

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA GENERALITAT Y SU SECTOR PUBLICO INSTRUMENTAL. (EXP. 5/18 CC)

1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El objeto del presente acuerdo marco, de acuerdo con el artículo 99 de la LCSP, es la prestación de los servicios postales para la Administración de la Generalitat, su sector público instrumental y entidades adheridas a la Central de Compras de la Generalitat, así como seleccionar una única empresa para prestar el servicio y fijar las condiciones de prestación del mismo de manera que no será necesario convocar segunda licitación para celebrar los contratos basados en este acuerdo marco.

Incluye la recogida, tratamiento, distribución y entrega de cartas ordinarias, cartas certificadas, notificaciones del art. 42 de la Ley 39/2015, publicorreo, envíos de publicidad y catálogos, periódicos y publicaciones periódicas, libros, material fonográfico y videográfico, paquete postal, burofax y también los servicios adicionales de carta certificada y de paquete postal universal, en los términos y condiciones establecidos en este pliego de prescripciones técnicas particulares.

No incluye el servicio de valija o correo interno.

La ejecución del objeto del acuerdo marco deberá adecuarse a las prescripciones técnicas que se definen en este pliego y que tienen carácter contractual.

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS POSTALES

1. Características generales.

El objeto del acuerdo marco es la prestación de los servicios postales de recogida, tratamiento, admisión, clasificación, curso, transporte, distribución y entrega de la correspondencia postal generada por los destinatarios de este contrato, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios.

Respecto de estos servicios hay que señalar con carácter general:

- El valor estimado del acuerdo marco se determina en la Cláusula sexta del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. En el Anexo 6 del citado Pliego se incorpora una tabla donde constan los envíos estimados así como el precio unitario máximo por producto.
- Sin perjuicio de las particularidades que se indican en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la prestación de los servicios postales se ajustará a lo dispuesto en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.
- La empresa adjudicataria del servicio postal se obliga a recoger los envíos postales generados por las entidades contratantes en las sedes dónde éstas hayan indicado en las respectivas contrataciones basadas en el presente acuerdo marco. La opción de acogerse al servicio de recogida domiciliaria será potestativa para cada entidad contratante. Los licitadores incluirán en su oferta dicha prestación en base a un precio por mes, con vigencia anual, que será cargado en factura mensualmente como concepto independiente por punto de recogida.

Los envíos postales objeto del presente contrato son los siguientes:

- Cartas ordinarias (nacionales e internacionales).
- Cartas urgentes ordinarias (nacionales e internacionales).
- Cartas certificadas (nacionales e internacionales).



Cartas urgentes certificadas (nacionales e internacionales).
Notificaciones Administrativas.
Paquete postal.
Publicorreo.
Libros (incluido publicaciones periódicas, material fonográfico y videográfico).
Burofax y Burofax on-line (nacionales e internacionales).

2.- Características Técnicas

2.1.- Descripción de los Servicios.

Los trabajos objeto del contrato consistirán en la entrega del producto (carta, notificación, paquete...) en la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, figure en los envíos generados por la entidad contratante, así como las actividades complementarias adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios.

El cómputo de los plazos de entrega de la correspondencia comenzará desde el mismo día que se recoge el envío por la empresa adjudicataria o de recepción por la misma si se deposita directamente por la entidad contratante.

La prestación de dichos servicios, así como los plazos máximos de entrega de los envíos postales se realizará de acuerdo con lo establecido en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal y en el Real Decreto 1829/1999 de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento para la regulación de los servicios postales, modificado por Real Decreto 503/2007 de 20 de abril.

2.2. Servicio programado de recogida de correspondencia en las sedes de la entidad contratante.

La frecuencia de recogida de los envíos postales se determinará por cada entidad contratante, de acuerdo con lo previsto en las contrataciones basadas en el acuerdo marco que se celebren pudiendo alcanzar a demanda de ésta una frecuencia diaria, de lunes a viernes, excepto festivos.

La labor de recogida diaria por parte del contratista adjudicatario se efectuará en la franja horaria comprendida entre las 09:00 y las 14:00 horas, salvo que las entidades contratantes acuerden otro distinto. En este caso, deberá fijarse en la contratación basada en el acuerdo marco que se celebre la franja horaria que mejor se adecue a sus necesidades.

El punto o puntos de recogida de los envíos postales de cada entidad contratante serán determinados por las propias entidades contratantes. Los posibles cambios de ubicación de los puntos de recogida determinados por las entidades contratantes que pudieran suscitarse durante la vigencia del contrato serán comunicados con la suficiente antelación al contratista adjudicatario, obligándose éste a llevar a cabo la labor de recogida en los nuevos puntos indicados.

Los puntos de recogida de todas las consellerías y entes del sector público instrumental, así como de las entidades adheridas a la Central de Compras, podrán consultarse en la página web de la Generalitat www.gva.es.

2.3 Albaranes de recogida.

Cada recogida de envíos postales generará un albarán de recogida (original y copia) acreditativo de la labor de recogida en sí y de los envíos postales retirados, presentándose dicho impreso con los datos de la entidad contratante, de la empresa adjudicataria y con un número de orden.

En el albarán de recogida que podrá ser emitido indistintamente por la entidad contratante o por la empresa prestadora del servicio, según se acuerde, se reflejará fecha y hora de recogida, las clases, la cantidad, los tramos de peso unitarios de los envíos postales que se entregan y el destino.

Asimismo, se acompañará un impreso con la relación de envíos (original y copia) en el caso de cartas certificadas, de notificaciones, de paquetes y de libros, en el que constará el nombre del destinatario, domicilio, contenido y número de orden. Una vez realizada la admisión del envío, la empresa prestadora del servicio cumplimentará y entregará a la entidad contratante el albarán de recogida y las relaciones de cartas certificadas, notificaciones, paquetes y libros admitidos, adjudicándole un código numérico en forma de código de barras y, en su caso, las rectificaciones que entienda que deben realizarse.

Los mencionados impresos de albarán de recogida y de relación de cartas certificadas, notificaciones, paquetes y de



libros serán suscritos de conformidad con lo que en ellos se contiene por parte de la persona facultada por cada entidad contratante y por la persona designada para la ejecución de la labor de recogida por parte del contratista adjudicatario, con detalle de nombre, apellidos y número de identificación del empleado, a cuyos efectos el contratista adjudicatario proveerá del espacio adecuado a los referidos impresos.

2.4. Servicio de distribución de correspondencia: (cartas locales, interurbanas e internacionales).

Serán objeto de este servicio la distribución de todo tipo de cartas, ordinarias, certificadas y urgentes, cualquiera que sea su destino, con entrega a la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, figure en los envíos.

La entrega al destinatario se llevará a cabo en los siguientes plazos máximos a computar desde el día hábil siguiente al de la recogida o entrega al contratista adjudicatario, de modo que se consiga una entrega en todo el territorio nacional del 93% de los envíos no urgentes en un plazo de 3 días hábiles desde la fecha de depósito y del 99% en un plazo de 5 días hábiles:

	NORMAL	URGENTE
Envío local	2 días hábiles	1 día hábil
Envío provincial	3 días hábiles	2 días hábiles
Envío nacional	4 días hábiles	3 días hábiles
Envío internacional (Europa)	4 días hábiles	3 días hábiles
Envío resto de países	10 días hábiles	5 días hábiles

a) Entrega ordinaria.

Entrega ordinaria, tanto en el territorio nacional como internacional, en el domicilio del destinatario indicado en el envío.

b) Entrega bajo firma (cartas certificadas).

Entrega en el domicilio del destinatario, bajo firma del destinatario o persona autorizada, a domicilio, tanto en territorio nacional como internacional.

En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada, en el que constará el número de envío completo y la posibilidad, bien, de que pueda recoger dicho envío en las instalaciones del adjudicatario durante quince días para poder retirarlo, bien de entrega concertada, según la oferta que haya efectuado el adjudicatario.

Si transcurrido dicho plazo de tiempo el destinatario no hubiera retirado el envío, éste será devuelto a la entidad contratante en los mismos plazos que los establecidos para la entrega

c) Entrega bajo firma y con constancia de la entrega (cartas certificadas con aviso de recibo).

La entrega se realizará bajo firma del destinatario o persona autorizada, en el que se hará constar la firma del destinatario o de cualquier persona provista de documento nacional de identidad (DNI), carnet de conducir, pasaporte o NIE que se encuentre en el domicilio y facilite su identidad, fecha de la entrega y la identificación del empleado/a del operador postal.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada, en el que constará, el número de envío completo y la posibilidad de que pueda recoger dicho envío en las instalaciones del adjudicatario durante quince días para poder retirarlo.

Si transcurrido dicho plazo de tiempo el destinatario no hubiera retirado el envío, éste será devuelto a la entidad contratante en los mismos plazos que los establecidos para la entrega.

Contra entrega del envío se cumplimentará un impreso acreditativo del acuse de recibo a suscribir por la persona que



lo recibe y el empleado que lo entrega, donde constará: fecha, nombre, apellidos, y número de documento nacional de identidad (DNI), carné de conducir, pasaporte, o NIE (número de identificación de extranjero) del receptor, y parentesco o relación con el destinatario, en el caso de que no lo sea, así como el número de identificación del empleado que realiza la entrega.

2.5. Acuse de Recibo.

Prueba de la entrega del envío en el que constará la fecha de entrega, identificación y firma de la persona que se hace cargo del envío y del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega. Los datos que deben constar en el aviso de recibo deberán respetar lo señalado en los apartados anteriores. Debe reflejarse siempre, como mínimo, en caso de no entrega, la causa, la fecha y hora exacta del intento, firma e identificación del empleado/a del operador postal.

En el caso de que haya habido un segundo intento ese contenido mínimo incluirá, además, la fecha y hora exacta de los dos intentos y la anotación de que se dejó aviso de llegada o nota informativa en el buzón y, si estas dos últimas circunstancias hubiesen sido imposible, la causa de no poderlo hacer. La falta de alguno de los datos señalados dará lugar a penalización.

El acuse de recibo podrá materializarse de alguna de las siguientes formas:

- En papel, tanto su emisión como su recepción.
- **Acuse de recibo electrónico (ARE):** Sustituye al "Acuse de Recibo" en papel, ya que engloba el acuse de Recibo tradicional, así como la digitalización, clasificación y custodia de los mismos, de manera que éste ARE tendrá forma digitalizada y la Unidad remitente no necesitará imprimir previamente el acuse de recibo y adjuntarlo con el envío. Constituye una prueba de la entrega del envío. En el citado acuse constará la identificación y firma tanto de la persona que se hace cargo del envío como del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega, así como la fecha de entrega. Se facturará de acuerdo con el precio unitario ofertado.

Además, para el acuse de recibo en papel, el adjudicatario podrá prestar el servicio de **Retorno de la información digitalizada del resultado de la carta certificada o de la notificación (acuse de recibo digitalizado)**, a los precios unitarios ofertados como servicios adicionales, de acuerdo con lo siguiente:

- o bien, **Retorno de la información con digitalización e imagen del acuse de recibo.**

- o bien, **Retorno de la información digitalizada del resultado del envío sin imagen del acuse de recibo.**

Los resultados podrán ser:

1. Entregada: si la notificación ha sido entregada correctamente al destinatario, indicando si se le ha entregado en su domicilio o si éste la ha retirado de la oficina del contratista adjudicatario.
2. Dirección incorrecta: si la dirección es insuficiente o inexistente.
3. Desconocido: el destinatario no reside actualmente en esa dirección.
4. Defunción
5. Ausente: no se encuentra ninguna persona en el domicilio o no figura ningún nombre en el buzón y nadie facilita información del destinatario.
6. Rehusada: el destinatario o su representante legal rehúsan la notificación haciendo constar su identidad.
7. Nadie se hace cargo: el destinatario o su representante rehúsan la notificación y se niegan a hacer constar su identidad.

Retorno de la información digitalizada del resultado de la carta certificada o de la notificación: Este servicio consiste en informar del resultado de la notificación o de la carta certificada que se recibirá en la Entidad Contratante de forma digitalizada y que se facturará de acuerdo con el precio unitario ofertado. Esta digitalización deberá tener los requisitos que se detallan en el **Anexo 1** de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

Devolución de documentación

El aviso de recibo debidamente cumplimentado y, en su caso, la notificación no entregada, deberán ser devueltas a la Entidad contratante en el plazo máximo de cinco días hábiles a contar:



- a) En los casos de entrega, desde la entrega.
- b) En los casos de que la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante, desde el rechazo
- c) En los demás casos, desde la terminación del plazo en que se podía recoger en las instalaciones del adjudicatario o, en su caso, desde la fecha en que se dejó la nota informativa en el buzón del destinatario.

En los casos en que se haya ofertado la cita concertada se hará constar en el aviso de recibo la acreditación de las circunstancias de la cita.

2.6. Gestión de entrega de notificaciones administrativas.

Son envíos certificados (entrega bajo firma) e incluyen hasta dos intentos de entrega en domicilio, según lo establecido en el artículo 42 punto 2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

“Cuando la notificación se practique en el domicilio del interesado, de no hallarse presente éste en el momento de entregarse la notificación, podrá hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de catorce años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Si nadie se hiciera cargo de la notificación, se hará constar esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes. En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación. Si el segundo intento también resulta infructuoso, se procederá en la forma prevista en el artículo 44” (...)

Por otro lado, en los envíos deberá constar la expresión “notificación administrativa” y debajo de ella el acto a que se refiere.

Se entregarán al destinatario en la dirección indicada en el envío y en los siguientes plazos máximos a computar desde el día hábil siguiente al de la recogida o entrega al contratista adjudicatario:

- a) Envío local 2 días hábiles.
- b) Envío local masivo (más de 10.000 envíos) 3 días hábiles.
- c) Envío provincial 3 días hábiles.
- d) Envío nacional 4 días hábiles.

La prueba de entrega del envío (acuse de recibo) se regulará conforme a lo establecido en el apartado 2.5 y se facturará con el concepto correspondiente al Acuse de Recibo.

2.7. Gestión de entrega de notificaciones judiciales.

Notificaciones de los actos de comunicación judicial que requieren la prueba fehaciente de su entrega, conforme a la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil y la Ley de Enjuiciamiento Criminal. Incluye un segundo intento de entrega a domicilio (Gestión de Entrega) y el Acuse de Recibo que aporta información suficiente de los resultados de los intentos de entrega y en su caso del plazo de permanencia en Lista.

La prueba de entrega del envío (acuse de recibo) se regulará conforme a lo establecido en el apartado 2.5 y se facturará con el concepto correspondiente al Acuse de Recibo.

2.8. Tercer intento-Turno de tarde.

En todas las localidades en las que la adjudicataria disponga de turno de tarde y así lo solicite expresamente la administración, en aquellos casos en que no se ha podido realizar la notificación en los dos primeros intentos por encontrarse ausente del domicilio el destinatario o no hacerse cargo de la misma ninguna persona distinta del destinatario, y una vez transcurridos siete días naturales indicados en el Aviso de recibo en los que pudo recoger la notificación en la oficina del operador postal, se realizará un tercer intento de entrega por la tarde, en horario de 16.00 a 19:00 horas.

Este servicio estará incluido en el concepto unitario Carta Ordinaria y Carta Certificada.



2.9. Retorno de información en forma de fichero para notificaciones.

El retorno de información, a través de un fichero, de los distintos resultados de las notificaciones. La empresa adjudicataria se compromete, si se solicita este servicio, a entregar diariamente un fichero que consolide los resultados finales de la entrega de sus notificaciones.

El plazo máximo de retorno de dicho fichero para cada remesa o envío desde que se produce la entrega o el rechazo del mismo será de 5 días hábiles.

El retorno de información deberá efectuarse con los requisitos técnicos establecidos en el Anexo 1.

Este servicio es el intercambio de información mediante ficheros sobre las notificaciones que permite el seguimiento telemático por parte del cliente de los procesos de distribución y entrega de sus envíos.

2.10. Notificación urgente.

Las notificaciones podrán ser enviadas con el carácter de urgente, en cuyo caso el primer intento deberá ser realizado al día siguiente de la recogida en los destinos locales y capitales de provincia y en dos días hábiles para el resto de España. Cualquiera que sea el destino, el segundo intento, si procede, se realizará al día siguiente del primero.

Este servicio estará incluido en el concepto unitario Carta Ordinaria y Carta Certificada.

2.11. Trazabilidad informatizada de la notificación administrativa.

El contratista adjudicatario contará necesariamente con un sistema informatizado de seguimiento del estado de situación dentro del proceso de entrega en la que se encuentra cada notificación (trazabilidad), disponiendo de libre acceso la entidad contratante, que podrá llevar a cabo el seguimiento informatizado de los mismos a cuyo efecto facilitará al correspondiente clave y password de acceso por medio de su página web.

Cuando el destinatario del envío sea persona jurídica (establecimiento comercial, oficina bancaria, empresa, institución, etc.) no se aceptará un resultado de no entregado, si los dos intentos de entrega se han llevado a cabo fuera del horario habitual de apertura.

La entidad contratante dispondrá de libre acceso a los programas informáticos utilizados por el contratista adjudicatario para llevar a cabo el seguimiento informatizado de las notificaciones, a cuyos efectos facilitará la correspondiente clave de acceso a la misma por medio de su página web.

Los impresos acuse de recibo serán devueltos a la entidad contratante adjuntándose relación impresa e información vía telemática de los acuses de recibo y los envíos devueltos.

El plazo máximo de devolución de los acuses de recibo de las notificaciones ejecutadas y de las no ejecutadas en las que no procede un segundo intento de entrega será de quince días hábiles, a computar desde la fecha de la notificación.

En los supuestos de **extravío o deterioro** de la notificación el contratista adjudicatario vendrá obligado a emitir certificación sustitutoria para su remisión a la entidad contratante, sin perjuicio de la obligación de justificar las causas que han originado el extravío o el deterioro con inmediatez a su detección.

La totalidad de las gestiones y prestaciones descritas se considerarán incluidas en el precio de la notificación administrativa.

Este servicio estará incluido en el concepto unitario Carta Ordinaria y Carta Certificada.

2.12. Paquete postal certificado.

El servicio consiste en la entrega domiciliaria, bajo firma del destinatario, o de persona provista de documento nacional de identidad (DNI), carnet de conducir, pasaporte o NIE que se encuentre en el domicilio del destinatario, tanto en territorio nacional como internacional, de un envío de hasta 20 kilogramos de peso.

La entrega al destinatario se llevará a cabo en los siguientes plazos máximos a computar desde el día hábil siguiente al de la recogida o la entrega al adjudicatario:



	NORMAL	URGENTE
Envío local	2 días hábiles	1 día hábil
Envío provincial	3 días hábiles	2 días hábiles
Envío nacional	4 días hábiles	3 días hábiles
Envío internacional (Europa)	4 días hábiles	3 días hábiles
Envío resto de países	10 días hábiles	5 días hábiles

En caso de imposibilidad de la entrega, se dejará un aviso de llegada. En este aviso, que se depositará en el buzón del destinatario o en su domicilio, se hará constar:

La circunstancia de imposibilidad de entrega.

- Fecha y hora de la entrega
- Número de envío.
- Número de identificación del empleado que ha realizado en intento de entrega
- Identidad de la entidad remitente
- Número de teléfono de contacto de la empresa adjudicataria.
- Depósito del envío en la oficina de éste, más próxima al domicilio del destinatario durante quince días para poder retirarlo.

Transcurridos los quince días señalados en el apartado anterior, el contratista adjudicatario queda obligado a devolver el paquete a la entidad contratante. En concepto de trámite de devolución se devengará el coste del envío.

—

2.13. Libros (incluido publicaciones periódicas y material fonográfico y video-gráfico).

El servicio consiste en el envío de libros y publicaciones periódicas de la entidad contratante para la entrega en el domicilio del destinatario.

La calidad del servicio será la que se establece para la carta ordinaria prevista en el punto 2.4 a) de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

En el caso que el envío se realice bajo firma del destinatario o persona autorizada la calidad del servicio será la prevista para la carta certificada previstas en el punto 2.4 b) y c) de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, según los casos.

El peso por envío será de hasta 2 kilogramos de peso.

El embalaje, que podrá ser plástico, deberá permitir la verificación del contenido. En caso que se trate de envíos cerrados, deberá llevar la indicación “para inspección postal abrir aquí” en una de sus solapas.

2.14. Publicidad o publicorreo.

El servicio consiste en la distribución de envíos publicitarios, promocionales, divulgativos, boletines o documentación de la entidad contratante, tanto con dirección como sin dirección. La documentación deberá depositarse en los buzones de los domicilios o introducirse bajo las puertas de las viviendas si carecieran de aquellos.

El peso máximo por envío será de 500 gramos en la cubierta del envío debe figurar la inscripción “publicidad directa” “publicorreo” o “p.d”. Podrán presentarse abiertos o cerrados, en cuyo caso, permitirá la verificación del contenido en una de las solapas con la leyenda “para inspección postal abrir aquí”. El embalaje deberá garantizar la integridad del contenido.

El contratista adjudicatario queda obligado en cada ocasión que se solicite dicho servicio postal y, una vez finalizado éste, a certificar su ejecución en los términos acordados con las entidades contratantes, así como, informar por escrito de las posibles incidencias que pudieran haberse suscitado en el transcurso de la prestación del servicio.



La distribución se llevará a cabo en los siguientes plazos máximos:

- Distribución local, capitales de provincia y ciudades de más de 50.000 habitantes, 5 días hábiles.
- Resto de poblaciones, 7 días hábiles

2.15. Buofax On-line.

Este servicio consiste en la notificación de documentos bajo firma del destinatario, con plena validez jurídica, utilizando una plataforma electrónica vía web entre la empresa adjudicataria y la entidad contratante. Para ello, la entidad contratante enviará a la empresa adjudicataria en formato electrónico el documento que se quiera notificar al interesado. La empresa adjudicataria deberá imprimir el documento y proceder al envío al destinatario cumpliendo con las condiciones de los artículos 43 y 44 de la Ley 39/2015, de 01 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La práctica de la notificación física deberá cumplir con lo establecido en la cláusula 2.5 “Gestión de entrega de Notificaciones Administrativas” de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

La entidad adjudicataria debe sustentar sus servicios en la figura de “tercero de confianza” en los términos del artículo 25 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico (LSSI). Este tercero se posiciona de forma neutra e independiente entre las partes generando, garantizando y custodiando los ficheros electrónicos generados, que además podrán ser utilizados como prueba en proceso judicial.

La empresa adjudicataria debe disponer de acuerdos con entidades de certificación externas, que garantizan la seguridad técnica mediante el uso de criptografía, sellado de tiempo y otras formas avanzadas de seguridad para velar permanentemente por la inalterabilidad de la prueba. Con la participación de una Autoridad de Certificación en el proceso de notificación, queda constancia de que la empresa adjudicataria actúa como tercero de confianza, de cuando se ha realizado la transacción (fecha y hora), así como un resumen del contenido del fichero documental, garantizando su integridad.

Las referencias a DNIe o Firma Electrónica Avanzada deben ser plenamente compatibles con los certificados de empleado público emitidos por la ACCV.

La empresa adjudicataria deberá disponer de toda la infraestructura hardware y software necesaria para la prestación del servicio, sin contar para ello con infraestructura propia de la Generalitat, ni desarrollos adicionales por cuenta de la Generalitat.

2.16. Buofax.

La misma descripción del servicio del punto anterior, sin la utilización de medios electrónicos.

2.17. Gestión integral de notificaciones informatizadas.

La contratación de este servicio adicional de carta certificada comprende los trabajos de impresión de dicho documento, vinculado al tráfico ordinario de documentación de la entidad contratante, los trabajos de plegado y ensobrado en el formato normalizado de la empresa adjudicataria, todo ello según las especificaciones técnicas y de diseño suministradas por la entidad contratante. Asimismo, incluye la producción de un soporte magnético conteniendo las imágenes de los documentos impresos.

Es decir, su tratamiento es el de un servicio adicional de un servicio principal, el de la carta certificada o el de las notificaciones.

Características y singularidades del servicio adicional

Este servicio adicional comprende lo siguiente:

- Impresión del documento o la notificación, que incluye un sobre, la impresión, plegado y ensobrado.
- El sobre tendrá impreso en una tinta el anagrama de la entidad contratante.
- La entidad contratante facilitará el diseño del papel preimpreso a efectos de la configuración de la ventanilla del sobre.
- La impresión de los documentos se realizará a doble cara, en una tinta, textos variables.



- Cada notificación tendrá, en general, un sólo documento. No obstante, en aquellas ocasiones en que se precise unir diversos documentos en una misma notificación, la entidad contratante facilitará el correspondiente protocolo de trabajo.
- Cada notificación tendrá un máximo de 10 hojas, estableciéndose tres subgrupos de notificaciones:
 - 1) hasta 3 hojas, formato franqueo normalizado.
 - 2) desde 4 hasta 10 hojas, formato franqueo no normalizado, inferior o igual a 50 gramos.
 - 3) Más de 10 hojas, formato franqueo no normalizado, mayor de 50 gramos.
- Tipo de ensobrado: sobre ventanilla, plegado y ensobrado.
- Entrega de documentos al adjudicatario, en formato PDF, mediante medio seguro, que puede ser:
 - 1) Fichero plano, de texto comprimido con contraseña (.zip, .rar), a transmitir por FTP.
 - 2) Cualquier otro formato, siempre que se acuerde por ambas partes.En función del tamaño de los ficheros y de las necesidades de urgencia se elegirá el más idóneo en cada ocasión.
- La impresión tendrá un mínimo de 600 puntos de resolución por pulgada.
- La empresa adjudicataria no realizará manipulación alguna sobre el fichero original en cuanto a cambio de contenido, ni a clasificación de los registros, que deberán imprimirse en el mismo orden que se establezca en los protocolos de trabajo, según aparezca en el fichero suministrado por la entidad contratante.
- La consistencia y legibilidad de todos los documentos impresos deberá ser de seis meses.
- Incluye la confección on-line de albarán de entrega.
- Una vez impresos y ensobrados los documentos, se procederá al manipulado de los mismos, clasificando los envíos por códigos postales y municipios, para su franqueo y entrega que se facturarán de acuerdo con los precios unitarios de carta certificada y/o servicios adicionales.

3. DESARROLLO DEL CONTRATO

3.1 Obligaciones generales.

El representante legal de la empresa adjudicataria vendrá obligado a emitir certificado de entrega de notificación administrativa, así como a que comparezca su operario notificador en calidad de prueba testifical, en los supuestos de causa judicial abierta por impugnación del acto de notificación administrativa.

El operador designado por el Estado para la prestación del Servicio Postal Universal, caso de presentarse, quedará exento de tal obligación, en tanto que dispone de la presunción de veracidad y fehaciencia recogida en el artículo 22 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Las entidades contratantes, en los términos previstos en los contratos suscritos con la entidad adjudicataria podrán, en desarrollo de este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, dar las instrucciones y establecer los mecanismos de control que estime oportunos para la mejor y más eficiente prestación de los servicios postales objeto del contrato, debiendo proporcionar la empresa adjudicataria a la entidad contratante cuanta información se le requiera al efecto.

La ejecución de los contratos basados en el acuerdo marco se realizará conforme a las directrices dadas por la entidad contratante. Esta podrá abrir las acciones correctivas y/o preventivas que considere oportuno para mejorar la prestación de los servicios postales recibidos, comunicándoselas oportunamente a la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las penalidades que pudieran imponerse de acuerdo con lo previsto en la cláusula 30.2 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La empresa adjudicataria facilitará los medios necesarios para que los Servicios Centrales Técnicos de la entidad contratante, y el resto de unidades administrativas, en su caso, puedan realizar adecuadamente el seguimiento y control de sus envíos.

La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar a la entidad contratante, sin coste adicional, todo el equipamiento tal como: carros, bandejas, etiquetas autoadhesivas con código de barras, etc. que sea necesario para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato.



3.2. Dirección e interlocución.

La empresa adjudicataria deberá designar un responsable de la ejecución del contrato, que servirá de interlocutor para la entidad contratante.

El representante del adjudicatario acompañará al técnico responsable de la entidad contratante o persona en que delegue, en las visitas inspectoras que, en su caso, se realicen.

La empresa adjudicataria deberá realizar los controles de calidad suficientes para asegurar que el método y los requerimientos de la notificación se siguen correctamente por su personal, comunicando los resultados de dichos controles.

3.3. Medios materiales y humanos.

La empresa adjudicataria dispondrá de los medios materiales y humanos necesarios para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato, especialmente en lo relativo a cumplimiento de plazos.

La entidad contratante avisará a la empresa adjudicataria, con la adecuada antelación, cuando se vaya a producir una remesa de envíos que se considere excepcional desde un punto de vista cuantitativo.

El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la ejecución de este contrato no tendrá en ningún caso relación laboral con la entidad adjudicataria.

Los empleados que tengan contacto con el público deberán estar uniformados de forma que quede identificada la empresa y cuidarán especialmente el trato con la ciudadanía.

Así mismo, el personal designado por el contratista adjudicatario para llevar a cabo las labores de recogida de envíos postales deberá presentarse uniformado por medio de prendas personalizadas en relación con la empresa a la que pertenece y disponer de acreditación al efecto. El contratista adjudicatario el contrato de servicios postales en el momento de su formalización facilitará a la entidad contratante un listado recogiendo nombre y apellidos de los empleados asignados al servicio y su número de identificación; listado que se mantendrá permanentemente actualizado por parte del contratista adjudicatario como responsable único y directo del mismo.

3.4 Sistema informático de gestión de los envíos.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema informático que permita la gestión de los envíos postales de la entidad contratante, atendiendo, como mínimo, a las siguientes funcionalidades:

a) Características generales.

La empresa adjudicataria deberá disponer de toda la infraestructura hardware y software necesaria para la prestación del servicio, sin contar para ello con infraestructura propia de la Generalitat, ni desarrollos adicionales por cuenta de la Generalitat.

b) Confección de los avisos de recibo.

El sistema informático deberá permitir, con funcionamiento en web, la confección e impresión de los avisos de recibo, con posibilidad de que se impriman tanto en las dependencias de la entidad contratante como, en su caso, en las instalaciones de la empresa adjudicataria. La información a grabar en esta aplicación será aportada por personal de la entidad contratante, de forma directa o importada desde aplicaciones propias.

Esta funcionalidad deberá estar configurada, al menos, como aplicación independiente que permita, además, exportar al sistema informático la información oportuna. Esta aplicación, que será propiedad de la entidad contratante, deberá estar disponible en un plazo de tres meses desde el inicio del contrato.

c) Seguimiento de los envíos.

La empresa adjudicataria deberá realizar mediante este sistema informático el seguimiento y control de las notificaciones, incluyendo las circunstancias y resultados de la práctica de las notificaciones.

La empresa adjudicataria deberá comunicar a la entidad contratante los envíos que considere perdidos o extraviados.

d) Información sobre resultados (control de gestión).



El sistema informático proporcionará mensualmente, en formato electrónico y, en su caso, en papel, información individualizada, de cada notificación indicando, como mínimo, los siguientes datos: número de envío, servicio emisor, fecha de entrega, fecha del primer intento, resultado del primer intento, fecha del segundo intento, resultado del segundo intento, fecha de recogida en lista en su caso, fecha de la devolución del aviso a la entidad contratante y cálculo de días entre cada una de las fechas.

e) Datos estadísticos.

El sistema informático proporcionará mensualmente datos estadísticos globales, entre otros:

- % de notificaciones entregadas en el primer intento.
- % de notificaciones entregadas en el segundo intento.
- % de notificaciones entregadas en lista.
- % entregados, % ausentes, % desconocidos y % de otros.
- % de correspondencia ordinaria entregada en un día.
- Tiempos medios para cada una de las actividades del proceso de notificación (realización del primer intento, del segundo, permanencia en lista en su caso, y devolución a la entidad contratante).

Al final de cada periodo anual de contrato se entregará la memoria anual con todos los datos en formato electrónico.

3.5. Control de calidad.

La empresa adjudicataria deberá arbitrar un sistema que permita subsanar y prever las posibles incidencias que pudieran surgir y que permita una pronta resolución que perjudique lo menos posible la buena marcha del servicio.

Los servicios a que se refiere el presente pliego se realizarán a riesgo y ventura de la empresa adjudicataria.

Asimismo, deberá nombrar un único interlocutor como responsable de la ejecución del contrato.

LA SUBSECRETARIA DE LA CONSELLERIA DE HACIENDA Y MODELO ECONÓMICO



ANEXO 1 – DIGITALIZACIÓN

Para las labores de digitalización se dispondrá de escáneres de alta producción, que permitan la resolución a 200 ppp y en formato JPG o aquel otro acordado con la Administración con alimentador y configuración automática de parámetros de escáner (contraste y brillo) a aplicar a cada documento objeto de digitalización.

Como resultado de la digitalización se obtendrán ficheros que se remitirán a la Administración remitente en formato JPG, PDF u otro que se incluya en los protocolos de actuación.

Junto con la digitalización se incorporará un número secuencial a cada documento para su ordenación y localización posterior.

1. Calidad de la imagen, indexación y verificación (Videocodificación).

Realizada la digitalización de los documentos, éstos quedarán dispuestos para su posterior indexación o identificación. Esta indexación se realizará desde la imagen obtenida de los documentos y la información capturada será el código.

Dado que los documentos contendrán un Código de Barras, que es la clave única que identifica al documento, serán indexados mediante la lectura automática de dicho Código, que se corresponde con referencia del documento de la Administración.

Todos los documentos digitalizados serán visualizados. Aquellos documentos cuya digitalización no superen la calidad exigible, serán objeto de rechazo y se procederá a su reescaneo.

2. Generación de los ficheros a transmitir por medios telemáticos.

Mediante técnicas de muestreo, apoyo de listados informativos y visualización de imágenes, se realizará una verificación y control de calidad de los trabajos de digitalización e indexación con el fin de controlar y garantizar:

- La calidad de las imágenes digitalizadas.
- La correcta asociación de los datos de indexación con sus correspondientes imágenes.

Verificada la calidad de los procesos anteriores, se irán almacenando diariamente todos los datos de los documentos procesados asociados a las imágenes.

Se generarán los ficheros con el formato acordado por ambas partes.

3. Control de calidad de los ficheros de salida.

Antes del envío de los ficheros se realizará un proceso final de Control de Calidad que contemplará los siguientes aspectos:

- Apertura de imágenes digitalizadas (a través de un software especializado).
- Apertura del fichero de datos.
- Elaboración de albarán de salida del CD-R.

4. Disponibilidad de los ficheros.

Adicionalmente, se enviarán los diferentes ficheros generados con las imágenes y los datos de los documentos procesados a la dirección que indique la Administración.

5. Protocolo de actuaciones a seguir para la devolución de ficheros erróneos.

La empresa adjudicataria implementará el procedimiento informático necesario para cumplir con el protocolo de actuaciones a seguir, según defina la Administración.

6. El plazo máximo para realizar la Digitalización, será de 10 días hábiles a contar desde la fecha del retorno del resultado de la entrega.

Transcurridos 30 días naturales desde la fecha del depósito del envío postal y tendiendo el resultado del aviso de recibo, la empresa deberá remitir una certificación individualizada con los datos del Aviso de Recibo y con los dos códigos de barras del mismo que se digitalizará y cuya imagen se remitirá a la Administración.