

1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	2
2.	DIVISIÓ DE LOTS.....	2
3.	CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A REALITZAR.....	3
3.1.	CORREU ORDINARI.....	3
3.2.	CARTES CERTIFICADES AMB ACUSAMENT DE REBUT	3
3.3.	PAQUETERIA EXPRÉS / URGENT	5
3.4.	SISTEMÀTICA DE TREBALL PEL LLIURAMENT DE LA CORRESPONDÈNCIA.....	5
4.	OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA.....	6
5.	ALTRES CONDICIONS D'EXECUCIÓ.....	7
6.	SUBCONTRACTACIÓ.....	9
7.	RECLAMACIONS PRESENTADES PELS ABONATS	9
8.	NORMATIVA SECTORIAL APLICABLE.....	9

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Aquest contracte té com a objecte el servei de missatgeria i correspondència de Gestió Integral d'Aigües de Catalunya, SA (GIACSA), en les següents modalitats:

- Correu ordinari
- Cartes certificades amb acusament de rebut
- Paqueteria exprés / urgent

Per als tres serveis s'entenen inclosos els serveis addicionals a la distribució i lliurament:

- Avisos de recepció
- Retorn d'Informació via electrònica
- Gestió del lliurament

GIACSA no disposa de mitjans propis suficients per a la realització d'aquest servei, per tant, ha de procedir a contractar una empresa especialitzada en els serveis objecte d'aquest contracte.

El servei de missatgeria i correspondència resulta necessari per al correcte funcionament de l'empresa.

GIACSA es reserva el dret de realitzar aquests enviaments mitjançant els seus propis recursos, així com la possibilitat de realitzar actuacions específiques mitjançant contractació puntual.

2. DIVISIÓ DE LOTS

A fi de garantir una millor eficiència i especialització en la prestació dels serveis, el contracte s'estructura en **dos (2) lots diferenciats**, d'acord amb la naturalesa i canals dels serveis postals requerits.

Els licitadors poden presentar-se a tots els lots, però hauran d'acreditar la seva capacitat tècnica per a cada lot de forma independent.

Lot 1: Correu ordinari i cartes certificades amb acusament de rebut

Objectiu principal: Garantir la distribució segura, fiable i amb seguiment del correu postal físic, d'acord amb la normativa postal vigent i els terminis de lliurament establerts.

Lot 2: Servei de paqueteria exprés i urgent

Objectiu principal: Garantir la distribució ràpida i segura de paquets, mostres o documentació que requereixi un lliurament àgil, especialment en situacions urgents.

3. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A REALITZAR

3.1. CORREU ORDINARI

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

En tot cas, tenen consideració de carta els enviaments de rebuts, factures, documents de negocis estats financers i qualsevol altres missatges que no siguin idèntics.

El servei d'impressió de factures és un servei subcontractat. L'empresa contractada del servei d'impressió de factures entregarà els lots d'impressió, ja preparats pel seu repartiment, en les oficines convingudes amb el proveïdors del servei postal, i en tot cas, en el local que disposi en la destinació principal de l'adjudicatari del servei postal, i sempre sense perjudici econòmic per l'ens contractant respecte a la categorització de destinacions del servei postal.

Recollida a les dependències indicades per GIACSA o entrega a les oficines de l'adjudicatari de la licitació i realització dels serveis següents:

- Lliurament en sobre tancat amb adreça per dipositar a la bústia. Pot substituir-se el sobre per altres documents amb identificació de la persona destinatària. No s'acredita recepció.

Volum total anual aproximat:

TIPUS DE CORRESPONDÈNCIA PER PES	QUANTITAT APROX. ANY
Fins a 20 grams	140.000
De 21 a 50 grams	8.052

El servei es prestarà en règim ordinari (de 2 a 4 dies). No es preveu règim urgent.

El servei es prestarà majoritàriament a la comunitat de Catalunya i de manera puntual a la resta d'Espanya.

3.2. CARTES CERTIFICADES AMB ACUSAMENT DE REBUT

Recollida al punt de subministrament assignat per GIACSA i realització dels serveis següents:

- Són enviaments certificats que inclouen almenys dos intents de lliurament a domicili. Si el primer es realitza abans de les 15:00h, el segon serà sempre després d'aquesta hora, amb almenys 3 hores de diferència amb el primer (i viceversa). El segon intent serà dins dels tres dies següents al primer. La persona destinatària signa el justificant de recepció de document corresponent.

Si no es pot efectuar el lliurament, s'oferirà al destinatari un termini de deu (10) dies naturals de permanència de la tramesa a les oficines o instal·lacions de l'adjudicatari.

En els justificants de lliurament de les cartes certificades amb acusament de rebut hi poden constar les respostes següents:

- **Lliurat a domicili (signat)**

Podrà signar el justificant:

- El titular de la carta certificada: es farà constar el nom, cognoms i DNI (podrà acreditar-se amb el DNI o qualsevol altre document que demostrï la seva identitat), data, hora i signatura.
- El representant, o qualsevol persona que es trobi en el domicili, major de 14 anys, fent constar les seves dades indidentificatives.
- En el cas d'empreses, botigues, entitats i organismes oficials o comerç en general, s'ha assenyalar el nom, cognoms i NIF i la relació del signant amb l'entitat. En organismes oficials el lliurament s'efectuarà en el registre general corresponent

- **Adreça incorrecta**

Es considerarà adreça incorrecta:

- Quan el nom i el carrer assignat a la carta certificada no existeix realment
- Quan la finca sigui solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocant, en construcció o estigui subjecte a un procés de rehabilitació integral.

- **Absent**

Es considerarà absent quan no hi hagi ningú al domicili del destinatari. Es repetirà un segon intent en hora diferent dins dels tres dies següents i, si continua la mateixa situació, es farà constar aquesta circumstància a l'avís de recepció juntament amb els dies i hores en què s'han intentat els lliuraments. Es deixarà un avís a la bústia del destinatari indicant-li que tindrà la notificació a la seva disposició a les oficines de l'adjudicatari durant set dies naturals.

Si ningú facilita l'accés a la finca es considerarà que l'interessat és absent, es farà constar aquesta circumstància a l'avís de recepció i el document es retornarà.

Si fora vedat l'accés a bústies o locals de la finca pel porter o conserge, es realitzarà una segona visita per intentar la notificació. En cas de persistir la negativa, es farà constar a la notificació la identificació de la persona que ha negat l'entrada al notificador, indicant clarament el motiu.

- **Desconegut**

Es considerarà desconegut quan no existeixi bústia a nom de l'interessat i algú informi, en el mateix domicili (carrer, número, pis i porta) de la notificació:

- Que l'interessat no viu ni ha viscut mai al domicili.
- Que se'n va anar sense deixar dades.

Per poder donar compliment a la legislació vigent, a la jurisprudència i a la doctrina dels TEAC, s'haurà d'efectuar un únic intent de notificació quan el destinatari consti com a desconegut, segons els criteris anteriors, en aquell domicili o lloc. A l'avís de recepció s'ha de fer constar expressament la circumstància per la qual no es pot efectuar l'entrega així com la indicació de la data i l'hora en que es va intentar la notificació.

- **Difunt**

Quan algú present en el domicili o el porter de l'edifici informi que l'interessat de la notificació ha mort, fent constar qui ha estat l'informant.

- **Refusat**

Només pot refusar l'interessat o el seu representant legal. Si en el primer intent, l'interessat o legal representant refusa la notificació, fent-ho constar per escrit amb la seva signatura, identificació i data en l'avís de recepció, no caldrà efectuar una segona visita.

- **Ningú se'n fa càrrec**

Quan ningú al domicili del destinatari es vol fer càrrec de la notificació. Es farà constar la identitat de la persona i vincle amb el destinatari.

Si la persona que pot fer-se càrrec de la notificació es nega a acceptar-la i a manifestar per escrit aquesta circumstància amb la seva signatura, identificació i data en l'avís de recepció, s'efectuarà igualment un segon intent en hora diferent dins dels tres dies següents.

Si qualsevol persona que estigui en el domicili (carrer, número, pis i porta) o el porter no es vol fer càrrec de la notificació, es farà constar aquest extrem i s'efectuarà un segon intent.

Volum anual total aproximat:

TIPUS DE CORRESPONDÈNCIA PER PES	QUANTITAT APROXIMADA ANY
Fins a 20 grams	1700
De 21 a 50 grams	69

El servei es prestarà majoritàriament a la comunitat de Catalunya i de manera puntual a la resta d'Espanya.

3.3. PAQUETERIA EXPRÉS / URGENT

El servei de paqueteria exprés haurà d'incloure els següents aspectes:

- Recollida del paquet a la ubicació indicada per GIACSA
- Transport del paquet per mitjans segurs.
- Seguiment de paquet durant tot el procés d'entrega
- Entrega puntual dels paquets al destí indicat per GIACSA
- Tracte adequat als paquets fràgils o sensibles
- Servei d'atenció al client
- El servei de paqueteria haurà de tenir cobertura nacional

Volum total anual aproximat:

TIPUS DE PAQUETERIA PER PES	QUANTITAT APROXIMADA ANY
Fins a 5 Kg	20
Fins a 10 Kg	20
Fins a 20 Kg	10

3.4. SISTEMÀTICA DE TREBALL PEL LLIURAMENT DE LA CORRESPONDÈNCIA

- Correu ordinari

L'adjudicatari s'obliga a fer l'entrega en un termini màxim de **4 dies laborables** (exclosos dissabtes, diumenges i festius). El termini màxim d'entrega comença a comptar des del dia següent a la data en què es reculli el correu.

- Cartes certificades amb acusament de rebut

L'adjudicatari s'obliga a fer l'entrega en un termini màxim de **3 a 5 dies laborables** (exclosos dissabtes, diumenges i festius), tenint en compte els dos intents de lliurament. El termini màxim d'entrega comença a comptar des del dia següent a la data en que es reculli el correu.

En casos excepcionals, i quan les circumstàncies del servei ho requereixin, la recollida i lliurament a la persona interessada, pot ser requerida per avui i fora de l'horari habitual.

- Paqueteria exprés

L'adjudicatari s'obliga a fer l'entrega en un termini màxim de **48 hores laborables**. El termini màxim comença a comptar des del dia següent a la data en que es reculli el paquet a les instal·lacions de GIACSA.

- Paqueteria urgent

L'adjudicatari s'obliga a fer l'entrega en un termini màxim de **24 hores laborables**. El termini màxim comença a comptar des del dia següent a la data en que es reculli el paquet a les instal·lacions de GIACSA.

4. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

A més de les obligacions establertes en la LCSP, l'empresa adjudicatària s'obliga a:

- a) Recollir diàriament al centre establert per GIACSA la correspondència que hagi de ser distribuïda entre les persones destinatàries.
- b) En el cas de justificat de recepció en suport paper, retornar a GIACSA els justificants que acreditin el lliurament de la notificació o, si escau, de la causa que ha d'impedir la seva pràctica, en un termini màxim de 24 a 48 hores després d'haver-se practicat.
- c) Facilitar a GIACSA l'accés a un entorn informàtic que, prèvia identificació, li permeti la consulta en qualsevol moment de l'estat d'una notificació.
- d) Retornar les notificacions que no s'hagin pogut practicar en bon estat de conservació i classificades pel concepte que hagi impedit la seva arribada a la persona destinatària. En el retorn haurà de constar-hi la diligència en que s'especifiqui les dates i hores dels intents de notificació i la causa que n'ha impedit el seu lliurament.
- e) Gaudir de la presumpció de veracitat en la distribució, entrega, recepció, refús o impossibilitat d'entrega de les notificacions, tant les realitzades per mitjans físics com telemàtics.
- f) Disposar dels mitjans tècnics que siguin necessaris per al bon funcionament dels treballs objecte del contracte i poder donar una resposta ràpida en tot moment de l'estat en què es troben els encàrrecs efectuats.
- g) Disposar del personal necessari i amb la formació adequada per cobrir els serveis objecte del present contracte.
- h) Especificar les persones concretes que executaran les prestacions i acreditar la seva afiliació i situació d'alta a la Seguretat Social, si escau, prèviament a l'inici de l'execució del contracte.

- i) Procurar l'estabilitat en l'ocupació del personal que entre les seves funcions tingui l'execució d'aquest contracte, garantint sempre que, en cas de substitució de personal, es faci amb un altre que reuneixi els requisits de titulació i/o experiència requerida.
- j) Comunicar a GIACSA qualsevol modificació o substitució d'aquelles persones i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta al dret.
- k) Designar dues persones com a responsables tècnics de la correcta execució de les prestacions objecte del contracte i del comportament del personal destinat a aquestes tasques. Aquestes mateixes persones seran les interlocutores entre GIACSA i l'empresa adjudicatària.

Per tal de facilitar la comunicació entre GIACSA i l'empresa adjudicatària, es posarà a disposició de GIACSA el número de telèfon mòbil i l'adreça de correu electrònic de les dues persones designades com a interlocutores, les quals hauran de donar resposta a les consultes efectuades en un termini màxim de 24 h.

- l) Mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni que sigui d'aplicació.
- m) Per a l'adjudicació del contracte i en la seva posterior execució es tindran en compte les condicions mediambientals mitjançant la utilització de vehicles poc contaminants per a la realització del servei, per a la qual cosa l'empresa licitadora haurà de presentar les fitxes tècniques dels vehicles que destinarà al servei objecte del contracte.
- n) Complir amb el deure de confidencialitat i secret, d'acord amb l'establert a Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals. Aquesta obligació seguirà vigent amb posterioritat a la data de finalització del contracte.
- o) L'adjudicatari facturarà mensualment, a mes vençut els serveis prestat. Aquesta factura mensual haurà de comprendre els serveis prestats entre els dies 1 i 31 de cada mes, recollint especialment i amb claredat l'abast dels treballs que inclou i el període de temps a què es correspon. Trimestralment s'acompanyarà a la factura corresponent els documents justificatius corresponents del pagament de les quotes a la Seguretat Social, retenció de l'IRPF i salaris dels treballadors directament relacionats amb l'execució dels treballs objecte de facturació.
- p) Complir amb la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.

Obligacions del contractista específiques:

- a) Disposar de la tecnologia adient per a rebre telemàticament arxius amb la informació de les notificacions i facilitar, també per mitjans telemàtics, els documents d'evidència electrònica de la notificació.
- b) En el moment de la finalització del contacte l'adjudicatari haurà de posar a disposició de GIACSA, pels mitjans i en el format requerit, totes les proves de notificació generades al llarg de la vigència del contracte de manera que pugui ser tractades emmagatzemades i gestionades per part de GIACSA als efectes oportuns.

5. ALTRES CONDICIONS D'EXECUCIÓ

LOT 1

Local/Punt de recollida: L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un local o d'un punt de recollida a menys de 10 km del següents municipis:

- Tremp
- Bellpuig
- Olèrdola
- Vila-rodona
- Sant Llorenç D'Hortons
- Collbató
- Olost
- Camprodon
- Campdevàrol
- Llanars
- Sant Pau de Seguries
- Lliçà de Vall
- Figaró-Montmany
- Montornès del Vallès
- Vacarisses

Aquest local haurà de reunir les condicions adequades per a la realització del servei objecte d'aquest contracte.

El local haurà de reunir les condicions d'accessibilitat legalment establertes.

Atenció del client: L'adjudicatari ha de disposar, en el local, d'un espai per l'atenció al públic, per tal que els destinataris puguin recollir els enviaments que no ha estat possible lliurar en mà. Aquesta oficina haurà d'estar oberta al públic, com a mínim, en horari de dilluns a divendres de 9h a 14h.

Incidències: En cas d'incidències que dificultin el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, haurà de ser posada en coneixement de GIACSA, en un termini màxim de dos dies hàbils, per la seva consideració i resolució entre GIACSA i el responsable designat per l'empresa adjudicatària.

Uniformitat i identificació: El personal adscrit a l'execució del servei haurà d'anar degudament uniformat, d'acord amb els criteris corporatius del contractista i amb la informació que permeti la seva identificació i la de l'empresa per part del públic, l'incompliment d'aquesta condició podrà comportar penalitzacions.

LOT 2:

El servei haurà de contemplar dues modalitats:

- Servei exprés: Lliurament en un màxim de 48 hores hàbils des de la recollida
- Servei urgent. Lliurament en un màxim de 24 hores hàbils des de la recollida

Incidències: En cas d'incidències que dificultin el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, haurà de ser posada en coneixement de GIACSA, en un termini màxim de dos dies hàbils, per la seva consideració i resolució entre GIACSA i el responsable designat per l'empresa adjudicatària.

Uniformitat i identificació: El personal adscrit a l'execució del servei haurà d'anar degudament uniformat, d'acord amb els criteris corporatius del contractista i amb la informació que permeti la seva identificació i la de l'empresa per part del públic, l'incompliment d'aquesta condició podrà comportar penalitzacions.

Cobertura territorial: Els serveis s'hauran de poder prestar en tot el territori estatal.

Recollida dels enviaments: La recollida es realitzarà a les dependències indicades per GIACSA. S'hauran de contemplar recollides diàries o sota demanda en franges horàries definides. S'haurà de garantir la recollida de paquets en el mateix dia si es sol·licita abans de les 13:00 hores, en cas de que la recollida es sol·liciti després de les 13:00 hores aquesta haurà de ser, com a màxim, al següent dia hàbil.

Traçabilitat i seguiment: El servei haurà de disposar d'un sistema de seguiment en tems real per a cada enviament. Es facilitarà un codi de seguiment i accés a una plataforma web o aplicació per consultar l'estat. S'hauran de registrar i poder descarregar les evidències de lliurament.

Justificació de lliurament: Cada lliurament haurà de generar un justificant de recepció, amb hora, data i persona o entitat receptora. En cas d'absència s'haurà de deixar avís i fer, com a mínim, un segon intent de lliurament.

Plataforma i eines de gestió: El proveïdor haurà de posar a disposició una plataforma en línia que permeti crear i gestionar enviaments, descarregar etiquetes, fer seguiment de paquets i incidències, consultar informes i factures.

Protecció de dades i confidencialitat: El proveïdor haurà de garantir el colpiment del RGPD, especialment pel que fa a les dades dels destinataris. Els enviaments hauran de ser confidencials i segurs, sense exposició del contingut ni de dades personals

6. SUBCONTRACTACIÓ

Es permet la subcontractació dels serveis objecte d'aquesta licitació.

No obstant això, qualsevol subcontractació haurà de ser expressament aprovada prèviament per GIACSA.

A tal efecte, l'empresa adjudicatària haurà de comunicar per escrit la seva intenció de subcontractar, indicant les tasques a subcontractar, l'empresa subcontractada i acreditant-ne la solvència tècnica i professional.

GIACSA es reserva el dret de denegar l'autorització si considera que la subcontractació pot afectar negativament la qualitat del servei o el compliment de les condicions del contracte.

7. RECLAMACIONS PRESENTADES PELS ABONATS

L'empresa adjudicatària està obligada, sense afegir cap cost, a investigar els fets manifestats en les reclamacions efectuades pels abonats, directament relacionades amb la gestió del notificador o de l'empresa adjudicatària, havent d'emetre informe en un termini màxim de 3 dies per tal que GIACSA pugui resoldre.

8. NORMATIVA SECTORIAL APLICABLE

Aquest contracte es regirà per tot allò establert a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, dels serveis postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, les disposicions que la desenvolupen i les particularitats que indiquen les presents prescripcions, 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.

Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel que s'aprova el Reglament pel que es regula la prestació de serveis postals, i modificat pel Reial Decret 503/2007 de 20 d'abril.

Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, per qual s'aprova el seu reglament de desenvolupament.

Els licitadors hauran d'acreditar estar en possessió del certificat amb el Esquema Nacional de Seguridad (ENSC) amb nivell mig ja que tractaran amb dades personals, de manera excepcional s'acceptaran licitadors amb procés de tramitació i es demanarà una declaració responsable que hauran d'estar en possessió del certificat abans d'un any. En cas d'incompliment es podran aplicar penalitats o la rescissió del contracte.

Els licitadors hauran d'acreditar el certificat en la gestió de seguretat de la informació ISO/IEC 27001/2013 o equivalents de la gestió de la seguretat en la informació.

Altra normativa de desenvolupament concordant.

Manresa, a data de la signatura electrònica

Responsable de l'Àrea d'Atenció a l'Abonat