



AJUNTAMENT DE REUS

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS  
POSTALS I PAQUETERIA GENERATS PER L'AJUNTAMENT DE REUS**

Signat electrònicament  
Joan Barrabeig Dols  
24/03/2025



## Índex

1 DISPOSICIONS GENERALS.....	4
1.1 OBJECTE DEL CONTRACTE.....	4
1.2 ÀMBIT D'ACTUACIÓ.....	4
1.3 OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PERSONAL.....	4
2 COMPONENTS DEL SERVEI.....	5
2.1 CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI.....	5
2.1.1 RECOLLIDA D'ENVIAMENTS.....	5
2.1.2 DISTRIBUCIÓ I REPARTIMENT.....	6
2.1.3 DEVOLUCIÓ.....	6
2.2 LICITACIÓ PER LOTS.....	6
2.2.1 COMPONENTS COMUNS A TOTS ELS LOTS.....	7
2.2.2 COMPONENTS DEL LOT 1.....	8
2.2.2.1 DIPÒSIT I LLIURAMENT DEL ENVIAMENTS.....	8
2.2.2.2 TERMINIS D'ENTREGA I DEVOLUCIONS DELS ENVIAMENTS DIPOSITATS.....	8
2.2.2.3 DEVOLUCIÓ DE LA INFORMACIÓ.....	9
2.2.3 COMPONENTS DELS LOTS 2 i 3.....	10
2.2.3.1 CARTA O TARGETA POSTAL.....	10
2.2.3.2 PAQUETS POSTALS.....	11
2.2.3.3 TRAMESES MASSIVES.....	12
2.2.3.4 BUROFAX.....	12
2.2.4 SERVEIS ADDICIONALS.....	12
2.2.4.1 SERVEI D'ACUSAMENT DE REBUDA (AR).....	12
2.2.4.2 SERVEI DE PROVA D'ENTREGA.....	13
2.2.4.3 SERVEI DE GESTIÓ DE LLIURAMENT.....	13
2.2.4.4 SERVEI DE DIPÒSIT EN BÚSTIA D'ENVIAMENT.....	13
2.2.4.5 SERVEIS COMPLEMENTARIS SENSE COST.....	14
2.3 VOLUMS ESTIMATS D'ENVIAMENTS ANUALS.....	14
2.3.1 VOLUMETRIA DEL LOT 1.....	14
2.3.1.1 VOLUM DE NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES LOT 1.....	14
2.3.2 VOLUMETRIA DEL LOT 2.....	15
2.3.2.1 VOLUM DE CARTES O TARGETES POSTALS ORDINÀRIES.....	15
2.3.2.2 VOLUM DE CARTES O TARGETES POSTALS CERTIFICADES.....	15
2.3.2.3 VOLUM DE PAQUETERIA AMB DESTINACIÓ DINS EL TERME MUNICIPAL DE REUS.....	15



2.3.2.4 VOLUM DE TRAMESES MASSIVES DINS EL TERME MUNICIPAL DE REUS.....	16
2.3.3 VOLUMETRIA DEL LOT 3.....	16
2.3.3.1 VOLUM DE CARTES O TARGETES POSTALS ORDINÀRIES.....	16
2.3.3.2 VOLUM BUROFAX.....	16
2.3.3.3 DE CARTES O TARGETES POSTALS CERTIFICADES.....	16
2.3.3.4 VOLUM DE PAQUETERIA DE DESTINACIONS (D1, D2 I INTERNACIONALS).....	17
2.4 PREUS UNITARIS MÀXIMS.....	17
2.4.1 PREUS MÀXIMS DEL LOT 1.....	17
2.4.1.1 PREU MÀXIM DE LES NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES (SENSE IVA).....	17
2.4.2 PREUS MÀXIMS DEL LOT 2 (SENSE IVA).....	18
2.4.2.1 PREU MÀXIM DE CARTA O TARGETA POSTAL ORDINÀRIA.....	18
2.4.2.2 PREU MÀXIM DE CARTA O TARGETA POSTAL CERTIFICADA.....	18
2.4.2.3 PREU MÀXIM DE SERVEIS ADDICIONALS A LA CARTA O TARGETA POSTAL CERTIFICADA.....	19
2.4.2.4 PREU MÀXIM DE PAQUETS POSTALS.....	19
2.4.3 PREUS MÀXIMS DEL LOT 3 (SENSE IVA).....	19
2.4.3.1 PREU MÀXIM DE CARTA O TARGETA POSTAL ORDINÀRIA.....	19
2.4.3.2 PREU MÀXIM DE CARTA O TARGETA POSTAL CERTIFICADA.....	19
2.4.3.3 PREU MÀXIM DE SERVEIS ADDICIONALS A LA CARTA O TARGETA POSTAL CERTIFICADA.....	19
2.4.3.4 PREU MÀXIM DELS BUROFAX.....	20
2.4.3.5 PREU MÀXIM DE PAQUETS POSTALS.....	20
3 GESTIÓ DEL CONTRACTE PER A TOTS ELS LOTS.....	21
3.1 FACTURACIÓ.....	21
3.2 MODEL DE RELACIÓ.....	21
3.2.1 INTERLOCUCIÓ.....	21
3.2.2 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) PER A TOTS ELS LOTS.....	21
3.2.2.1 COMPLIMENT DE LA DEVOLUCIÓ EN TEMPS (CDT).....	22
3.2.2.2 COMPLIMENT DELS TERMINIS DE RETORN DE LA INFORMACIÓ (TRI).....	22
3.2.2.3 COHERÈNCIA I CONGRUÈNCIA DE LES DADES (CCD).....	22
3.2.2.4 PÈRDUA DE NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES I/O CARTES CERTIFICADES (PNC).....	22
3.3 CORRECCIÓ A LA FACTURACIÓ PER INCOMPLIMENT DELS ANS.....	23



## 1 DISPOSICIONS GENERALS

### 1.1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació dels serveis postals i paqueteria generats per l'Ajuntament de Reus, amb destinació local, nacional i internacional, d'acord amb les especificacions que es detallen en aquest plec de prescripcions tècniques.

Per tant, l'objectiu d'aquest servei consisteix en la realització de l'operació dels serveis postals, incloent-hi les notificacions administratives, cartes o targetes postals i paquets de les trameses generades per l'Ajuntament de Reus així com les activitats complementàries que se'n derivin.

### 1.2 ÀMBIT D'ACTUACIÓ

L'àmbit d'actuació s'estableix d'acord a les exigències de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic 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 (SPU), 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.

És per això que les empreses licitadores que no siguin l'operador designat per l'Estat per prestar el servei postal universal, hauran d'haver subscrit contracte d'accés a la xarxa postal amb l'operador designat per a la prestació del servei postal universal. Aquest contracte ha d'estar vigent en la data de presentació d'ofertes i mantenir-se vigent durant tot el període de vigència del contracte.

Els elements que conformen l'objecte del contracte consisteixen en la recollida, admissió, classificació, transport, distribució i lliurament d'enviaments postals nacionals i transfronterers en règim ordinari de:

- a) Notificacions administratives.
- b) Cartes o targetes postals que contenen comunicacions escrites en qualsevol tipus de suport de fins a 2 kg de pes.
- c) Paquets postals, amb o sense valor comercial, fins a 20 kg de pes.

S'inclouen els serveis de certificat i valor declarat, si s'escau.

L'àmbit d'actuació territorial s'estableix en funció de la destinació, d'acord a la classificació següent:

- Local: Destinació dins el terme municipal de Reus.
- D1: Destinació capitals de província i poblacions de més de 50.000 habitants de l'Estat Espanyol.
- D2: Destinació a la resta de poblacions de l'Estat Espanyol.
- Internacional: Destinació fora de l'Estat Espanyol.

### 1.3 OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE PERSONAL

- Subrogar-se com a ocupador en les relacions laborals amb el personal que es relaciona en els llistats facilitats per l'empresa sortint, d'acord amb el que estableixin els convenis corresponents.
- El personal del servei dependrà únicament i exclusivament de l'empresa contractista i restarà obligada al compliment de les disposicions vigents en matèria de legislació laboral, conveni del sector, legislació social de prevenció



de riscos laborals, d'igualtat efectiva de dones i homes, integració social de les persones amb discapacitat, fiscal, de protecció de dades personals i ambiental.

- L'empresa contractista, en relació al personal adscrit al servei, haurà de respectar el Col·lectiu estatal de les empreses de seguretat (codi de conveni nº 99008665011994).
- L'empresa contractista ha de fer-se càrrec del cost del personal encarregat de prestar el servei: sous, formació, desplaçaments, substitucions per baixes i malalties, vacances, seguretat social, antiguitat i qualsevol altra despesa que comporti la prestació del servei.

## 2 COMPONENTS DEL SERVEI

### 2.1 CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

Les condicions generals es recullen en tres grans activitats:

- La recollida d'enviaments.
- La distribució i repartiment.
- La devolució.

Aquestes activitats que es descriuen en els apartats següents, contempnen d'inici a fi, tot el procés de treball a realitzar.

Així doncs, és de major importància la qualitat dels serveis a prestar i es valorarà el sistema de gestió i de control de la qualitat que les empreses posin a disposició de l'Ajuntament i els elements que facilitin la seva execució (vehicles, horari d'atenció o nombre de persones dedicades al repartiment local, si s'escau).

#### 2.1.1 RECOLLIDA D'ENVIAMENTS

L'empresa contractista ha de recollir ordinàriament els enviaments postals en el domicili de les seues principals dels usuaris del servei sense cap cost addicional, diàriament, de dilluns a divendres (excepte festius) en horari de 9.00 a 13.00 les trameses al local del Departament de Logística situat a la Plaça Mercadal, s/n de Reus o, si escau, aquell que el propi Departament de Logística li designi fefaentment.

La data d'admissió d'aquestes trameses ha de ser la del dia de recollida d'aquestes al Departament de Logística.

L'Ajuntament de Reus pot optar per entregar les trameses que pel seu volum siguin impreses per terceres empreses directament a alguna de les oficines de l'empresa adjudicatària especialitzades en enviaments massius.

L'empresa contractista està obligada a emetre un albarà de recollida acreditatiu del servei (o de dipòsit si és el personal de l'Administració contractant que lliura els enviaments en les oficines de l'empresa contractista), on constaran relacionats els enviaments postals recollits o dipositats. La complementació de la relació d'enviaments es realitzarà, bé mitjançant el corresponent imprès, que haurà de subministrar l'empresa contractista, o bé per mitjans electrònics a través de la plataforma web que ha de posar l'empresa contractista, a disposició de l'execució del servei. En la relació d'enviaments, han de constar les dades de l'organisme destinatari del servei i de l'empresa prestadora del servei postal, un nombre d'ordre, la data i l'hora de recollida, les classes, quantitat, trams de pes estimats o pes real i destinació. En el cas de cartes certificades o paquets, s'afegirà una relació en la qual ha de constar la persona destinatària de l'enviament, l'adreça, el contingut i el nombre d'ordre.

Els albarans aniran signats per les persones designades per l'Ajuntament de Reus i pel personal de l'empresa prestadora del servei postal que efectui la recollida.



## 2.1.2 DISTRIBUCIÓ I REPARTIMENT

L'empresa contractista està obligada a distribuir i repartir els enviaments postals a l'adreça postal consignada en ells. S'entén per adreça postal la identificació de la persona destinatària (nom i cognoms, si és persona física, denominació o raó social, si és persona jurídica), domicili (nom de la via, número de la finca, pis i lletra si és el cas) o les dades que s'estableixin per al lliurament de les trameses a les oficines de la xarxa postal.

Per regla general, la distribució i repartiment dels enviaments a les persones destinatàries, es durà a terme diàriament, en dies hàbils, de dilluns a divendres, en la franja horària compresa entre les 9 i les 21 hores.

El repartiment de les trameses i el seu lliurament a les persones destinatàries, s'ajustarà a les prescripcions contingudes en el RPSP i, si escau, als terminis màxims de lliurament detallats aquest plec en funció dels productes objecte d'enviament, que s'han calculat d'acord amb la fórmula  $d + n$ , segons la qual "d" representa la data de recollida domiciliària o dipòsit en oficina i "n" representa el nombre de dies hàbils que transcorren des d'aquest moment fins al lliurament a la persona destinatària.

En qualsevol cas, als efectes de calcular els terminis per al compliment de la prestació dels serveis postals, s'exclouen com a dies de recollida i lliurament, els dissabtes, diumenges i festius.

## 2.1.3 DEVOLUCIÓ

L'empresa contractista haurà de tornar al remitent els enviaments no lliurats; la devolució es farà, o bé a al local del Departament de Logística o bé a l'oficina a on s'hagi dipositat l'enviament.

En qualsevol cas, en l'enviament retornat haurà de constar expressament la causa concreta de la devolució, la data en què es retorna el producte i la signatura de la persona repartidora que facilita la informació de la devolució; això sense perjudici de les especificacions contingudes en aquest plec i en la normativa vigent que regula el servei (notificacions administratives, cartes certificades, etc.) i la necessitat que consti expressament qualsevol altra justificació.

## 2.2 LICITACIÓ PER LOTS

Als efectes de facilitar l'accés a les petites i mitjanes empreses, i considerant l'aprofitament individual d'algunes prestacions, l'objecte del contracte es divideix en quatre lots per al desenvolupament dels serveis postals de l'Ajuntament de Reus, en funció del tipus i la destinació:

Núm. de lot	Prestació
LOT 1	NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES
LOT 2	DISTRIBUCIÓ DELS SERVEIS POSTALS LOCALS AMB DESTINACIÓ DINS EL TERME MUNICIPAL DE REUS, on s'inclouen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinàries.</li> <li>• Certificades.</li> <li>• Certificades amb justificant de rebut o certificades amb PEE (prova d'entrega electrònica).</li> <li>• Paqueteria.</li> </ul>
LOT 3	DISTRIBUCIÓ DELS SERVEIS POSTALS RESTA DE DESTINACIONS (D1, D2 I INTERNACIONALS), on s'inclouen:



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cartes o targetes postals ordinàries.</li><li>• Cartes o targetes postals certificades.</li><li>• Cartes o targetes postals certificades amb justificant de rebut o certificades amb PEE (prova d'entrega electrònica).</li><li>• Buofax</li><li>• Paqueteria, amb o sense valor comercial, fins a 20 kg de pes.</li></ul>
--	--

Una mateixa empresa pot optar a realitzar les prestacions a un, dos o a la totalitat dels lots.

## 2.2.1 COMPONENTS COMUNS A TOTS ELS LOTS

L'execució dels serveis postals 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.

Les empreses adjudicatàries detallaran la relació de serveis.

D'altra banda, a més de dur a terme aquests serveis, les empreses adjudicatàries proveiran les aplicacions informàtiques que es requereixen per tal de seguir l'execució del contracte valorant els que aquests tenen en el moment de l'adjudicació. Destacant les següents:

1. Sistema per a la gestió de la informació i el control de les notificacions, SICER o programari equivalent.
2. Sistema on-line per al seguiment dels enviaments.
3. Sistema on-line per a poder descarregar els albarans.
4. Tramesa, a més de la factura, del detall d'aquesta en format CSV per a poder i comprovar i validar les trameses fetes.
5. Sistema on-line per reclamar i baixar els certificats de lliurament de notificacions o acusaments extraviiats. Per tal que siguin vàlids, si realment l'acusament de rebuda consta en el sistema informàtic de l'operador postal i el que ha ocorregut és la pèrdua de la notificació o acusament de rebuda, l'eina permetrà imprimir un informe signat electrònicament per l'operador postal en el qual consti la identificació de l'enviament o l'acusament de rebuda extraviiat, les dades que consten en el sistema d'informació de l'operador postal pel que fa a l'element extraviiat i una motivació de la creació d'aquest informe en base a la pèrdua de l'element original.

En definitiva, la plataforma tecnològica SICER o programari equivalent a valorar permetrà:

1. L'intercanvi d'informació entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària de manera fluida, a través de la tramesa de fitxers.
2. La informació generada per l'Ajuntament la podrà rebre l'empresa adjudicatària sense necessitat de previ avís, atès que els procediments de recepció a de ser automàtics i permetre carregar-los en el sistema des del mateix moment en què arriba la informació.
3. Si la informació enviada per l'Ajuntament a través dels fitxers conté errors, l'empresa adjudicatària tornarà un fitxer informant-los de les trameses carregades amb error i els motius que han originat aquest rebuig.
4. Amb la informació carregada correctament, l'empresa adjudicatària tornarà a l'Ajuntament els fitxers amb l'estat de les seves trameses de manera diària.



5. L'empresa adjudicatària garantirà la seguretat i la confidencialitat de la informació mitjançant els sistemes de control d'accessos i seguretat (SFTP, EDITRAN o altres d'acordats amb l'Ajuntament).

## 2.2.2 COMPONENTS DEL LOT 1

Als efectes d'aquest contracte les notificacions es classifiquen com:

**Notificació administrativa.** Aquell servei postal 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 (sobre la pràctica de les notificacions en paper) i 44 (notificació infructuosa) 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.

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

**Notificació administrativa amb sistema SICER o equivalent.** 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 a l'Ajuntament és el resultat final de l'enviament i de la data en què es produeix.

### 2.2.2.1 DIPÒSIT I LLIURAMENT DELS ENVIAMENTS

L'empresa adjudicatària del contracte està obligada (sense cost addicional per l'Ajuntament de Reus i en les condicions necessàries) a:

1. Posar a disposició de l'Ajuntament una eina de suport (entorn web) on es faciliti la gestió del/s formulari/s corresponent/s a albarans d'entrega/recollida, permetent fer els albarans de dipòsit dels enviaments i realitzar el seguiment i control de les trameses enviades registrades poden consultar tots els codis de barres dels enviaments de notificacions de l'Ajuntament de Reus.
2. Distribuir les notificacions administratives, qualsevol que sigui la seva destinació i amb un pes que no excedeixi de 2.000 g amb lliurament a l'adreça dels destinataris que a efectes postals consti en els enviaments.

### 2.2.2.2 TERMINIS D'ENTREGA I DEVOLUCIONS DELS ENVIAMENTS DIPOSITATS

L'operativa de les notificacions administratives, d'acord a la normativa vigent, es realitzarà de la següent manera:

1. Les notificacions es lliuraran sota signatura i amb constància del lliurament o intent d'entrega:



- La notificació s'ha de realitzar en el domicili del destinatari en un termini màxim de 3 dies des de la data d'admissió per l'operador postal (primer intent: D+3).
- Si la notificació no és practicada, s'ha de fer constar aquesta circumstància, juntament amb el dia i hora d'aquest intent. Aquesta operativa s'haurà de repetir per una sola vegada i en una hora diferent dins dels 3 dies següents (segon intent: D+6).

En cas que el primer intent de notificació s'hagi efectuat abans de les quinze hores, el segon intent s'ha d'efectuar després de les quinze hores i viceversa i cal deixar en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre tots dos intents de notificació.

S'ha de deixar constància en el corresponent justificant de recepció de tots els intents de lliurament amb les dates i les hores.

Només és necessari un intent quan es doni algun dels següents casos:

- La notificació sigui rebutjada per l'interessat o el seu representant.
  - La notificació tingui una adreça incorrecta.
  - El destinatari de la notificació sigui desconegut.
  - El destinatari de la notificació sigui difunt.
2. En cas que intentada per dues vegades la pràctica de la notificació sense que s'hagi pogut efectuar, l'empresa adjudicatària haurà de dipositar a la bústia un avís, en què farà constar el número d'enviament on hi figurarà un número de telèfon d'informació al destinatari, indicant l'adreça de l'oficina on poden anar a recollir la notificació i la possibilitat de què en el termini de 7 dies naturals pugui recollir la notificació en les oficines de l'empresa adjudicatària.
- Aquestes oficines han d'acreditar la màxima accessibilitat per als destinataris dels enviaments i la proximitat als seus domicilis.
3. En cas que transcorregut el termini fixat de 7 dies naturals per recollir l'enviament el destinatari no hagi recollit la notificació administrativa, l'operador postal ha de dipositar l'enviament en la bústia del destinatari (només per al sistema SICER o equivalent), sense el justificant de recepció que ha de retornar-se a l'Ajuntament de Reus degudament complimentat amb les circumstàncies de la manca d'entrega.

### 2.2.2.3 DEVOLUCIÓ DE LA INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària ha de retornar a l'Ajuntament de Reus diàriament la informació de les trameses per mitjans telemàtics, mitjançant el Sistema d'Informació i Control d'Enviaments Registrats (SICER) o programari equivalent, a través d'un software d'intercanvi de fitxers (SFTP, EDITRAN o altres d'acordats amb l'Ajuntament).

La informació a l'Ajuntament de Reus haurà d'incloure les gestions d'entrega de l'enviament i de les notificacions que hagin resultat infructuoses amb detall de la data i hora del primer intent, dels segons intent i/o de la notificació en llista i del motiu de manca de notificació si és el cas (rebutjat, difunt, adreça incorrecta, absent o desconegut).

L'empresa adjudicatària haurà de tancar les trameses als 75 dies des de la generació i facilitar el detall de totes les notificacions i intents realitzats com a mitjà de conciliació de la informació facilitada diàriament i la resultant del tancament de la tramesa.

L'empresa adjudicatària haurà de retornar la informació de les notificacions en un termini màxim de 8 dies hàbils des de la data d'admissió.



## 2.2.3 COMPONENTS DELS LOTS 2 i 3

Als efectes d'aquest contracte la resta dels elements postals es classifiquen com:

### 2.2.3.1 CARTA O TARGETA POSTAL

D'acord amb l'article 13.2 del RPSP s'entendrà per carta, tot enviament tancat el contingut del qual no s'indiqui ni pugui conèixer-se, així com tota comunicació materialitzada en forma escrita sobre suport físic de qualsevol naturalesa, que tingui caràcter actual i personal i tota aquella que, tot i no reunir els requisits esmentats, compleixi els altres requisits que estableix el Reglament RPSP per a la seva admissió d'acord amb aquesta modalitat.

Així és objecte d'aquest servei, la gestió del lliurament de tot tipus de cartes ordinàries o cartes certificades, amb o sense avís de recepció, indistintament de la seva destinació, a l'adreça de la persona destinatària que a efectes postals figura en els enviaments.

Per al càlcul del termini màxim de lliurament, es començarà a comptar des de la mateixa data de la seva retirada de les dependències de l'Ajuntament o des del seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària.

Al lliurament, l'adjudicatari signarà un rebut justificatiu de les trameses lliurades.

#### 2.2.3.1.1 CARTES O TARGETES POSTALS ORDINÀRIES (NACIONAL I INTERNACIONAL)

Són les que es lliuren en l'adreça de la persona destinatària que, a efectes postals, figura en els enviaments.

##### 2.2.3.1.1.1 TERMINI DE LLIURAMENT

El terminis d'entrega són:

DESTINACIÓ	TERMINI MÀXIM
LOCAL	4 dies
NACIONAL	4 dies
INTERNACIONAL - EUROPA	4 dies
INTERNACIONAL - RESTA	8 dies

##### 2.2.3.1.1.2 TERMINI DE DEVOLUCIÓ

En cas de devolució, l'empresa adjudicatària haurà de tornar els enviaments no lliurats a l'oficina on s'hagi dipositat l'enviament i haurà de constar expressament la causa concreta de la devolució, la data en què es retorna el producte i la signatura del repartidor que facilita la informació de la devolució; això sense perjudici de les especificacions contingudes en aquest plec i en la normativa vigent que regula el servei (cartes certificades, etc.) i la necessitat que consti expressament qualsevol altra justificació.



### 2.2.3.1.2 CARTA O TARGETA POSTAL CERTIFICADA (NACIONAL I INTERNACIONAL)

Són aquelles que es lliuren sota signatura de la persona destinatària (o amb prova del seu dipòsit postal) o la de qualsevol persona proveïda de DNI, carnet de conduir, passaport o NIE que faciliti la seva identitat, en tots els punts del territori nacional i internacional, amb un únic intent de lliurament i garantia fixa de riscos de pèrdua o deteriorament.

#### 2.2.3.1.2.1 TERMINI DE LLIURAMENT

El terminis d'entrega són:

DESTINACIÓ	TERMINI MÀXIM
LOCAL	4 dies
NACIONAL	4 dies
INTERNACIONAL - EUROPA	4 dies
INTERNACIONAL - RESTA	8 dies

#### 2.2.3.1.2.2 TERMINI DE DEVOLUCIÓ

En els enviaments dirigits a territori nacional, en cas d'absència de la persona destinatària, l'empresa contractista deixarà a la bústia domiciliària o al domicili, un avís d'arribada, en el qual constarà la data i l'hora, el nombre de l'enviament, el nombre d'identificació de l'empleat que ha dut a terme l'intent d'enviament, la identitat de l'entitat remitent, així com la possibilitat que en el termini de 15 dies naturals, pugui recollir l'enviament a l'oficina de l'empresa contractista més propera al domicili de la persona destinatària (almenys a enviament local, provincial i nacional). Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 7 dies.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, un document acreditatiu com a prova del dipòsit postal i del seu lliurament o no.

### 2.2.3.2 PAQUETS POSTALS

Es defineixen els paquets postals com els enviaments que continguin qualsevol objecte, producte o matèria, amb o sense valor comercial, sempre que la circulació per la xarxa postal no estigui prohibida i tot enviament que, contenint publicitat directa, llibres, catàlegs, publicacions periòdiques, compleixi la resta de requisits establerts en el Reglament RPSP per a la seva admissió sota aquesta modalitat.

Així doncs, consisteix en el lliurament a domicili de les trameses nacionals i internacionals, sota signatura de la persona destinatària o de persona proveïda de DNI, carnet de conduir, passaport o NIE que es trobi en el domicili de la persona destinatària.

El servei de gestió de lliurament de paquets postals inclourà els nacionals i internacionals, ja siguin de lliurament a domicili, com en les instal·lacions de l'empresa contractista (almenys a enviaments nacionals), amb un pes de fins a 20 kg, amb lliurament a l'adreça de les persones destinatàries que, a efectes postals, figuri en els enviaments.



El termini de lliurament màxim és:

DESTINACIÓ	TERMINI MÀXIM
LOCAL	3 dies
NACIONAL	3 dies
INTERNACIONAL - EUROPA	9 dies
INTERNACIONAL - RESTA	9 dies

En el supòsit d'impossibilitat de lliurament, es deixarà un avís d'arribada a la bústia o al domicili de la persona destinatària, en què ha de constar la circumstància de la impossibilitat de lliurament, la data i hora, el nombre de l'enviament, el nombre d'identificació de l'empleat que porta a terme l'intent de lliurament, la identitat de l'entitat remitent, el nombre de telèfon de l'empresa contractista i el dipòsit de l'enviament a l'oficina més propera al domicili de la persona destinatària per un termini de 7 dies per seva retirada (almenys a enviament local, provincial i nacional).

### 2.2.3.3 TRAMESES MASSIVES

Són la recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transport, distribució i lliurament d'avísos, bans, circulars, fulletons, notes informatives, notes informatives, publicitats, catàlegs, llibres, diaris, publicacions, material fonogràfic o de videografia i demés comunicacions escrites en document paper sense adreça i amb destinació genèrica a adreces radicades en el propi municipi de Reus (destinatari locals) denominades bustiades sense destinatari, que inclouen els habitatges, establiments comercials i de serveis i les empreses dels nuclis urbans, les urbanitzacions i els polígons industrials del terme municipal de Reus, així com les activitats complementàries, addicionals o específiques que requereixen els diversos serveis municipals, inclosa la devolució de les trameses quan no pugui efectuar-se el lliurament al destinatari.

De caràcter general, el repartiment de les trameses massives serà a partir del dia següent a la seva entrega per part del departament de logística i en el període de temps possible.

### 2.2.3.4 BUROFAX

És un servei utilitzat per a l'enviament urgent de documents que requereixen d'un lliurament indiscutible, servint de prova enfront de tercers, que es lliura sempre sota signatura del destinatari

## 2.2.4 SERVEIS ADDICIONALS

Els serveis addicionals per a l'Ajuntament són:

### 2.2.4.1 SERVEI D'ACUSAMENT DE REBUDA (AR)

És la prova de lliurament de l'enviament realitzat, en format paper, en el que constarà la data de lliurament, identificació i signatura de la persona que es fa càrrec de l'enviament i del treballador de l'empresa adjudicatària que realitza el lliurament.

L'empresa adjudicatària farà de constar en un document lliurat per la mateixa, la data, la identitat, el número del document nacional d'identitat o del document que el substitueixi i la firma de l'interessat o persona que es pugui fer càrrec de la carta així com les dades de l'empleat de l'operador postal (firma i el seu número d'identificació).



En el cas que hi hagi hagut un segon intent, aquest contingut mínim inclourà, a més, la data i hora exacta dels dos intents i l'anotació de que es va deixar avís d'intent de lliurament o nota informativa a la bústia. I si amb aquests dos intents no ha estat possible, el motiu de no poder-ho fer. La manca d'alguna d'aquestes dades pot donar lloc a descompte a la facturació per incompliment dels Acords de Nivell de Servei (ANS) d'acord amb el punt 3.2.2 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) PER A TOTS ELS LOTS, d'aquest plec.

En cas que no es pugui lliurar o es rebutgi farà constar el motiu concret de la situació.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans informàtics per tal de poder escanejar els acusaments de rebuda i codificar-los amb el codi de barres del servei postal corresponent o un sistema que permeti relacionar-los. L'empresa adjudicatària haurà de lliurar les imatges escanejades, signades electrònicament amb certificat digital i amb segell de temps també a de garantir la confidencialitat i la seguretat informàtica dels fitxers tan en dipòsit com en la transmissió de les dades amb l'Ajuntament.

#### **2.2.4.2 SERVEI DE PROVA D'ENTREGA**

L'empresa adjudicatària emetrà certificacions d'entrega dels enviaments que no s'hagin retornat a l'Ajuntament de Reus.

##### **2.2.4.2.1 PROVA D'ENTREGA ELECTRÒNICA (PEE)**

La **prova d'entrega electrònica (PEE)**, és un servei que substitueix la prova d'entrega física en paper de les notificacions i de l'acusament de rebut en les cartes certificades, entrega que ha de ser certificada. L'empresa adjudicatària haurà de:

1. Fer arribar a l'Ajuntament de Reus la situació final del lliurament de la notificació amb segell del temps i amb el detall de la signatura de la persona que va recollir l'enviament, així com totes les dades referents al lliurament, devolució, rebuig o caducitat d'acord amb el que s'exigeix en aquest plec per a les notificacions, en format electrònic XML per a les dades i PDF per als documents.
2. Si no es pot realitzar el lliurament de l'enviament amb la recollida de la signatura del destinatari, s'ha d'emetre la Certificació d'entrega electrònica, en què s'han de certificar les dades associades al lliurament mitjançant fitxers en els formats especificats. En tot cas, la informació del retorn incorporada als fitxers han de contenir les dades exigides per la legislació vigent per acreditar la pràctica de la notificació.
3. Tant els documents de prova d'entrega electrònica (PEE) com la Certificació d'entrega electrònica (CEE) han d'incorporar un codi segur de verificació (CSV) què permeti la confrontació per part de l'Ajuntament de Reus, un destinatari o un tercer mitjançant un visor web.

##### **2.2.4.3 SERVEI DE GESTIÓ DE LLIURAMENT**

En els serveis postals amb dos intents de lliurament, amb acusament de rebuda, d'acord a les disposicions generals sobre el lliurament de notificacions (Llei 39/2015, d'1 d'octubre).

En el cas de no ser possible el lliurament a l'interessat per absència, es deixarà avís a la bústia i l'enviament romandrà en llista d'espera durant 7 dies naturals a la seva disposició a l'oficina de la zona de l'adjudicatari que correspongui al seu domicili. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 5 dies.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, a petició de l'Ajuntament de Reus, el document de carta certificada amb dos intents de lliurament del que disposa.



#### 2.2.4.4 SERVEI DE DIPÒSIT EN BÚSTIA D'ENVIAMENT

En cas que transcorregut el termini fixat de 7 dies naturals per recollir l'enviament el destinatari no hagi recollit la notificació, l'operador postal precedirà a dipositar l'enviament en la bústia del destinatari, sense el justificant de recepció que haurà de retornar-se a l'Ajuntament degudament complimentat amb les circumstàncies de la manca d'entrega.

#### 2.2.4.5 SERVEIS COMPLEMENTARIS SENSE COST

##### 2.2.4.5.1 SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei d'atenció i assistència als destinataris dels enviaments de l'Ajuntament de Reus.

Igualment, l'empresa adjudicatària realitzarà una assistència tècnica personalitzada, amb disponibilitat d'un telèfon de contacte disponible per a l'Ajuntament de Reus.

##### 2.2.4.5.2 D'ELABORACIÓ D'INFORMES

En cas que s'hagin efectuat al·legacions, queixes o recursos per defectes en la pràctica de la notificació, l'adjudicatari, a sol·licitud de l'Ajuntament de Reus, haurà d'emetre un informe en el termini màxim de 7 dies hàbils per a la seva incorporació a l'expedient administratiu en què es recullin totes les circumstàncies rellevants de la pràctica de la notificació.

##### 2.2.4.5.3 SERVEI DE DESTRUCCIÓ DE MATERIAL

L'empresa adjudicatària haurà de certificar mensualment la destrucció d'aquelles notificacions massives no entregades i ja gestionades informàticament.

##### 2.2.4.5.4 CONSERVACIÓ DE DADES DE GESTIÓ DELS ENVIAMENTS

L'empresa adjudicatària haurà de conservar les dades en format electrònic corresponents a l'entrega de notificacions per un període mínim de dos anys.

En les notificacions, la documentació acreditativa de les entregues i dels intents d'entrega (llibre registre d'entrega de certificats), s'ha de preservar durant un termini mínim de dos anys.

L'empresa adjudicatària s'obliga, durant el termini màxim de conservació determinat en el paràgraf anterior, a certificar qualsevol de les dades de les entregues o intents d'entrega de les notificacions a petició expressa de l'Ajuntament de Reus, per tal de ser aportat com a prova en judici.

### 2.3 VOLUMS ESTIMATS D'ENVIAMENTS ANUALS

#### 2.3.1 VOLUMETRIA DEL LOT 1

El volum anual estimat és el següent:

##### 2.3.1.1 VOLUM DE NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES LOT 1

El volum anual estimat de les notificacions administratives és 45.000, distribuït d'acord a la taula següent:

NOTIFICACIÓ	Destinació Local	Destinació D1	Destinació D2
-------------	------------------	---------------	---------------



Fins a 20 g normalitzat	53,15%	11,02%	29,30%
Fins a 50 g	4,73%	0,67%	1,11%
Fins a 100 g	0,00%	0,02%	0,00%
Fins a 500 g	0,00%	0,01%	0,00%
Fins a 1.000 g	0,00%	0,00%	0,00%
Fins a 2.000 g	0,00%	0,00%	0,00%

El Dipòsit en Bústia de l'enviament (3r. Intent) suposa un 45% de les notificacions administratives notificades per plataforma SICER o programari equivalent.

## 2.3.2 VOLUMETRIA DEL LOT 2

### 2.3.2.1 VOLUM DE CARTES O TARGETES POSTALS ORDINÀRIES

El volum anual estimat de les cartes o targetes postals ordinàries és 60.000, distribuït d'acord a la taula següent:

Carta ordinària	Distribució
Fins a 20g normalitzat	87,17 %
Entre 21 i 50 g	12,50 %
Entre 51 i 100 g	0,02 %
Entre 101 i 500 g	0,11 %
Entre 501 i 1.000 g	0,06 %
Entre 1.001 i 2000 g	0,06 %

### 2.3.2.2 VOLUM DE CARTES O TARGETES POSTALS CERTIFICADES

El volum anual estimat de les cartes o targetes postals certificades és 10.000, distribuït d'acord a la taula següent:

Carta certificada	Distribució
Fins a 20g normalitzat	99,64 %
Entre 21 i 50 g	0,36 %
Entre 51 i 100 g	0,00 %
Entre 101 i 500 g	0,00 %
Entre 501 i 1.000 g	0,00 %
Entre 1.001 i 2000 g	0,00 %

Els serveis addicionals a les cartes o targetes postals certificades es distribueixen d'acord a la taula següent:

Servei addicional	Distribució
Acusament de rebuda	100,00 %



### 2.3.2.3 VOLUM DE PAQUETERIA AMB DESTINACIÓ DINS EL TERME MUNICIPAL DE REUS

Els servei de paqueteria postal anuals suma un total de 4 a l'any.

### 2.3.2.4 VOLUM DE TRAMESES MASSIVES DINS EL TERME MUNICIPAL DE REUS

El volum de trameses massives són de 5 enviaments de mitjana anual i 500 cartes de mitjana per tramesa.

### 2.3.3 VOLUMETRIA DEL LOT 3

#### 2.3.3.1 VOLUM DE CARTES O TARGETES POSTALS ORDINÀRIES

El volum anual estimat de les cartes o targetes postals ordinàries és 20.000, distribuït d'acord a la taula següent:

Carta ordinària	Destinació D1	Destinació D2	Destinació Internacional Zona 1	Destinació Internacional Zona 2	Destinació Internacional Zona 3
Fins a 20g normalitzat	25,33 %	69,85 %	0,08 %	0,00%	0,00%
Entre 21 i 50 g	1,93 %	2,04 %	0,02 %	0,00%	0,00%
Entre 51 i 100 g	0,05 %	0,08 %	0,03 %	0,00%	0,00%
Entre 101 i 500 g	0,11 %	0,13 %	0,10 %	0,00%	0,00%
Entre 501 i 1.000 g	0,02 %	0,05 %	0,00 %	0,00%	0,00%
Entre 1.001 i 2000 g	0,01 %	0,15 %	0,01 %	0,00%	0,00%

D'on:

- Destinació D1: Destinació capitals de província i poblacions de més de 50.000 habitants de l'Estat Espanyol.
- Destinació D2: Destinació a la resta de poblacions de l'Estat Espanyol.
- Destinació Internacional Zona 1 són els països d'Europa i Groenlàndia.
- Destinació Internacional Zona 2 són la resta de països.
- Destinació Internacional Zona 3 és EEUU, Canadà, Japó, Austràlia i Nova Zelanda.

#### 2.3.3.2 VOLUM BUROFAX

El volum anual estimat de burofax es de 10.

#### 2.3.3.3 DE CARTES O TARGETES POSTALS CERTIFICADES

El volum anual estimat de les cartes o targetes postals certificades és 500, distribuït d'acord a la taula següent:

Carta certificada	Destinació D1	Destinació D2	Destinació Internacional Zona 1	Destinació Internacional Zona 2	Destinació Internacional Zona 3
Fins a 20g normalitzat	24,53 %	18,87 %	9,43 %	0,00 %	0,00 %



Entre 21 i 50 g	24,53 %	1,89 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Entre 51 i 100 g	3,77 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Entre 101 i 500 g	3,77 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Entre 501 i 1.000 g	7,55 %	3,77 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Entre 1.001 i 2000 g	1,89 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %

D'on:

- Destinació D1: Destinació capitals de província i poblacions de més de 50.000 habitants de l'Estat Espanyol.
- Destinació D2: Destinació a la resta de poblacions de l'Estat Espanyol.
- Destinació Internacional Zona 1 són els països d'Europa i Groenlàndia.
- Destinació Internacional Zona 2 són la resta de països.
- Destinació Internacional Zona 3 és EEUU, Canadà, Japó, Austràlia i Nova Zelanda.

Els serveis addicionals a les cartes o targetes postals certificades es distribueixen d'acord a la taula següent:

Servei addicional	Distribució
Acusament de rebuda	100,00 %

### 2.3.3.4 VOLUM DE PAQUETERIA DE DESTINACIONS (D1, D2 I INTERNACIONALS)

El servei de paqueteria postal nacionals estàndards (caràcter certificat amb lliurament a domicili inclòs) de fins a 5 kg amb destinació nacional suma un total anual de 20.

El servei de paqueteria postal internacionals estàndards (caràcter certificat amb lliurament a domicili inclòs) de fins a 5 kg amb destinació internacional Z EU 1 suma un total anual de 2.

En ambdós casos, els serveis addicionals es distribueixen d'acord a la taula següent:

Servei addicional	Distribució
Acusament de rebuda	100,00 %

## 2.4 PREUS UNITARIS MÀXIMS

### 2.4.1 PREUS MÀXIMS DEL LOT 1

#### 2.4.1.1 PREU MÀXIM DE LES NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES (SENSE IVA)

El preu màxim de les notificacions administratives es desglossa en:

- El preu de carta certificada.
- El preu del servei addicionals d'acusament de rebuda o Prova d'Entrega Electrònica.
- El preu del servei de la gestió d'entrega de notificació.

El preu màxim de les notificacions administratives sistema SICER es desglossa en:

- El preu de carta certificada.



- El preu del servei addicional d'acusament de rebuda o Prova d'Entrega Electrònica..
- El preu del servei de la gestió d'entrega de notificació.
- El preu del servei de retorn de la informació.

I d'acord amb la tabla següent:

<b>Carta certificada</b>	<b>LOCAL</b>	<b>D1</b>	<b>D2</b>
Fins a 20 g normalitzat	4,761 €	4,761 €	4,761 €
Fins a 50 g	4,887 €	4,887 €	4,887 €
Fins a 100 g	5,400 €	5,400 €	5,400 €
Fins a 500 g	6,750 €	6,750 €	6,750 €
Fins a 1.000 g	9,585 €	9,585 €	9,585 €
Fins a 2.000 g	9,990 €	9,990 €	9,990 €

Els preus màxims dels serveis addicionals de les notificacions administratives son:

<b>Servei addicional</b>	<b>Preu</b>
Justificant de rebuda	2,340 €
Gestió d'entrega de notificació	2,052 €
Retorn d'informació	0,702 €
Prova d'entrega electrònica	0,882 €

<b>Servei addicional</b>	<b>Preu</b>
Dipòsit en bústia d'enviament (3er intentt)	0,801 €

## 2.4.2 PREUS MÀXIMS DEL LOT 2 (SENSE IVA)

### 2.4.2.1 PREU MÀXIM DE CARTA O TARGETA POSTAL ORDINÀRIA

<b>Carta Ordinària</b>	<b>LOCAL</b>
Fins a 20 g normalitzat	0,801 €
Fins a 50 g	0,927 €
Fins a 100 g	1,440 €
Fins a 500 g	2,790 €
Fins a 1.000 g	5,625 €
Fins a 2.000 g	6,030 €

### 2.4.2.2 PREU MÀXIM DE CARTA O TARGETA POSTAL CERTIFICADA

<b>Carta Certificada</b>	<b>LOCAL</b>
Fins a 20 g normalitzat	4,761 €



Fins a 50 g	4,887 €
Fins a 100 g	5,400 €
Fins a 500 g	6,750 €
Fins a 1.000 g	9,585 €
Fins a 2.000 g	9,990 €

#### 2.4.2.3 PREU MÀXIM DE SERVEIS ADDICIONALS A LA CARTA O TARGETA POSTAL CERTIFICADA

Servei adicional carta certificada	PREU
Justificant de rebuda nacional	2,340 €
Prova d'entrega (PEE)	0,882 €

#### 2.4.2.4 PREU MÀXIM DE PAQUETS POSTALS

Paquet estàndard local i nacional	PREU
Fins a 1 kg	9,873 €
De 1 a 5 kg	12,339 €
De 5 a 10 kg	16,560 €
De 10 a 15 kg	20,088 €
De 15 a 20 kg	24,300 €

#### 2.4.2.5 PREU MÀXIM DE TRAMESES MASSIVES DINS EL TERME MUNICIPAL DE REUS

Trameses massives	PREU
Fins a 20 g normalitzat	0,072 €
Fins a 20 g sens normalitzar	0,081 €
De 21 g a 50 g	0,126 €
De 51 g a 100 g	0,153 €

#### 2.4.3 PREUS MÀXIMS DEL LOT 3 (SENSE IVA)

##### 2.4.3.1 PREU MÀXIM DE CARTA O TARGETA POSTAL ORDINÀRIA

Carta Ordinària	D1	D2	Z1	Z2	Z3
Fins a 20 g normalitzat	0,801 €	0,801 €	1,665 €	1,755 €	2,160 €
Fins a 50 g	0,927 €	0,927 €	1,935 €	2,205 €	2,520 €
Fins a 100 g	1,440 €	1,440 €	2,655 €	3,645 €	4,140 €
Fins a 500 g	2,790 €	2,790 €	6,345 €	9,585 €	9,585 €
Fins a 1.000 g	5,625 €	5,625 €	12,105 €	19,575 €	19,575 €
Fins a 2.000 g	6,030 €	6,030 €	19,215 €	34,020 €	34,020 €

##### 2.4.3.2 PREU MÀXIM DE CARTA O TARGETA POSTAL CERTIFICADA

Carta Certificada no ordinària	D1	D2	Z1	Z2	Z3
Fins a 20 g normalitzat	4,761 €	4,761 €	6,120 €	6,210 €	6,615 €
Fins a 50 g	4,887 €	4,887 €	6,390 €	6,660 €	6,975 €
Fins a 100 g	5,400 €	5,400 €	7,110 €	8,100 €	8,595 €
Fins a 500 g	6,750 €	6,750 €	10,800 €	14,040 €	14,040 €



Fins a 1.000 g	9,585 €	9,585 €	16,560 €	24,030 €	24,030 €
Fins a 2.000 g	9,990 €	9,990 €	23,670 €	38,475 €	38,475 €

### 2.4.3.3 PREU MÀXIM DE SERVEIS ADDICIONALS A LA CARTA O TARGETA POSTAL CERTIFICADA

Servei adicional carta certificada	PREU
Justificant de rebuda nacional	2,340 €
Justificant de rebuda internacional	1,935 €
Prova d'entrega (PEE)	0,882 €

### 2.4.3.4 PREU MÀXIM DELS BUROFAX

Burofax	Preu	Full adicional
Burofax Premium	9,180 €	0,900 €
Burofax Premium Plus	25,839 €	0,900 €
Burofax Premium Online	6,291 €	0,900 €

### 2.4.3.5 PREU MÀXIM DE PAQUETS POSTALS

Paquet estàndard nacional	D1	D2
Fins a 1 kg	9,873 €	9,873 €
De 1 a 5 kg	12,339 €	12,339 €
De 5 a 10 kg	16,560 €	16,560 €
De 10 a 15 kg	20,088 €	20,088 €
De 15 a 20 kg	24,300 €	24,300 €

I els internacionals:

Paquet estàndard internacional	Z EU 1	Z EU 2	Z EU 3	Z AM	Z AS OC 1	Z AS OC 2	Z AF
Fins a 1 kg	23,88 €	25,10 €	24,99 €	33,17 €	39,24 €	39,24 €	42,89 €
D'1 a 2 kg	26,37 €	28,38 €	34,10 €	41,76 €	48,65 €	53,15 €	49,19 €
De 2 a 3 kg	28,86 €	31,65 €	43,21 €	50,36 €	58,05 €	67,05 €	55,49 €
De 3 a 4 kg	31,36 €	34,93 €	52,32 €	58,95 €	67,46 €	80,96 €	61,79 €
De 4 a 5 kg	33,85 €	38,21 €	61,43 €	67,55 €	75,86 €	94,86 €	68,09 €
Per kg adicional	2,49 €	3,28 €	9,11 €	8,60 €	9,41 €	13,91 €	6,30 €

D'on:

Destinació D1: Capitals de província i poblacions de més de 50.000 habitants

Destinació D2: La resta de poblacions

Destinació Zona EU 1: Alemanya, Àustria, La Batllia de Guernsey, Bèlgica, Dinamarca, França, Gibraltar, Grècia, Irlanda, Itàlia, Illa de Jersey, Luxemburg, Mònaco, Noruega, Països Baixos, Portugal, Regne Unit, Sant Maríno, Suècia, Suïssa i Vaticà.

Destinació Zona EU 2, Algèria, Bulgària, Xipre, Croàcia, Eslovàquia, Eslovènia, Estònia, Finlàndia, Groenlàndia, Hongria, Islàndia, Illes Fèroe, Kosovo, Letònia, Liechtenstein, Lituània, Marroc, Montenegro, Polònia, República Txeca, Romania i Tunísia.



Destinació Zona EU 3: Albània, Bielorússia, Bòsnia Hercegovina, Macedònia, Malta, Moldàvia, Rússia, Sèrbia, Turquia i Ucraïna.

Destinació Zona AM: Antiga i Barbuda, Argentina, Aruba, Bahames, Barbados, Belize, Bermudes, Bolívia, Brasil, Canadà, Xile, Colòmbia, Costa Rica, Cuba, Curaçao, Dominica, Equador, El Salvador, Estats Units, Granada, Guatemala, Guyana, Haití, Hondures, Illes Caiman, Jamaica, Mèxic, Nicaragua, Panamà, Paraguai, Perú, Rep. Dominicana, Sant Kitts i Nevis, Sant Vicent i Granadines, Saint Lucia, Surinam, Trinitat i Tobago, Uruguai i Veneçuela.

Destinació Zona AS-OC: Afganistan, Aràbia Saudita, Armènia, Azerbaidjan, Bahrain, Bangla Desh, Brunéi, Bhutan, Cambodja, Xina, Corea del Nord, Corea del Sud, Emirats Àrabs, Filipines, Geòrgia, Hong Kong, Índia, Indonèsia, Iran, Iraq, Illes Fidji, Illes Marshall, Illes Salomó, Israel, Japó, Jordània, Kazakhstan, Kirguistan, Kiribati, Kuwait, Laos, Líban, Macau, Malàisia, Maldives, Mongòlia, Myanmar, Nauru, Nepal, Nova Caledònia, Oman, Pakistan, Palaus, Papua Nova Guinea, Qatar, SAMOA, Singapur, Lanka, Tailàndia, Taiwan, Tadjikistan, Territoris Palestins, Timor Oriental, Tonga, Turkmenistan, Tuvalu, Vanuatu, Vietnam i Iemen.

Destinació Zona AS-OC 2: Austràlia, Nova Zelanda i Uzbekistan.

Destinació Zona AF: Angola, Benin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cap Verd, Camerun, Txad, Comores, Costa d'Ivori, Djibuti, Egipte, Eritrea, Etiòpia, Gabon, Gàmbia, Ghana, Guinea, Guinea Bissau, Guinea Equatorial, Kenya, Lesoto, Libèria, Líbia, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritània, Moçambic, Namínia, Níger, Nigèria, Rep. Centreafricana, Rep. Congo, Rep. Dem. Congo, Rwanda, Senegal, Seychelles, Sierra Leone, Somàlia, Sud-àfrica, Sudan, Sudan del Sud, Swazilàndia, Tanzània, Togo, Uganda, Zàmbia i Zimbabwe.

### **3 GESTIÓ DEL CONTRACTE PER A TOTS ELS LOTS**

#### **3.1 FACTURACIÓ**

Mensualment, l'empresa/les empreses adjudicatària/es facturaran mensualment els serveis prestats d'acord amb els preus oferts, la informació dels albarans emesos i la distribució establerta pel servei. En la factura es detallarà el número de tramesa especificant el número d'enviaments, trams de pes i destinacions.

Les factures s'emetraran necessàriament en suport electrònic a través de la plataforma Factura-e.

L'empresa/les empreses adjudicatària/es estaran obligades a informar al/la responsable del contracte de qualsevol variació que afecti a la prestació del servei.

#### **3.2 MODEL DE RELACIÓ**

S'estableix, en aquest apartat, quin és model que ha de regir el contracte tot definint el model de relació entre les empreses adjudicatàries i l'Ajuntament de Reus.

##### **3.2.1 INTERLOCUCIÓ**

Les empreses adjudicatàries designaran, per a cada LOT una persona interlocutora única encarregada de rebre les instruccions que li faci arribar el/la responsable del contracte de l'Ajuntament de Reus o la persona designada a tal efecte.

La persona interlocutora única haurà de disposar d'un correu electrònic i un telèfon com a canals de contacte amb l'Ajuntament.



### 3.2.2 ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) PER A TOTS ELS LOTS

Les empreses proveïdores adjudicatàries durant el període de vigència del contracte se sotmetran als ANS definits en els apartats següents:

#### 3.2.2.1 COMPLIMENT DE LA DEVOLUCIÓ EN TEMPS (CDT)

L'indicador "CDT" analitza el grau de compliment de les actuacions específiques de la devolució en termini per a cada modalitat de servei postal.

El valor de CRT és, d'acord a la taula següent:

NOMBRE DE VEGADES DE DEVOLUCIÓ NO REALITZADA O REALITZADA FORA DE TERMINI	VALOR DE CDT
1	1
2	2
3	3
...	...
N vegades	N

#### 3.2.2.2 COMPLIMENT DELS TERMINIS DE RETORN DE LA INFORMACIÓ (TRI)

L'indicador "TRI" analitza el grau de compliment de les actuacions específiques del retorn en termini de la informació.

El valor de TRI és, d'acord a la taula següent:

NOMBRE DE VEGADES DE RETORN DE LA INFORMACIÓ NO REALITZAT O REALITZAT FORA DE TERMINI	VALOR DE TRI
1	1
2	2
3	3
...	...
N vegades	N

#### 3.2.2.3 COHERÈNCIA I CONGRUÈNCIA DE LES DADES (CCD)

L'indicador "CCD" analitza el grau de coherència i congruència de les dades facilitades per al seu tractament.

El valor de CCD és, d'acord a la taula següent:

NOMBRE DE VEGADES D'INCONGRUÈNCIA O INCOHERÈNCIA DE LES DADES	VALOR DE CCD
1	1
2	2
3	3
...	...
N vegades	N

#### 3.2.2.4 PÈRDUA DE NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES I/O CARTES CERTIFICADES (PNC)

L'indicador "PNC" mesura el nombre de notificacions administratives i/o cartes certificades lliurades per l'Ajuntament i extraviades o perdudes per l'empresa operadora del servei.

El valor de PNC és, d'acord a la taula següent:

NOMBRE DE PÈRDUES DE NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES I/O CARTES CERTIFICADES	VALOR DE PNC
--	--------------



1	1
2	2
3	3
...	...
N vegades	N

### 3.3 CORRECCIÓ A LA FACTURACIÓ PER INCOMPLIMENT DELS ANS

La facturació del servei es veurà afectada per la **CORRECCIÓ** a la facturació com a conseqüència de descomptes per no compliment dels ANS.

La tabla següent recull els paràmetres exigibles i els descomptes sobre la facturació:

INDICADORS CDT, TRI i CCD	DESCOMPTE S/ FACTURACIÓ	ANOTACIONS
CDT + TRI + CCD = 5	200 €	Descompte a aplicar en la factura següent
CDT + TRI + CCD = 6	300 €	
CDT + TRI + CCD = 7	400 €	
...	...	
CDT + TRI + CCD = N	200 € + (100 x N) €	

INDICADOR PNC	DESCOMPTE S/ FACTURACIÓ	ANOTACIONS
PNC = 1	30€ + import del franqueig en l'entrega de l'enviament, si s'escau	Descompte a aplicar en la factura següent
PNC = 2	60€ + suma dels imports del franqueig en l'entrega de l'enviament, si s'escau	
PNC = 3	90€ + suma dels imports del franqueig en l'entrega de l'enviament, si s'escau	
...	...	
PNC = N	(N x 30) € + suma dels imports del franqueig en l'entrega de l'enviament, si s'escau	

Aquests descomptes, d'acord amb l'establert a l'article 192 de la LCSP, no podran superar el 10% del pressupost del contracte.