



40439/2026

Expedient
8658/2025

Segell

Àrea
Contractació

Codi de verificació



4X611J142R1B1533105T

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS POSTALS DE L'AJUNTAMENT DE CALDES DE MONTBUI

Clàusula 1. Objecte

L'objecte del contracte el constitueix la prestació dels serveis postals generats en l'àmbit de l'Ajuntament de Caldes de Montbui, comprenent la recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transport, distribució i lliurament a domicili dels enviaments postals o avisos de rebut, d'acord amb les especificacions que es detallen en el present Plec de prescripcions tècniques.

Així mateix, seran objecte del contracte totes les activitats complementàries, addicionals o específiques que requereixin els diferents serveis inclosa la devolució dels avisos de rebut i, en el seu cas, les cartes certificades o els propis enviaments, quan no es pugui efectuar el lliurament a la persona destinatària.

Sens perjudici de les particularitats que s'indiquen al plec, i mentre no es produeixin canvis legislatius o de normativa legal que afectin a les condicions i prescripcions tècniques del present contracte, la prestació dels serveis postals s'ajustarà al disposat a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, els drets de les persones usuàries i del mercat postal així com en les disposicions que la desenvolupen i en el Reial Decret 1889/1999, de 3 de desembre, pel qual es regula la prestació dels serveis postals, modificat pel Reial Decret 203/2007, de 20 d'abril, que no s'oposi, contradigui o resulti incompatible amb el disposat a la Llei 43/2010

L'Ajuntament es reserva el dret d'utilitzar els seus propis recursos per a determinades trameses puntuals de correspondència o paqueteria, per motius de seguretat, urgència o conveniència.

L'adjudicatari es responsabilitzarà de la gestió a través del Servei Postal Universal dels serveis postals que no pugui prestar directament. Si s'ha de realitzar un determinat servei postal mitjançant l'operador designat per l'Estat per a prestar el servei postal universal, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar les actuacions necessàries per portar a terme la seva execució.

El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a l'Estat espanyol, a la Unió Europea i de l'Organització Internacional del Treball.

Clàusula 2. Àmbit territorial

El territori considerat per efectuar el repartiment de notificacions i resta de trameses postals, comprèn el municipi de Caldes de Montbui, província, àmbit nacional i internacional.



Clàusula 3. Descripció dels serveis

Amb caràcter general, els treballs consistiran en la recollida, admissió, manipulació, classificació, transport, distribució i lliurament a l'adreça dels destinataris que, a efectes postals, figuri en els enviaments generats per l'Ajuntament de Caldes de Montbui, així com les demés activitats complementàries addicionals o específiques que requereixi el servei tal i com en aquest apartat s'especifica.

COMUNICACIONS ADMINISTRATIVES

- Carta ordinària. Àmbit nacional i internacional
- Carta certificada. Àmbit nacional i internacional
- Avís de rebuda de les certificades. Àmbit nacional i internacional

NOTIFICACIÓ ADMINISTRATIVA

- Notificació administrativa nacional (carta certificada, amb avís de rebuda i gestió de lliurament de notificacions)
- Notificació administrativa local a les persones membres de taules electorals (exclusiu per a les convocatòries d'eleccions)
- Notificació administrativa nacional amb prova de lliurament

1. COMUNICACIONS ADMINISTRATIVES

Seran objecte d'aquests servei la distribució de tot tipus de cartes, ordinàries, certificades i urgents i targetes postals, qualsevol quina sigui la seva destinació, amb lliurament a l'adreça de les persones destinatàries que, a efectes postals, figuri als enviaments:

- Servei de distribució d'enviaments tancats que contenen comunicacions de caràcter actual i personal, de forma escrita o en qualsevol suport físic.
- Servei de distribució d'enviaments que circulin amb la comunicació al descobert i que contingui un missatge de caràcter actual i personal.

a) Carta ordinària. Àmbit nacional i internacional

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

b) Carta Certificada amb avís de rebuda. Àmbit nacional i internacional

Lliurament amb signatura de la persona destinatària o persona autoritzada a domicili, d'àmbit nacional o internacional.



Prova de lliurament de l'enviament – avís de rebuda – mitjançant document en el qual consti la signatura del destinatari, la data i la identificació de la persona treballadora de l'empresa adjudicatària que realitza el lliurament.

En el cas d'absència de la persona destinatària, l'empresa adjudicatària deixarà a la bústia del domicili o en el propi domicili, un "AVÍS" en el qual es farà constar l'arribada de l'enviament, així com la possibilitat que, en el termini de 15 dies naturals, pugui recollir la tramesa a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar a l'Ajuntament de Caldes de Montbui, en un màxim de 5 dies hàbils.

Pot portar avís de rebuda en paper o la prova electrònica o digital.

2. NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES

a) Notificació administrativa nacional (carta certificada, amb avís de rebuda, més la gestió d'entrega de notificacions)

Les notificacions administratives hauran de realitzar-se segons les exigències de la Llei de procediment administratiu comú de les Administracions públiques, Llei 39/2015, de 2 d'octubre, així com, en el seu cas, les exigències previstes en qualsevol normativa que reguli el procediment de notificació. En aquest sentit, l'adjudicatària haurà de disposar d'un sistema que garanteixi la constància, per qualsevol dels mitjans admesos en dret, de la distribució, lliurament, recepció, rebuig o impossibilitat de lliurament de les notificacions o de les certificacions.

En concret, la notificació quan es practiqui al domicili de la persona interessada es realitzarà tal i com s'estableix:

- Es recollirà la signatura de la persona a qui va dirigida la notificació, fent constar la data, hora del lliurament, el número d'identificació personal (DNI, NIF, passaport, etc.) de la mateixa i el contingut de l'acta notificat. També, haurà de quedar constància del nom, cognoms, NIF i signatura de la persona notificadora i el resultat de la gestió.
- Si la persona destinatària de la notificació no es troba al seu domicili, es practicarà la notificació a qualsevol persona major de 14 anys que es trobi al mateix, sempre que faci constar la seva identitat.
- Si cap persona pogués fer-se càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància a l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en que es va intentar la notificació, intent que es repetirà per una sola vegada i a una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent s'hagi realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i a la inversa, i cal deixar en tot cas, com a mínim, un marge de diferència de tres hores entre tots dos intents de notificació. Si el segon intent



també és infructuós, s'ha de procedir tal com preveu l'article 44 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les Administracions públiques.

Si no es pot efectuar el lliurament, s'ofereix a la persona destinatària un termini d'una setmana de permanència de la tramesa a les oficines o instal·lacions de l'adjudicatari. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar a l'Ajuntament de Caldes de Montbui, en un màxim de 5 dies hàbils.

- Els acusaments de recepció seran retornats a l'Ajuntament de Caldes de Montbui **el següent dia hàbil des de la seva signatura per part de la persona destinatària.**

- Quan la persona interessada o qui la representi rebutgi la notificació d'una actuació administrativa, seran retornades al Registre general amb una diligència en la que s'indiqui aquesta circumstància i el motiu que l'origina, així com el nom, cognoms i número d'identificació personal (DNI, NIF, passaport, etc.) o bé, un número de personal que permeti la seva completa identificació, amb la finalitat de poder fer constar a l'expedient, especificant les circumstàncies de l'intent de notificació i el mitjà, i poder donar per efectuat el tràmit i seguir el procediment.

- Totes les notificacions sense practicar es retornaran al Registre general de l'ajuntament i sense cap ratllada ni esmena quan es produeixi algun dels següents supòsits:
 - o Que la persona interessada no tingués el domicili que consta a la notificació.
 - o Que tingués domicili desconegut.

b) Notificació administrativa local a les persones membres de taules electorals, exclusiu per a les convocatòries d'eleccions (carta certificada, amb avís de rebuda, més la gestió d'entrega de notificacions)

Notificació del nomenament a les persones empadronades en el municipi com a membres de les taules electorals. Les notificacions podran anar acompanyades del manual que es proporciona a cada una de les persones cridades a ser membres de les taules electorals.

Aquestes notificacions només es realitzaran d'acord amb les convocatòries d'eleccions, seguint el calendari electoral de cada procés d'eleccions.

La notificació es practicarà en els mateixos termes de les notificacions administratives, amb les diferències següents:

- El sobre podrà incloure la notificació i el manual d'instruccions per a les persones membres de les taules electorals.



- Si no es pot efectuar el lliurament, no s'ofereix a la persona destinatària el termini d'una setmana de permanència de la tramesa a les oficines o instal·lacions de l'adjudicatari.
- Si no es pot efectuar el lliurament, s'ha de retornar la notificació infructuosa a l'Ajuntament el següent dia hàbil des del segon intent de notificació

c) Notificació administrativa nacional amb prova de lliurament

Aquestes notificacions també hauran de realitzar-se segons les exigències de la Llei de procediment administratiu comú de les Administracions públiques, Llei 39/2015, de 2 d'octubre. En aquest sentit, l'adjudicatària haurà de disposar d'un sistema que garanteixi la constància, per qualsevol dels mitjans admesos en dret, de la distribució, lliurament, recepció, rebuig o impossibilitat de lliurament de les notificacions o de les certificacions.

Aquests tipus de notificacions comportaran la realització d'un servei de Gestió de la informació de les trameses (informació telemàtica del lliurament i incidències de les trameses) i hauran de ser gestionades 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.

3. ALTRES SERVEIS ADDICIONALS

Altres serveis que haurà de prestar l'empresa adjudicatària:

Servei d'atenció al client: Incloent-hi telèfon d'atenció i assistència a les persones destinatàries dels enviaments cursats per l'Ajuntament de Caldes de Montbui. A més, assistència tècnica personalitzada per a l'Ajuntament de Caldes de Montbui.

Recollida dels enviaments en les dependències municipals: El servei inclou la recollida diària de la correspondència i documentació en les dependències de l'Ajuntament de Caldes de Montbui (Plaça Font del Lleó, 11), així com la seva devolució i els corresponents justificants de recepció degudament formalitzats en l'horari que s'acordi, entre les 9 i les 14 hores, de dilluns a divendres.

L'albarà es tornarà al departament responsable l'endemà del dia del dipòsit.

Gestió de devolucions: servei de classificació en funció de les causes i entrega diària dels enviaments de correspondència retornats.

Avís de recepció: l'Ajuntament pot demanar en qualsevol moment la confirmació per correu electrònic de la constància dels lliuraments i comunicar les incidències d'una tramesa, independentment del seguiment de l'enviament i/o la reclamació que es pugui fer a través de la plana web de que disposarà l'adjudicatari per a tals efectes.

Certificacions de prova de lliurament: l'adjudicatari haurà d'emetre quan sigui requerit per l'Ajuntament i en relació a aquells productes postals que s'hagin enviat mitjançant avís de recepció, un certificat on



constin les dades relatives al lliurament, incloent si aquest s'ha produït o no i les circumstàncies del mateix.

Clàusula 4. Terminis de lliurament

Els terminis màxims de lliurament són els que es relacionen a continuació. Aquests terminis **començaran a computar des de la data de retirada de les dependències municipals.**

Cartes, targetes postals i notificacions

Locals:

- Ordinàries: 48 hores
- Certificades: 48 h.

Nacionals:

- Ordinàries: 72 hores
- Certificades: 72 h.

Internacionals:

- Ordinàries Europa: 4 dies
- Ordinàries resta del Món: 8 dies
- Certificades Europa: 4 dies
- Certificades resta del Món: 8 dies

Clàusula 5. Normes per a la complementació dels avisos de recepció / de l'avis de rebuda de les cartes certificades i notificacions

Els avisos de recepció /o l'avis de rebuda el facilitarà l'adjudicatari i el disseny es farà d'acord amb la reglamentació vigent, consensuada amb l'Ajuntament de Caldes de Montbui.

En tot cas, permetrà a l'Ajuntament de Caldes de Montbui, la confirmació del lliurament per escrit recollint-se data i hora de lliurament (essent essencial fer-hi constar si es dona en la 1a visita o en la 2a visita, en cas que aquesta fos necessària) el nom, DNI i signatura de la persona que ho recull, tindrà constància del lliurament i pot acompanyar als enviaments registrats tant en àmbit nacional com a internacional.

A tots els justificants de recepció hi haurà de constar clarament la identificació i signatura del notificador, així com el nom i resta de dades esmentades anteriorment de la persona destinatària de l'enviament.



Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin, havent d'actualitzar els procediments per tal de complir amb els preceptes de la llei.

Els avisos de recepció han de portar clarament especificades les dades esmentades en aquesta clàusula.

L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar els controls de qualitat adients per tal d'assegurar el nivell de qualitat demanat en aquest plec de condicions. Així mateix, paral·lelament, l'Ajuntament realitzarà al seu torn controls per a comprovar la qualitat del servei prestat.

Es considerarà incorrecta una notificació en la que manqui un o més dels conceptes assenyalats en aquesta clàusula.

Als justificants de lliurament de les notificacions hi poden constar les respostes següents:

1) Lliurat a domicili (signat)

Podrà signar els justificant:

- La persona titular de la notificació i es farà constar el nom i cognoms, NIF (podrà acreditar-se amb el NIF o qualsevol altre document que demostrï la seva identitat), data, hora de la notificació i signatura.
- La persona representant o qualsevol persona que es trobi al domicili major de 14 anys, fent constar les seves dades identificatives.
- En el cas que l'interessat estigui absent al domicili es considerarà vàlida la signatura de conserges i porters sempre que prèviament s'hagi intentat la notificació al domicili i l'interessat estigui absent fent constar a l'avis de recepció, que l'interessat està absent.
- En el cas que la persona de porteria o servei de consergeria no permeti l'accés al domicili i signi la notificació, haurà de consignar-se aquesta incidència a l'avis de recepció.
- En el cas d'empreses, botigues, entitats i organismes oficials o comerços en general, s'ha d'aconseguir el segell de l'entitat i assenyalar nom, cognoms, NIF i la relació de la persona signant amb l'entitat.

2) Adreça incorrecta.

Es considerarà adreça incorrecta:

- a) Quan el nom i/o carrer assignat a la notificació no existeixi realment, o actualment sigui plaça o via pública.
- b) Quan la finca sigui solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocat, en construcció o estigui subjecte a un procés de rehabilitació integral.



- c) Quan a l'adreça de la notificació no consti el pis i/o porta i sigui possible localització de la persona destinatària. S'haurà de realitzar un segon intent.

3) Persona absent

Es considerarà absent quan no hi hagi ningú al domicili de la persona destinatària. Si ningú ens facilita l'accés a la finca es considerarà que la persona interessada és absent.

Es repetirà un segon intent en 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 a la inversa, deixant en tot cas com a mínim un marge de diferència de tres hores entre ambdós intents de notificació. Si continua la mateixa situació es farà constar aquesta circumstància a l'avis de recepció juntament amb els dies i hores en que s'han intentat els lliurament.

Es deixarà un avis a la bústia del destinatari fent constar el número d'enviament, la data i departament de l'Ajuntament responsable de l'enviament. Indicant també que en el termini de set dies naturals poden recollir la notificació a les oficines de l'empresa adjudicatària, indicant l'adreça i l'horari.

4) Persona desconeguda

Quan no existeixi bústia a nom de la persona interessada i ens informin, al mateix domicili (carrer, número, pis i porta) de la notificació.

- a) Que la persona interessada no viu ni ha viscut mai al domicili.
- b) Se'n va anar sense deixar dades.

5) Persona difunta

Quan ens informin al domicili o a la porteria/consergeria que la persona interessada de la notificació ha mort, fent constar la persona informant.

6) Refusat

Només pot refusar la persona interessada o aquella que la representi legalment. Si en un primer intent, la persona interessada o legal representant refusa la notificació fent-ho constar per escrit amb la seva signatura, identificació i data en l'avis de recepció, no caldrà efectuar una segona visita.

7) Ningú se'n fa càrrec

Quan ningú al domicili de la persona destinatària es vol fer càrrec de la notificació. 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'avis de recepció, s'efectuarà igualment un segon intent en hora diferent en els tres dies següents. Si el primer intent de notificació s'hagués de realitzar abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i a la inversa, deixant en tot cas com a mínim un marge de diferència de tres hores entres ambdós intents de notificació.



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

Clàusula 6. Altres condicions

1. Direcció i interlocució

L'execució del contracte es realitzarà de conformitat amb les directrius proporcionades pel responsable del contracte que a tal efecte es designi per l'Ajuntament que serà l'encarregat de les relacions amb l'empresa adjudicatària i que transmetrà les instruccions precises pel compliment de l'objecte del contracte.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de designar una persona que servirà d'interlocutora per l'Ajuntament que serà l'encarregada de rebre les instruccions que li faci arribar la persona designada per l'Ajuntament de conformitat amb el paràgraf anterior i acompanyarà al tècnic responsable de l'Ajuntament en les visites inspectores que en el seu cas es realitzin.

2. Mitjans materials i humans

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i humans necessaris per l'adequada prestació del servei objecte del contracte, especialment en el que es refereix al compliment dels terminis.

El personal de l'empresa adjudicatària adscrit a l'execució del contracte no tindrà en cap cas relació laboral amb l'Ajuntament. Els empleats i empleades que tinguin contacte amb el públic hauran d'estar degudament uniformats de manera que quedi identificada l'empresa i cuidaran especialment el tracte amb la ciutadania.

L'empresa adjudicatària vindrà obligada a aportar a l'Ajuntament, tot l'equipament com carros, safates, etiquetes autoadhesives amb codis de barres, formularis, etc., que siguin necessaris per al perfecte funcionament dels serveis postals objecte del contracte.

Tanmateix, l'empresa adjudicatària disposarà d'un local al municipi de Caldes de Montbui, on gestionarà l'enviament, lliurament de correspondència, manipulació i resta de serveis bàsics. 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 enviaments dipositats. Aquest espai haurà de tenir prou capacitat de emmagatzematge, mitjans i equipament necessari per garantir la integritat, seguretat i custòdia dels enviaments dipositats. L'Ajuntament hi podrà dipositar les seves trameses, independentment de l'obligació de disposar del servei de recollida a domicili.

Amb la finalitat que les persones destinatàries puguin recollir els enviaments que no s'hagin pogut lliurar al seu domicili, l'adjudicatari haurà de disposar d'una xarxa d'oficines d'atenció al públic, que compleixin com a mínim amb els següents requisits:

- Una oficina al nucli urbà de Caldes de Montbui.
- Una oficina, com a mínim, en totes les capitals de província i en poblacions de més de 50.000 habitants no capitals de província.



Ajuntament de Caldes de Montbui

- L'horari d'obertura al públic de l'oficina de Caldes de Montbui ha de ser de com a mínim 8:30 a 14:30 hores, de dilluns a divendres i a la resta d'oficines, amb un mínim de tres hores diàries dins de la franja horària de 8.30 a 14.30 hores.
- Totes les oficines o instal·lacions han de garantir la màxima accessibilitat per a les persones destinatàries.

En cas que al llarg del termini d'execució del contracte es modifiqui la ubicació i/o els horaris d'obertura al públic de l'oficina situada a Caldes de Montbui, l'empresa adjudicatària haurà d'informar a la responsable municipal del contracte.

Pel què fa als vehicles de transport, l'empresa adjudicatària haurà de destinar a l'execució del contracte tots aquells vehicles que consideri necessaris per la prestació del servei. Aquests vehicles hauran d'anar degudament retolats amb el nom de l'empresa.

3. Pàgina web o eina informàtica

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una pàgina web, o en el se defecte, proporcionar una eina informàtica compatible amb les bases de dades de l'Ajuntament de Caldes de Montbui per al control i facturació del serveis prestats, possibilitat de generar la documentació pertinent per mitjans telemàtics, que permeti:

- Elaborar diàriament els albarans de lliurament dels enviaments.
- Facilitar la gestió dels enviaments certificats o notificacions, oferint la possibilitat d'elaborar una llista o relació a partir del nom de les persones destinatàries, mitjançant fitxer de text amb un format predefinit i general amb eines ofimàtiques MS Excel o MS Access, que permeti la identificació inequívoca de cada enviament a través d'un codi de barres imprès a una etiqueta, que podrà adherir-se a les cartes o imprimir-se directament als sobres, identificant de manera única cada certificat o notificació. D'aquesta manera es pot fer el seguiment de l'estat dels enviaments, amb les dades: admissió, operari gestor de la notificació, intents de lliurament i resultat final de l'intent de notificació.

4. Inspecció del servei

L'Ajuntament exercirà d'una manera continuada i directa la inspecció dels treballs objecte del contracte a través de la persona responsable del contracte sense perjudici de que pugui delegar algunes de les funcions a altre personal de la Corporació.

5. Facturació



L'empresa adjudicatària haurà de presentar desglossada la facturació amb indicació del número, el producte, el departament o servei emissor i resta de conceptes que permetin obtenir mensualment i a cada tancament d'any, relació detallada de la mateixa amb imports parcials i totals. La facturació mensual vindrà acompanyada d'un llistat el qual reflecteixi el número, el producte i departament sol·licitat del servei, a més de tots aquells altres camps i dades que l'Ajuntament estableixi, per entendre'ls oportuns per a la determinació i càlcul dels consums.

6. Informació

L'adjudicatari haurà de facilitar a la persona responsable del contracte informació a la finalització de cada any d'execució, així com a la finalització del contracte. L'esmentada informació, que es remetrà en suport informàtic, consistirà en un resum dels enviaments gestionats durant l'exercici, detallant el número d'enviaments, el resultat de les notificacions (lliurades en primer enviament, lliurades en segon intent, lliurades en oficina, refusades, retornades, és a dir, amb detall de les diferents situacions que s'hagin produït) i els imports corresponents per cada tipus de servei, trams de pes, àmbits de destí i serveis addicionals quan procedeixi, degudament classificats segons els criteris de facturació definits en el plec de clàusules administratives particulars.

Clàusula 7. Execució dels serveis i obligacions del contractista

Aquest contracte es regirà en tot allò establert a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, de 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.

L'empresa adjudicatària detallarà la relació de serveis realitzats per mitjans propis i els que seran realitzats per mitjans aliens.

Clàusula 8. Qualitat del servei, control de qualitat i gestió ambiental

L'Ajuntament es reserva el dret de poder portar a terme en qualsevol moment el seguiment i control de la prestació del servei contractat. Aquest control podrà realitzar-se per personal de l'Ajuntament de Caldes de Montbui que amb aquesta finalitat sigui designat, havent l'empresa adjudicatària de designar també interlocutors.

Als efectes de control de qualitat del servei i possibles reclamacions, l'empresa adjudicatària haurà d'estampar en els enviaments que se li confiïn el seu segell o qualsevol altre identificació inequívoca.

De conformitat amb l'article 15 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, l'empresa adjudicatària haurà d'estampar, a la coberta de l'enviament, la identificació de l'operador postal que es faci càrrec del mateix, així com la data en que es produeixi.

Per avaluar la qualitat del servei, l'Ajuntament podrà realitzar periòdicament un mostreig de cada una de les notificacions administratives.



L'empresa adjudicatària està obligada a atendre les queixes i reclamacions realitzades per la ciutadania i qualsevol altres incidències comunicades per l'Ajuntament, posant tots els recursos al seu abast per aclarir-los. L'empresa adjudicatària haurà de lliurar al responsable de l'Ajuntament, en un termini de 5 dies hàbils els informes necessaris per posar en coneixement dels responsables municipals en que ha passat.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un sistema de qualitat dels centres de tractament automatitzats i per als enviaments de correspondència. Per acreditar el sistema de qualitat dels centres de tractaments automatitzats i dels enviaments de correspondència, l'empresa adjudicatària haurà de disposar del certificat acreditatiu de compliment de les normes de garantia de la qualitat segons les certificacions ISO 9001 o equivalent.

Clàusula 9. Secret de les comunicacions i protecció de dades

1. Prohibició expressa d'accés a dades de caràcter personal

Per a la realització dels treballs objecte del present contracte és possible que el personal de l'adjudicatària tingui accés a locals o en realitzin tractament de fitxers amb dades de caràcter personal o suports o recursos que continguin dades de caràcter personal, o a altre tipus de documentació de caràcter confidencial, per a la realització dels treballs que impliquin directament un tractament d'aquest tipus de dades.

En qualsevol cas, es prohibeix expressament l'accés a les dades de caràcter personal pròpiament de l'Ajuntament de Caldes de Montbui.

2. Deure de secret

El personal de l'adjudicatària haurà d'observar en tot moment el secret professional i deure de confidencialitat sobre totes les dades de caràcter personal als que pogués tenir accés incidentalment en el compliment de les tasques encomanades. El personal de l'adjudicatària queda obligat a no revelar, transferir, cedir o comunicar de qualsevol forma les dades de caràcter personal a terceres persones, obligació que es mantindrà encara que hagi finalitzat la seva relació amb aquest Ajuntament.

L'adjudicatària es compromet a comunicar i fer complir al seu personal les obligacions establertes al present plec tècnic, i en concret, les relatives al deure de secret.

3. Mesures de seguretat

L'adjudicatària es compromet a complir tot el disposat a la legislació vigent sobre protecció de dades que li sigui d'aplicació i a actuar d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament de Caldes de Montbui. En concret:

- 3.1. El personal de l'adjudicatària està obligat a respectar les mesures de seguretat dels locals als que accedeixi, sense que la seva permanència o pas per aquests llocs pugui derivar-se una minva de les condicions de seguretat originals (tancament de portes i finestres, connexió d'alarmes, etc.).



- 3.2. L'adjudicatària garantirà que la informació de la qual disposa per raó de la prestació del servei no pugui ser visible per persones no autoritzades. Així, els llocs on s'emmagatzemi, guardi o conservi la informació hauran de ser aptes per garantir el deure de confidencialitat.

L'adjudicatària es compromet a destruir totes les dades de caràcter personal que conegui en virtut de la prestació del contracte. Aquesta obligació afecta a tot suport o document en el que consti qualsevol tipus de dades de caràcter personal i adoptarà les mesures necessàries per garantir la impossibilitat de recuperació d'aquest tipus de dades.

Qualsevol incidència que afecti o pugui afectar a la seguretat de les dades de caràcter personal propietat del responsable del fitxer durant o posterior a la vigència del present contracte serà comunicada d'immediat a l'Ajuntament de Caldes de Montbui.

- 3.3. Responsabilitat i causes de resolució del contracte

L'adjudicatària que incompleixi l'establert als apartats anteriors serà considerada responsable del tractament, responent de les infraccions en que hagués incorregut, així com de qualsevol reclamació que per les persones interessades s'interposi davant l'Agència de Protecció de Dades competent i de la indemnització que en el seu cas, es reconegui a la persona afectada que exerciti l'acció de responsabilitat pel dany o lesió que pateixi als seus béns o drets.

Seran motiu de resolució del present contracte la vulneració de secret per l'adjudicatària o el seu personal, així com l'incompliment de la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal.

Així mateix, a la prestació dels serveis postals, l'adjudicatària haurà de garantir el secret de les comunicacions, de conformitat amb l'article 18.3 de la Constitució i l'article 579 de la Llei d'Enjudiciament Criminal.

L'adjudicatària no podrà facilitar cap dada relativa a l'existència de l'enviament postal, a la seva classe, a les seves circumstàncies externes, a la identitat de la persona remetent i de la persona destinatària, ni a les seves adreces.