxims de la tramesa dels enviaments postals, des de l'admissió per part de l'operador fins al lliurament a la persona destinatària seran, amb caràcter general, els establerts al Reial decret 437/2024, de 30 d'abril, pel qual s'aprova el reglament dels serveis postals i en aquest plec de prescripcions tècniques.

4.1 Cartes ordinàries

Les cartes ordinàries es divideixen en destinacions d'àmbit nacional i d'àmbit internacional.

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

Els terminis màxims de lliurament de les trameses són:

- Destí local: 2 dies hàbils
- Destí local d'enviaments massius: 15 dies hàbils
- Destí resta : 3 dies hàbils
- Destí Zona 1: 4 dies hàbils
- Destí Zona 2 i Zona 3: 10 dies hàbils



En les trameses urgents, els terminis es reduiran a la meitat.

4.2 Cartes certificades amb justificant de recepció

Les cartes certificades es divideixen en destinacions d'àmbit nacional amb justificant de recepció nacional i d'àmbit internacional amb justificant de recepció internacional.

El lliurament s'efectuarà sota la signatura de la persona destinatària o persona autoritzada al domicili.

S'haurà de proporcionar la constància de lliurament fidedigna mitjançant un document en què consti el resultat de l'execució, la signatura del destinatari, el seu número d'identificació personal, la data i l'hora d'entrega. Així mateix, haurà d'haver-hi constància de les dades personals i signatura de la persona treballadora de l'empresa contractista.

En cas d'absència de la persona destinatària, s'haurà de deixar constància a la bústia o en el propi domicili un avís en el qual es farà constar en número d'enviament, un número d'informació i l'adreça de l'oficina de l'operador postal més propera per on es podrà recollir la tramesa en el termini de 15 dies naturals. Transcorregut l'esmentat termini sense que la persona destinatària hagi retirat la carta, aquesta s'haurà de retornar a l'oficina de l'IMSST en el termini màxim de 5 dies naturals.

Els terminis màxims de lliurament de les trameses són:

- Destí local: 2 dies hàbils
- Destí resta : 3 dies hàbils
- Destí Zona 1: 4 dies hàbils
- Destí Zona 2 i Zona 3: 10 dies hàbils

En les trameses urgents, els terminis es reduiran a la meitat.

4.3 Paquets postals

La destinació de la paqueteria es limita exclusivament a l'àmbit nacional i Andorra.

La recepció de l'enviament es podrà efectuar mitjançant l'entrega al domicili de la persona destinatària o la recollida a l'oficina postal designada per l'organisme remitent. En el darrer cas, s'avisarà a la persona destinatària de l'arribada a l'oficina mitjançant un SMS o correu electrònic.

Els terminis màxims de lliurament de les trameses són:

- Destí local: 4 dies hàbils
- Destí resta : 4 dies hàbils, disposant de 24 hores addicionals per destinacions com Canàries, Ceuta i Melilla.

En cap cas es computarà el temps destinat a la tramitació duanera.



5. ENVIAMENTS POSTALS ADMINISTRATIUS

Prestació dels serveis postals de les notificacions administratives generades per l'IMSST, amb destinacions local i nacional, que es detallen en aquest plec de prescripcions tècniques.

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

Les notificacions s'han de practicar de conformitat amb el que preveu la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, sens perjudici del que estableixen els articles 39 i següents del Reial decret 437/2024, de 30 d'abril, pel qual s'aprova el reglament dels serveis postals, desenvolupant l'establert a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.

Amb caràcter general i preferent, les notificacions administratives es tramitaran de manera informatitzada amb el sistema SICER o equivalent nacional. Així mateix, l'empresa adjudicatària signarà un albarà justificatiu de les trameses lliurades.

Els terminis de lliurament començaran a comptar des de la data de la seva retirada de les dependències d'aquest organisme. Totes les notificacions sense practicar seran retornades sense cap ratllada ni esmena.

Quan la notificació es practiqui al domicili de la persona interessada, en el cas de no ser-hi present en el moment de lliurar la notificació, se'n podrà fer càrrec qualsevol persona major de catorze anys que es trobi al domicili i faci constar la seva identitat. Si ningú es fes càrrec de la notificació s'ha de fer constar al justificant de recepció, juntament amb el dia i l'hora que es va intentar efectuar la notificació, intent que es repetirà una sola vegada, dins els tres dies següents, en una hora diferent. En cas que el primer intent de notificació s'hagi efectuat abans de les 15:00 hores, el segon intent s'haurà de practicar després de les 15:00 hores i viceversa, deixant almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació.

Un cop s'hagi intentat practicar la notificació dues vegades sense que aquesta hagi resultat entregada, l'empresa adjudicatària deixarà a la bústia del domicili o en el propi domicili de la persona interessada un avís en el qual es farà constar el número d'enviament, un número de telèfon d'informació i l'adreça de l'oficina de l'operador postal on podrà recollir la notificació en el termini màxim de 7 dies naturals.

Les oficines hauran d'acreditar la màxima accessibilitat per a les persones destinatàries i seran les més pròximes als seus domicilis.

Un cop transcorregut el termini de 7 dies naturals sense que la persona destinatària hagi recollit la seva notificació a l'oficina, l'empresa contractista procedirà a la devolució de l'enviament no entregat al remitent en el termini màxim de 5 dies naturals, amb el corresponent justificant de recepció degudament emplenat, i es deixarà constància dels dos intents de lliurament amb el detall de les dates i les hores.



5.1 Notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent

Les notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent es realitzaran amb les mateixes especificacions que les notificacions administratives descrites anteriorment.

A banda de l'explicat en el punt anterior, quan sigui necessari es procedirà a la realització d'un tercer intent, mitjançant correu ordinari, a la bústia de la persona destinatària un cop transcorreguts els 7 dies naturals sense que aquesta hagi recollir la notificació a l'oficina postal.

5.2 Notificacions administratives informatitzades no SICER o equivalent

Aquest tipus de notificacions tindran un caràcter residual i seran exclusivament a petició de l'IMSST.

En qualsevol cas, es durant a terme amb les mateixes especificacions que les notificacions administratives descrites anteriorment.

6. EXECUCIÓ DELS SERVEIS

Les empreses licitadores han de detallar la relació de serveis que seran realitzats per mitjans propis i els que seran realitzats per mitjans externs.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema que garanteixi la constància, per qualsevol dels mitjans admesos en dret, de la distribució, lliurament, recepció, rebuig o impossibilitat de lliurament de les notificacions o de les certificacions, fet que constitueix una obligació essencial del contracte el qual incompliment podrà donar lloc a la resolució del contracte.

Haurà de deixar, des del punt de vista legal, constància indubtable de la pràctica de la notificació o de la impossibilitat de dur-la a terme, essent aquesta una obligació essencial del contracte.

Les notificacions administratives comportaran la realització d'un servei de gestió de la informació de les trameses (informació telemàtica del lliurament i incidències de les trameses) i 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'IMSST amb l'empresa contractista. Tots els fitxers amb les remeses d'aquestes notificacions estaran estructurats amb el sistema SICER o equivalent.

Aquest tipus de notificació comportarà l'enviament de fitxers automàtics, amb periodicitat diària, amb el retorn de la informació final dels resultats de les pràctiques de les notificacions i, amb periodicitat setmanal, les imatges de les PEE dels enviaments, amb les circumstàncies de cadascun d'ells i que seran identificats amb la imatge corresponent mitjançant un codi.

6.1 Codificació

Amb el número de referència de l'enviament, que és el que identifica de forma única i exclusiva aquest enviament, l'empresa contractista haurà de proporcionar les etiquetes adhesives amb números de



referència correlatius i únics, per tal que el personal pugui enganxar-les a la part externa de l'enviament i que es pugui identificar cada enviament inequívocament.

Aquestes números de referència s'han de codificar amb el format NXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX on NA és constant i XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX és un número de 23 xifres correlatiu i únic per a cada etiqueta, que identifica l'enviament en les relacions entre l'IMSST i l'operador postal.

7. NORMES PER A LA COMPLEMENTACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ DE LLIURAMENT

En totes les proves d'entrega electrònica (PEE) i en tots els justificants de recepció hi haurà de constar, amb claredat, la/les data/es i hora/es de lliurament o intents de notificació, les dades de la persona destinatària (el nom i cognoms, el document d'identitat, la signatura i relació amb la persona destinatària en cas de no ser-ho) i les dades personals i la signatura del/de la treballador/a que realitza la pràctica de la notificació i l'operador postal.

Si es detecta en les PEE i/o en els justificants de recepció que les notificacions s'han practicat de forma incorrecta per part de l'empresa contractista, es retornaran per tal que es procedeixi a complimentar-los degudament o a efectuar de nou el procediment de notificació, sense que això comporti cap tipus de cost adicional per a l'IMSST.

S'haurà d'identificar clarament en les PEE i en els justificants de recepció alguna de les respostes següents:

Lliurat al domicili: Si la notificació s'ha entregat correctament a la persona destinatària, ja sigui en el primer o en el segon intent de notificació, el justificant de recepció podrà ser signat per:

- El/La titular de la notificació i es faran constar el nom i cognoms, el document d'identitat, la data, l'hora i la signatura.
- El representant de la persona interessada o qualsevol persona major de 14 anys que es trobi al domicili, fent constar les seves dades personals i la relació amb la persona destinatària.

També haurà de quedar constància del nom, cognoms, documents d'identitat i signatura de la persona notificadora.

En el cas d'entrega a persones jurídiques, botigues, entitats o establiments en general, la notificació es practicarà al representant o a una persona treballadora del mateix fent constar el nom, cognoms, document d'identitat i la relació amb la destinatària. Aquestes notificacions tindran caràcter residual atesa la normativa aplicable la qual estableix l'obligatorietat de comunicar-se amb mitjans electrònics.

Adreça incorrecta: S'entendrà que la notificació no s'ha pogut practicar qual es produeixin les circumstàncies següents:

- Per impossibilitat d'identificació de l'adreça determinada en la notificació o per manca d'existència de la mateixa.



- Quan la finca sigui un solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocat, en construcció o en rehabilitació integral.

Desconegut/da: Es donarà per desconeguda la persona interessada quan, tot i que les dades de l'adreça siguin correctes, aquesta no viu al domicili, actualment no hi resideix o no hi ha viscut mai.

Difunt/a: Es farà constar aquesta circumstància quan, un cop intentada la notificació, es comuniqui que la persona interessada ha mort.

Refusada: Quan la persona interessada o el/la seu/seva representant rebutgi la notificació s'haurà de fer constar aquesta circumstància i el motiu que l'origina, juntament amb el nom i cognoms i el document d'identitat, amb la finalitat que quedi reflectida a l'expedient i poder donar per efectuat el tràmit i continuar amb el procediment corresponent.

No es fa càrrec: Es farà aquesta circumstància quan s'intenti la notificació al domicili de la persona destinatària i ningú es vol fer càrrec de la notificació.

S'haurà d'efectuar un segon intent dins dels tres dies següents en una hora diferent. Si el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les 15:00 hores, el segon intent s'haurà de practicar després de les 15:00 hores i viceversa, deixant en qualsevol cas un marge mínim de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació.

Un cop realitzats els dos intents de notificació sense èxit, l'empresa adjudicatària deixarà a la bústia de la persona interessada un avís amb constància del número d'enviament corresponent, un número de telèfon d'informació, l'adreça de l'oficina on es podrà recollir la notificació i el termini màxim de 7 dies per recollir-la.

El justificant de recepció haurà de retornar-se a l'IMSST degudament complimentat amb els dies i hores dels intents de lliurament de la notificació.

No retirat en llista: Es farà constar aquesta circumstància quan la persona destinatària o una de representant no reculli la notificació de l'oficina de l'operador postal.

Lliurat en llista: Es farà constar aquesta circumstància quan la persona destinatària o una de representant degudament acreditada, reculli la notificació de l'oficina de l'operador postal. Es farà constar el nom i cognoms, el document d'identitat, la data, l'hora i la signatura.

Absent: Es considerarà absent quan no hi hagi cap persona al domicili de la persona destinatària. Es farà constar aquesta circumstància en el justificant de recepció o en la PEE, juntament amb el dia i l'hora de l'intent de notificació el qual es repetirà una sola vegada en una hora diferent dins dels tres dies següents. Si el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les 15:00 hores, el segon intent s'haurà de practicar després de les 15:00 hores i viceversa, deixant en qualsevol cas un marge mínim de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació.



Un cop practicats els dos intents de notificació sense èxit, l'operador postal deixarà a la bústia de la persona interessada un avís en el qual s'informarà que es podrà recollir la carta en el termini màxim de 7 dies naturals.

En cap cas s'acceptaran els intents de notificació informats com "absents" fora dels horaris següents:

- En establiments comercials: Des de les 10:00 a les 13:30 hores i des de les 17:00 a les 20:00 hores.
- En institucions, oficines bancàries i altres: Des de les 10:00 a les 13:30 hores.

8. RETORN DE LA INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària està obligada a facilitar a l'IMSST:

- Els resultats finals de la informació de les cartes certificades, de les notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent i de les notificacions administratives no SICER o equivalent.
- Justificants de recepció per a les cartes certificades i les notificacions no SICER o equivalent.
- PEE per les notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent.

8.1 Notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent

L'empresa contractista està obligada a retornar tots els resultats de les notificacions mitjançant la prova d'entrega electrònica (PEE). Haurà d'informar a l'IMSST tant de les notificacions practicades com de les notificacions que hagin estat infructuoses, amb el detall de les dates i hores del primer i segon intent i, si esdevé el cas, el motiu de la manca de notificació.

L'empresa adjudicatària enviarà electrònicament un fitxer amb els resultats de les notificacions, lliurades i no lliurades, amb freqüència diària, i les imatges de les PEE amb freqüència setmanal. L'enviament es realitzarà per mitjans telemàtics amb garantia de seguretat i confidencialitat de la informació, a través d'un canal segur de comunicació.

Així mateix, haurà de disposar d'un sistema de seguiment i control de la informació de les trameses de les notificacions que contempli totes i cadascuna de les circumstàncies de la seva entrega i del resultat final de la distribució. Aquest sistema inclourà necessàriament el següent:

- Transcorreguts 30 dies naturals des de la data de dipòsit de la remesa, l'empresa adjudicatària realitzarà un procés informàtic per detectar totes les notificacions que no tinguin informat el resultat o la imatge de les PEE i sol·licitarà a les oficines de distribució la informació necessària per procedir a la gravació del resultat corresponent.
- Enviament d'un fitxer de tancament de cada remesa: a més de la informació tramesa diàriament, al cap de 45 dies, a comptar des de la data de dipòsit de la remesa a la seu, l'empresa adjudicatària haurà d'enviar a l'IMSST un fitxer de tancament per a cada remesa amb tots els resultats de tots els enviaments que la formen per tal de garantir que es transfereixen tots els resultats així com les imatges de les PEE.



L'operador postal queda obligat a tancar cada remesa de notificacions en el termini màxim de 45 dies naturals, a comptar des de la data d'admissió o dipòsit d'aquesta a les instal·lacions de l'empresa. Així mateix, facilitarà el detall de totes les notificacions i intents fets, com a mitjà de conciliació de la informació facilitada diàriament i la que resulti del tancament de la tramesa.

En el cas que les remeses siguin gestionades mitjançant una subcontractació no serà motiu per no facilitar aquesta informació.

Les notificacions que no tinguin informades un resultat dels reflectits a la clàusula 7 del present plec de prescripcions tècniques en el termini de 45 dies naturals es consideraran no realitzades a tots els efectes, amb la penalitat corresponent.

S'haurà de garantir que tot el procediment, des de l'inici de la transferència del fitxer fins a la recepció dels resultats finals, sigui en format digital, sense existència d'informació en paper.

L'empresa adjudicatària emetrà, sense cap cost addicional, certificats substitutius de les PEE mal complimentades que no s'hagin retornat a l'IMSST, que es transmetran també per mitjans telemàtics.

8.2 Cartes certificades i notificacions administratives no SICER o equivalent

L'empresa contractista resta obligada a retornar en format paper a l'IMSST, prèviament digitalitzats, els justificants de recepció entregats i no entregats degudament complimentats d'acord amb el que estableix la clàusula 7, en la ubicació i horari determinats a la clàusula 3.1 del present plec de prescripcions tècniques.

Els justificants de recepció es retornaran a aquest organisme agrupats per número de remesa i identificats correctament.

Així mateix, l'IMSST haurà de poder consultar i descarregar, mitjançant la pàgina web o aplicació pròpia de l'empresa adjudicatària, els resultats dels enviaments i els justificants de recepció digitalitzats.

Les devolucions es justificaran amb les causes concretes i detallades que les motiven, amb indicació de la data, de l'hora i de la identificació de la persona treballadora.

L'empresa adjudicatària emetrà i enviarà, sense cap cost addicional, els certificats substitutius dels justificants de recepció deteriorats, mal complimentats o que no s'hagin retornat a l'IMSST.

9. ALTRES SERVEIS PER REALITZAR

L'empresa contractista haurà de realitzar els següents serveis:

Servei d'atenció al client: S'haurà de prestar atenció i assistència tècnica personalitzada, amb disponibilitat d'un número de telèfon de contacte, tant per a l'IMSST com per a les persones destinatàries dels enviaments, en horari de 8:00 a 20:00 hores de dilluns a divendres.



Emissió de certificacions: S'hauran d'emetre, quan sigui requerit per aquest organisme i en relació amb els productes postals citats en aquest plec de prescripcions tècniques, qualsevol certificat on hi constin dades d'enviament i lliurament, així com qualsevol circumstància que hagi pogut succeir en el transcurs del cycle postal.

Digitalitzacions: S'haurà de procedir a la digitalització de tots els justificants de recepció de les cartes certificades i de les notificacions administratives no SICER o equivalent, entregades o no.

Prova d'entrega electrònica (PEE): S'haurà de generar una PEE de lliurament amb segell de temps digital per a cada notificació administrativa, recollint la imatge digital de la signatura de la persona destinatària mitjançant el dispositiu PDA, tauleta o qualsevol altre equivalent de la que disposi l'empresa adjudicatària i que permeti l'eliminació del justificant de recepció en suport paper amb les garanties legals adients.

Es farà arribar a l'IMSST un document amb la situació final del lliurament de cada notificació, amb segell del temps i amb el detall de la signatura digital de la persona que va recollir l'enviament, així com totes les dades referents a l'entrega, devolució, rebuig o caducitat, d'acord amb el que s'exigeix en aquest plec per les notificacions, en format electrònic XML per a les dades i PDF per als documents. Si no es pogués realitzar el lliurament de l'enviament amb la recollida de la signatura de la persona destinatària, s'emetrà una certificació d'entrega electrònica (CEE), en què quedaran acreditades les dades associades al lliurament mitjançant fitxers en els formats especificats.

En tot cas, la informació del retorn incorporada als fitxers hauran de contenir les dades exigides per la legislació vigent per acreditar la pràctica de la notificació, d'acord amb el que estableix l'article 42 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Tant les PEE com la CEE hauran d'incorporar un CSV que permeti la confrontació per part de l'aquest organisme, una persona destinatària o un tercer mitjançant un visor web per poder descarregar el document, signat electrònicament, per verificar la integritat i autenticitat de les signatures que contenen i dels segells de temps.

Els requisits establerts respecte les PEE constitueixen una obligació essencial del contracte, motiu pel qual es seu incompliment podrà ser causa de resolució del mateix.

Elaboració d'informes: En el cas que s'hagin formulat al·legacions, queixen o recursos per defectes en la pràctica de les notificacions, l'empresa contractista, per petició de l'IMSST, haurà d'emetre un informe, en el termini màxim de 7 dies hàbils, en el qual es recolliran totes les circumstàncies rellevants dels aspectes citats del procés.

Dipòsit i destrucció dels enviaments postals: S'haurà de retornar al remitent totes les cartes ordinàries, cartes certificades i notificacions administratives no entregades, així com les notificacions que hagin estat retornades. Només en cas que l'Ajuntament li indiqui fefaentment podrà procedir a la destrucció de documentació, segons el previst a l'article 35 del 437/2024, de 30 d'abril, pel qual s'aprova el reglament dels serveis postals, en desenvolupament de l'establert a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.



10. MITJANS MATERIALS, INFORMÀTICS I PERSONALS

Les empreses licitadores hauran de presentar una declaració de responsable mitjançant la qual queden obligades a adscriure els mitjans materials, informàtics i personals que es descriuen en aquesta clàusula per a la correcta execució del servei objecte del present contracte, amb especial atenció al compliment dels terminis previstos.

Les esmentades adscripcions tindran caràcter d'obligacions essencials del contracte, el qual incompliment podran donar lloc a la resolució del mateix.

10.1 Xarxa d'oficines

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, a la data d'execució del contracte, d'un mínim de 3 oficines al municipi de Tarragona per tal que la persona interessada o el seu/seva representant pugui efectuar la recollida corresponent, així com una xarxa d'oficines en totes les capitals de província i en els municipis que tinguin més de 50.000 habitants. Les oficines hauran de disposar d'imatge corporativa i no tenir barreres arquitectòniques. En el moment de la presentació de les ofertes s'hauran de detallar les adreces postals, els horaris d'obertura així com les característiques d'accessibilitat.

Totes les oficines hauran de tenir com a activitat principal de tots i cadascun dels serveis postals establerts en aquest plec de prescripcions tècniques i tindran amb un horari d'atenció al públic de dilluns a divendres amb un mínim de 6 hores, repartides entre matí i tarda.

Aquest compromís d'adscripció constitueix una obligació essencial del contracte, el qual incompliment podran donar lloc a la resolució del mateix.

10.2 Mitjans informàtics

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema informàtic que permeti la gestió dels enviaments postals. Així mateix, disposarà d'una pàgina web o aplicació informàtica eficaç i accessible, compatible amb les bases de dades de l'IMSST mitjançant internet, que permeti fer el seguiment de l'execució del contracte. Així mateix, s'ha de poder:

- Consulta i generació d'albarans de les trameses corresponents.
- Garantir un sistema de seguiment i control de les trameses de notificacions, incloent les circumstàncies i resultats de la pràctica de les notificacions mitjançant un número de referència.
- Poder efectuar reclamacions o descàrregues de certificats electrònics d'entrega de les notificacions o justificants de recepció extraviats.
- Garantir la tramitació de les notificacions administratives no SICER o equivalent.
- Accedir a la plataforma d'intercanvi de comunicacions EDITRAN per poder enviar els resultats i les imatges de la PEE.
- Garantir la tramitació de les notificacions administratives informatitzades SICER o equivalent en totes les seves fases amb les garanties legalment establertes.
- Actualitzar les dades amb un marge màxim de 48 hores.
- Permetre la comprovació dels CSV de les PEE i de les CEE.



Aquests compromisos d'adscripció constitueixen una obligació essencial del contracte, el qual incompliment podran donar lloc a la resolució del mateix.

10.3 Instal·lacions i personal

L'empresa licitadora haurà de disposar d'un centre d'admissió de documentació amb la capacitat suficient per poder gestionar totes les trameses, d'una persona interlocutora per atendre i resoldre les incidències que puguin sorgir i de la plantilla necessària per a la correcta execució del contracte.

La manipulació de documentació s'haurà de dur a terme en un espai adequat i en les condicions òptimes per tal que aquesta no sigui malmesa, embrutada o confosa amb altres enviaments que l'empresa pugui realitzar aliens a l'objecte del contracte. Així mateix, haurà de disposar d'un espai d'emmagatzematge amb totes les garanties d'higiene i qualitat.

Els vehicles de transport hauran d'anar degudament retolats i el personal haurà d'estar degudament acreditat, atès que en qualsevol moment es podrà exigir al personal de l'empresa adjudicatària una credencial que demostrï que forma part de la plantilla.

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de tenir cura del bon estat de tots els productes postals que li siguin encomanats i així com tenir una tracte correcte envers les persones treballadores i, especialment, amb les persones usuàries del servei, edificis i instal·lacions.

S'haurà de nomenar una persona responsable del contracte per a les circumstàncies que puguin esdevenir, contratemps i incidències que requereixin una solució que hagi de ser implantada durant el desenvolupament dels serveis. Així mateix, s'ha de disposar de la plantilla necessària per a la correcta execució del contracte, la qual en cap cas tindrà una relació laboral amb aquest organisme ni tindran la consideració de personal al servei de l'Ajuntament de Tarragona.

Qualsevol variació que afecti a la prestació del servei haurà de ser comunicada a la persona responsable del contracte.

L'empresa contractista haurà de complir amb la normativa vigent en prevenció de riscos laborals i, en concret, en allò referit a la coordinació d'activitats empresarials. També es farà responsable que els seus treballadors facin ús de les mesures de protecció, tant col·lectives com individuals, per al compliment en tot moment de la normativa sobre seguretat, salut i higiene en el treball.

11. CONSERVACIÓ DE DADES

Les dades en format electrònic corresponents a la gestió dels enviaments s'han de conservar, per part de l'empresa contractista, per un període mínim de 2 anys. En el cas de les notificacions cal, a més, preservar la documentació acreditativa dels lliuraments i dels intents d'entrega pel mateix període. En qualsevol cas la documentació haurà de conservar-se per un període superior sempre que així s'estableixi per la legislació aplicable.



Durant el període mínim determinat en el paràgraf anterior, i a petició de l'IMSST, l'empresa contractista està obligada a certificar, sense cap cost addicional, qualsevol de les dades dels lliuraments o intents de lliuraments de les notificacions per tal de ser aportades com a prova en un judici.

12. SUPERVISIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de nomenar una persona responsable del contracte amb qui mantenir les corresponents relacions amb l'IMSST i que haurà d'assistir a les reunions que es convoquin per ambdues parts i comunicar qualsevol variació que pugui esdevenir de l'execució del contracte.

Així mateix, haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure les possible incidències que pugin sorgir i facilitar una solució ràpida que sigui el menys perjudicial possible per a la bona prestació dels serveis.

La qualitat del servei es mesurarà per trameses, pels terminis de lliurament i per efectivitat de la notificació, d'acord amb els criteris següents:

- Eficàcia en el termini d'entrega de les diferents trameses.
- Eficàcia en el termini de tancament de les trameses de les notificacions informatitzades SICER o equivalent.
- Eficàcia en el retorn de la informació dels resultats en els justificants de recepció i en les PEE.

L'empresa contractista haurà d'investigar, sense cap cost addicional, els fets que es manifestin en les reclamacions efectuades per les persones ciutadanes i realitzarà els informes pertinents que seran traslladats a la persona responsable del contracte de l'IMSST.

Qualsevol fet que dificulti el compliment de les obligacions de l'empresa adjudicatària haurà de ser comunicar al responsable del contracte de l'IMSST en el termini màxim de tres dies hàbils. L'incompliment d'aquest termini en temps i forma, que comporti l'incompliment del present plec de prescripcions tècniques, seran objecte de les corresponents penalitzacions.

Amb caràcter anual i dins del primer trimestre de cada exercici, l'empresa adjudicatària emetrà un informe en el qual es farà constar el consum anual, on es detallin els tipus de tramesa, les quantitats de productes postals enviats per tipologia i trams de pes i el volum de la despesa per tipologia de producte i trams de pes.

13. RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

Les causes de finalització del servei seran les següents:

- Finalització del termini del contracte
- Intervenció no autoritzada o no adequada d'algun subcontractista
- Transferència de dades a tercers
- Modificació de les condicions del servei per part de l'empresa adjudicatària sense autorització expressa de l'IMSST



- Per acord mutu de les parts

L'empresa adjudicatària resta obligada, a la data de finalització del contracte i/o qualsevol circumstància requerida, a lliurar tota la informació de l'IMSST. Les bases de dades i documents hauran d'estar accessibles en format obert, de manera que l'IMSST pugui habilitar els serveis en els seus propis sistemes o bé traslladar-los a altres proveïdors.

Una vegada hagi estat confirmada la devolució del servei, l'empresa adjudicatària restarà alliberada de totes les seves responsabilitats.

14. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'empresa contractista haurà de respectar i complir les prescripcions contingudes a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, amb la normativa de desenvolupament, així com del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

En cas de tractament de dades personals, durant l'execució del servei, l'empresa adjudicatària serà encarregada del tractament de dades personals, responsabilitat de l'Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona. A aquests efectes, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal a què es tingui accés o hagi elaborat per raó de l'execució del contracte i, a tal efecte, adoptarà les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció a l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estiguin exposades.
- Tractar les dades de caràcter personal únicament conforme a les instruccions que a l'efecte li trameti l'IMSST i de forma confidencial i reservada, no poden ser objecte de cessió, difusió, publicació o ús per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec de prescripcions tècniques. Aquesta obligació seguirà vigent un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest text.
- Tornar a l'IMSST, en tots els casos d'extinció contractual, les dades de caràcter personal i qualsevol suport o document e què consti alguna dada objecte del tractament.
- Guardar la deguda confidencialitat respecte tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte. Aquesta no podrà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o usada per a finalitats diferents a les establertes, fins i tot un cop extingit el contracte.

Totes les dades i documents originats de l'activitat, gestió i operació municipal amb la solució, són propietat de l'IMSST. En cap cas es podrà lliurar, cedir, reproduir, alterar, eliminar sense consentiment previ i explícit per part d'aquest organisme autònom o de l'Ajuntament de Tarragona i sempre haurà d'estar degudament evidenciat.

A la data i la persona que figura a la signatura electrònica

