

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ L'ADJUDICACIÓ DE LA CONTRACTACIÓ
DEL SERVEI DE RECOLLIDA I DISTRIBUCIÓ DE TRAMESES I MISSATGERIES DE
L'AJUNTAMENT DE SANTA COLOMA DE GRAMENET**

1.	INTRODUCCIÓ.....	3
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3.	CARACTERÍSTIQUES I CONTIGUT DE CADA LOT	4
3.1.	Normativa de referència	4
3.2.	Característiques per ambdós lots.....	4
3.3.	Lot 1: Serveis postals	4
3.4.	Volums trameses any 2025	7
3.5.	Lot 2: Missatgeries, bustiada i altres.....	8
3.5.1.	S'entendran per missatgeries, bustiada i altres els següents:	8
3.5.2.	Trameses directes amb missatger:.....	8
3.5.3.	Notificacions als membres de les meses electorals:	8
3.5.4.	Volum missatgeria, bustiada i altres any 2025	8
4.	EXECUCIÓ DEL SERVEI	9
4.1.	De manera comuna per ambdós lots	9
4.2.	Pel que fa als serveis inclosos en el lot 1.....	10
4.3.	Pel que fa als serveis inclosos en el lot 2.....	10
4.3.1.	Notificacions als membres de meses electorals:	11
5.	PERSONAL.....	11
6.	CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE	11
7.	INSTAL·LACIONS I ELS MITJANS MATERIALS	12
8.	INCIDÈNCIES	12
9.	ANNEXOS	14

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, d'ara endavant l'Ajuntament, requereix de disposar del servei de tramesa postal perquè és un servei imprescindible per a l'Administració, ja que comporta la notificació dels actes que dicten els diversos òrgans competents.

Aquests serveis són essencials per garantir el correcte funcionament de les comunicacions oficials entre l'Ajuntament, altres administracions públiques, entitats col·laboradores i la ciutadania, assegurant-ne l'eficiència, seguretat, traçabilitat i compliment dels terminis establerts.

El contracte que es deriva d'aquest plec s'ajustarà a les disposicions establertes per la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, així com a la normativa específica aplicable en matèria postal, i es durà a terme amb ple respecte als principis de transparència, lliure concurrència, igualtat de tracte i eficiència en la utilització dels recursos públics.

L'execució d'aquestes trameses, pel volum que suposa, no es pot gestionar de forma directa amb recursos propis d'aquest Ajuntament, motiu pel qual es fa necessària la seva contractació.

Els serveis postals generats en l'àmbit d'aquest Ajuntament, comprenen la recollida, dipòsit, admissió, curs, transport, distribució, i lliurament a domicili de les trameses postals o avisos de recepció, d'acord amb les especificacions que es detallen en el Plec de Prescripcions Tècniques.

El present plec de prescripcions tècniques estableix les bases que han de regir aquesta contractació.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte regular les condicions tècniques que han de regir la contractació del servei de gestió, recollida, transport i lliurament de la correspondència i paqueteria de l'Ajuntament, incloent-hi tant els enviaments de caràcter ordinari com els certificats, urgents i altres modalitats especials, així com els serveis de missatgeria interna i externa, d'acord amb les necessitats del consistori.

L'objecte del contracte és la prestació del servei postal que genera la correspondència oficial i de caràcter administratiu per a l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet que no es pot gestionar de forma directa mitjançant recursos propis.

S'entén per servei postal la recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transports, distribució i lliurament de correspondència, de qualsevol pes, en les modalitats especificades, tant dins com fora del terme municipal i tant en territori nacional com internacional.

Aquesta prestació de serveis haurà d'ajustar-se al que disposa la Llei 43/2010, de 30 de desembre, de serveis postals universals, dels drets dels usuaris i de mercat postal, les disposicions que la desenvolupen i les particularitats que indiquen les presents prescripcions.

S'estableixen 2 lots per a la contractació del servei que ens ocupa:

- a) Lot 1: Serveis postals
- b) Lot 2: Serveis de missatgeria, bustiada i altres

3. CARACTERÍSTIQUES I CONTIGUT DE CADA LOT

3.1. Normativa de referència

- 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 notificacions administratives s'han de fer segons les exigències de la Llei 39/2015 d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

3.2. Característiques per ambdós lots

El contractista haurà de disposar dels següents recursos:

- Els formats dels fitxers d'intercanvi d'informació tindran una estructura anàloga a la del SICER
- Portal web o aplicació informàtica des d'on es pugui fer el seguiment de la tramesa i les gestions relatives a l'execució del contracte.
- Plataforma o solució informàtica, que via sFTP permeti la comunicació telemàtica de les trameses tant d'entrega com de retorn.
 - Concretament:
 - Dipositar les trameses en format fitxer text.
 - Recollir:
 - Notificacions de canvi de situació dels enviaments en format de fitxer text.
 - Retorn dels justificants d'entrada electrònic via sFTP.

Pel que fa al període inicial d'implantació:

- L'adjudicatari haurà de facilitar i garantir la integració dels dos sistemes en un termini no superior a 30 dies.
- L'adjudicatari a la signatura del contracte ha de facilitar un entorn de desenvolupament o reproducció, equivalent al real, on es puguin validar la correcta comunicació entre la plataforma de l'adjudicatari i els sistemes de l'Ajuntament.
- El període d'integració no pot ser superior a trenta dies a partir de la signatura del contracte. Qualsevol endarreriment per causes imputables al proveïdor serà objecte de penalització descrita al plec administratiu.
- Les reunions relatives a la fase d'integració s'hauran de realitzar a l'Ajuntament.

3.3. Lot 1: Serveis postals

a) Als efectes d'aquest contracte, s'entendran per serveis postals els següents:

- **Enviaments de cartes ordinàries**

- Definició de carta ordinària: 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. Àmbit Local i Nacional.
- **Enviament de cartes certificades.**
 - Serveis amb comprovant de recepció:
Definició de carta certificada: carta postal, amb lliurement 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. Àmbit Local i Nacional.
- **Enviaments de notificacions administratives.**
 - Serveis amb comprovant de recepció:
Definició de notificacions administratives: són enviaments certificats (lliurament sota signatura) amb dos intents de lliurament a domicili i rebut o prova de lliurament electrònic (Si el primer es realitza abans de les 15:00 hores, 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. Àmbit Local i Nacional.
- **Valors afegits:**
 - **Acusament de rebuda (AR):**

Definició: Prova de lliurament de l'enviament realitzat, en què 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. Les dades que han de constar en l'avís del rebut hauran de respectar l'assenyalat en els apartats anteriors. Sempre s'ha de reflectir com a mínim, en cas de no lliurament, la causa, la data i l'hora exacta de l'intent, signatura i identificació de l'empleat de l'operador postal.

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 set dies naturals a la seva disposició a l'oficina de la zona de l'adjudicatari que correspongui al seu domicili. Un cop vençut aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de cinc dies naturals.
L'empresa adjudicatària haurà de facilitar durant el període d'integració, sense cost, a l'Ajuntament, el model de rebut de carta certificada amb dos intents de lliurament de què disposa. El responsable del contracta haurà de validar-lo amb caràcter previ al inici de la prestació del servei.
 - **Gestió d'entrega de notificacions (Llei 39/2015)**
 - **Prova d'entrega electrònica (PEE):**

Prova d'entrega electrònica (d'ara endavant, PEE), per als certificats, és a dir, aquells productes que requereixen la gestió de la recepció per part de la persona destinatària de l'enviament.
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 codi segur de verificació (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 l'Ajuntament té especificat, el qual es descriu a l'annex 1 d'aquest mateix document.

El fitxer XML haurà de venir acompanyat pel corresponent PEE en format PDF, el qual també estarà signat digitalment pel receptor de l'enviament (o per l'empresa adjudicatària en cas que l'enviament no s'hagi pogut entregar satisfactòriament). Aquest document PDF inclourà la informació de l'enviament i del resultat de la seva entrega en un format llegible pels treballadors de l'Ajuntament.

○ **Retorn de la informació:**

Informació que retorna el proveïdor de serveis postals per a la traçabilitat de la tramesa postal.

b) Gestió electrònica de les trameses:

Terminologia:

- **Enviament:** cadascuna de les certificacions i notificacions de l'Ajuntament, objectes d'una tramesa postal.

- **Remesa:** Conjunt d'enviaments. Cada Remesa es crea des d'una unitat funcional de l'Ajuntament i està composta per una sola tipologia d'enviament (o bé certificacions o bé notificacions).

Cicle de vida de la PEE:

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

i. Creació de la Remesa: L'Ajuntament crea una Remesa i els enviaments que la componen des d'una plataforma pròpia de l'Ajuntament.

ii. Comunicació de la Remesa: L'Ajuntament comunica la Remesa i els seus enviaments a l'operador postal via SFTP.

iii. Validació de la Remesa: L'operador postal valida la Remesa rebuda i envia com a resposta un fitxer de text a l'Ajuntament (via SFTP) indicant si la Remesa és correcta (acceptada) o no (rebutjada), en el format establert per a tal fi.

iv. Admissió: Si la Remesa és correcta, l'Ajuntament diposita les cartes físicament a l'operador postal, el qual enregistra el dipòsit i envia informació d'aquest dipòsit (data-hora, oficina, etc) a l'Ajuntament via SFTP en el format establert per a tal fi.

v. 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.

vi. Recollida de la signatura: la persona empleada de l'operador postal que interacciona amb la persona destinatària quan aquesta rep l'enviament recull les dades de l'entrega (dia, hora, lloc, si era en llista, 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.

vii. Informació de seguiment de la PEE: L'operador postal envia periòdicament via SFTP un fitxer de seguiment a l'Ajuntament amb informació dels possibles canvis d'estat dels enviaments, en el format establert per a tal fi i s'emmagatzemen en el sistema de bases de dades de l'operador postal.

viii. Enviament de la PEE: L'operador envia a l'Ajuntament via SFTP les PEE, en format PDF, dels enviaments finalitzats (entregats o rebutjats).

ix. Tancament de la Remesa: Un cop tots els enviaments d'una Remesa han estat finalitzats, l'operador envia via SFTP a l'Ajuntament un fitxer en el format establert per a tal fi, indicant el tancament de la Remesa.

3.4. Volums trameses any 2025

LOT 1		
TIPOLOGIA		VOLUMS anuals
ORDINARIA		
FINS A 20 g	local	39.600
DE 21 g A 50 g	local	33
DE 51 g A 100 g	local	6
DE 101 g A 500 g	local	58
DE 501 g A 1000 g	local	9
FINS A 20 g	nac.	13.706
DE 21 g A 50 g	nac.	13
DE 51 g A 100 g	nac.	5
DE 101 g A 500 g	nac.	8
DE 501 g A 1000 g	nac.	4
DE 1001 g A 2000 g	nac.	6
CARTA CERTIFICADA		
FINS A 20 g	local	15.227
DE 21 g A 50 g	local	863
DE 51 g A 100 g	local	46
DE 101 g A 500 g	local	32
FINS A 20 g	nac.	6.036
DE 21 g A 50 g	nac.	856
DE 51 g A 100 g	nac.	68
DE 101 g A 500 g	nac.	22
DE 501 g A 1000 g	nac.	6
DE 1001 g A 2000 g	nac.	1
VALORS AFEGITS		
Acusament de rebuda (AR)		1684
Gestió d'entrega de notificacions (lleí 39/2015)		21.373
Prova d'entrega electrònica (PEE)		23.357
Retorn de la informació		23.357

3.5. Lot 2: Missatgeries, bustiada i altres

3.5.1. S'entendran per missatgeries, bustiada i altres els següents:

- Missatgeria: són aquells serveis de recollida de documentació a les nostres dependències i lliurament a domicilis o adreces que s'indiquin d'acord la seva tipologia (ordinària/d'avui per a demà, directa), quedant constància de la prova del lliurement de l'enviament al destinatari o a persona degudament identificada i autoritzada per a la recepció d'aquest.
- Bustiades amb adreça.
- Bustiades sense adreça.
- Serveis de valisa entre diferents centres municipals: El servei de valisa és el mecanisme organitzat que garanteix el trasllat segur, ordenat i controlat de documentació oficial dins de l'estructura municipal (oficines, regidories, organismes autònoms) dins del Municipi.
- Notificació de nomenament de membres de meses electorals.

3.5.2. Trameses directes amb missatger:

Definició: es consideren trameses immediates totes aquelles que han de realitzar-se el mateix dia que se sol·licita a través de missatgers.

3.5.3. Notificacions als membres de les meses electorals:

Notificació de la designació de Presidents i Vocals de les meses electorals.

Serveis addicionals:

- Carta certificada
- Avís de rebuda
- Gestió d'entrega de notificació

3.5.4. Volum missatgeria, bustiada i altres any 2025

LOT 2			
Missatgeria, bustiada i altres			VOLUMS
*Bustiades a la ciutat (a partir de 500 cartes)	Amb Adreça	fins 20 g	2.393
	Sense Adreça	fins 20 g	22.500
Missatger (per servei)	Sta. Coloma	Directe	632
	Nacional (fins a 5 Kg)	Directe	99
		Ordinari (d'avui per demà)	14

	Per cada increment de 10 Kg.	4
Serveis valisa	Serveis diaris acordats a equipaments Municipals x dotze mesos (per cada punt de recollida incloent un viatge diària d'anada i tronada en horari pactat definit pel departament AAGG) (preu mensual).	745
	Altres departaments (preu per servei puntal)	1.756
Processos electorals		
2027	Notificació als membres de les meses per cada procés electoral (Municipals i Generals)	4.000
2028	Notificació als membres de les meses per cada procés electoral (Autonòmiques)	2.000
2029	Notificació als membres de les meses per cada procés electoral (Europees)	2.000

4. EXECUCIÓ DEL SERVEI

4.1. De manera comuna per ambdós lots

- Els centres de recollida dels lliuraments seran en els edificis municipals o qualsevol altra dependència que indiqui l'Ajuntament, sense que això suposi variació en el cost en el Municipi de Santa Coloma Gramenet.
- El/s contractista/es hauran d'efectuar diàriament de dilluns a divendres la recollida de les respectives trameses a l'Ajuntament, com a mínim una vegada, sempre en la mateixa franja horària que s'acordi dins de l'horari de 9 a 14 hores.
- Recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transport, distribució i lliurament en el domicili dels destinataris, i si és el cas, retorn, dels enviaments generats per l'Ajuntament, així com les activitats complementàries, addicionals o específiques que requereixin els diferents serveis.
- L'adjudicatari retornarà els productes postals no lliurats, per distintes causes, a l'Ajuntament. Les devolucions es justificaran al dors del sobre amb les causes concretes que les motivin. Caldrà indicar a l'anvers de l'enviament la data de la devolució i hi constarà la signatura del repartidor que facilita la informació i el motiu d'aquesta.
- Per a realitzar el seguiment i millora permanent del servei, es duran a terme reunions mensuals de control de qualitat amb l'empresa adjudicatària a les dependències de l'Ajuntament, amb la periodicitat que s'estableixi en el moment de la posada en marxa de l'execució del contracte. Independentment, en el cas de produir-se incidències en la

prestació del servei que afectin la bona marxa d'aquest, se'n podran realitzar d'extraordinàries, amb l'objectiu de resoldre les incidències amb caràcter d'urgència.

- Disposar dels mitjans tècnics que siguin necessaris per al bon funcionament dels treballs objecte del contracte i poder donar resposta ràpida en tot moment de l'estat en què es troben els encàrrecs efectuats.
- Disposar del personal necessari i amb la formació adequada per cobrir els serveis objecte del contracte.
- El repartiment de la correspondència a Santa Coloma de Gramenet s'haurà de fer amb vehicles de mobilitat personal, siguin elèctrics o que no produeixin gasos d'efecte hivernacle, o bicicletes.

4.2. Pel que fa als serveis inclosos en el lot 1

- **Trameses cartes i notificacions ordinàries i certificades:**
 - Terminis de lliurement i retorn:

	Temps màxim LLIURAMENT AL DESTINATARI	Temps màxim RETORN A L'AJUNTAMENT
Local L'enviament romandrà en llista d'espera durant 7 dies naturals a la seva disposició a la oficina de la zona de l'adjudicatari que correspongui al seu domicili.	2 dies laborables	4 dies laborables*
Nacional	4 dies laborables	8 dies laborables

* Una vegada finalitzat els 7 dies de llista d'espera l'adjudicatari tindrà 4 dies laborables pel retorn de la comanda.

4.3. Pel que fa als serveis inclosos en el lot 2

- El contractista haurà de personar-se a l'Ajuntament a requeriment de qualsevol departament municipal per tal de recollir el paquet o comanda concreta i el lliurarà al domicili establert. El mitjà per requerir el servei s'establirà a l'inici de l'execució d'aquest contracte. El servei es realitzarà de dilluns a divendres.

Aquesta comunicació dels serveis realitzats haurà de ser per escrit, per tal que cada departament tingui constància que l'adjudicatari ha realitzat els serveis encarregats.

- El contractista haurà de disposar d'una persona responsable amb telèfon de contacte directe de dilluns a diumenge en horari de 8:00 a 20:00 h, garanteix una comunicació immediata i eficient entre l'empresa adjudicatària i l'entitat contractant. Aquesta millora permet resoldre incidències de forma àgil, coordinar serveis urgents o imprevistos i fer un seguiment en temps real dels enviaments.

A més, la disponibilitat continuada durant tota la setmana assegura la continuïtat del servei, especialment en situacions excepcionals o necessitats operatives fora de l'horari habitual laboral. Això redueix temps de resposta, minimitza possibles interrupcions del servei i incrementa la capacitat de planificació i adaptació davant canvis i requeriments urgents.

La presència d'un interlocutor únic facilita també la traçabilitat de les comunicacions, millora la qualitat de l'atenció i reforça la confiança i la coordinació entre les parts.

En conseqüència, aquesta millora aporta un valor afegit al servei de missatgeria, incrementant-ne la fiabilitat, la rapidesa de resposta i l'eficiència operativa.

- En cas que el contractista prestador del servei no pugui dur a terme la comanda encarregada pel departament corresponent, haurà de lliurar en aquest departament la comanda i un full d'incidències on expliqui de manera detallada els motius pels quals no ha pogut prestar aquest servei.
- Terminis lliurement i retorn:

	Tipologia	Temps màxim LLIUREMENT	Temps màxim RETORN
Local	Directa	Immediat	Immediat
	Ordinari (d'avui per a demà)	Abans de les 12 de dia següent	24 h
Nacional	Directa	Immediat	Immediat
	Ordinari (d'avui per a demà)	Abans de les 14 de dia següent	36 h

4.3.1. Notificacions als membres de meses electorals:

- S'hauran d'executar segons el que estableix a l'article 42 i 43 de la Llei 39/2015:
- El repartiment de nomenaments dels membres de meses electorals s'executarà en un temps màxim de 3 dies naturals d'acord article 27 Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del Règim Electoral General.
- Per al lliurament del nomenament es faran fins a 3 intents en diferents franges del dia, segons el detall següent:
 - De 8.00 h a 10.00 h
 - De 14.00 h a 16.00 h
 - De 20.00 h a 22.00 h

5. PERSONAL

L'empresa adjudicatària ha de disposar de la plantilla necessària per a l'execució d'aquest contracte. Tot el personal que executi les prestacions d'aquest contracte dependrà únicament de l'empresa contractista adjudicatària a tots els efectes, sense que entre aquell i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral, de forma que en cap cas tindran la consideració de personal al servei de l'Ajuntament.

El personal que realitzi el servei haurà d'anar degudament uniformat i identificat, fent constar de forma permanent i visible el nom i el logotip de l'empresa adjudicatària, i dispensar un tracte correcte als ciutadans.

6. CONTROL I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'Ajuntament nomenarà un responsable del contracte que realitzarà les funcions de control i seguiment d'aquest, havent de supervisar, coordinar i avaluar els serveis que presti el contractista.

El contractista designarà un coordinador per tractar els temes relatius al contracte amb el tècnic municipal responsable del contracte.

En qualsevol moment, l'Ajuntament, podrà demanar tota la documentació que consideri necessària per a comprovar el compliment de les esmentades obligacions.

L'interlocutor de l'empresa adjudicatària ha d'informar en temps real a l'Ajuntament de qualsevol incidència que alteri la bona execució del servei, a l'hora que es compromet a seguir les seves instruccions.

L'empresa adjudicatària facilitarà els mitjans necessaris perquè l'Ajuntament pugui realitzar adequadament el seguiment i control dels seus enviaments i està obligada a aportar a l'Ajuntament sense cost addicional, el material (impresos normalitzats, avisos de rebuda, etiquetes autoadhesives amb codi de barres, etc.) que sigui necessari per al perfecte funcionament, control i seguiment dels enviaments dels serveis postals objecte del contracte, i poder gestionar les incidències. A aquest efecte l'adjudicatari haurà de presentar un model de comunicació d'incidències detectades que haurà de ser aprovat per l'Ajuntament. Aquest model s'haurà de presentar en el termini màxim d'una setmana a comptar des de l'endemà de la formalització del contracte.

L'adjudicatari haurà de disposar d'una pàgina web o qualsevol altre sistema mecanitzat, en xarxa, que permeti elaborar els albarans per al dipòsit de les trameses, així com realitzar el seguiment i control de les trameses registrades. Els models d'albarans hauran de contenir la informació necessària i suficient, a criteri de l'Ajuntament, per al control i la facturació de les trameses: unitats que es dipositen, tipus de tramesa, trams de pes, modalitat, àmbits de destinació, serveis addicionals, etc.

7. INSTAL·LACIONS I ELS MITJANS MATERIALS

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb les instal·lacions i els mitjans materials necessaris per al desenvolupament dels treballs.

Xarxa d'oficines i atenció al client:

- Les empreses licitadores hauran de tenir, o bé estar disposades a tenir des del primer dia d'inici del contracte, una xarxa d'oficines d'atenció al públic degudament condicionades, per tal que els destinataris puguin recollir els enviaments que no ha estat possible lliurar en mà. Els requisits mínims són els que es relacionen a continuació:
 - Una oficina dins del nucli urbà de Santa Coloma de Gramenet, oberta al públic, amb espai adequat i suficient per a atendre el públic, i horari d'atenció al client mínim de dilluns a divendres de 8:30 a 14:30 hores.

L'adjudicatari es compromet al repartiment i lliurament dels enviaments a totes les destinacions, bé a través de la seva pròpia xarxa, la d'altres xarxes postals nacionals o internacionals amb qui tingui acords o mitjançant l'operador designat per a la prestació del Servei Postal Universal, si fos el cas. .

La manipulació dels sobres i documents es farà en un espai especialment adequat de l'empresa i en condicions òptimes, per tal que no es malmetin ni embrutin els materials. El personal de l'empresa contractista haurà de tenir cura del bon estat de tota la mercaderia que se li encomani.

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

8. INCIDÈNCIES

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

Santa Coloma de Gramenet, a la data de la signatura.

Cap del Servei d'Assumptes Generals

ANNEXOS

Annex 1

Format del fitxer XML de les PEE

A continuació s'especifica l'estructura del fitxer XML de les PEE (Proves d'Entrega Electrònica). Es tracta d'un fitxer signat digitalment que conté la informació del resultat dels enviaments i facilita la integració amb les aplicacions de l'Ajuntament, a la vegada que aporta validesa jurídica.

Nom del fitxer

El nom del fitxer consta de 25 caràcters més l'extensió (.XML) segons la següent estructura:

Descripció	Format	Longitud
Identificació del tipus d'enviament	NA (Notificacions Administratives), C1 (cartes certificades)	2
Codi Client	Codi fixe i únic assignat a l'Ajuntament per part de l'adjudicatari	8
Codi Remesa	Codi alfanumèric que identifica la Remesa	4
Codi determinat pel client	Codi intern assignat per l'Ajuntament	9
Resultat	16 = Enviament entregat 10 = Enviament no entregat	2

Exemple: NA806941500DGR00140957C16.xml

Estructura del fitxer

El fitxer XML ha de tenir la següent estructura:

```

<?xml version="1.0"?>
<ds:Signature xmlns:ds="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#">
  <ds:SignedInfo>
    <ds:CanonicalizationMethod Algorithm="http://www.w3.org/TR/2001/REC-xml-c14n-20010315"/>
    <ds:SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>
    <ds:Reference URI="#Object">
      <ds:Transforms>
        <ds:Transform Algorithm="http://www.w3.org/TR/2001/REC-xml-c14n-20010315"/>
      </ds:Transforms>
      <ds:DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
      <ds:DigestValue>Valor del hash</ds:DigestValue>
    </ds:Reference>
  </ds:SignedInfo>
  <ds:SignatureValue>Signatura de l'adjudicatari en Base64</ds:SignatureValue>
  <ds:KeyInfo>
    <ds:X509Data>
      <ds:X509IssuerSerial>
        <ds:X509IssuerName>Emissor del certificat de signatura de l'adjudicatari</ds:X509IssuerName>
        <ds:X509SerialNumber>Serial number del certificat de signatura</ds:X509SerialNumber>
      </ds:X509IssuerSerial>
      <ds:X509Certificate>Certificat de signatura codificat en Base64</ds:X509Certificate>
    </ds:X509Data>
    <ds:KeyValue>
      <ds:RSAKeyValue>
        <ds:Modulus>Mòdul clau pública</ds:Modulus><ds:Exponent>Exponent clau pública</ds:Exponent>
      </ds:RSAKeyValue>
    </ds:KeyValue>
  </ds:KeyInfo>
  <ds:Object Id="Object">
    <mensaje clasemensaje="" fecha="" nummsg="" tipoelemento="" version="">
      <envio enviasociado="Codi de barres de l'enviament" fechaadmisio="Data de generació de la PEE"
        fechaadmisioasociado="Data admissió enviament original"
        idadmisio="ID de la PEE" referenciaremitente="Referencia de l'adjudicatari"
        unidadadmisio="Unitat que genera la PEE">
        <datosremitente personacontacto="" razonsocial="AJUNTAMENT SANTA COLOMA DE GRAMENET MS">
          <datosdireccion>
            <direccion codpostal="08921" localidad="Santa Coloma de Gramenet"
              nombre="Pl. de la Vila, 1" numero="" piso=""/>
          </datosdireccion>
        </datosremitente>
        <datosdestinatario personacontacto="" razonsocial="Nom del destinatari de l'enviament">
          <datosdireccion>
            <direccion codpostal="XXXXX" localidad="Nom localitat destinatari"
              nombre="Adreça destinatari" numero="" piso=""/>
          </datosdireccion>
        </datosdestinatario>
        <datosservicio>
          <tipoprod codupu="AA" descupu="Aviso de Servicio"/>
        </datosservicio>
        <eventosenvio>
          <evento codevento="10" codrazon="23"
            desccodrazon="Devuelto a origen - No retirado en oficina"
            descodevento="Devuelto a origen - No retirado en oficina"
            fechahora="2026-03-11T16:10:00+01:00" nipagente="N000261" nodoreportador=""/>
        </eventosenvio>
        <datosnotificacion nifcif="" razonsocial=""/>
        <firmadigitalizada>
          <imagen base64encoding="Imatge de la signatura del receptor en Base64"/> <cartero nip=""/>
        </firmadigitalizada>
      </envio>
    </mensaje>
    <pruebaentrega csv="CSV per cotejar a la Web de l'adjudicatari" fechaCaducidad="" plantilla=""/>
  </ds:Object>
</ds:Signature>

```

A continuació s'especifica el significat de cada element del XML:

Id	Camp	Exemple	Descripció
	<ds:Object		
1	Id	Id="Object"	
	>		
	<mensaje		
2	clasemensaje	clasemensaje=""	

3	fecha	fecha=""	
4	nummsg	nummsg=""	
5	tipoelemento	tipoelemento=""	
6	version	version=""	
	>		
	<envio		
7	envioasociado	envioasociado="NT801470160640000001933"	Codi de barres de l'enviament
8	fechaadmision	fechaadmision="2016-11-28T00:00:00+01:00"	Data de generació de la PEE
9	fechaadmisionasociado	fechaadmisionasociado="2016-10-18T00:00:00+01:00"	Data d' admissió de l'enviament original
10	idadmision	idadmision="AA80147016111662860972Q"	ID de la PEE
11	referenciaremitente	referenciaremitente="123456789123 123 2016/10/11"	Referencia de l'adjudicatari
12	unidadadmision	unidadadmision="0812345"	Unitat a la que es genera la PEE
	>		
	<datosremitente		Inici bloc de dades del destinatari de l'enviament original
13	personacontacto	personacontacto=" Nom Cognom1 Cognom2"	Nom complet del destinatari
14	razonsocial	razonsocial="Empresa SL"	Raó social del destinatari
	>		
	<datosdireccion>		
	<direccion		
15	codpostal	codpostal="08922"	
16	localidad	localidad="Santa Coloma de Gramenet "	
17	nombre	nombre="Carrer del Pi 1 Atic 1 "	Adreça completa del destinatari
18	numero	numero=""	
19	piso	piso=""	
	/>		
	</datosdireccion>		
	</datosremitente>		Fi bloc dades destinatari

	<datosdestinatario		Inici bloc dades del remitent (Ajuntament)
20	personacontacto	personacontacto=""	
21	razonsocial	razonsocial=" AJUNTAMENT SANTA COLOMA DE GRAMENET"	
	<datosdireccion>		
	<direccion		
22	codpostal	codpostal="08921"	
23	localidad	localidad="Santa Coloma de Gramenet"	
24	nombre	nombre="Pl. de la Vila, 1"	
25	numero	numero=""	
26	piso	piso=""	
	/>		
	</datosdireccion>		
	</datosdestinatario>		Fi bloc dades del remitent
	<datosservicio>		
	<tipoprod		
27	codupu	codupu="AA"	Valor fix
28	descupu	descupu="Aviso de Servicio"	Valor fix
	/>		
	</datosservicio>		
	<eventosenvio>		
	<evento		
29	codevento	codevento="10"	Resultat de l'entrega (10 = no entregat, 16 = entregat)
30	codrazon	codrazon="4"	Taula Annex 2
31	desccodrazon	desccodrazon="04 Desconocido"	Taula Annex 2
32	decodevento	decodevento="Retornat a Origen"	Descripció resultat enviamet
33	fechahora	fechahora="2016-10-17T14:42:00+01:00"	Data/hora del canvi de situació
34	nipagente	nipagente="123456"	Número empleat
35	nodoreportador	nodoreportador="1234567"	Unitat responsable
	/>		

	</eventosenvio>		
	<datosnotificacion		
	nificif	nificif=""	
	razonsocial	razonsocial=" "	
	/>		
	<firmadigitalizada>		
	<imagen		
	base64encoding	base64encoding="/4AAQSkZJRgABAQEAwADAAAD/2wBDAAgGQgH"	Imatge de la signatura del receptor en Base64
	/>		
	<cartero		
	nip	nip=""	
	/>		
	</firmadigitalizada>		
	</datosnotificacion>		
	</envio>		
	<pruebaentrega		
36	csv	csv="147670814669b67cd3ebd4"	Codi Segur de Verificació (CSV). Per validar a la web de l'adjudicatari
37	fechaCaducidad	fechaCaducidad=""	
38	plantilla	plantilla=" "	

	</>		
	<mensaje>		
	</ds:Object>		

Codis resultats entrega

codrazon	desccodrazon
1	Entregat
2	Adreça incorrecta
3	Absent
4	Desconegut
5	Mort
6	Refusat
7	Ningú es fa càrrec
8	Entregat en Oficina
10	Destinatari menor sense DNI
13	Depositat en bústia
21	Sense Assignar
23	No retirat en oficina
30	Sense Determinar
76	Depositat en Terminal Automatitzat
86	Sostret
87	Extraviat
90	Avisat

Annex 2:

Relació de centres:

Servei de valisa entre dependències municipals:

- OMIC / Rafael de Casanova, 85
- SOLIDARITAT I COOPERACIÓ / Rafael de Casanova, 85
- CIAPE / Pirineus, 2-4
- EBAS 1 / Rambla Fondo, 13
- EBAS 2 / Ptge. Pedrera, 8-10
- EBAS 3 / Avda. Puig Castellar, 16
- EBAS 5 / Avda. Generalitat, 112
- EBAS 6 / Bruc, 21
- POLICIA LOCAL / Sant Jordi, 40
- POLICIA LOCAL / Irlanda, 67