

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNiques QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS POSTALS, MISSATGERIA, BUSTIADA I ALTRES SERVEIS SIMILARS A L'AJUNTAMENT DE SANTA PERPÈTUA DE MOGODA.

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte del següent contracte la prestació dels serveis postals necessaris per dur a terme l'activitat de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.

S'inclou dins del servei postal la recollida, admissió, classificació, tractament, curs, transport, distribució i entrega dels enviaments postals i bustiades, de qualsevol pes i que sigui tant certificat com no certificat, tant dins com fora del terme municipal i tant en territori nacional com internacional. També inclou les activitats complementàries, addicionals o específiques que requereixin els diversos serveis municipals, inclosa la devolució de les trameses quan no pugui efectuar-se el lliurament al destinatari.

L'Ajuntament es reserva el dret de realitzar algun d'aquests enviaments mitjançant els seus propis recursos, així com la possibilitat de realitzar actuacions específiques mitjançant contractació puntual pel seu propi personal, per motius de seguretat, urgència o conveniència.

Tanmateix es reserva la possibilitat d'efectuar serveis mitjançant l'operador designat per l'Estat per a prestar servei postal universal, de conformitat amb la Llei 43/2010, de 30 de desembre, en cas de no ser-ne l'adjudicatari.

El Codi CPV que correspon és.....64110000-0

2- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI:

El servei inclou la recollida/lliurament en les dependències municipals que en l'actualitat serà en la Casa Consistorial (consergeria) en la Plaça de la Vila núm. 5, on tots els serveis municipals lliuraran les seves comandes. La recollida haurà de realitzar-se diàriament de dilluns a divendres(excepte els festius) en els horaris que el/la responsable del servei d'oficina d'atenció ciutadana assenyali de tota la correspondència ordinària i certificada, així com la seva devolució i corresponents avisos de recepció degudament formalitzats a les mateixes dependències municipals.

L'entrega dels enviaments als seus destinataris es realitzarà de conformitat amb el que estableix el Plec i en la normativa vigent. L'Ajuntament podrà remetre a l'empresa adjudicatària les instruccions oportunes per a concretar els requisits d'entrega en funció del que estableixi la normativa de serveis postals o qualsevol altra que li sigui d'aplicació. Dita entrega i devolució variarà en funció del tipus d'enviament:

En aquells serveis en que l'empresa adjudicatària hagi de realitzar la manipulació prèvia al lliurament, serà el/la responsable municipal del servei el que especificarà aquells elements i/o documents que s'hagin de manipular, la forma i el termini per a la seva realització.

2.1 Servei Postal i tipus d'enviaments:

La correspondència podrà ser ordinària o certificada i la seva distribució tindrà lloc dins o fora del terme municipal, i tant en territori nacional com internacional.

Els tipus d'enviaments inclosos en el present contracte són:

- correspondència ordinària sense avís de recepció. (a dipositar en bústia).
- correspondència certificada amb o sense avís de rebuda.
- bustiades

2.1.1 Correu:

Serà objecte del servei de distribució de les cartes no certificades amb caràcter ordinari o urgent, dins o fora del municipi, tant en territori nacional com internacional, amb lliurament a l'adreça del destinatari, que a efectes postals, figuri en l'enviament.

El servei de correu ordinari sense avís de recepció compren:

- Recollida.
- Distribució amb lliurament en mà o dipòsit en bústia.

2.1.2 Carta Certificada amb o sense avís de rebuda:

Seràn objecte del servei de distribució també les cartes certificades, amb o sense avís de rebuda, amb caràcter ordinari o urgent, dins o fora del municipi, tant en territori nacional com internacional.

El servei de carta certificada amb avís de rebuda compren:

- Recollida.
- Distribució.
- Control de la carta a través del número d'enviament.
- Retorn de l'avís de recepció complimentat i de les cartes amb incidència.

I el servei de carta certificada sense avís de rebuda compren:

- Recollida.
- Distribució.
- Control de la carta amb un intent de lliurament.
- Retorn de les cartes amb incidència.

En el cas d'incorporar avís de recepció, es lliurarà al destinatari de la mateixa o persona autoritzada, deixant constància de la recepció per mitjà de la signatura en el document d'avís de rebuda, juntament amb el nom, DNI, data i hora de la recepció. Així mateix, en el document justificatiu del lliurament, es farà constar la identificació de l'operador postal que ha prestat el servei.

En cas d'absència del destinatari, l'empresa adjudicatària deixarà avís on hi constarà el número d'enviament complet i la possibilitat que en el termini de 7 dies hàbils següents pugui recollir-se l'enviament en les instal·lacions de l'adjudicatari.

En el cas que el destinatari o persona que la representi, i es trobi dins del domicili d'aquell, refusi la carta o document a lliurar, es deixarà constància d'aquest refús, de les dades personals de qui refusa i el vincle amb el destinatari, si escau. Es consignarà la data i hora de la visita i la identificació de l'operador postal. Igualment, si la persona es difunta o desconeguda, es deixarà constància també de la circumstància.

L'empresa adjudicatària ha de portar un control exhaustiu de totes les cartes certificades i ha d'estar en disposició en tot moment de poder informar sobre el seu estat real de tramitació.

Totes les cartes certificades portaran un número exclusiu de referència.

2.2 Terminis de lliurament

Les cartes podran tenir qualsevol destinació. El termini màxim de lliurament són els que es relacionen a continuació, i començarà a comptar des de la mateixa data de la seva retirada de les dependències municipals o des del seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària. Al lliurament, l'adjudicatari signarà un rebut justificatiu de les trameses lliurades.

2.2.1 Cartes i notificacions:

a) Locals:

- Ordinàries: 3 dies.
- Certificades: 3 dies
- Ordinàries urgents: 2 dies
- Certificats urgents: 2 dies.

b) Nacionals:

- Ordinàries: 4 dies.
- Certificades: 4 dies
- Ordinàries urgents: 3 dies
- Certificats urgents: 3 dies

c) Internacionals:

- Ordinàries:
 - Europa: 5 dies
 - Resta: 8 dies
- Certificades:
 - Europa: 5 dies
 - Resta: 8 dies
- Ordinàries urgents:
 - Europa: 3 dies
 - Resta: 6 dies
- Certificats urgents:
 - Europa: 3 dies.
 - Resta: 6 dies

2.3 Retorn dels avisos de rebuda:

Els avisos de rebuda seran lliurats per l'empresa adjudicatària per l'ordre i el termini màxim que en cada cas hagi establert el responsable municipal. En tots els casos no serà superior a 7 dies. Els avisos de recepció o justificants s'hauran de retornar degudament formalitzats segons el model determinat per l'Ajuntament.

A més de retornar els avisos de recepció, l'empresa adjudicatària facilitarà a l'Ajuntament una estadística amb els resultats obtinguts en cada remesa de la manera que el responsable municipal del servei determini.

En cap cas el personal de l'empresa adjudicatària signarà l'avis de rebuda en nom del destinatari de la carta certificada.

3.- INSTAL·LACIONS , PERSONAL I CONDICIONS DEL SERVEI:

L'empresa adjudicatària disposarà d'un local, dins del municipi, on gestionarà l'enviament, lliurament de la correspondència, manipulació i resta de serveis bàsics, en el qual, a més, els destinataris puguin recollir els enviaments que no han estat possible lliurar en mà.

L'horari d'obertura i atenció al públic serà, com a mínim, de 9 a 14hores, de dilluns a divendres.

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.

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, a més de disposar de la corresponent llicència municipal corresponent per a l'exercici de l'activitat.

L'adjudicatari haurà de disposar d'una pàgina web, o qualsevol altre sistema mecanitzat que permeti al servei gestor de l'òrgan contractant elaborar els albarans per al dipòsit de les trameses, així com realitzar el seguiment i control de les trameses registrades. El model d'albarans hauran de contenir la informació necessària i suficient per al control i la facturació de les trameses: unitats que es dipositen, tipus de tramesa, trams de pes, modalitat, àmbit de destinació, serveis addicionals..etc.

No obstant tot l'indicat al paràgraf anterior, en el supòsit que a l'hora de fer la tramesa, per la seva mida reduïda o escàs volum dels documents a enviar, es consideri inadequat el sistema mecanitzat proposat per l'adjudicatari, es podrà efectuar el dipòsit acompanyat d'albarans elaborats manualment.

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

La empresa adjudicatària està obligada a portar a l'Ajuntament, sense cost addicional, tot l'equipament com ara safates, etiquetes autoadhesives amb codi de barres,

formularis de justificants de rebuda i tot allò que sigui necessari pel perfecte funcionament dels serveis postals objecte del contracte.

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

L'empresa adjudicatària haurà de designar entre els seus treballadors i informar al/la responsable municipal del servei aquells que amb caràcter temporal total o parcial (especificant en aquest últim cas l'horari diari) duran a terme l'execució del servei. D'aquest personal l'empresa adjudicatària designarà a la persona responsable que serà l'interlocutor únic i vàlid amb el responsable municipal i que coordinarà i realitzarà el seguiment dels diferents serveis contractats i resoldrà qualsevol tipus d'incidència.

El personal adscrit al servei serà estable en nombre i categoria laboral, de tal manera que l'adjudicatari haurà de garantir la suplència automàtica en cas d'absència per vacances, malaltia i altres incidències; qualsevol d'aquestes suplències ha de ser notificada al responsable municipal. Sigui com sigui, és responsabilitat de l'empresa adjudicatària garantir que, en tot moment, hi hagi en actiu un equip capaç de realitzar els serveis sol·licitats per l'Ajuntament dins dels terminis estipulats en aquest Plec.

L'adjudicatari haurà de comunicar per escrit, abans de l'inici de la prestació del servei, el nom complet, DNI, categoria professional, durada del contracte i l'horari dels treballadors assignats a aquest servei. L'Ajuntament haurà de ser informat per escrit i en temps real de qualsevol modificació que afecti a aquest grup de treball (altes o baixes de treballadors, canvis d'horaris o de categoria professional, etc).

L'adjudicatari serà l'únic responsable de les condicions d'execució del treball en tot allò relacionat amb la protecció de la seguretat i la salut dels treballadors; l'Ajuntament restarà eximit en aquest sentit.

L'adjudicatari ha d'informar en temps real al/la responsable municipal de qualsevol incidència que alteri la bona execució del servei alhora que es compromet a seguir les instruccions que aquest/a li indiqui.

Serà obligació de l'adjudicatari l'elaboració de qualsevol informe tècnic o estadístic que li sigui sol·licitat pel responsable municipal en relació a l'objecte d'aquest contracte.

Qualsevol modificació per iniciativa de l'empresa contractada en les tècniques i procediments dels serveis establerts en el moment de la signatura del contracte haurà de ser aprovat prèviament per l'Ajuntament.

L'adjudicatari es responsabilitzarà i resoldrà amb caràcter d'urgència i sense cost addicional per a l'Ajuntament les incidències o els problemes a ell imputables.

L'adjudicatari garantirà en tot moment la confidencialitat de les dades de caràcter personal a què tingui accés amb la finalitat de salvaguardar la intimitat personal i l'honor dels ciutadans implicats. L'adjudicatari únicament tractarà les dades d'acord amb les instruccions que rebí per part del/la responsable municipal i, en qualsevol cas, no els hi donarà un ús aliè a l'objecte d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària complirà la normativa legal vigent en matèria de protecció de dades i adoptarà les mesures de seguretat previstes en la normativa, contemplant i implementant les mesures de seguretat del nivell exigible.

Abans d'iniciar l'activitat contractada, l'empresa adjudicatària posarà en pràctica totes les mesures tècniques i organitzatives necessàries per garantir la confidencialitat, el secret, la disponibilitat, la integritat i la seguretat dels sistemes i equips que intervinguin en el tractament de les dades de caràcter personal. També garantirà el deure de secret atribuïble a totes les persones que intervinguin en qualsevol de les fases de tractament, d'acord amb les previsions establertes a la Llei Orgànica de Protecció de dades de caràcter personal o qualsevol altra que li sigui d'aplicació. L'empresa no comunicarà ni cedirà les dades a cap entitat, empresa o persona alienes a l'activitat contractada, sense l'expressa autorització de l'òrgan competent de l'Ajuntament.

Dos dies després de retornar a l'Ajuntament l'arxiu informàtic amb les respostes d'una tramesa, l'empresa destruirà totes les còpies (parcials o totals) que tingui d'aquest arxiu de manera que no puguin ser recuperades. En cap cas l'empresa podrà retenir dades de caràcter personal facilitades per l'Ajuntament que no hagi de fer servir per a dur a terme la tasca que tenen encomanada.

L'Ajuntament es reserva el dret a modificar qualsevol de les condicions incloses en aquest plec dins dels marges de la legalitat a que està subjecte.

4. FORMAT DE LLIURAMENT I INTERCANVI DE DADES

L'ajuntament podrà enviar a l'empresa adjudicatària les remeses de documents en format paper o electrònic indistintament.

4.1 Enviaments amb intercanvi digital de dades

L'ajuntament enviarà juntament amb cada remesa, un fitxer amb les dades de les comunicacions a practicar a l'empresa adjudicatària. L'empresa retornarà diàriament un fitxer a l'Ajuntament, per cada tramesa, amb les dades del resultat de les comunicacions.

El format dels arxius intercanviats ha de ser igual o compatible amb el sistema SICER que utilitza la Societat Estatal Correos y Telègrafos, S.A., per facilitar la integració amb els sistemes informàtics de l'Ajuntament de Santa Perpètua.

L'Adjudicatària digitalitzarà els avisos de recepció de les certificacions practicades i els posarà a disposició de l'Ajuntament mitjançant la seva web.

4.2 Enviaments en format paper, amb confecció de fitxers i confecció d'avís de recepció.

L'Ajuntament elaborarà comunicacions sense el fitxer informàtic de gestió de comunicacions i respostes. Aquest fitxer haurà de ser confeccionat per l'empresa adjudicatària a partir de la informació continguda en el document.

Aquests enviaments podran ser lliurats a l'empresa adjudicatària en paper o en format pdf, i l'adjudicatària haurà de dur a terme la seva impressió (quan sigui en pdf), confecció del justificant de recepció, si escau, ensobrat del document, digitalització dels resultats i confecció de fitxers informàtics de resposta (en format SICER tal i com s'especifica a l'anterior apartat.)

4.3 Web per la visualització dels documents i justificants de recepció

Les empreses adjudicatàries, obligatòriament, han de disposar d'un web perquè des de l'Ajuntament es pugui accedir a la visualització i descàrrega dels documents i justificants de recepció digitalitzats a través de navegador compatible amb Internet Explorer 9 o superior.

5. DEVOLUCIÓ DE PRODUCTES NO ENTREGATS

L'adjudicatari retornarà els productes postals no entregats, per distintes causes, a la mateixa adreça on han estat recollits o des d' on han estat tramesos. Les devolucions es justificaran al dors del sobre amb les causes concretes que les motivin.

En tots els justificants de recepció ha de constar amb tota claredat:

- El nom, cognoms, NIF i signatura de l'empleat/da, podent- se substituir el nom, cognom i NIF per un número únic que l' identifiquei. Aquest número serà facilitat a l'Ajuntament, relacionant-lo amb totes les dades esmentades anteriorment i no podrà donar-se a altre empleat.
- El resultat de la gestió.
- El nom i NIF de l'empresa de distribució.
- Dates i hores de l'enviament.

6. RECLAMACIONS PRESENTADES PELS CIUTADANS EN RELACIÓ AMB PROBLEMES EN EL REPARTIMENT

L'empresa adjudicatària està obligada sense afegir cap cost a investigar els fets manifestats en les reclamacions efectuades pels ciutadans, directament relacionades amb la gestió de l'empleat o l'empresa adjudicatària, havent d'emetre informe amb les conclusions de la seva inspecció en un termini màxim de tres dies per tal que l'Ajuntament pugui resoldre. Si el cas ho requerís, també hauria d' enviar una comunicació als ciutadans reclamants o afectats sota la supervisió del tècnic municipal.

L'Ajuntament tindrà la facultat de determinar en queixes i reclamacions la conveniència a que col·labori l'empresa i en quins casos serà preferible l'actuació unilateral dels serveis municipals.

7. FACTURACIÓ

L'import dels treballs realitzats es justificarà mitjançant aportació, per part de l'empresa adjudicatària de les corresponents factures mensuals (12 factures anuals), d'acord amb el número de serveis realitzats degudament detallats i al preu unitari aprovat, que es presentaran al registre electrònic de factures municipal a inicis del mes següent a l' immediatament posterior del que s'hagi prestat el servei, amb el desglossament determinat per l'Ajuntament. Abans d'emetre la factura corresponent, caldrà enviar mensualment a l' OAC un resum amb les dades de la despesa

corresponents al mes anterior. Aquest resum pot ser un albarà, on s' hauran d'incloure, com a mínim: número de referència, total d'enviaments diferenciats per conceptes i trams de pes, data de recollida i segell de l'empresa. Les dades recollides a l'albarà seran les que l'Ajuntament i l'empresa contractada reconeixin com a reals i definitives a efectes de facturació i possibles reclamacions.

Les factures es presentaran en format electrònic a través de la plataforma e-FACT del Consorci Administració Oberta de Catalunya, accessible des de la majoria d'aplicacions de facturació o la pàgina web de l'Ajuntament.

8. CONTROL DE QUALITAT I PENALITZACIONS

L'Ajuntament realitzarà un mostreig sobre cada remesa d'un 5% dels enviaments de forma aleatòria. Si sobre els mostreig realitzat els errors superen el 6% de les notificacions, s'aplicarà un descompte del 1% de la factura. Si arriben al 10% el descompte serà del 2%. I si superen el 10% serà del 3%.

Els descomptes descrits, en cas de produir-se, s'aplicaran en la propera factura pendent d'emissió seguint els mètodes d'aplicació de descomptes assenyalats en la clàusula 8.3.

8.1 Qualitat dels justificants de recepció:

Els avisos de recepció han de portar clarament especificades les següents dades:

- Resposta de notificació en cada visita.
- NIF, nom, cognom o número d'identificació i signatura de l'empleat.
- Data i hora de la 1a visita.
- Data i hora de la 2a visita, si escau.
- Data i hora de l'avís, si escau.
- Si la resposta es signada o refusada, signatura de la persona que signa o refusa i les dades necessàries per la correcta identificació (nom, cognoms, NIF).
- Nom de l'empresa de distribució.
- Indicacions en una casella de camp observacions.

A més, es comprovarà:

- Si hi ha incompliment d'horari.
- Que les persones que signen o refusen siguin les establertes per Llei.
- Horari empreses de servei, establiments comercials, Institucions i oficines bancàries dins de l'horari establert.
- Que totes les dades siguin perfectament llegibles.

8.2 Descomptes per correu certificat extraviat o sense resposta

No es pagaran les certificacions extraviesades i/o sense resposta.

A més, es descomptarà de la factura l' import resultat d'aplicar els criteris següents en la remesa objecte de descompte:

- Fins al 0.10% de certificacions extraviades i/o sense resposta, únicament no es pagaran les certificacions en aquesta situació.
- A partir del 0.10% de certificacions extraviades i/o sense resposta, a més de no pagar-les, s'aplicarà un descompte a tota la remesa seguint la proporció que es detalla a continuació:
 - o Si les certificacions extraviades i/o sense resposta suposen un 0.11% el descompte a aplicar a la factura serà del 1.1% de l'import de la remesa i així successivament (0.12% un 1.2%, 0.13% un 1.3%...).

8.3 Aplicació dels descomptes.

8.3.1 Descompte de la factura de forma directa:

L'empresa adjudicatària obtindrà directament els descomptes fent explotacions de les dades en el seu poder i aplicarà directament a la factura els descomptes corresponents a les certificacions extraviades o sense resposta. Per la seva part, l'Ajuntament comprovarà els descomptes que cal que siguin aplicats. En cas de discrepància, s'haurà de contrastar les dades abans de fer efectiu l'abonament de la factura pendent en la que s'han d'aplicar els descomptes.

8.3.2 Descompte de la factura una vegada comprovats els errors de controls de qualitat:

L'empresa adjudicatària aplicarà a la factura, una vegada comprovats els errors trobats en els controls de qualitat efectuats per l'Ajuntament, els descomptes corresponents. El mètode de comunicació serà el següent:

- L'Ajuntament comunicarà a l'empresa els resultats del control de qualitat efectuats.
- L'empresa adjudicatària formularà les al·legacions que consideri.
- Un cop analitzades les al·legacions i resoltes, l'empresa aplicarà el descompte en la factura.

9. INSPECCIÓ DELS SERVEIS

- 1.- És competència de l'Ajuntament exercir de manera continuada i directa la inspecció dels treballs durant la seva execució, sense perjudici que pugui delegar aquestes funcions a l'empresa adjudicatària.
- 2.- El representant de l'empresa adjudicatària haurà d'acompanyar al tècnic municipal en les seves visites d'inspecció quan aquest ho sol·liciti.
- 3.- En els casos en què l'Ajuntament ho determini, l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme tasques d'inspecció, sense que això suposi cap increment de cost. El procediment i el contingut d'aquestes inspeccions vindran determinats pel tècnic municipal. Els informes resultants es lliuraran a l'Ajuntament en el termini acordat.