

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE L'ACORD MARC PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS POSTALS DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA GENERALITAT I EL SEU SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL. (Exp. 5/18 CC)

1. OBJECTE DE L'ACORD MARC

L'objecte del present acord marc, d'acord amb l'article 99 de la LCSP, és la prestació dels serveis postals per a l'Administració de la Generalitat, el seu sector públic instrumental i entitats adherides a la Central de Compres de la Generalitat, així com seleccionar una única empresa per a prestar el servei i fixar les condicions de prestació del mateix de manera que no serà necessari convocar segona licitació per a celebrar els contractes basats en aquest acord marc.

Inclou la recollida, tractament, distribució i lliurament de cartes ordinàries, cartes certificades, notificacions de l'art. 42 de la Llei 39/2015, publicorreo, enviaments de publicitat i catàlegs, periòdics i publicacions periòdiques, llibres, material fonogràfic i videogràfic, paquet postal, burofax i també els serveis addicionals de carta certificada i de paquet postal universal, en els termes i condicions establerts en aquest plec de prescripcions tècniques particulars.

No inclou el servei de valisa o correu intern.

L'execució de l'objecte de l'acord marc haurà d'adequar-se a les prescripcions tècniques que es defineixen en aquest plec i que tenen caràcter contractual.

2. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS POSTALS

1. Característiques generals.

L'objecte de l'acord marc és la prestació dels serveis postals de recollida, tractament, admissió, classificació, curs, transport, distribució i lliurament de la correspondència postal generada pels destinataris d'aquest contracte, així com les activitats complementàries, addicionals o específiques que requereixen els diferents serveis.

Respecte d'aquests serveis cal assenyalar amb caràcter general:

- El valor estimat de l'acord marc es determina en la Clàusula sisena del Plec de Clàusules Administratives Particulars. En l'Annex 6 del citat Plec s'incorpora una taula on consten els enviaments estimats així com el preu unitari màxim per producte.
- Sense perjudici de les particularitats que s'indiquen en aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars i en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, la prestació dels serveis postals s'ajustarà al que es disposa en la Llei 43/2010, de 30 de desembre del Servei Postal Universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal i les seues corresponents disposicions de desenvolupament.
- L'empresa adjudicatària del servei postal s'obliga a recollir els enviaments postals generats per les entitats contractants en les seues on aquestes hagen indicat en les respectives contractacions basades en el present acord marc. L'opció d'acollir-se al servei de recollida domiciliària serà potestativa per a cada entitat contractant. Els licitadors inclouran en la seua oferta aquesta prestació sobre la base d'un preu per mes, amb vigència anual, que serà carregat en factura mensualment com a concepte independent per punt de recollida.

Els enviaments postals objecte del contracte actual són els següents:

- Cartes ordinàries (nacionals i internacionals).
- Cartes urgents ordinàries (nacionals i internacionals).
- Cartes certificades (nacionals i internacionals).
- Cartes urgents certificades (nacionals i internacionals).
- Notificacions Administratives.



Paquet postal.

Publiccorreo.

Llibres (inclòs publicacions periòdiques, material fonogràfic i videogràfic).

Burofax i Burofax on-line (nacionals i internacionals).

2.- Característiques Tècniques

2.1.- Descripció dels Serveis.

Els treballs objecte del contracte consistiran en el lliurament del producte (carta, notificació, paquet...) en l'adreça dels destinataris que, a efectes postals, figure en els enviaments generats per l'entitat contractant, així com les activitats complementàries addicionals o específiques que requerisquen els diferents serveis.

El còmput dels terminis de lliurament de la correspondència començarà des del mateix dia que es recull l'enviament per l'empresa adjudicatària o de recepció per la mateixa si es deposita directament per l'entitat contractant.

La prestació d'aquests serveis, així com els terminis màxims de lliurament dels enviaments postals es realitzarà d'acord amb el que s'estableix en la Llei 43/2010 de 30 de desembre del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal i en el Reial decret 1829/1999 de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament per a la regulació dels serveis postals, modificat per Reial decret 503/2007 de 20 d'abril.

2.2. Servei programat de recollida de correspondència en les seus de l'entitat contractant.

La freqüència de recollida dels enviaments postals es determinarà per cada entitat contractant, d'acord amb el que es preveu en les contractacions basades en l'acord marc que se celebren podent aconseguir demanda d'aquesta una freqüència diària, de dilluns a divendres, excepte festius.

La labor de recollida diària per part del contractista adjudicatari s'efectuarà en la franja horària compresa entre les 09.00 i les 14.00 hores, llevat que les entitats contractants acorden un altre diferent. És aquest cas, haurà de fixar-se en la contractació basada en l'acord marc que se celebri la franja horària que millor s'adeqüe a les seues necessitats.

El punt o punts de recollida dels enviaments postals de cada entitat contractant seran determinats per les pròpies entitats contractants. Els possibles canvis d'ubicació dels punts de recollida determinats per les entitats contractants que pogueren suscitar-se durant la vigència del contracte seran comunicats amb la suficient antelació al contractista adjudicatari, obligant-se aquest a dur a terme la labor de recollida en els nous punts indicats.

Els punts de recollida de totes les conselleries i ens del sector públic instrumental, així com de les entitats adherides a la Central de Compres, podran consultar-se en la pàgina web de la Generalitat www.gva.es.

2.3 Albarans de recollida.

Cada recollida d'enviaments postals generarà un albarà de recollida (original i còpia) acreditatiu de la labor de recollida en si i dels enviaments postals retirats, presentant-se aquest imprès amb les dades de l'entitat contractant, de l'empresa adjudicatària i amb un número d'ordre.

En l'albarà de recollida que podrà ser emès indistintament per l'entitat contractant o per l'empresa prestadora del servei, segons s'acorde, es reflectirà data i hora de recollida, les classes, la quantitat, els trams de pes unitaris dels enviaments postals que s'entreguen i la destinació.

Així mateix, s'acompanyarà un imprès amb la relació d'enviaments (original i còpia) en el cas de cartes certificades, de notificacions, de paquets i de llibres, en el qual constarà el nom del destinatari, domicili, contingut i número d'ordre. Una vegada realitzada l'admissió de l'enviament, l'empresa prestadora del servei emplenarà i entregarà a l'entitat contractant l'albarà de recollida i les relacions de cartes certificades, notificacions, paquets i llibres admesos, adjudicant-li un codi numèric en forma de codi de barres i, si escau, les rectificacions que entenga que han de realitzar-se.

Els esmentats impresos d'albarà de recollida i de relació de cartes certificades, notificacions, paquets i de llibres seran subscriptos de conformitat amb el que en ells es conté per part de la persona facultada per cada entitat contractant i per la persona designada per a l'execució de la labor de recollida per part del contractista adjudicatari, amb detall de nom, cognoms i número d'identificació de l'empleat, als efectes del qual el contractista adjudicatari proveirà de l'espai adequat als referits impresos.



2.4. Servei de distribució de correspondència: (cartes locals, interurbanes i internacionals).

Seran objecte d'aquest servei la distribució de tota mena de cartes, ordinàries, certificades i urgents, qualsevol que siga la seua destinació, amb lliurament a l'adreça dels destinataris que, a efectes postals, figure en els enviaments.

El lliurament al destinatari es durà a terme en els següents terminis màxims a computar des del dia hàbil següent al de la recollida o lliurament al contractista adjudicatari, de manera que s'aconseguisca un lliurament en tot el territori nacional del 93% dels enviaments no urgents en un termini de 3 dies hàbils des de la data de depòsit i del 99% en un termini de 5 dies hàbils:

	NORMAL	URGENT
Enviament local	2 dies hàbils	1 dia hàbil
Enviament provincial	3 dies hàbils	2 dies hàbils
Enviament nacional	4 dies hàbils	3 dies hàbils
Enviament internacional (Europa)	4 dies hàbils	3 dies hàbils
Envie resta de països	10 dies hàbils	5 dies hàbils

a) Lliurament ordinari.

Lliurament ordinari, tant en el territori nacional com internacional, en el domicili del destinatari indicat en l'enviament.

b) Lliurament sota signatura (cartes certificades).

Lliurament en el domicili del destinatari, sota signatura del destinatari o persona autoritzada, a domicili, tant en territori nacional com internacional.

En el cas d'absència del destinatari, l'empresa adjudicatària deixarà avís d'arribada, en el qual constarà el número d'enviament complet i la possibilitat, bé, que pugua recollir aquest enviament en les instal·lacions de l'adjudicatari durant quinze dies per a poder retirar-lo, bé de lliurament concertat, segons l'oferta que haja efectuat l'adjudicatari.

Si transcorregut aquest termini de temps el destinatari no haguera retirat l'enviament, aquest serà retornat a l'entitat contractant en els mateixos terminis que els establits per al lliurament.

c) Lliurament sota signatura i amb constància del lliurament (cartes certificades amb avís de rebut).

El lliurament es realitzarà sota signatura del destinatari o persona autoritzada, en el qual es farà constar la signatura del destinatari o de qualsevol persona proveïda de document nacional d'identitat (DNI), permís de conduir, passaport o NIE que es trobe en el domicili i facilite la seua identitat, data del lliurament i la identificació de l'empleat/a de l'operador postal.

En cas d'absència del destinatari, l'empresa adjudicatària deixarà avís d'arribada, en el qual constarà, el número d'enviament complet i la possibilitat que pugua recollir aquest enviament en les instal·lacions de l'adjudicatari durant quinze dies per a poder retirar-lo.

Si transcorregut aquest termini de temps el destinatari no haguera retirat l'enviament, aquest serà retornat a l'entitat contractant en els mateixos terminis que els establits per al lliurament.

Contra lliurament de l'enviament s'emplenarà un imprès acreditatiu del justificant de recepció a subscriure per la persona que el rep i l'empleat que l'entrega, on constarà: data, nom, cognoms, i número de document nacional d'identitat (DNI), permís de conduir, passaport, o NIE (número d'identificació d'estranger) del receptor, i parentiu o relació amb el destinatari, en el cas que no ho siga, així com el número d'identificació de l'empleat que realitza el lliurament.



2.5. Justificant de recepció.

Prova del lliurament de l'enviament en el qual constarà la data de lliurament, identificació i signatura de la persona que es fa càrrec de l'enviament i de l'empleat de l'empresa adjudicatària que realitza el lliurament. Les dades que han de constar en l'avis de rebut hauran de respectar l'assenyalat en els apartats anteriors. Ha de reflectir-se sempre, com a mínim, en cas de no lliurament, la causa, la data i hora exacta de l'intent, signatura i identificació de l'empleat/a de l'operador postal.

En el cas que hi haja hagut un segon intent aqueix contingut mínim inclourà, a més, la data i hora exacta dels dos intents i l'anotació que es va deixar avis d'arribada o nota informativa en la bústia i, si aquestes dues últimes circumstàncies hagueren sigut impossible, la causa de no poder-lo fer. La falta d'algun de les dades assenyalades donarà lloc a penalització.

El justificant de recepció podrà materialitzar-se d'alguna de les següents formes:

- En paper, tant la seua emissió com la seua recepció.
- **Justificant de recepció electrònic (ARE):** Substitueix al justificant de recepció en paper, ja que engloba el justificant de recepció tradicional, així com la digitalització, classificació i custòdia d'aquests, de manera que aquest ARE tindrà forma digitalitzada i la Unitat remitent no necessitarà imprimir prèviament el justificant de recepció i adjuntar-lo amb l'enviament. Constitueix una prova del lliurament de l'enviament. En el citat justificant constarà la identificació i signatura tant de la persona que es fa càrrec de l'enviament com de l'empleat de l'empresa adjudicatària que realitza el lliurament, així com la data de lliurament. Es facturarà d'acord amb el preu unitari ofert.

A més, per al justificant de recepció en paper, l'adjudicatari podrà prestar el servei **de Retorn del a informació digitalitzada del resultat de la carta certificada o de la notificació (justificant de recepció digitalitzat)**, als preus unitaris oferits com a serveis addicionals, d'acord amb el següent:

- o bé, **Retorn de la informació amb digitalització i imatge del justificant de recepció.**

- o bé, **Retorn de la informació digitalitzat del resultat de l'enviament sense imatge del justificant de recepció.**

Els resultats podran ser:

1. Entregada: si la notificació ha sigut entregada correctament al destinatari, indicant si se li ha entregat en el seu domicili o si aquest l'ha retirada de l'oficina del contractista adjudicatari.
2. Direcció incorrecta: si la direcció és insuficient o inexistent.
3. Desconegut: el destinatari no resideix actualment en aqueixa adreça.
4. Defunció
5. Absent: no es troba cap persona en el domicili o no figura cap nom en la bústia i ningú facilita informació del destinatari.
6. Refusada: el destinatari o el seu representant legal *rehúsan la notificació fent constar la seua identitat.
7. Ningú es fa càrrec: el destinatari o el seu representant *rehúsan la notificació i es neguen a fer constar la seua identitat.

Retorn de la informació digitalitzada del resultat de la carta certificada o de la notificació: Aquest servei consisteix a informar del resultat de la notificació o de la carta certificada que es rebrà en l'Entitat Contractant de forma digitalitzada i que es facturarà d'acord amb el preu unitari ofert. Aquesta digitalització haurà de tindre els requisits que es detallen en l'**Annex 1** d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars.

Devolució de documentació

L'avis de rebut degudament emplenat i, si escau, la notificació no entregada, hauran de ser retornades a l'Entitat contractant en el termini màxim de cinc dies hàbils a comptar:

- a) En els casos de lliurament, des del lliurament.
- b) En els casos que la notificació siga refusada o rebutjada per l'interessat o el seu representant, des del rebuig
- c) En els altres casos, des de la terminació del termini en què es podia recollir en les instal·lacions de l'adjudicatari o, si escau, des de la data en què es va deixar la nota informativa en la bústia del destinatari.



En els casos en què s'haja oferit la cita concertada es farà constar en l'avís de rebut l'acreditació de les circumstàncies de la cita.

2.6. Gestió de lliurament de notificacions administratives.

Són enviaments certificats (lliurament sota signatura) i inclouen fins a dos intents de lliurament en domicili, segons el que s'estableix en l'article 42 punt 2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

“Quan la notificació es practique en el domicili de l'interessat, de no trobar-se presente aquest en el moment d'entregar-se la notificació, podrà fer-se càrrec de la mateixa qualsevol persona major de catorze anys que es trobe en el domicili i faça constar la seua identitat. Si ningú es fera càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la notificació, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'haja realitzat abans de les quinze hores, el segon intent haurà de realitzar-se després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre tots dos intents de notificació. Si el segon intent també resulta infructuós, es procedirà en la forma prevista en l'article 44” (...)

D'altra banda, en els enviaments haurà de constar l'expressió “notificació administrativa” i davall d'ella l'acte a què es refereix.

S'entregaran al destinatari en l'adreça indicada en l'enviament i en els següents terminis màxims a computar des del dia hàbil següent al de la recollida o lliurament al contractista adjudicatari:

- a) Enviament local 2 dies hàbils.
- b) Enviament local massiu (més de 10.000 enviaments) 3 dies hàbils.
- c) Enviament provincial 3 dies hàbils.
- d) Enviament nacional 4 dies hàbils.

La prova de lliurament de l'enviament (justificant de recepció) es regularà conforme al que s'estableix en l'apartat 2.5 i es facturarà amb el concepte corresponent al Justificant de recepció.

2.7. Gestió de lliurament de notificacions judicials.

Notificacions dels actes de comunicació judicial que requereixen la prova fefaent del seu lliurament, conforme a la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'Enjudiciament Civil i la Llei d'Enjudiciament Criminal. Inclou un segon intent de lliurament a domicili (Gestió de lliurament) i el Justificant de recepció que aporta informació suficient dels resultats dels intents de lliurament i si escau del termini de permanència en Llista.

La prova de lliurament de l'enviament (justificant de recepció) es regularà conforme al que s'estableix en l'apartat 2.5 i es facturarà amb el concepte corresponent al Justificant de recepció.

2.8. Tercer intent-Torn de vesprada.

En totes les localitats en les quals l'adjudicatària dispose de torn de vesprada i així ho sol·licite expressament l'administració, en aquells casos en què no s'ha pogut realitzar la notificació en els dos primers intents per trobar-se absent del domicili el destinatari o no fer-se càrrec de la mateixa cap persona diferent del destinatari, i una vegada transcorreguts set dies naturals indicats en l'Avís de rebut en els quals va poder recollir la notificació en l'oficina de l'operador postal, es realitzarà un tercer intent de lliurament a la vesprada, en horari de 16.00 a 19.00 hores.

Aquest servei estarà inclòs en el concepte unitari Carta Ordinària i Carta Certificada.

2.9. Retorn d'informació en forma de fitxer per a notificacions.

El retorn d'informació, a través d'un fitxer, dels diferents resultats de les notificacions. L'empresa adjudicatària es compromet, si se sol·licita aquest servei, a entregar diàriament un fitxer que consolide els resultats finals del lliurament de les seues notificacions.

El termini màxim de retorn d'aquest fitxer per a cada remesa o enviament des que es produeix el lliurament o el



rehúse del mateix serà de 5 dies hàbils.

El retorn d'informació haurà d'efectuar-se amb els requisits tècnics establits en l'Annex 1.

Aquest servei és l'intercanvi d'informació mitjançant fitxers sobre les notificacions que permet el seguiment telemàtic per part del client dels processos de distribució i lliurament dels seus enviaments.

2.10. Notificació urgent.

Les notificacions podran ser enviades amb el caràcter d'urgent, en aquest cas el primer intent haurà de ser realitzat l'endemà de la recollida en les destinacions locals i capitals de província i en dos dies hàbils per a la resta d'Espanya. Qualsevol que siga la destinació, el segon intent, si escau, es realitzarà l'endemà del primer.

Aquest servei estarà inclòs en el concepte unitari Carta Ordinària i Carta Certificada.

2.11. Traçabilitat informatitza de la notificació administrativa.

El contractista adjudicatari comptarà necessàriament amb un sistema informatitzat de seguiment de l'estat de situació dins del procés de lliurament en la qual es troba cada notificació (traçabilitat), disposant de lliure accés l'entitat contractant, que podrà dur a terme el seguiment informatitzat dels mateixos a l'efecte del qual facilitarà al corresponent clau i password d'accés per mitjà de la seua pàgina web.

Quan el destinatari de l'enviament siga persona jurídica (establiment comercial, oficina bancària, empresa, institució, etc.) no s'acceptarà un resultat de no entregat, si els dos intents de lliurament s'han dut a terme fora de l'horari habitual d'obertura.

L'entitat contractant disposarà de lliure accés als programes informàtics utilitzats pel contractista adjudicatari per a dur a terme el seguiment informatitzat de les notificacions, als efectes de les quals facilitarà la corresponent clau d'accés a la mateixa per mitjà de la seua pàgina web.

Els impresos justificant de recepció seran retornats a l'entitat contractant adjuntant-se relació impresa i informació via telemàtica dels justificants de recepció i els enviaments retornats.

El termini màxim de devolució dels justificants de recepció de les notificacions executades i de les no executades en les quals no procedeix un segon intent de lliurament serà de quinze dies hàbils, a computar des de la data de la notificació.

En els supòsits d'extraviament o **deterioració** de la notificació el contractista adjudicatari vindrà obligat a emetre certificació substitutòria per a la seua remissió a l'entitat contractant, sense perjudici de l'obligació de justificar les causes que han originat l'extraviament o la deterioració amb immediatesa a la seua detecció.

La totalitat de les gestions i prestacions descrites es consideraran incloses en el preu de la notificació administrativa.

Aquest servei estarà inclòs en el concepte unitari Carta Ordinària i Carta Certificada.

2.12. Paquet postal certificat.

El servei consisteix en el lliurament domiciliari, sota signatura del destinatari, o de persona proveïda de document nacional d'identitat (DNI), permís de conduir, passaport o NIE que es trobe en el domicili del destinatari, tant en territori nacional com internacional, d'un enviament de fins a 20 kilograms de pes.

El lliurament al destinatari es durà a terme en els següents terminis màxims a computar des del dia hàbil següent al de la recollida o el lliurament a l'adjudicatari:

	NORMAL	URGENT
Enviament local	2 dies hàbils	1 dia hàbil
Enviament provincial	3 dies hàbils	2 dies hàbils
Enviament nacional	4 dies hàbils	3 dies hàbils
Enviament internacional (Europa)	4 dies hàbils	3 dies hàbils
Enviament resta de països	10 dies hàbils	5 dies hàbils



En cas d'impossibilitat del lliurament, es deixarà un avís d'arribada. En aquest avís, que es depositarà en la bústia del destinatari o en el seu domicili, es farà constar:

La circumstància d'impossibilitat de lliurament.

- Data i hora del lliurament
- Nombre d'enviament.
- Nombre d'identificació de l'empleat que ha realitzat en intent de lliurament
- Identitat de l'entitat remitent
- Nombre de telèfon de contacte de l'empresa adjudicatària.
- Depòsit de l'enviament en l'oficina d'aquest, més pròxima al domicili del destinatari durant quinze dies per a poder retirar-lo.

Transcorreguts els quinze dies assenyalats en l'apartat anterior, el contractista adjudicatari queda obligat a retornar el paquet a l'entitat contractant. En concepte de tràmit de devolució es reportarà el cost de l'enviament.

2.13. Llibres (inclòs publicacions periòdiques i material fonogràfic i vídeo-gràfic).

El servei consisteix en l'enviament de llibres i publicacions periòdiques de l'entitat contractant per al lliurament en el domicili del destinatari.

La qualitat del servei serà la que s'estableix per a la carta ordinària prevista en el punt 2.4 a) d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars.

En el cas que l'enviament es realitze sota signatura del destinatari o persona autoritzada la qualitat del servei serà la prevista per a la carta certificada previstes en el punt 2.4 b) i c) de aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, segons els casos.

El pes per enviament serà de fins a 2 kilograms de pes.

L'emalatge, que podrà ser plàstic, haurà de permetre la verificació del contingut. En cas que es tracte d'enviaments tancats, haurà de portar la indicació "per a inspecció postal obrir ací" en una de les seues solapes.

2.14. Publicitat o publicorreu.

El servei consisteix en la distribució d'enviaments publicitaris, promocionals, divulgatius, butlletins o documentació de l'entitat contractant, tant amb adreça com sense adreça. La documentació haurà de depositar-se en les bústies dels domicilis o introduir-se sota les portes dels habitatges si mancaren d'aquells.

El pes màxim per enviament serà de 500 grams en la coberta de l'enviament ha de figurar la inscripció "publicitat directa" "publicorreu" o "p.d". Podran presentar-se oberts o tancats, en aquest cas, permetrà la verificació del contingut en una de les solapes amb la llegenda "per a inspecció postal obrir ací". L'emalatge haurà de garantir la integritat del contingut.

El contractista adjudicatari queda obligat en cada ocasió que se sol·licite aquest servei postal i, una vegada finalitzat aquest, a certificar la seua execució en els termes acordats amb les entitats contractants, així com, informar per escrit de les possibles incidències que pogueren haver-se suscitat en el transcurs de la prestació del servei.

La distribució es durà a terme en els següents terminis màxims:

- Distribució local, capitals de província i ciutats de més de 50.000 habitants, 5 dies hàbils.
- Resta de poblacions, 7 dies hàbils

2.15. Burofax On-line.

Aquest servei consisteix en la notificació de documents sota signatura del destinatari, amb plena validesa jurídica, utilitzant una plataforma electrònica via web entre l'empresa adjudicatària i l'entitat contractant. Per a això, l'entitat contractant enviarà a l'empresa adjudicatària en format electrònic el document que es vulga notificar a l'interessat. L'empresa adjudicatària haurà d'imprimir el document i procedir a l'enviament al destinatari complint amb les



condicions dels articles 43 i 44 de la Llei 39/2015, de 01 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

La pràctica de la notificació física haurà de complir amb el que s'estableix en la clàusula 2.5 "Gestió de lliurament de Notificacions Administratives" d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars.

L'entitat adjudicatària ha de sustentar els seus serveis en la figura de "tercer de confiança" en els termes de l'article 25 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, Llei de Serveis de la Societat de la Informació i Comerç Electrònic (LSSI). Aquest tercer es posiciona de forma neutra i independent entre les parts generant, garantint i custodiant els fitxers electrònics generats, que a més podran ser utilitzats com a prova en procés judicial.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'acords amb entitats de certificació externes, que garanteixen la seguretat tècnica mitjançant l'ús de criptografia, segellat de temps i altres formes avançades de seguretat per a vetlar permanentment per la inalterabilitat de la prova. Amb la participació d'una Autoritat de Certificació en el procés de notificació, queda constància que l'empresa adjudicatària actua com a tercer de confiança, de quan s'ha realitzat la transacció (data i hora), així com un resum del contingut del fitxer documental, garantint la seua integritat.

Les referències a DNle o Signatura Electrònica Avançada han de ser plenament compatible amb els certificats d'empleat públic emesos per la ACCV.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tota la infraestructura maquinari i programari necessària per a la prestació del servei, sense comptar per a això amb infraestructura pròpia de la Generalitat, ni desenvolupaments addicionals per compte de la Generalitat.

2.16. Burofax.

La mateixa descripció del servei del punt anterior, sense la utilització de mitjans electrònics.

2.17. Gestió integral de notificacions informatitzades.

La contractació d'aquest servei addicional de carta certificada comprèn els treballs d'impressió d'aquest document, vinculat al trànsit ordinari de documentació de l'entitat contractant, els treballs de plegat i ensobrat en el format normalitzat de l'empresa adjudicatària, tot això segons les especificacions tècniques i de disseny subministrades per l'entitat contractant. Així mateix, inclou la producció d'un suport magnètic contenint les imatges dels documents impresos.

És a dir, el seu tractament és el d'un servei addicional d'un servei principal, el de la carta certificada o el de les notificacions.

Característiques i singularitats del servei addicional

Aquest servei addicional comprèn el següent:

- Impressió del document o la notificació, que inclou un sobre, la impressió, plegat i ensobrat.
- El sobre tindrà imprès en una tinta l'anagrama de l'entitat contractant.
- L'entitat contractant facilitarà el disseny del paper preimprès a l'efecte de la configuració de la finestreta del sobre.
- La impressió dels documents es realitzarà a doble cara, en una tinta, textos variables.
- Cada notificació tindrà, en general, un només document. No obstant això, en aquelles ocasions en què es precise unir diversos documents en una mateixa notificació, l'entitat contractant facilitarà el corresponent protocol de treball.
- Cada notificació tindrà un màxim d'10 fulles, establint-se tres subgrups de notificacions:
 - 1) fins a 3 fulles, format franqueig normalitzat.
 - 2) des de 4 fins a 10 fulles, format franqueig no normalitzat, inferior o igual a 50 grams.
 - 3) Més de 10 fulles, format franqueig no normalitzat, major de 50 grams.
- Tipus d'ensobrat: sobre finestreta, plegat i ensobrat.
- Lliurament de documents a l'adjudicatari, en format PDF, mitjançant mig segur, que pot ser:



- 1) Fitxer pla, de text comprimit amb contrasenya (.zip, .rar), a transmetre per FTP.
- 2) Qualsevol altre format, sempre que s'acorde per totes dues parts.

En funció de la grandària dels fitxers i de les necessitats d'urgència es triarà el més idoni en cada ocasió.

- La impressió tindrà un mínim de 600 punts de resolució per polzada.
- L'empresa adjudicatària no realitzarà cap manipulació sobre el fitxer *original quant a canvi de contingut, ni a classificació dels registres, que hauran d'imprimir-se en el mateix ordre que s'establisca en els protocols de treball, segons aparega en el fitxer subministrat per l'entitat contractant.
- La consistència i llegibilitat de tots els documents impresos haurà de ser de sis mesos.
- Inclou la confecció on-line d'albarà de lliurament.
- Una vegada impresos i ensobrats els documents, es procedirà al manipulat d'aquests, classificant els enviaments per codis postals i municipis, per al seu franqueig i lliurament que es facturaran d'acord amb els preus unitaris de carta certificada i/o serveis addicionals.

3. DESENVOLUPAMENT DEL CONTRACTE

3.1 Obligacions generals.

El representant legal de l'empresa adjudicatària vindrà obligat a emetre certificat de lliurament de notificació administrativa, així com al fet que comparega el seu operari notificador en qualitat de prova testifical, en els supòsits de causa judicial oberta per impugnació de l'acte de notificació administrativa.

L'operador designat per l'Estat per a la prestació del Servei Postal Universal, cas de presentar-se, quedarà exempt de tal obligació, en tant que disposa de la presumpció de veracitat i fehabiència recollida en l'article 22 de la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal.

Les entitats contractants, en els termes previstos en els contractes subscrits amb l'entitat adjudicatària podran, en desenvolupament d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, donar les instruccions i establir els mecanismes de control que estime oportuns per a la millor i més eficient prestació dels serveis postals objecte del contracte, havent de proporcionar l'empresa adjudicatària a l'entitat contractant quanta informació se li requereix a aquest efecte.

L'execució dels contractes basats en l'acord marc es realitzarà conforme a les directrius donades per l'entitat contractant. Aquesta podrà obrir les accions correctives *i/o* preventives que considere oportú per a millorar la prestació dels serveis postals rebuts, comunicant-li-les oportunament a l'empresa adjudicatària, sense perjudici de les penalitats que pogueren imposar-se d'acord amb el que es preveu en la clàusula 30.2 del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

L'empresa adjudicatària facilitarà els mitjans necessaris perquè els Serveis Centrals Tècnics de l'entitat contractant, i la resta d'unitats administratives, si escau, puguin realitzar adequadament el seguiment i control dels seus enviaments.

L'empresa adjudicatària vindrà obligada a aportar a l'entitat contractant, sense cost addicional, tot l'equipament tal com: carros, safates, etiquetes autoadhesives amb codi de barres, etc. que siga necessari per al perfecte funcionament dels serveis postals objecte del contracte.

3.2. Direcció i interlocució.

L'empresa adjudicatària haurà de designar un responsable de l'execució del contracte, que servirà d'interlocutor per a l'entitat contractant.

El representant de l'adjudicatari acompanyarà al tècnic responsable de l'entitat contractant o persona en què delegue, en les visites inspectores que, si escau, es realitzen.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar els controls de qualitat suficients per a assegurar que el mètode i els requeriments de la notificació se segueixen correctament pel seu personal, comunicant els resultats d'aquests controls.



3.3. Mitjans materials i humans.

L'empresa adjudicatària disposarà dels mitjans materials i humans necessaris per a l'adequada prestació dels serveis objecte del contracte, especialment quant a compliment de terminis.

L'entitat contractant avisarà a l'empresa adjudicatària, amb l'adequada antelació, quan es vaja a produir una remesa d'enviaments que es considere excepcional des d'un punt de vista quantitatiu.

El personal de l'empresa adjudicatària adscrit a l'execució d'aquest contracte no tindrà en cap cas relació laboral amb l'entitat adjudicatària.

Els empleats que tinguen contacte amb el públic hauran d'estar uniformats de manera que quede identificada l'empresa i cuidaran especialment el tracte amb la ciutadania.

Així mateix, el personal designat pel contractista adjudicatari per a dur a terme les labors de recollida d'enviaments postals haurà de presentar-se uniformat per mitjà de peces personalitzades en relació amb l'empresa a la qual pertany i disposar d'acreditació a aquest efecte. El contractista adjudicatari el contracte de serveis postals en el moment de la seua formalització facilitarà a l'entitat contractant un llistat recollint nom i cognoms dels empleats assignats al servei i el seu número d'identificació; llistat que es mantindrà permanentment actualitzat per part del contractista adjudicatari com a responsable únic i directe d'aquest.

3.4 Sistema informàtic de gestió dels enviaments.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema informàtic que permeti la gestió dels enviaments postals de l'entitat contractant, atenent, com a mínim, a les següents funcionalitats:

a) Característiques generals.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de tota la infraestructura maquinari i programari necessària per a la prestació del servei, sense comptar per a això amb infraestructura pròpia de la Generalitat, ni desenvolupaments addicionals per compte de la Generalitat.

b) Confecció dels avisos de rebut.

El sistema informàtic haurà de permetre, amb funcionament en web, la confecció i impressió dels avisos de rebut, amb possibilitat que s'imprimisquen tant en les dependències de l'entitat contractant com, si escau, en les instal·lacions de l'empresa adjudicatària. La informació a gravar en aquesta aplicació serà aportada per personal de l'entitat contractant, de forma directa o importada des d'aplicacions pròpies.

Aquesta funcionalitat haurà d'estar configurada, almenys, com a aplicació independent que permeti, a més, exportar al sistema informàtic la informació oportuna. Aquesta aplicació, que serà propietat de l'entitat contractant, haurà d'estar disponible en un termini de tres mesos des de l'inici del contracte.

c) Seguiment dels enviaments.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar mitjançant aquest sistema informàtic el seguiment i control de les notificacions, incloent les circumstàncies i resultats de la pràctica de les notificacions.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'entitat contractant els enviaments que considere perduts o extraviats.

d) Informació sobre resultats (control de gestió).

El sistema informàtic proporcionarà mensualment, en format electrònic i, si escau, en paper, informació individualitzada, de cada notificació indicant, com a mínim, les següents dades: número d'enviament, servei emissor, data de lliurament, data del primer intent, resultat del primer intent, data del segon intent, resultat del segon intent, data de recollida en llista si escau, data de la devolució de l'avis a l'entitat contractant i càlcul de dies entre cadascuna de les dates.

e) Dades estadístiques.

El sistema informàtic proporcionarà mensualment dades estadístiques globals, entre altres:

- % de notificacions entregades en el primer intent.
- % de notificacions entregades en el segon intent.
- % de notificacions entregades en llista.



- % entregats, % absents, % desconeguts i % d'uns altres.

- % de correspondència ordinària entregada en un dia.

- Temps mitjans per a cadascuna de les activitats del procés de notificació (realització del primer intent, del segon, permanència en llista si escau, i devolució a l'entitat contractant).

Al final de cada període anual de contracte s'entregarà la memòria anual amb totes les dades en format electrònic.

3.5. Control de qualitat.

L'empresa adjudicatària haurà d'arbitrar un sistema que permeti esmenar i preveure les possibles incidències que pogueren sorgir i que permeti una ràpida resolució que perjudique el menys possible la bona marxa del servei.

Els serveis a què es refereix el present plec es realitzaran a risc i perill de l'empresa adjudicatària.

Així mateix, haurà de nomenar un únic interlocutor com a responsable de l'execució del contracte.

LA SOTSSECRETÀRIA DE LA CONSELLERIA D'HISENDA I MODEL ECONÒMIC



A NEXE 1 – DIGITALITZACIÓ

Per a les labors de digitalització es disposarà d'escàners d'alta producció, que permeten la resolució a 200 ppp i en format JPG o aquell altre acordat amb l'Administració amb alimentador i configuració automàtica de paràmetres d'escàner (contrast i lluentor) a aplicar a cada document objecte de digitalització.

Com a resultat de la digitalització s'obtindran fitxers que es remetran a l'Administració remitent en format JPG, PDF o un altre que s'incloua en els protocols d'actuació.

Juntament amb la digitalització s'incorporarà un número seqüencial a cada document per a la seua ordenació i localització posterior.

1. Qualitat de la imatge, indexació i verificació (Videocodificació).

Realitzada la digitalització dels documents, aquests quedaran disposats per a la seua posterior indexació o identificació. Aquesta indexació es realitzarà des de la imatge obtinguda dels documents i la informació capturada serà el codi.

Atés que els documents contindran un Codi de Barres, que és la clau única que identifica al document, seran indexats mitjançant la lectura automàtica d'aquest Codi, que es correspon amb referència del document de l'Administració.

Tots els documents digitalitzats seran visualitzats. Aquells documents la digitalització dels quals no superen la qualitat exigible, seran objecte de rebuig i es procedirà al seu reescaneu.

2. Generació dels fitxers a transmetre per mitjans telemàtics.

Mitjançant tècniques de mostreig, suport de llistats informatius i visualització d'imatges, es realitzarà una verificació i control de qualitat dels treballs de digitalització i indexació amb la finalitat de controlar i garantir:

- La qualitat de les imatges digitalitzades.
- La correcta associació dels dades d'indexació amb les seues corresponents imatges.

Verificada la qualitat dels processos anteriors, s'aniran emmagatzemant diàriament totes les dades dels documents processats associats a les imatges.

Es generaran els fitxers amb el format acordat per totes dues parts.

3. Control de qualitat dels fitxers d'eixida.

Abans de l'enviament dels fitxers es realitzarà un procés final de Control de Qualitat que contemplarà els següents aspectes:

- Obertura d'imatges digitalitzades (a través d'un programari especialitzat).
- Obertura del fitxer de dades.
- Elaboració d'albarà d'eixida del CD-R.

4. Disponibilitat dels fitxers.

Addicionalment, s'enviaran els diferents fitxers generats amb les imatges i les dades *delos documents processats a l'adreça que indique l'Administració.

5. Protocol d'actuacions a seguir per a la devolució de fitxers erronis.

L'empresa adjudicatària implementarà el procediment informàtic necessari per a complir amb el protocol d'actuacions a seguir, segons definisca l'Administració.

6. El termini màxim per a realitzar la Digitalització, serà de 10 dies hàbils a comptar des de la data del retorn del resultat del lliurament.

Transcorreguts 30 dies naturals des de la data del depòsit de l'enviament postal i tendint el resultat de l'avís de rebut, l'empresa haurà de remetre una certificació individualitzada amb les dades de l'Avís de Rebut i amb els dos codis de barres del mateix que es digitalitzarà i la imatge de les quals es remetrà a l'Administració.