



Aigües de Vilafranca

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP)
QUE HA DE REGIR LA LICITACIÓ MITJANÇANT PROCEDIMENT
OBERT, PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS POSTALS
D'AIGÜES DE VILAFRANCA (AV25-011)

ÍNDEX

1. OBJECTE.....	3
2. DESCRIPCIÓ I CLASSIFICACIÓ DELS ENVIAMENTS	3
2.1. DESCRIPCIÓ DELS ELEMENTS QUE CONFORMEN L'OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
2.2. CLASSIFICACIÓ DELS ELEMENTS QUE CONFORMEN EL CONTRACTE.....	6
3. EXECUCIÓ DELS SERVEIS	6
4. NOMBRE ESTIMAT DE TRAMESES.....	8
5. CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS.....	9
5.1. XARXA D'OFICINES I ATENCIÓ AL CLIENT	10
5.2. DEVOLUCIONS.....	11
6. MITJANS, INSTAL·LACIONS I PERSONAL QUE PRESTARÀ ELS SERVEIS	11
7. SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL	12

1. Objecte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP, en endavant) és descriure les especificacions del servei que han de regir la licitació "Serveis postals i missatgeria d'Aigües de Vilafranca (AV25-011)" i que els licitadors han d'atendre per presentar-se a la licitació i complir durant la prestació dels serveis en cas de resultar-ne adjudicatari.

El detall de cadascun dels productes i especificacions que l'engloben queden especificats en el present PPTP.

2. Descripció i classificació dels enviaments

2.1. Descripció dels elements que conformen l'objecte del contracte

- **Carta**

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

- **Lot de cartes de processos massius de facturació**

Durant un any es generen aproximadament 130.000 enviaments. El procés de facturació i impressió genera lots cada dos mesos d'aproximadament unes 20.000 factures, uns 6 a 8 enviaments anuals. Les dates associades a aquest procés estan completament planificades i marcades, tenint un marge entre la data d'impressió de les factures fins la data indicada d'emissió de les factures de set (7) dies, en els quals han d'estar totes les factures repartides.

El servei d'impressió de factures és un servei contractat en una altra licitació, no està inclòs en aquest contracte. L'empresa contractada pel servei d'impressió de factures entregarà els lots d'impressió, ja preparats pel seu repartiment, en les oficines convingudes amb el proveïdor del servei postal, i en tot cas, en el local que disposi en la destinació local principal l'adjudicatari del servei postal, i sempre sense perjudici econòmic per l'ens contractant respecte a la categorització de destinacions del servei postal.

- **Carta certificada o altres serveis certificats**

Carta, amb lliurament a domicili, i un sol intent de lliurament, amb garantia fixa de riscos de pèrdua o deteriorament i document acreditatiu com a prova del dipòsit postal i del seu lliurament o no. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, quan es sol·liciti l'esmentat document.

En el cas de no ser possible el lliurament a l'interessat per absència, es deixarà avís a la bústia i l'enviament romandrà en llista d'espera durant 15 dies naturals a la seva disposició. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de set (7) dies naturals.

Aquesta tipologia de tramesa, de la mateixa manera que per als lots de cartes de processos massius de facturació, també es podrà generar una tramesa de lots de cartes certificades de processos massius de reclamació.

Com a serveis addicionals al servei de carta certificada, es realitzaran els serveis d'avís de rebuda de carta certificada, gestió d'entrega segon intent carta certificada, retorn d'informació, i un tercer intern d'entrega en bústia, en cas que es gestioni aquest últim servei de forma expressa.

En cas que l'adjudicatària disposi de sistema de prova d'entrega electrònica (PEE), que pugui suplir la gestió associada a la carta certificada i els serveis addicionals del producte de certificació, s'utilitzarà aquesta modalitat de forma preferent.

El fitxer que fa possible la PEE és un fitxer en format XML, *eXtended Markup Language*, que conté la informació del fet final i la informació dels intents d'entrega d'un enviament, al qual s'afegeix un codi segur de verificació (CSV). A més inclou la imatge de la firma digital associada a l'enviament, quan s'entregui correctament, en format Base64, i està signat digitalment amb un certificat reconegut que garanteix l'autenticitat i integritat del document (S3C). El CSV ha de permetre comprovar qualsevol PEE enviada per una persona client amb l'original emmagatzemat per l'empresa proveïdora de serveis postal.

El format del fitxer XML s'ha de correspondre amb el format que els facturables/detallables que usen aquest servei addicional tenen especificat.

Les fases d'un enviament, vistes des del prisma de la PEE, són les següents:

- 1) Prèvia a registre: per poder rebre una PEE d'un enviament, la persona client del facturable/detallable ha de complimentar la fase prèvia al registre mitjançant una de les diverses opcions (i. e. mitjançant el sistema anàleg al SICER).
- 2) Admissió: posteriorment, la persona client del facturable/detallable entrega l'enviament físic a l'operador postal.

- 3) Entrega: la persona destinatària rep l'enviament al domicili o el recull a l'oficina de l'operador postal en la qual romanien en llista i signa per donar fe d'aquest fet. Si no es fa possible l'entrega també s'introdueix aquest fet en el sistema, amb les dades de dia, hora i causa de la impossibilitat, com una de les descrites en el procediment de notificació.
- 4) Recollida de la signatura: la persona empleada de l'operador postal que interactua amb la persona destinatària quan aquesta rep l'enviament recull les dades de l'entrega (dia, hora, lloc, si era en llista, si era en domicili a la 1a entrega, si era en domicili a la 2a entrega, identificació de la persona que rep mitjançant NIF o NIE o equivalent i nom i cognoms, etc.) i la signatura de la persona que rep.
- 5) Creació de la PEE: les dades de tot el procés establertes en les 4 fases anteriors, amb la digitalització corresponent si és necessari de cadascuna d'elles, s'afegeixen a la PEE en el format XML que es proporcionarà i s'emmagatzemen en el sistema de bases de dades de l'operador postal.
- 6) Enviament de la PEE: el facturable/detallable rep la PEE mitjançant SFTP, *secure File Transfer Protocol*, o sistema alternatiu consensuat amb el facturable/detallable. La PEE pot enviar-se en format PDF si escau i hi ha hagut un consens entre el facturable/detallable i l'operador postal, o un altre format que les dues parts consensuin.

L'adjudicatària haurà de garantir la custòdia de les Proves d'Entrega Electrònica (PEE), amb plenes garanties legals i disponibilitat per a la seva consulta per part d'EMAVSA, durant un període mínim de 5 anys.

• Servei de recollida

S'entén aquest servei com la recollida diària a les oficines principals de l'ens contractant dels objectes destinats al servei postal de repartiment de correspondència descrits en el present plec de prescripcions tècniques.

Els requisits per a la tramesa de cada un dels serveis i els terminis màxims de tramesa dels enviaments postals, des de l'admissió per part de l'operador fins al lliurament al destinatari, amb caràcter general, seran els establerts pel prestador del servei postal universal en el RD 437/2024.

Per qualsevol aspecte específic corresponent al servei postal no recollit en aquest plec, s'adequarà a allò previst tant en la Llei 43/2010, al RD 437/2024 i posteriors legislacions que els modifiquin.

• Paquet postal

Els enviaments que continguin qualsevol objecte, producte o matèria, amb valor comercial o sense, la circulació dels quals per la xarxa postal no estigui prohibida, i qualsevol enviament que, contengui

publicitat directa, llibres, catàlegs, publicacions periòdiques, compleixi la resta de requisits que estableix el RD 437/2024 per ser admès sota aquesta modalitat.

No poden constituir paquets postals els lots o les agrupacions de les cartes o qualsevol altra classe de correspondència actual i personal.

- **Burofax**

La utilització de la paraula Burofax, no fa referència a una marca concreta (Burofax Premium *online*), ni a un operador concret (Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos), sinó a una denominació comú i genèrica de la prestació d'un servei.

És la comunicació fefaent amb valor probatori, que garanteix la validesa legal del document rebut o lliurament, amb les següents característiques a cobrir:

- o Servei burofax bàsic.
- o Una (1) o dues (2) o més pàgines.
- o Justificant d'entrega amb avís informatitzat *online* per correu electrònic.
- o Còpia certificada, incloent caràtula identificativa de la còpia certificada, document de certificació on s'especifiqui i es doni de fe de l'enviament d'un Burofax d'un remitent a un destinatari concret signat pel cap de la plataforma, i copia del document enviat amb certificació digital a nom del contractant signat i compulsat en cada plana.

- **Burofax online**

Producte amb les mateixes característiques que l'anterior però que permet a la persona que l'envia fer el tràmit per Internet, amb l'enviament d'un fitxer en format pdf en qualsevol de les versions d'aquest tipus de document.

2.2. Classificació dels elements que conformen el contracte

El conjunt dels productes que s'engloben en el present document són els assenyalats en la clàusula segona del present plec de prescripcions tècniques, i amb el detall que es relaciona a continuació. Queden inclosos tots els trams de pes per a cada un dels productes, així com les destinacions (Nacional: Local, Destinació 1 i Destinació 2; Nacional: Zones).

3. Execució dels serveis

L'execució dels serveis postals d'aquest contracte es regirà en tot allò establert a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, així com la

normativa reglamentària sectorial d'aplicació: servei postal universal, accés a la xarxa postal, autoritzacions administratives singulars, notificacions administratives, i altres serveis recollits en aquest plec.

Les empreses adjudicatàries detallaran la relació de serveis que seran realitzats per mitjans propis i els que seran realitzats per mitjans aliens.

D'altra banda, a més de dur a terme aquests serveis, les empreses adjudicatàries proveiran les aplicacions informàtiques que els facturables/detallables requereixen per tal de seguir l'execució del contracte adaptant-se al que aquests tenen en el moment de l'adjudicació. Entre aquestes, almenys hi ha les següents:

- a) Sistema per a la gestió de la informació i el control de les certificacions.
- b) Sistema online per al seguiment dels enviaments.
- c) Sistema online perquè els facturables/detallables es descarreguin els seus albarans.
- d) Tramesa, a més de la factura, del detall d'aquesta en format electrònic amb fitxer estructurat per bases de dades, perquè el personal d'aquests pugui comprovar i validar les trameses fetes.
- e) Sistema online per reclamar i baixar els certificats de lliurament o acusaments extraviats.

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 del certificat 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 extraviat, les dades que consten en el sistema d'informació de l'operador postal pel que fa a l'element extraviat, i una motivació de la creació d'aquest informe en base a la pèrdua de l'element original.

La classificació de destinacions local, D1 i D2, es realitzarà segons la classificació actualitzada amb les que estigui operant la Societat Estatal de Correos y Telégrafos. La destinació local correspon a la plaça principal de l'ens contractant. La destinació D1 correspon a les capitals, administracions i poblacions amb una població superior a 50.000 habitants.

D'altra banda, pel que fa als paquets postals, quant a l'apartat Nacional, s'entén com a Zona 1 els enviaments dins la mateixa província, com a Zona 2 els enviaments dins la mateixa comunitat autònoma, com a Zona 3 els enviaments a la resta de la Península Ibèrica de l'estat, com a Zona 4 els enviaments a les Illes Balears, i com a Zona 5 els enviaments a les Illes Canàries, Ceuta i Melilla.

4. Nombre estimat de trameses

A continuació es detalla el volum de trameses previstes, desglossat per tipus de producte postal, per tram de pes i per tipus de destinació. Aquests volums són una estimació del servei i en cap cas representen una obligació contractual.

Tipologia de serveis		Quantitat aproximada anual
Cartes i targetes postals (destinació local i D1)	Fins a 20 g	100.000
	De 21 a 50 g	25
	De 50 a 100 g	25
	De 100 a 500 g	25
	De 501 a 1.000 g	25
	De 1.001 a 2.000 g	25
Cartes i targetes postals (destinació D2)	Fins a 20 g	30.000
	De 21 a 50 g	25
	De 51 a 100 g	25
	De 101 a 500 g	25
	De 501 a 1.000 g	25
	De 1.001 a 2.000 g	25
Cartes certificades (destinació local i D1)	Fins a 20 g	1.500
	De 21 a 50 g	15
	De 51 a 100 g	15
	De 101 a 500 g	15
	De 501 a 1.000 g	15
	De 1.001 a 2.000 g	15
Cartes certificades (destinació D2)	Fins a 20 g	600
	De 21 a 50 g	5
	De 51 a 100 g	5
	De 101 a 500 g	5
	De 501 a 1.000 g	5
	De 1.001 a 2.000 g	5
Avis de rebuda de carta certificada		2.200
Prova d'entrega electrònica (PEE)		2.200
Gestió d'entrega 2on intent carta certificada		2.200

Gestió d'entrega (Notificacions Llei 39/2015)		50
Retorn d'informació		2.200
Retorn d'informació (en XML)		2.200
Servei de recollida 5 dies per setmana		12
Burofax Premium online nacional (inclosa primera plana)		10
Burofax Premium online nacional (plana addicional)		10
Paqueteria estàndard (zones Península o Andorra)	Fins a 1 kg	10
	Més de 1 fins a 5 Kg	5
	Més de 5 fins a 10 Kg	5
	Més de 10 fins a 15 Kg	5
	Més de 15 fins a 20 Kg	5
	Més de 20 fins a 25 Kg	5
	Més de 25 fins a 30 Kg	5
	Kg addicional	5

5. Condicions generals de la prestació dels serveis

L'empresa adjudicatària es compromet a prestar tots els serveis continguts en aquest plec. Així mateix, haurà de garantir la distribució a totes les destinacions, ja sigui amb mitjans propis, preferentment, o bé amb mitjans aliens.

L'adjudicatària haurà de disposar, en cas de que sigui necessari per garantir la distribució a totes les destinacions, d'un acord amb Correos (operador Postal públic, en la seva qualitat de gestor de la xarxa postal pública), emparat amb l'actual legislació postal vigent que permeti a l'adjudicatària dipositar enviaments tant ordinaris com registrats (certificats, etc) a la xarxa postal pública. L'adjudicatària garantirà que gestionarà el 100 % dels enviaments generats. Com a mínim l'adjudicatari haurà de certificar disposar de cobertura total en la destinació local.

L'empresa adjudicatària facilitarà les dades de la persona responsable del contracte (nom i cognom, a/e, telèfon fix i telèfon mòbil), que estarà a plena disposició de l'ens contractant, i actuarà com a interlocutora responsable. Aquesta persona serà qui es farà càrrec de qualsevol incidència, sens perjudici que la pugui derivar a una altra persona que tingui competència per a resoldre-la. Així mateix, es nomenarà una persona responsable per a la gestió de la facturació i es posarà a disposició una comunicació per a l'atenció al client, que ha d'estar disponible de dilluns a divendres, de 8.00 a 18.00. La resposta a la consulta ha de realitzar-se en un termini màxim de 24 hores. Per a cada una d'aquests responsables, caldrà identificar: nom, telèfon fix, telèfon mòbil (si escau) i adreça de correu electrònic.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dins el seu espai web, d'una aplicació que permeti gestionar totes les trameses i serveis, incloent les cartes certificades, avisos de rebudes i altres trameses que requereixen de complimentar informació addicional que ha d'adjuntar-se a la tramesa en sí. En qualsevol cas, dins el l'espai web de l'adjudicatària, quedaran recollides totes les trameses realitzades i les seves possibles devolucions, segons tipologies i destinacions i poder fer-hi el seguiment. Així mateix, les aplicacions informàtiques també hauran de facilitar i fomentar les trameses online, les quals abarateixen els costos i estalvien recursos, entre ells, els de protecció del medi ambient.

5.1. Xarxa d'oficines i atenció al client

L'adjudicatari ha de disposar d'oficina d'atenció al públic, com a mínim en la destinació local principal, Vilafranca del Penedès, a fi que puguin ser dipositades les trameses que no ha estat possible lliurar-les en mà i d'aquesta manera els destinataris puguin recollir els enviaments.

L'horari de l'oficina presencial d'atenció al públic haurà de ser com a mínim, en jornada de matí de dilluns a divendres.

Les cartes i paquets postals podran tenir qualsevol destinació. El termini màxim de lliurament són els que es relacionen a continuació (terminis expressats en dies laborables), i començarà a comptar a partir de l'endemà de la recollida a les dependències de l'empresa contractant o des del seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària o en el seu defecte des de la data del registre d'entrada de la tramesa en l'aplicació informàtica. Al lliurament, l'adjudicatària signarà un rebut justificatiu de les trameses lliurades.

Els terminis de lliurament seran els següents:

Tipus de tramesa	Termini màxim
Cartes. Ordinàries locals	2 dies
Cartes. Ordinàries interurbanes	3 dies
Lot de cartes de processos massius de facturació	4 dies lot complet
Certificades locals	2 dies
Certificats interurbanes	3 dies
Lots de cartes certificades de processos massius de reclamació del deute	4 dies lot complet
Paquets locals	2 dies
Paquets resta destinacions	3 dies

5.2. Devolucions

L'adjudicatària retornarà els productes postals no lliurats, que per diverses causes no hagin pogut ser entregats al destinatari, a la mateixa adreça d'on han estat recollits o des d'on han estat tramesos. Les devolucions es justificaran al dors del sobre indicant les causes concretes del motiu de la seva devolució, la data de la devolució i la signatura del repartidor que ha intentat fer el lliurament fallit.

6. Mitjans, instal·lacions i personal que prestarà els serveis

La manipulació de sobres i documents es farà en un espai especialment adequat de l'empresa adjudicatària i en condicions òptimes, per tal que no es malmetin ni s'embrutin els materials, ni es puguin confondre amb altres missatgeries que l'adjudicatària estigui gestionant d'altres empreses.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un espai d'emmagatzematge, amb totes les garanties d'higiene i qualitat, per guardar qualsevol dels enviaments descrits abans.

Els vehicles de transport hauran d'anar degudament retolats amb el nom de l'adjudicatària i el personal uniformat segons la seva imatge corporativa.

L'ens contractant, podrà exigir als empleats de l'adjudicatària una credencial que faci possible demostrar que forma part de la plantilla de l'empresa adjudicatària i que hauran de portar obligatòriament i mostrar quan així s'exigeixi.

Respecte als deures del personal de l'empresa adjudicatària, aquest haurà de tenir cura del bon estat de tota la mercaderia que se li encomani, haurà de mantenir un tracte correcte envers les persones treballadores i usuàries dels edificis i instal·lacions. Així mateix, hauran d'utilitzar l'uniforme que els faci identificables com a personal de l'empresa adjudicatària, mantenint d'un estat adequat del vestuari i del seu aspecte personal.

Tal i com s'ha fet constar als Plecs, l'adjudicatària haurà de nomenar una persona responsable del contracte per a les relacions i solució d'incidències derivades del servei, independentment de què la retirada i o lliurament de trameses es porti a terme per altre personal de la seva empresa.

L'empresa adjudicatària ha de disposar de la plantilla necessària per a l'execució del servei. No afectarà la relació laboral entre l'adjudicatari i els seus treballadors, que en cap cas tindran la consideració de personal al servei del contractant.

Es valorarà que l'adjudicatària fomenti l'ús de vehicles que minimitzin la contaminació atmosfèrica urbana (partícules en suspensió i diòxid de nitrogen), prioritzant l'ús de vehicles elèctrics i d'aquells que substitueixin l'ús de combustibles fòssils o que generin una menor emissió de gasos d'efecte hivernacle, com serien els vehicles elèctrics o amb motors d'última generació de combustibles no contaminants i/o renovables.

7. Sistema de facturació i control

Les prestacions derivades d'aquest contracte, un cop realitzades, seran objecte de la corresponent verificació per fer-ne efectiva la seva facturació.

La facturació amb l'adjudicatari serà mensual i corresponent al mes vençut, expressarà l'import net total de despesa, l'impost sobre el valor afegit i l'import total. Només es generarà una factura per a tots els productes, detallant cada concepte diferent, i, en tot cas, i a petició del client per les seves necessitats organitzatives de la societat, es sol·licitarà presentar la factura dividida en conceptes de llicència, quantitats i imports segons necessitats internes de distribució de costos, sumant les factures distribuïdes la totalitat de productes llicenciats i import. Els preus de cada un dels conceptes llicenciats ha de coincidir amb l'oferta econòmica.

El format de la factura es determinarà en cada moment per part , i podrà ser electrònic o en paper, en els termes previstos legalment, i s'enviarà pels mitjans que l'ens contractant especifiqui en el moment de la seva emissió.

No obstant, l'import a facturar es podrà veure afectat pel grau de compliment de les obligacions derivades del present contracte. En cas d'incompliment dels criteris de qualitat del servei o d'alguna de les obligacions derivades del present contracte seran d'aplicació les deduccions i/o les penalitzacions que s'estableixen en el PCAP d'aquesta licitació.

Les factures seran verificades i conformades per Aigües de Vilafranca (en endavant EMAVSA) dins d'un termini màxim de 30 dies, i s'abonaran en un termini de 60 dies a comptar des de la data de la seva presentació a EMAVSA, prèvia conformitat del departament a qui correspongui el control d'aquest servei i la seva facturació; i els pagaments seran mitjançant transferència al compte corrent bancari que s'indiqui, a l'empara de l'article 4.3 de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, tant com en les actualitzacions que existeixin en la Llei 18/2022, de 28 de setembre, de creació i creixement d'empreses, que introdueix noves mesures i obligacions relacionades amb la morositat i la facturació electrònica.

Vilafranca del Penedès, a la data de la signatura electrònica

Susanna Morales Fernández
Cap de l'Àrea de Qualitat i Gestió de clients