



**Ajuntament
d'Argentona**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL
CONTRACTE DE SERVEIS POSTALS PER A L'AJUNTAMENT
D'ARGENTONA.**

ÍNDEX

1. CONTEXT.....	3
1.1. ANTECEDENTS.....	3
1.2. LOCALITZACIÓ.....	3
2. OBJECTIUS.....	3





2.1. LA NO DIVISIÓ EN LOTS.....	4
3. NORMATIVA Y LEGISLACIÓ APLICABLE.....	4
4. CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ.....	5
4.1. DESCRIPCIÓ DELS TRABALLS.....	5
4.2. ABAST I DESCRIPCIÓ DEL TREBALL. ASPECTES GENERALS.....	5
4.3. LLOC DE LLIURAMENT I RECOLLIDA.....	6
4.4. RECURSOS APLICATS I ORGANITZACIÓ DEL TREBALL.....	6
4.5. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES.....	6
4.5.1. PRESTACIONS A REALITZAR.....	6
4.5.2. DESCRIPCIÓ DE LOS SERVICIOS.....	8
4.5.3. DEVOLUCIÓ DELS PRODUCTES NO LLIURATS.....	12
4.6. SERVEI DE GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ TELEMÀTICA D'ENVIAMENTS A L'EFFECTE DE CONTROL DE GESTIÓ.....	13
4.7. DIGITALITZACIÓ, GUARDIA Y CUSTÒDIA DE DOCUMENTS.....	14
4.8. GUÀRDIA, CUSTÒDIA I GESTIÓ DELS DOCUMENTS DIGITALITZATS. 17	
4.9. ALTRES CONDICIONS.....	17
4.9.1. INTEROPERABILITAT ELECTRÒNICA.....	17
4.9.2. DEURE DE COL·LABORACIÓ.....	17
4.9.3. SUPERVISIÓ DELS SERVEIS.....	17
4.9.4. UNIFORMITAT.....	18
4.9.5. DEPENDÈNCIA OBERTA AL PÚBLICO.....	18
4.9.6. ATENCIÓ AL CLIENT.....	18
5. MITJANS HUMANS.....	18
6. MITJANS MATERIALS.....	19
7. TERMINI D'EXECUCIÓ.....	19
8. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA.....	19
9. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES.....	20

1. CONTEXT

1.1. ANTECEDENTS





El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (d'ara endavant PPTP), posa de manifest la necessitat de l'Ajuntament d'Argentona (d'ara endavant Ajuntament), ha de comptar amb els serveis de serveis postals (notificacions administratives i notificacions).

Aquest servei resulta necessari per al normal desenvolupament de l'activitat diària de l'Ajuntament, que, al no disposar de mitjans personals propis, sobre la base de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, estableix la necessitat de la contractació externa d'aquests.

Els serveis postals englobaran a mode resumeixen aquestes tasques:

- Les cartes certificades han de notificar-se en 10 dies màxims i realitzar dos intents en diferents franges horàries.
- Els horaris de recollida i lliurament seran per a l'horari de demà, de 9.00 a 14.00 h i lliurament en els pròxims 10 dies.
- El destí dels enviaments serà la majoria local i nacional, així mateix es preveuen enviaments internacionals.
- Es preveu que la majoria de les cartes siguin en la comunitat autònoma de Catalunya i la resta en les diferents comunitats.

1.2. LOCALITZACIÓ

La recollida de les notificacions es durà a terme en el municipi d'Argentona a l'oficina de l'OAC de l'Ajuntament d'Argentona a la província de Barcelona, a Catalunya. El servei de notificació es durà a terme per tot el terme municipal i fora d'aquest.

2. OBJECTIUS

Els objectius aniran encaminats al fet que l'Ajuntament disposi d'un servei adequat de missatgeria.

En concret, el contracte té com a objectius el lliurament de cartes ordinàries i certificades.

Les tasques a realitzar en tots els serveis postals objecte d'aquest contracte són:

- la recollida
- l'admissió
- la classificació
- el tractament





- el curs
- el transport
- la distribució i el lliurament

2.1. LA NO DIVISIÓ EN LOTS

Sobre la base de l'apartat 3.b de l'article 99 de la Llei 9/2017, estableix que l'Òrgan de Contractació podrà no dividir en lots l'objecte del contracte quan existeixin motius vàlids, que hauran de justificar-se degudament en l'expedient.

El contracte actual no es fraccionarà en lots pel fet que les prestacions descrites guarden una naturalesa homogènia i estan relacionades entre si. Sobre la base de facilitar els serveis i la seva correcta execució des del punt de vista tècnic i d'estalvi de costos.

Així mateix, en implicar la necessitat de coordinar l'execució de les prestacions pròpies del servei de missatgeria, tot això està relacionat i ha de ser coordinat, qüestió que podria veure's impossibilitada per la seva divisió en lots i execució per una pluralitat de contractistes diferents, es considera adequat no separar en lots l'objecte del contracte, ja que generaria ineficiències tècniques i de costos.

3. NORMATIVA I LEGISLACIÓ APLICABLE

Mentre no es produeixin modificacions legislatives que afectin les condicions o prescripcions del contracte actual, els serveis descrits s'ajustaran al que es disposa en les normes especificades en el PCAP, en el present PPTP, així com en tota aquella normativa vigent d'aplicació a l'objecte del contracte actual, i la que es dicti en el futur, la qual s'incorporarà de manera automàtica, sent responsabilitat de l'adjudicatària la seva observança i adaptació tècnica a la mateixa si és el cas, sense que calgui reclamar res per aquests conceptes a l'Ajuntament.

A mode enunciatiu i no limitatiu s'estableixen a continuació aquelles normes que l'adjudicatària haurà de tenir en consideració a l'hora de realitzar la prestació:

- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.





- Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.
- Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques

Aquesta normativa assenyalada anteriorment no eximeix del compliment de quantes lleis, normes, decrets, reglaments o ordenances li siguin aplicable per al següent contracte.

4. CARACTERÍSTIQUES DE LA PRESTACIÓ.

4.1. DESCRIPCIÓ DELS TRABALLS

En atenció a les múltiples vicissituds que poden esdevenir dins del que és l'objecte del contracte, s'entén que el contingut dels punts reflectits en els subapartats següents és redactat sense ànim d'exhaustivitat i quedaran englobades totes aquelles funcions que, malgrat no haver estat relacionades, tinguin una incidència en l'objecte del contracte.

Els enviaments postals objecte del contracte són els següents:

- Carta ordinària.
- Carta certificada amb justificant de recepció físic o digital.
- Notificació administrativa, que es tramitarà amb estricte compliment a l'establert a l'article 40 a 44 de L39/2015
- Altres serveis inclosos en aquest plec.

4.2. ABAST I DESCRIPCIÓ DEL TREBALL. ASPECTES GENERALS

Els treballs objecte del contracte consistiran en la recollida, tractament, admissió, classificació, curs, transport, distribució i lliurament en l'adreça dels destinataris que, a efectes postals, figuri en els enviaments generats per l'Ajuntament, així com les activitats complementàries addicionals o específiques que requereixin els diferents serveis municipals, inclosa la devolució dels enviaments quan no pugui efectuar-se el lliurament al destinatari, amb les garanties i modalitats establertes en la legislació vigent.





Així mateix, hauran d'imprimir a dues cares les dades subministrades per l'Ajuntament en suport magnètic o per via telemàtica en paper preimprès, així com realitzar l'acabat dels mateixos plegant, ensobrant o formant sobres per a cartes i notificacions que s'envien als ciutadans des dels serveis destinats a tal fi.

4.3. LLOC DE LLIURAMENT I RECOLLIDA

Servei programat de recollida de correspondència i enviaments en l'edifici de l'Ajuntament amb una freqüència diària, sempre en la mateixa franja horària que s'acordi, dins de l'horari de 9 a 14 hores, i tots els dies laborables a l'Ajuntament d'Argentona.

Respecte de la devolució d'enviaments no lliurats de correu ordinari i serveis addicionals que corresponguin, com a avisos de rebuts, hauran de retornar-se a l'edifici de l'Ajuntament.

Quant als enviaments ordinaris amb codi de barres i identificació per nombre d'enviaments, es retornaran, en el cas que així se sol·liciti per l'Ajuntament, a les dependències competents segons sigui procedent.

4.4. RECURSOS APLICATS I ORGANITZACIÓ DEL TREBALL

L'adjudicatari haurà de disposar d'una aplicació informàtica per a l'elaboració dels albarans per al dipòsit dels enviaments, que posarà a la disposició de l'Ajuntament. Els models d'albarans hauran de contenir la informació necessària i suficient per al control i la facturació dels enviaments, distingint tipus d'enviament, trams de pes, modalitat, àmbits de destí, serveis addicionals, etc.

L'adjudicatari també haurà de disposar d'una pàgina web o qualsevol altre sistema mecanitzat que permeti el seguiment dels enviaments. També haurà de disposar d'una plataforma que permeti l'intercanvi d'informació entre l'Ajuntament i l'adjudicatari.

L'adjudicatari es compromet al lliurament i repartiment dels enviaments en tots els destins establerts, bé a través de la seva pròpia xarxa o d'altres xarxes postals nacionals i internacionals amb les quals mantingui acords, o de l'operador del Servei Postal Universal.

L'adjudicatari està obligat a investigar, sense cap cost addicional per a l'Ajuntament, els fets manifestats en les reclamacions efectuades pels ciutadans, posant tots els recursos al seu abast per a aclarir-los, realitzant els informes que siguin necessaris.





4.5. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

Estan subjectes al contracte actual la prestació dels següents serveis postals amb el detall i l'estimació del nombre d'enviaments per destins de cadascun dels serveis.

4.5.1. PRESTACIONS A REALITZAR

L'adjudicatària haurà de prestar el servei dels tipus d'enviaments que a continuació es detallen:

Cartes i targetes

Lliurament ordinari.

Destins: Nacional i Internacional

Lliurament sota signatura i amb constància: cartes certificades.

Lliurament ordinari.

Destins: Nacional i Internacional

Lliurament amb constància: Notificacions Administratives.

Lliurament: ordinària.

Destins: Nacional local.

Lliurament amb constància: Notificacions Administratives Informatitzades.

Lliurament: ordinària.

Destins: Nacional local.

Notificacions electròniques i avís de rebut electrònic

L'adjudicatari, quan l'Ajuntament així li ho requereixi, haurà de poder prestar el servei de notificacions electròniques ajustant-se el funcionament d'aquest al que s'estableix en la legislació estatal i de la Comunitat Autònoma en aquesta matèria.

Així mateix, a les notificacions administratives i informatitzades se'ls addicionarà, per al moment en què per l'Ajuntament el posi en funcionament, l'avís de rebut electrònic o prova de lliurament electrònic, que substituiria als serveis addicionals d'Avís de Rebut i digitalització, classificació i custòdia dels Avisos de Rebut, així com l'anomenat "tercer intent" anteriorment descrit.

Respecte de les notificacions electròniques, l'adjudicatari haurà de tenir un sistema que permeti tenir constància de l'enviament o posada a disposició, de la recepció o accés per l'interessat o el seu representant, de les seves dates i hores, del contingut íntegre, i de la identitat fidedigna del remitent i destinatari d'aquesta.

Així mateix i atès que les notificacions per mitjans electrònics s'entendran practicades en el moment en què es produeixi l'accés al seu contingut i que, quan siguin de caràcter obligatori per als interessats o hagi estat





expressament triada per aquests, s'entendran rebutjades quan hagin transcorregut deu dies naturals des de la posada a la disposició de la notificació sense que s'accedeixi al seu contingut, el sistema haurà d'acreditar aquest fet amb el corresponent certificat o justificant electrònic que l'acrediti a l'efecte de donar constància del fet en el corresponent expedient administratiu.

En tot moment, es tindrà en compte, al seu torn, que aquest sistema haurà de complir amb els requisits de seguretat i integritat segons la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Altres serveis.

S'inclou en aquest apartat els següents serveis:

- Retorn d'informació
- Prova de lliurament electrònic

4.5.2.DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

Els treballs objecte del contracte consistiran en el lliurament en l'adreça dels destinataris que, a efectes postals, figuri en els enviaments generats per l'Ajuntament, així com les activitats complementàries addicionals o específiques que requereixin els diferents serveis, conforme al següent detall:

Servei de distribució de correspondència:

a) Lliurament ordinari (cartes ordinàries):

Lliurament ordinari de cartes ja siguin ordinàries o certificades en el terme municipal. El lliurament es realitzarà en el domicili del destinatari en un termini màxim de tres dies hàbils en territori nacional, amb el següent detall:

Qualitat del servei (termini de lliurament):

- Enviaments locals massius: 2 dies hàbils
- Enviaments provincials: 2 dies hàbils
- Enviaments nacionals: 3 dies hàbils

En els enviaments internacionals els terminis seran a Europa de 2 a 4 dies hàbils i en la resta segons país, amb un màxim de 10 dies hàbils. Les devolucions es justificaran al dors del sobre amb les causes concretes que les motiven.

b) Lliurament sota signatura i amb constància del lliurament. (Cartes certificades).





El lliurament sota signatura del destinatari o persona autoritzada a domicili en el terme municipal.

La prova de lliurament de l'enviament -Avís de rebut- s'efectuarà mitjançant document en el qual consti la signatura del destinatari, data i la identificació de l'empleat de l'empresa adjudicatària que realitza el lliurament.

En el cas d'absència del destinatari, l'empresa adjudicatària deixarà en la bústia domiciliària o en el domicili, un Avís d'arribada, en el qual farà constar el número de l'enviament i on figurarà un número de telèfon d'informació als destinataris, així com la possibilitat que, en el terme de set dies naturals, pugui recollir aquest enviament en les oficines o instal·lacions de l'adjudicatari. Aquestes instal·lacions o oficines han de garantir la màxima accessibilitat per als destinataris dels enviaments i la proximitat als seus domicilis (indicador de qualitat, regularitat en la prestació del servei).

Qualitat del servei (termini de lliurament):

- Enviaments provincials: 2 dies hàbils
- Enviaments nacionals: 3 dies hàbils.

En els enviaments internacionals els terminis seran a Europa de 2 a 4 dies hàbils i en la resta segons país, amb un màxim de 10 dies hàbils.

c) Lliurament sota signatura i amb constància del lliurament.

Notificacions Administratives

El lliurament de les notificacions als interessats es realitzarà conforme al que es preveu en l'article 42 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. Igualment, es tindrà en compte el que es disposa per a les notificacions administratives en els articles 39 a 44 del Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual es va aprovar el Reglament que regula la prestació dels serveis postals, en el que no s'oposi a la citada Llei.

El lliurament es realitzarà en el domicili del destinatari. De no trobar-se presenti aquest en el moment de lliurar-se la notificació, podrà fer-se càrrec de la mateixa qualsevol persona major de catorze anys que es trobi en el domicili i faci constar la seva identitat.

Si ningú es fes càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i viceversa, deixant en





tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre tots dos intents de notificació.

Contra lliurament de l'enviament es retirarà el corresponent avís de rebut signat pel destinatari, i en cas que aquest no es trobi present, per qualsevol persona major de catorze anys que es trobi en el domicili i faci constar la seva identitat. En el cas d'absència del destinatari, l'empresa adjudicatària deixarà en la bústia domiciliària o en el domicili, un avís d'arribada, en el qual farà constar el número de l'enviament on figurarà un número de telèfon d'informació als destinataris, així com la possibilitat que, en el termini de set dies naturals, pugui recollir aquest enviament en les oficines o instal·lacions de l'adjudicatari. Aquestes instal·lacions o oficines han de garantir la màxima accessibilitat per als destinataris dels enviaments i la proximitat als seus domicilis, com a indicador de qualitat a l'efecte de mesurar la regularitat en la prestació del servei.

Si hi hagués modificacions de la legislació en matèria de procediment administratiu comú quant a la pràctica de les notificacions durant la vigència del contracte, la prestació dels serveis haurà d'adaptar-se a les mateixes en els termes que legalment es determinin.

Qualitat del servei (termini de lliurament):

- Enviaments locals i provincials: 2 dies hàbils
- Enviaments nacionals: 3 dies hàbils

d) Lliurament sota signatura i amb constància del lliurament.
Notificacions Informatitzades.

L'adjudicatari haurà de tenir un sistema informàtic per a poder gestionar les notificacions informatitzades. Aquest sistema haurà de ser compatible amb el sistema actualment utilitzat per l'Ajuntament.

Per cada remesa a gestionar, l'Ajuntament enviarà un fitxer amb les dades dels enviaments per via telemàtica i al seu torn rebrà informació de retorn del resultat final de la distribució per la mateixa via, segons el procediment d'intercanvi de dades establert.

Els formats dels fitxers d'intercanvi d'informació i del sistema i característiques de la digitalització seran comunicades per l'Ajuntament a l'adjudicatari.

El servei consisteix en el repartiment de notificacions, amb seguiment informàtic de l'estat i resultat d'aquestes, retorn de la informació per via telemàtica, digitalització dels justificants de recepció i enviaments no lliurats, així com de les certificacions substitutòries, en els casos de pèrdua o deterioració. Igualment, es remetrà per part de l'entitat





adjudicatària diàriament informació telemàtica de les remeses presentades per l'entitat contractant sota aquest sistema.

El lliurament es realitzarà en el domicili del destinatari. De no trobar-se presenti aquest en el moment de lliurar-se la notificació, podrà fer-se càrrec de la mateixa qualsevol persona major de catorze anys que es trobi en el domicili i faci constar la seva identitat.

Si ningú es fes càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre tots dos intents de notificació.

El lliurament de les notificacions als interessats es realitzarà conforme al que es preveu en l'article 42 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques. Igualment, es tindrà en compte el que es disposa per a les notificacions administratives en els articles 39 a 44 del Reial decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual es va aprovar el Reglament que regula la prestació dels serveis postals, en el que no s'oposi a la citada Llei.

Si hi hagués modificacions de la legislació en matèria de procediment administratiu comú quant a la pràctica de les notificacions durant la vigència del contracte, la prestació dels serveis haurà d'adaptar-se a les mateixes en els termes que legalment es determinin.

Per a tots els serveis de notificacions, si el destinatari no recollís la notificació en el termini de set dies naturals, l'adjudicatari procedirà a dipositar la notificació en la bústia del mateix sota la modalitat de carta ordinària (tercer intent). Per a aquests serveis s'exigirà que estigui disponible, en el moment l'Ajuntament el requereixi, el sistema de prova de lliurament electrònic, que substituirà la impressió de l'avís de rebut, la digitalització, i custòdia física. Aquest sistema estarà dotat d'un codi de verificació segur, que permeti a l'Ajuntament visualitzar en 72 hores les dades de lliurament i amb la garantia d'una signatura electrònica jurídicament admissible en dret administratiu.

Qualitat del servei (termini de lliurament):

- Enviaments locals: 1 dia hàbil
- Enviaments locals massius: 2 dies hàbils (Més de 10.000 enviaments)
- Enviaments Provincials: 2 dies hàbils
- Enviaments nacionals: 3 dies hàbils





e) Altres serveis que haurà de prestar l'adjudicatari.

Lectura del codi de barres i classificació per motius de devolució dels enviaments ordinaris massius.

Qualitat del servei (indicador de fiabilitat):

Retorn de la informació, mitjançant arxiu, dels enviaments ordinaris massius no lliurats amb una periodicitat mínima mensual a partir de la distribució d'aquests enviaments.

L'adjudicatari prestarà els serveis de guàrdia i custòdia, així com de digitalització de documents i, així mateix, la generació de la pertinent signatura digital, quan se sol·liciti per l'Ajuntament.

Cartes Ordinàries i Certificades/ Notificacions amb PEE

- Impressió dels documents a blanc i negre i a doble cara sobre paper offset blanc (80 grs.)
- Els documents portaran imprès un codi de barres en el marge dret per a la correcta agrupació de les fulles en el sobre.
- Plegat i ensobrat d'un nombre variable de fulles per enviaments en sobre americà de doble finestra (tant per a enviaments ordinaris com certificats amb PEE.).
- Utilització de diversos models de sobre tots ells en format de doble finestra:
 - Sobre americà de doble finestra amb inscripció "NOTIFICACIÓ P.E.E."
 - Sobre americà de doble finestra model ordinari.

4.5.3.DEVOLUCIÓ DELS PRODUCTES NO LLIURATS

Les devolucions es justificaran en el sobre/avís de rebut amb les causes concretes que la motiven, amb indicació de data i identificació de l'empleat/a de l'operador postal. Si és el cas, juntament amb les cartes retornades es lliuraran els documents pertinents, com, per exemple, els avisos de rebut.

Els enviaments no lliurats es retornaran per l'adjudicatari diàriament, de dilluns a divendres (excepte festius), en la ubicació i horari que reflecteixi.





En el cas de les remeses de notificacions informatitzades, la devolució es realitzarà conjuntament o amb la periodicitat que s'hagi establert. No obstant això, l'Ajuntament podrà sol·licitar addicionalment la devolució física d'aquests.

En conseqüència, l'Ajuntament podrà requerir de l'adjudicatari el servei de guàrdia i custòdia de tots o alguns dels enviaments retornats. El justificant de recepció no serà retornat en paper, sinó que serà signat de manera electrònica pel destinatari mitjançant un dispositiu mòbil, tauleta, etc., de manera que quedi constància fidedigna de la recepció, sent aquest justificant de recepció incorporat electrònicament al sistema informàtic de l'Ajuntament.

Així mateix, després dels dos intents preceptius i expirat el termini de set dies naturals anteriorment citat perquè el destinatari reculli la notificació en les oficines de l'adjudicatari, aquest realitzarà l'anomenat "tercer intent", que consisteix a lliurar la notificació en el domicili del destinatari sota la modalitat de "carta ordinària".

L'Ajuntament podrà modificar en qualsevol moment aquests sistemes de devolució, quedant obligat l'adjudicatari a seguir els nous criteris que se li comuniquin. Així mateix, podrà requerir de l'adjudicatari la classificació extraordinària dels avisos de rebut que eventualment se li requereixin, atenint-se a les especificacions i criteris d'ordenació que es determinin per l'Ajuntament. L'Ajuntament podrà sol·licitar de l'adjudicatari, sense cap cost, certificacions de lliurament dels enviaments les cartes o els avisos de rebut dels quals no hagin estat retornats a l'Ajuntament per l'empresa adjudicatària.

Igualment, i previ control per part de l'Ajuntament, si es detectés que els enviaments retornats s'han practicat de manera incorrecta per l'adjudicatari – avisos de rebut sense motiu de devolució, error en les dates de lliurament, no respectar el marge de tres hores entre tots dos intents de notificació...-, si els terminis ho permetessin, es tornaran a enviar a l'adjudicatari perquè, sense cap cost, procedeixi a emplenar-los degudament, o a notificar-los de nou, en cas contrari, es consideraran com a penalitats a aplicar a l'adjudicatari. Aquestes penalitats figuren en el corresponent Plec de Clàusules Administratives Particulars de la present licitació.

4.6. SERVEI DE GESTIÓ DE LA INFORMACIÓ TELEMÀTICA D'ENVIAMENTS A L'EFFECTE DE CONTROL DE GESTIÓ.

Els enviaments de correspondència amb constància de lliurament, així com els enviaments ordinaris que requereixin traçabilitat, hauran de ser gestionats mitjançant un sistema de seguiment i control de la informació que contempli les circumstàncies del seu lliurament, l'intercanvi d'informació telemàtica i la integració tecnològica de l'Ajuntament amb l'empresa adjudicatària. Aquest sistema informàtic haurà d'integrar-se





tecnològicament amb els sistemes informàtics municipals i haurà de poder proporcionar a l'Ajuntament diàriament de manera telemàtica la informació obrant en aquest sistema que l'Ajuntament consideri rellevant.

L'Ajuntament i l'adjudicatari duran a terme les actuacions necessàries per a garantir l'intercanvi per mitjans telemàtics segurs de quants fitxers hagin de compartir per a l'assoliment de l'objecte del contracte actual. A aquest efecte, el sistema informàtic atindrà, com a mínim, les següents funcionalitats:

a. Seguiment dels enviaments: L'adjudicatari haurà de realitzar mitjançant aquest sistema informàtic el seguiment i control de les notificacions, incloent-hi les circumstàncies i resultats de la pràctica de les notificacions informatitzades, amb una periodicitat mínima mensual. Aquest seguiment haurà de poder-se realitzar també per l'Ajuntament a través del sistema informàtic corresponent. L'adjudicatari haurà de comunicar a l'Ajuntament els enviaments que consideri perduts o extraviables.

b. Informació sobre els resultats (control de gestió). El sistema informàtic proporcionarà mensualment, en format electrònic i, si és el cas, en paper, informació individualitzada, de cada notificació informatitzada indicant, com a mínim, les següents dades:

- Número d'enviament.
- Servei emissor.
- Data de lliurament.
- Data del primer intent.
- Resultat del primer intent.
- Data del segon intent.
- Resultat del segon intent.
- Data de recollida en llista, si és el cas.
- Data de gravació de les dades.
- Data de la digitalització, si és el cas.
- Data de la devolució de l'avís a l'Ajuntament.

L'Ajuntament i l'adjudicatari duran a terme les actuacions necessàries per a garantir l'intercanvi per mitjans telemàtics segurs de quants fitxers hagin de compartir per a l'assoliment de l'objecte del contracte actual.





4.7. DIGITALITZACIÓ, GUARDIA I CUSTÒDIA DE DOCUMENTS.

Hauran de digitalitzar-se prèvia sol·licitud de l'Ajuntament, una vegada emplenats, tots els avisos de rebut, tant els corresponents a productes lliurats o rebutjats com els corresponents a aquells el lliurament dels quals s'ha intentat sense poder-se materialitzar. Igualment, cal precisar que la digitalització s'efectuarà respecte dels avisos de rebut de les notificacions informatitzades i, si és el cas, dels corresponents a les notificacions administratives.

A l'ésser un document estandarditzat, la digitalització dels avisos de rebut es realitzarà de manera automatitzada per totes dues cares.

La digitalització podrà ser realitzada per l'adjudicatari o subcontractada a un tercer.

En qualsevol cas, l'adjudicatari serà responsable de la custòdia i integritat de la documentació fins a la devolució, si és el cas, a l'Ajuntament. Aquests criteris podran ser modificats per l'Ajuntament en qualsevol fase d'execució del contracte, previ avís a l'adjudicatari.

L'adjudicatari prendrà totes les mesures necessàries per a assegurar la protecció de les dades personals continguts en la documentació. Així mateix, no mantindrà en el seu poder cap mena d'imatge o dada una vegada hagi estat lliurada a l'Ajuntament. A l'inici del contracte, l'Ajuntament acordarà amb l'adjudicatari el temps que haurà de mantenir aquestes imatges una vegada hagin estat lliurades.

Les imatges digitalitzades seran lliurades a l'Ajuntament periòdicament per mitjà d'intercanvi telemàtic, a concretar amb l'Ajuntament.

Quan s'utilitzi el sistema de Prova de Lliurament Electrònic, l'adjudicatari haurà de lliurar a l'Ajuntament de manera telemàtica aquest document, que consistirà en el justificant del lliurament certificat, amb segell de temps i amb el detall de la signatura de la persona que va rebre l'enviament, el qual s'enviarà mitjançant HTML o pel sistema compatible que es determini per l'Ajuntament.

Procés de digitalització i requisits dels justificants de recepció (mentre no s'utilitzi el sistema de Prova de Lliurament Electrònic).

Obtenció de la imatge digital.

Amb caràcter previ, s'hauran de restaurar els documents deteriorats o completar la informació necessària per a incorporar-la al procés de digitalització.

Programari: La digitalització haurà de realitzar-se de manera que s'asseguri la identitat i qualitat de la imatge electrònica respecte al





document original en termes de grandària i proporcions, així com d'orientació del text o gràfic.

Paràmetres tècnics. Els avisos de rebut seran digitalitzats conforme als següents paràmetres tècnics:

- Tipus d'escaneig: color a 24 bits.
- Grandària: el que correspongui amb el document a escanejar.
- Resolució: entre 200 ppp's (punts per polzada) depenent del que es pugui ajustar en l'escàner de processament massiu.
- Format de sortida: JPG.
- Abans de digitalitzar el document, s'haurà d'imprimir sobre el propi document a escanejar un codi, que permetrà localitzar la caixa i ordre dins d'aquesta del document original. Aquesta impressió, preferiblement, haurà de realitzar-se en l'anvers.

En el procés de digitalització s'haurà de reconèixer el codi de barres amb el número de certificat i utilitzar aquest per a nomenar l'arxiu amb el document escanejat.

Optimització de la imatge digital.

Es podran aplicar processos d'optimització de la imatge digital mitjançant processos automàtics d'ajust de contrast i claredat, reorientació i eliminació de vores negres, amb la finalitat de garantir la llegibilitat de la còpia.

Denominació dels fitxers.

Els fitxers d'imatge resultants de cada digitalització seran nomenats amb el codi que hi hagi en el codi de barres contingut en l'avís de rebut. Llistat amb informació de les imatges digitalitzades.

Es confeccionarà un llistat en format XML o de text pla, de les imatges digitalitzades en el qual s'indican tots els paràmetres necessaris per al tractament automatitzat d'aquestes imatges a l'Ajuntament. A més del nom del fitxer, haurà de contenir el número de caixa i posició dins d'ella. L'Ajuntament establirà l'especificació del format que haurà de seguir el llistat.

Reconeixement i validació de la documentació escanejada del servei de gestió d'emissions i recaptació.





Les imatges digitals de les notificacions emeses per l'Ajuntament hauran de ser objecte de verificació, de manera que es garanteixi la recuperació del 100% de les imatges, per les claus i índexs que s'estableixin.

Lliurament de la documentació digitalitzada.

La documentació en paper objecte de digitalització serà retornada, en les condicions de conservació que va ser lliurada.

Les imatges digitalitzades i el llistat XML o de text, lliurades via telemàtica seran incorporades al gestor documental definit per l'Ajuntament.

A més de la documentació en paper, si és el cas, i les imatges digitalitzades, l'empresa haurà d'aportar una Memòria anual del treball realitzat, juntament amb la documentació que deixi constància del compliment de les garanties tècniques i jurídiques previstes en aquest plec per a la digitalització.

Supervisió i auditoria de la digitalització.

L'Ajuntament supervisarà el treball realitzat i podrà retornar les imatges que no compleixin els paràmetres de qualitat o l'autenticitat i la integritat de la qual no estiguin assegurades. L'empresa haurà de repetir la digitalització sense cap cost per a l'Ajuntament, podent optar per repetir les imatges puntuals o tot el lot.

4.8. GUÀRDIA, CUSTÒDIA I GESTIÓ DELS DOCUMENTS DIGITALITZATS.

L'adjudicatari realitzarà, a petició de l'Ajuntament, la guàrdia i custòdia dels avisos de rebut que se li indiquin, prèviament digitalitzats, havent-se d'aquests, a aquest efecte, emmagatzemar-se i custodiar-se en caixes A-Z de 1.000 documents, degudament retolades per a poder realitzar convenientment les consultes físiques dels avisos de rebuts arxivats, quan aquestes consultes se sol·licitin per l'Ajuntament.

4.9. ALTRES CONDICIONS

4.9.1. INTEROPERABILITAT ELECTRÒNICA

L'empresa adjudicatària generarà els fitxers d'intercanvi d'informació amb les aplicacions de gestió municipal, d'acord amb estàndards d'interoperabilitat.

Un responsable del contracte per part de l'Ajuntament dictarà les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta execució





de la prestació pactada. A través d'aquest, l'Ajuntament sol·licitarà a l'adjudicatària la prestació dels serveis objecte del contracte.

4.9.2.DEURE DE COL·LABORACIÓ

L'adjudicatari col·laborarà amb l'Excm. Ajuntament d'Argentona, així com amb les persones, empreses o organismes per ella designats, facilitant i posant a la seva disposició quanta informació li sigui sol·licitada, referida a les actuacions corresponents al contracte actual.

La col·laboració prestada es farà amb estricte compliment al deure de confidencialitat i amb respecte a la legislació sobre protecció de dades de caràcter personal en la forma assenyalada en la Clàusula següent.

4.9.3.SUPERVISIÓ DELS SERVEIS

El personal designat com a responsable dels serveis contractats supervisarà el seu normal desenvolupament, mantenint les relacions necessàries amb els responsables municipals per a garantir l'eficàcia realització d'aquests.

4.9.4.UNIFORMITAT

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

4.9.5.DEPENDÈNCIA OBERTA AL PÚBLIC

En fase d'execució del contracte, el contractista haurà de disposar d'una dependència d'atenció al públic, amb la finalitat que l'Ajuntament pugui dipositar els seus enviaments (independentment de l'obligació de disposar del servei de recollida a domicili) i els destinataris puguin recollir els enviaments que no ha estat possible lliurar-los en mà.

Com a mínim hauran de disposar d'una oficina en el municipi d'Argentona, oberta al públic amb horari d'atenció al client.

4.9.6.ATENCIÓ AL CLIENT

L'adjudicatari haurà de comptar i tenir en funcionament des de l'inici del contracte un servei d'atenció al client, incloent-hi telèfon d'atenció i assistència als destinataris dels enviaments cursats per l'Ajuntament.

També haurà de comptar amb un servei d'assistència tècnica personalitzada per a l'Ajuntament.

L'adjudicatari designarà per la seva part els interlocutors a l'efecte d'atendre i resoldre les incidències que poguessin sorgir.





5. MITJANS HUMANS

L'adjudicatària es compromet a realitzar l'activitat objecte del contracte, amb els mitjans humans adequats en qualitat i quantitat a tal fi, i en tot cas mitjançant personal que disposa dels coneixements necessaris per al desenvolupament de les prestacions.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir previst un sistema de reemplaçament de personal en funció de les exigències del contracte, la plantilla disponible i la seva qualificació, que respongui amb l'agilitat necessària en casos de baixa o falta d'assistència d'algun membre del personal, de tal forma que el servei sempre estigui garantit.

L'adjudicatària haurà d'assignar a una persona responsable del servei, la qual serà la persona de contacte entre el responsable per part de l'empresa municipal i l'adjudicatària a partir de la data de formalització del contracte, amb exprés esment de les seves dades de contacte, incloent-hi adreça de correu electrònic i número de telèfon, a l'efecte de rebre els avisos i notificacions que requereixi l'execució del contracte. Així mateix, s'haurà de notificar el possible canvi futur de la persona assignada, que requerirà, en tot cas, l'acceptació prèvia de l'Ajuntament.

El personal adscrit estarà donat d'alta en la Seguretat Social d'acord amb la categoria i conveni col·lectiu que resulti aplicable. Estarà sotmès al poder de direcció i organització de l'adjudicatària pel que fa a retribucions, horaris, instruccions, etc., sent per tant aquesta l'única responsable i obligada al compliment de quantes disposicions legals que resultin aplicables al cas, especialment en matèria de Contractació, Seguretat Social i Prevenció de Riscos Laborals. Per tant, aquest personal no tindrà en cap cas vinculació jurídic-laboral amb entitat municipal, amb independència de les facultats de control i inspecció que aquesta posseeix.

De la mateixa manera, qualsevol incidència sorgida en relació amb el personal (vacances, malaltia, etc.) serà solucionada per compte de l'adjudicatària, quedant obligada a cobrir les absències del mateix sense que això pugui ocasionar minvament cap al bon funcionament del servei.

L'empresa adjudicatària comunicarà a l'Ajuntament les modificacions que puguin sorgir durant la vigència del contracte respecte al personal que presta el servei.

6. MITJANS MATERIALS

L'empresa adjudicatària comptarà sempre amb els mitjans materials necessaris, en quantitat, qualitat i característiques convenients, per a aconseguir la qualitat esperada i exigida per l'Ajuntament, podent complir íntegrament amb les funcions disposades en el contracte de manera òptima.





Es consideren inclosos en els costos de les tarifes, totes les despeses que resultessin necessaris per a l'execució del servei com poguessin ser costos associats al transport, material i maquinària per a reprografia, carros, safates, etiquetes autoadhesives amb codi de barres, justificants de recepció, disposició de mitjans informàtics tant programari com maquinari, costos per primes d'assegurances, despeses duaneres (si n'hi hagués), taxes i tributs entre altres.

7. TERMINI D'EXECUCIÓ

El contracte del servei té un termini de vigència de 2 (DOS) ANYS podent ser prorrogat anualment per DOS (2) ANYS de manera anual (1+1) més fins a un total de QUATRE (4) ANYS.

8. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

Correspondrà a l'adjudicatària:

- Executar el contracte en les condicions tècniques previstes en el present PPTP, en el PCAP i de conformitat a les instruccions de l'òrgan de contractació.

9. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa adjudicatària estarà obligada a guardar la màxima confidencialitat amb les dades als quals pugui tenir accés, de manera que, tant durant la vigència del contracte actual, com a la seva finalització, haurà d'actuar amb estricte compliment de les previsions contingudes en la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, i així com en tota la seva normativa de desenvolupament.

Únicament tractarà aquestes dades conforme a les instruccions que rebi de l'Ajuntament, havent d'adoptar les mesures d'índole tècnica i organitzatives necessàries que garanteixin la seguretat de les referides dades i que evitin la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat. Una vegada complerta la prestació contractual, les dades de caràcter personal que poguessin quedar en poder de l'adjudicatària hauran de ser destruïts o retornats a l'Ajuntament, igual que qualsevol suport o documents en què consti alguna dada de caràcter personal objecte del tractament.

Així mateix, queda expressament prohibida la reproducció, distribució, comunicació, transformació, posada a disposició o qualsevol tipus de manipulació de la informació confidencial de l'Ajuntament, continguda tant en suports magnètics com en suports convencionals, a cap tercera persona física o jurídica, de manera gratuïta o onerosa, ni tan sols per a la seva conservació.





**Ajuntament
d'Argentona**

L'adjudicatària estarà obligada a no aplicar o utilitzar la informació confidencial de l'Ajuntament per a fins diferents als especificats en el contracte de referència, així com a no utilitzar aquesta informació al servei de fins o interessos aliens al contracte actual.

L'adjudicatària únicament permetrà l'accés de la informació confidencial al personal al seu servei que tingui necessitat de conèixer-la per al desenvolupament de les activitats i serveis contractats, fent-se responsable del compliment de les obligacions de confidencialitat per part d'aquest personal.

En cas que l'adjudicatària destini les dades a una altra finalitat, els comuniqui o els utilitzi incomplint les estipulacions del contracte, serà aplicable el règim sancionador preveient les normatives reflectides amb anterioritat, així com en la seva normativa de desenvolupament.

A Argentona, a data de signatura electrònica

