PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES PARA EL INSTITUTO FORAL DE BIENESTAR SOCIAL

1. OBJETO

El objeto de este pliego de prescripciones técnicas es establecer las condiciones para la prestación de los servicios postales destinados al Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS), incluyendo recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de envíos postales, así como servicios complementarios necesarios para garantizar una gestión eficiente y eficaz.

2. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

Los servicios objeto de este contrato, definidos en las condiciones establecidas en el presente pliego, abarcan las siguientes prestaciones:

- **Recogida** diaria de los envíos postales de lunes a viernes, excepto festivos, en dos instalaciones del IFBS: una ubicada en la C/ San Prudencio, 30 de Vitoria-Gasteiz, y otra en Vitoria-Gasteiz, cuya localización exacta se especificará durante la vigencia del contrato.
- Servicios de **admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte y entrega** en el domicilio de las personas destinatarias de envíos postales nacionales e internacionales, incluyendo las siguientes tipologías:
    - **Cartas ordinarias, certificadas y notificaciones administrativas**, con constancia fehaciente de entrega.
    - Paquetería, según los tipos de envíos señalados en la tabla del apartado 09 del presente pliego.
- Gestión de **devoluciones y trazabilidad** por parte de la adjudicataria que deberá garantizar la trazabilidad de cada envío mediante herramientas digitales que permitan el seguimiento en tiempo real, el acceso a su historial detallado de eventos y la generación de justificantes electrónicos accesibles para el IFBS, incluyendo:
    - Registro y constancia electrónica de los siguientes eventos: **entrega, rehúse o imposibilidad de entrega**. El sistema de trazabilidad deberá permitir la integración con los sistemas actuales del IFBS mediante API o protocolos seguros, cumpliendo con los estándares técnicos especificados.
    - **Devolución** de envíos postales no entregados al remitente en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la constatación de la imposibilidad de entrega, indicando el motivo en formato digital.

- **Servicios complementarios**, tales como:
    - **Generación de Pruebas electrónicas de entrega (PEE)**: mediante firma electrónica con sello de tiempo, incluyendo el detalle de la firma de la persona destinataria o, en su defecto, de la persona receptora, asegurando la trazabilidad, integridad y autenticidad del documento.

- **Custodia y gestión de Pruebas electrónicas de entrega (PEE)**: almacenamiento seguro de las PEE en formato digital durante un mínimo de 5 años, asegurando su integridad, accesibilidad y trazabilidad con los envíos correspondientes.

3. CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

3.1. Tipos de envío postal

Con carácter general, los servicios postales objeto del contrato cumplirán las disposiciones establecidas en el Título I, Capítulo III del Reglamento Regulador de la Prestación de Servicios Postales (Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, modificado por Real Decreto 503/2007, de 20 de abril) y demás normativa vigente, adaptándose a las condiciones específicas descritas a continuación.

De manera específica, los servicios postales incluidos en este contrato comprenden los siguientes **tipos de envíos**:

1. **Cartas ordinarias:**
   - Nacionales e internacionales, con peso máximo de hasta 2 kg.
   - Estas cartas podrán incluir contenido documental o informativo, sin necesidad de confirmación de entrega.

2. **Apartado postal y cartas ordinarias con franqueo en destino:**
   - Uso de apartados postales designados por el IFBS para la recepción de correspondencia.
   - Cartas ordinarias remitidas mediante franqueo en destino, según las especificaciones indicadas por el operador adjudicatario.

3. **Cartas certificadas:**
   - Nacionales de hasta 2 kg, con Prueba Electrónica de Entrega (PEE).
   - Internacionales de hasta 2 kg, con opción de Prueba Electrónica de Entrega (PEE) o acuse de recibo en papel, según el destino y los requisitos del remitente.
   - El sistema de trazabilidad deberá permitir la consulta en tiempo real y la descarga de justificantes electrónicos a través de una plataforma accesible para el IFBS.

4. **Notificaciones administrativas:**
   - Notificaciones con constancia fehaciente de entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega mediante Prueba Electrónica de Entrega (PEE), con firma electrónica y sello de tiempo digital.
   - La adjudicataria deberá asegurar que cada PEE incluya los intentos de entrega realizados y permita su verificación en línea a través de un Código Seguro de Verificación (COVE).
   - La gestión de estas notificaciones se realizará conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5. **Paquetes:**
   - Envíos de hasta 25 kg, tanto nacionales como internacionales.

- Incluyen servicios bajo firma para garantizar la entrega al destinatario o a personas autorizadas.

6. **Publicidad directa (publibuzón):**
   - Distribución masiva de comunicaciones publicitarias o informativas con o sin dirección específica, según las necesidades del IFBS.
   - Los envíos se realizarán conforme a un calendario predefinido y las rutas acordadas con el adjudicatario.

7. **Burofax o servicio equivalente:**
   - Envíos con constancia de recepción destinados a comunicaciones urgentes, realizados en formato físico o electrónico, garantizando la validez jurídica de su contenido.

4. LEGISLACIÓN APLICABLE

La prestación de los servicios postales objeto del presente contrato se ajustará, con carácter general, a la normativa vigente aplicable en materia postal y administrativa, garantizando la calidad del servicio, los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos. Las principales normativas aplicables incluyen, pero no se limitan a:

Normativa postal principal

- Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, los derechos de los usuarios y el mercado postal.
- Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se regula la prestación de servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril.
- Real Decreto 1298/2006, de 10 de noviembre, por el que se regula el acceso a la red postal pública y se determina el procedimiento de resolución de conflictos entre operadores postales.
- Resolución de 15 de junio de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 1 de junio de 2021, que aprueba el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

Normativa aplicable a notificaciones administrativas

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Las disposiciones específicas de la Ley 43/2010 y del Real Decreto 1829/1999, en la medida en que no contradigan o sean incompatibles con la Ley 39/2015, especialmente en lo relativo a la admisión, distribución y entrega de notificaciones administrativas con constancia fehaciente.

Normativa complementaria

- Sección segunda del capítulo II del título II del Reglamento regulador de los servicios postales, aprobado por el Real Decreto 1829/1999, en vigor hasta que se desarrolle la normativa correspondiente a la Ley 39/2015.

Para garantizar una adecuada interpretación y aplicación de la normativa, la adjudicataria deberá adaptar en sus procedimientos y herramientas de trabajo, los cambios legislativos referidos a la normativa citada que entren en vigor durante la vigencia del contrato, comunicando al Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS) las acciones necesarias que adopte para su cumplimiento normativo.

En caso de discrepancia entre normativas, prevalecerán las disposiciones específicas aplicables a los servicios postales y notificaciones administrativas.

5. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. Página web, plataforma o sistema digital de envíos

La empresa adjudicataria deberá proporcionar al Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS) un sistema digital de gestión de envíos, accesible mediante una interfaz segura y confiable (servicio web, API o solución equivalente), garantizando la interoperabilidad con los sistemas del IFBS y el cumplimiento de la normativa vigente en protección de datos:

1. Registro y gestión de envíos:

El sistema deberá permitir registrar envíos y generar albaranes detallados con información imprescindible para el control y la facturación. Estos datos incluirán:

- Unidad emisora.
- Tipo de envío.
- Tramos de peso.
- Modalidad y ámbito de destino.
- Servicios adicionales asociados.

2. Consultas y seguimiento en tiempo real:

- Facilitar el seguimiento en tiempo real del estado de certificados, notificaciones administrativas y otros envíos bajo firma.
- Implementar un sistema de identificación única mediante etiquetas con códigos de barras imprimibles directamente o adheribles a los sobres.

3. Gestión de envíos urgentes:

- Implementar un mecanismo digital de remisión urgente de documentos, que permita la gestión y envío inmediato de envíos postales bajo firma (cartas certificadas, paquetería), incluyendo servicio de burofax o equivalente, este último con acreditación de entrega en tiempo real.

4. **Control de datos de consumo y plazos:**
    - Integrar herramientas para la consulta en tiempo real de consumo, plazos de entrega y facturación.
    - Ofrecer informes personalizables y exportables en formatos estándar (Excel, CSV y PDF).

5. **Pruebas electrónicas de entrega (PEE):**
    - Las notificaciones administrativas y certificados nacionales emitidos por el IFBS se tramitarán mediante Prueba Electrónica de Entrega (PEE), suprimiendo el uso de acuses de recibo en papel.
    - La empresa adjudicataria garantizará la generación de una Prueba Electrónica de Entrega (PEE) con firma electrónica y sello de tiempo digital, incluyendo:
        - Justificante de entrega certificado, con firma de la persona destinataria (o de la persona receptora en caso de entrega a tercero), recabada mediante PDA, tableta digitalizadora o sistema equivalente.
        - Registro de los intentos de entrega, incluyendo intentos exitosos e infructuosos con su correspondiente sello de tiempo digital y detalle del motivo de no entrega.
        - Generación automática del justificante en formato PDF y XML, incorporando un Código Seguro de Verificación (COVE) para su validación y consulta en línea, asegurando su autenticidad, trazabilidad e inalterabilidad.
    - La empresa adjudicataria garantizará la seguridad de la información en las PEE, asegurando la identidad del emisor y la disponibilidad del justificante de entrega. La integridad y conservación de la PEE durante un período mínimo de 5 años, en un entorno digital seguro y accesible.
    - El cumplimiento de esta condición es de carácter obligatorio. La Prueba Electrónica de Entrega (PEE) constituye un elemento esencial del contrato y un mecanismo indispensable para garantizar la acreditación fehaciente de la entrega de los envíos, tanto en notificaciones administrativas como en certificados nacionales.

5.2. Alta de envío – Albaranes de envío

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un sistema informático que permita registrar y gestionar de forma eficiente los envíos postales programados, garantizando la trazabilidad y el control de los datos. Las condiciones específicas de registro y generación de albaranes son las siguientes:

A) Cartas certificadas y notificaciones administrativas

1. **Registro individual o masivo.** Las unidades administrativas registrarán los envíos de manera individual o mediante ficheros de carga masiva. El sistema deberá aceptar los formatos estándar de intercambio de datos Excel y CSV para garantizar la compatibilidad técnica.

2. **Campos obligatorios.** Cada registro deberá incluir, como mínimo:
    - Unidad administrativa responsable: Identificación del área emisora.
    - Identificador único del envío: Código alfanumérico único para garantizar la trazabilidad.

- Referencia del envío: Número de expediente y secuencia.
- Tipo de notificación: Clasificación según las categorías definidas por el IFBS.
- Información del destinatario: Nombre, apellidos, DNI o equivalente, dirección completa, código postal, provincia y país.
- Peso del envío: Según los tramos establecidos en el contrato.
- Fechas clave: Incluyendo la de resolución, la de cita y la de efecto.

3. **Modificaciones en los campos.** Durante la vigencia del contrato, el IFBS podrá solicitar la adición de nuevos campos o su modificación sin coste adicional, siempre que sean necesarios para cumplir con cambios normativos u operativos.

B) Resto de envíos postales

1. **Registro simplificado.** Para cartas ordinarias nacionales e internacionales, paquetes, publicidad, burofax y franqueo en destino, las unidades administrativas solo registrarán el cómputo total por tipología de envío y peso.

2. **Estandarización de datos.** El sistema deberá permitir que este registro simplificado sea exportado en formatos estándar (Excel, CSV) para su integración con otras herramientas del IFBS.

C) Generación de albaranes

1. **Contenido del albarán.** Por cada carga realizada, el sistema generará automáticamente un albarán que incluirá:
   - Identificador único del albarán: Código alfanumérico generado automáticamente para garantizar su trazabilidad.
   - Unidad administrativa emisora: Área del IFBS responsable del envío.
   - Fecha y referencia del albarán: Datos esenciales para la correcta identificación del registro.
   - Relación detallada de envíos: Incluyendo el ID del envío, tipo de notificación, destinatario y dirección de entrega, cuando corresponda.
   - Resumen de totales: Consolidación de los datos registrados por tipo de envío y tramo de peso.

2. **Formato del albarán:** El albarán deberá poder exportarse en formatos estándar como Excel (XLSX), CSV y PDF, asegurando su compatibilidad con otros sistemas y permitiendo su integración en las herramientas digitales del IFBS.

3. **Validación automática.** Antes de generar el albarán, el sistema deberá verificar automáticamente los datos registrados para detectar y corregir inconsistencias, asegurando su precisión y evitando duplicidades que afecten la trazabilidad del envío.

5.3. Recogida de los envíos y preparación de certificados y notificaciones

A) Recogida

1. **Recogidas regulares.** La empresa adjudicataria será responsable de recoger diariamente los envíos postales en la dirección principal del IFBS, ubicada en la C/ San Prudencio, 30, de lunes a viernes, excepto festivos, en el horario acordado con el IFBS. Asimismo también procederá en los mismos días laborables y horario a recoger los envíos postales en otra dependencia del IFBS que se especificará durante la vigencia del contrato y que estará situada en Vitoria-Gasteiz.

2. **Recogidas excepcionales.** Previa comunicación escrita y con al menos 24 horas de antelación, el IFBS podrá solicitar recogidas adicionales en otras dependencias. Estas recogidas deberán estar justificadas por necesidades operativas excepcionales y no serán recurrentes salvo acuerdo expreso entre ambas partes.

3. **Identificación de recogidas.** La empresa adjudicataria deberá registrar electrónicamente cada recogida en los albaranes, indicando la fecha, hora y ubicación mediante un sello digital, código QR o similar, y que permita su verificación. Alternativamente, podrá utilizar sellos físicos en casos donde no sea posible el registro electrónico.

B) Preparación de envíos certificados y notificaciones administrativas

1. **Agrupación por el IFBS.** El IFBS será responsable de agrupar los envíos postales según los albaranes generados, indicando únicamente el destinatario final y la dirección de entrega.

2. **Preparación de envíos.** La empresa adjudicataria deberá procesar los envíos para garantizar:
   - La constancia de entrega, rehúse o imposibilidad de entrega, según lo indicado en el punto 5.4.
   - La devolución de información conforme a lo establecido en el punto 5.6.

C) Otros envíos postales

1. **Agrupación de envíos ordinarios.** Los envíos ordinarios, paquetería y demás tipos de envíos postales deberán agruparse según los albaranes generados. Cada envío deberá incluir, como mínimo:
   - El destinatario final.
   - La dirección de entrega.
   - Una referencia única para su trazabilidad interna.

2. **Nivel de trazabilidad.** No será obligatoria la constancia de entrega detallada para los envíos ordinarios, salvo que el IFBS indique lo contrario para casos específicos.

5.4. Entrega de los envíos postales

A) Cartas ordinarias

La empresa adjudicataria será **responsable de entregar** las cartas ordinarias en las direcciones consignadas por el IFBS.

En caso de no poder realizar la entrega, la adjudicataria deberá **justificar el motivo** en el reverso del sobre, utilizando códigos predefinidos en el sistema de registro digital, asegurando su trazabilidad.

B) Cartas certificadas con acuse de recibo

Estas entregas **se ajustarán a la normativa postal general** que permiten mayor flexibilidad que las notificaciones administrativas, como el uso de Avisos de Llegada en lugar de constancia fehaciente de intento de entrega. No obstante, la entrega sí deberá realizase con **Prueba Electrónica de Entrega (PEE)** para envíos nacionales, y en formato físico o electrónico para internacionales.

En cuanto al **Aviso de Llegada**, en caso de no poder efectuar la entrega nacional, se dejará en el buzón, e incluirá:

- Procedencia del envío (IFBS y unidad administrativa).
- Identificación del envío (ID y referencia).
- Teléfono de información y dirección para recoger el envío dentro de 15 días naturales.

El destinatario, en el caso de estar situado en el Territorio Histórico de Álava, no deberá desplazarse más allá de la localidad más próxima con más de 5.000 habitantes, salvo que exista una justificación operativa razonable, acordada con el IFBS.

C) Notificaciones administrativas

La empresa adjudicataria garantizará la entrega de notificaciones administrativas conforme a la Ley 39/2015, asegurando la constancia fehaciente de entrega, rehúse o imposibilidad de notificación mediante Prueba Electrónica de Entrega (PEE).

Las notificaciones se entregarán conforme a los siguientes criterios:

- **Entrega personal** a la persona destinataria, dejando constancia de la recepción mediante firma electrónica con sello de tiempo digital en la Prueba Electrónica de Entrega (PEE).
- **Entrega a terceros** en el domicilio, permitiéndose la recepción por parte de cualquier persona mayor de 14 años, siempre que se identifique y se registre su relación con la persona destinataria.
- **Entrega a representantes de personas jurídicas**, en cuyo caso se recogerán los datos del firmante y su vinculación con la entidad, incluyendo el sello de la empresa si procede.

En caso de no poder efectuarse la entrega en el primer intento, se realizará **un segundo intento en horario distinto dentro de los 3 días hábiles siguientes**, asegurando un margen mínimo de **3 horas entre ambos intentos**.

Si la notificación no pudiera practicarse tras ambos intentos, se dejará un **Aviso de Llegada** en el domicilio del destinatario, con los mismos requisitos que para las cartas certificadas. Dicho aviso deberá incluir:

- Identificación del remitente.
- Fecha y hora de los intentos de entrega.
- Motivo de la no entrega.
- Instrucciones para su recogida en las oficinas de la adjudicataria dentro del plazo estipulado

Las notificaciones administrativas se documentarán y gestionarán mediante **Prueba Electrónica de Entrega (PEE)**, garantizando la trazabilidad de cada intento de notificación mediante:

- **Firma electrónica con sello de tiempo digital**
- **Código Seguro de Verificación (COVE)**, permitiendo la validación y consulta digital de la entrega.
- **Registro de intentos de entrega**, tanto exitosos como fallidos, asegurando la accesibilidad del justificante.

D) Certificados de notificación

El IFBS podrá solicitar un certificado con validez jurídica en un **plazo de 3 días hábiles**. Este deberá incluir todos los eventos relevantes de la notificación, como intentos de entrega, resultados, y datos del personal involucrado.

5.5. Plazos de entrega de los envíos postales

Los plazos de entrega de los envíos postales, contados desde el día de su recogida por la empresa adjudicataria (D) hasta su entrega a la persona destinataria, serán, como máximo, los siguientes:

Tipo de envío postal	**Destino**	**Plazo máximo**
Carta ordinaria	Local y TH de Álava	D + 3 día hábiles
	Provincial	D + 4 días hábiles
	Nacional	D + 5 días hábiles
	Internacional zona UE	D + 6 días hábiles

Tipo de envío postal	Destino	Plazo máximo
	Internacional resto	D + 10 días hábiles
Carta certificada, con acuse de recibo	Local y TH de Álava	D + 3 día hábiles
	Provincial	D + 4 días hábiles
	Nacional	D + 5 días hábiles
Carta certificada, con o sin acuse de recibo	Internacional zona UE	D + 6 días hábiles
	Internacional resto	D + 10 días hábiles
Notificaciones administrativas	Local y TH de Álava	D + 2 días hábiles (1º intento)
	Provincial	D + 3 días hábiles (1º intento)
	Nacional	D + 4 días hábiles (1º intento)
Paquetería	Local y TH de Álava	D + 3 día hábiles
	Provincial	D + 4 días hábiles
	Nacional	D + 5 días hábiles
Burofax		1 día hábil
Publicidad directa	Nacional	6 días hábiles

Excepciones:

- En campañas que incluyan más de 500 envíos postales diarios, el IFBS y la empresa adjudicataria podrán acordar un plazo máximo superior al indicado en esta tabla, no excediendo en ningún caso los 4 días hábiles adicionales.

5.6. Devolución de los envíos postales y de los acuses de recibo.

A) Envíos postales no entregados

Los envíos postales que **no contengan certificados nacionales ni notificaciones administrativas**, y que no hayan podido ser entregados a las personas destinatarias, deberán ser devueltos al IFBS en un **plazo máximo de cinco días hábiles** desde la constatación de la imposibilidad de entrega.

Si concurren circunstancias que impidan el cumplimiento de este plazo (**restricciones operativas, incidencias logísticas o normativa específica aplicable**), la adjudicataria deberá notificarlo al IFBS con una antelación mínima de 48 horas, justificando la causa y la nueva fecha prevista para la devolución.

Cada envío devuelto deberá registrarse en el **sistema de gestión electrónica de la adjudicataria**, incluyendo:

- **Motivo de la no entrega**, registrado mediante códigos estandarizados definidos por el IFBS.
- **Fecha y hora de los intentos de entrega.**
- **Cualquier otra información relevante** para la correcta gestión de la devolución.

Toda la información deberá estar accesible para consulta en **tiempo real** para la consulta y trazabilidad en el sistema informático de la adjudicataria.

B) Cartas certificadas y notificaciones administrativas

1. Prueba Electrónica de Entrega (PEE).

Las **notificaciones administrativas** deberán practicarse conforme a la Ley 39/2015, garantizando constancia fehaciente de entrega, rehúse o imposibilidad de notificación mediante Prueba Electrónica de Entrega (PEE). Los **certificados nacionales** deberán gestionarse también mediante **Prueba Electrónica de Entrega (PEE),** garantizando la trazabilidad digital y **eliminando el uso de acuses de recibo en papel**, salvo en aquellos casos en los que sea estrictamente necesario.

Cada PEE deberá:

- **Incluir una firma electrónica con sello de tiempo digital**, asegurando la validez jurídica y la certificación fehaciente de la fecha y hora de la entrega o intento de entrega.
- **Ser remitida al IFBS en un plazo máximo de cinco días hábiles** desde la fecha de entrega o devolución del envío, a través del sistema informático de la adjudicataria.
- **Permitir su verificación mediante Código Seguro de Verificación (COVE)**, accesible a través de la plataforma web o API habilitada por la adjudicataria.

2. Acuses de recibo en papel

Para los **certificados internacionales con acuse de recibo** y otros **envíos certificados bajo firma**, en los que no sea posible la tramitación mediante **PEE**, la devolución de los acuses de recibo en papel se realizará mediante **una única entrega mensual** al IFBS, garantizando:

- **Organización en cajas de archivo de cartón**, ordenadas cronológicamente según la fecha de generación del acuse.
- **Incorporación de un índice detallado**, que facilite la localización de documentos cuando sea requerido por el IFBS.

3. Gestión de intentos de entrega fallidos

Si una **notificación administrativa o certificado nacional** no puede ser entregado, la adjudicataria deberá registrar en su **sistema informático** los siguientes datos:

- **Motivo de la no entrega,** conforme a los códigos estandarizados del IFBS.

- **Fecha y hora de los intentos de entrega.**
- **Cualquier otra información adicional relevante** que justifique la imposibilidad de entrega.

4. Disponibilidad y consulta de la información

La adjudicataria garantizará la accesibilidad de los datos mediante:

- **Un entorno de consulta en tiempo real**, accesible a través de una **interfaz web segura**.
- **Herramientas de exportación de información**, que permitan la descarga de los datos en formatos estándar **Excel, CSV y PDF**.

5.7. Información y seguimiento de certificados y notificaciones administrativas.

A) Seguimiento y transmisión de datos

El sistema informático de la adjudicataria deberá **garantizar la trazabilidad completa y la disponibilidad inmediata de los datos de los certificados y notificaciones administrativas**, asegurando un seguimiento avanzado de cada envío en tiempo real.

La adjudicataria deberá transmitir diariamente, de lunes a viernes, mediante conexión segura compatible con el estándar SFTP, los ficheros con la información detallada de los envíos realizados, incluyendo:

- **ID del albarán de envío**.
- **Fecha de recogida y admisión del envío**.
- **Estados del envío**, reflejando cada fase del proceso: Admitido, 1º intento, 2º intento, en oficina postal, devolución, 3º intento (si procede).
- **Resultado final**, registrando fecha y hora de cada evento relevante.

B) Pruebas Electrónicas de Entrega (PEE)

Cada **Prueba Electrónica de Entrega (PEE)** deberá garantizar la acreditación digital y fehaciente de la entrega de certificados y notificaciones administrativas, sustituyendo el uso del acuse de recibo en papel. Para ello, cada PEE deberá:

- **Contener justificante de entrega certificado**, con firma electrónica de la persona destinataria o, en su caso, de la persona receptora debidamente identificada.
- **Incluir sello de tiempo digital**, garantizando la fecha y hora exacta de la entrega o intento de entrega.
- **Registrar intentos de entrega exitosos e infructuosos**, detallando el motivo de no entrega en cada caso.
- **Incorporar un Código Seguro de Verificación (COVE)**, que permita cotejar el documento original en la plataforma web de la adjudicataria, asegurando su integridad y autenticidad.
- **Incluir datos completos de la entrega**:
    - Nombre, apellidos y DNI de la persona receptora.
    - Relación con la persona destinataria, en caso de entrega a tercero autorizado.
    - Fecha y hora de la entrega.
    - Identificación del empleado de la adjudicataria que realiza la entrega.
    - Registro detallado de los intentos fallidos.

- Cada PEE deberá generarse **en formato XML y PDF**, garantizando su accesibilidad y almacenamiento seguro durante un **mínimo de 5 años**.

C) Retorno de información con Pruebas Electrónicas de Entrega (PEE)

Para garantizar el adecuado seguimiento y control de los envíos certificados y notificaciones administrativas, la adjudicataria deberá remitir diariamente las PEE en formato PDF, asociadas al ID único del envío, junto con un fichero índice en formato CSV, que incluya:

- ID del envío.
- Fechas clave, incluyendo resolución, cita y efecto de la notificación.
- Resultados del envío, indicando si fue entregado, rehusado o resultó imposible de notificar.
- Datos esenciales para la trazabilidad y verificación, permitiendo la identificación del proceso de entrega.

Los ficheros deberán ser compatibles con los sistemas del IFBS y cumplir con los estándares técnicos aceptados en la industria.

D) Consultas y generación de informes personalizados

El sistema o plataforma de la adjudicataria deberá permitir consultas individualizadas sobre el estado de los envíos, garantizando una gestión eficiente de los documentos. Para ello, deberá:

- Facilitar el acceso en tiempo real a la información de seguimiento, asegurando la trazabilidad completa de cada envío.
- Permitir la exportación de datos en formatos estándar como Excel (XLSX), CSV y PDF, optimizando la integración con los sistemas del IFBS.
- Generar informes personalizados para el IFBS, detallando los envíos procesados, tiempos de entrega y cualquier incidencia operativa.

6. OBLIGACIONES PARTICULARES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

6.1. Secreto de las comunicaciones

La adjudicataria estará obligada al mantenimiento del secreto de los envíos postales que se le entreguen por el IFBS. En particular, estará obligada al establecimiento de las medidas necesarias para garantizar que el personal con acceso a la correspondencia del IFBS en cualquier estadio de gestión de la misma conozca y cumpla la obligación de mantener la confidencialidad sobre su contenido, persona destinataria o cualquier otra circunstancia que suponga información de carácter personal, así como las responsabilidades derivadas de cualquier incumplimiento.

Para ello, deberá:

1. **Incluir una descripción general en la oferta técnica,** mediante una descripción general de las medidas de seguridad y confidencialidad que se aplicarán, sin necesidad de detallar información sensible o estratégica.
2. **Respetar la prohibición de divulgación,** no divulgando ningún dato relativo a los envíos postales, incluida su existencia, clase, circunstancias externas, identidad de

remitentes o destinatarios, ni sus direcciones, salvo por obligación legal o requerimiento judicial.

6.2. Confidencialidad y protección de datos de carácter personal

Junto con la firma del contrato, la adjudicataria estará obligada a firmar el oportuno contrato de confidencialidad en el que se concretarán las obligaciones y responsabilidades de las partes en relación con el tratamiento de datos de carácter personal.

6.3. Responsabilidad en la integridad de datos y documentos

La adjudicataria responderá de que ninguno de los documentos que el IFBS le entregue para su gestión y tratamiento sea extraviado, dañado o modificado, así como de que no se realice por ningún medio ninguna copia ni de los documentos en papel ni de los soportes ópticos o magnéticos que se utilicen para su gestión.

Asimismo, la empresa adjudicataria será responsable de:

1. **Comunicación de incidencias,** notificando de forma inmediata al IFBS cualquier incidencia que afecte a la seguridad o integridad de los datos, y proporcionando un informe detallado y las medidas correctivas adoptadas.
2. **Conservación de datos**, custodiando las pruebas electrónicas de entrega (PEE) durante el plazo legalmente establecido, garantizando su disponibilidad y confidencialidad. Los costos asociados a esta conservación se considerarán incluidos en el precio correspondiente del servicio adicional de Preparación de envío con PEE (Custodia 5 años) para Cartas Certificadas y Notificaciones Administrativas del contrato.

6.4. Red de oficinas o puntos de atención.

La adjudicataria deberá disponer de una red de oficinas o puntos de atención al público que permitan a las personas destinatarias recoger los envíos no entregados. Los requisitos mínimos son:

1. **Cobertura básica**: Contar con al menos una oficina o punto de atención en municipios del Territorio Histórico de Álava con más de 5.000 habitantes y en cada capital de provincia del Estado. En el caso de que la licitadora no disponga en el momento de presentar la oferta de todas las oficinas, su disponibilidad durante toda la vigencia del contrato deberá acreditarse por cualquier medio admitido en derecho (escritura de propiedad, contrato de arrendamiento, convenio o acuerdo con la titular) antes de la formalización del contrato.

2. **Características:** Las oficinas o puntos de atención deberán:
   - Tener como actividad principal los servicios postales.
   - Estar ubicados en locales comerciales o espacios accesibles al público.
   - Cumplir con la normativa de accesibilidad para personas con discapacidad.

3. **Horarios de atención.** Ofrecer un horario mínimo de atención al público de 6 horas diarias, de lunes a viernes.

4. **Valoración de oficinas o puntos de atención adicionales.** Además de las oficinas o puntos de atención que constituyen la red mínima exigida, se valorará positivamente como mejora la disponibilidad de la licitadora de oficinas o puntos de atención ubicadas en el Territorio Histórico de Álava en:

    - 1 oficina o punto de atención en el municipio de Vitoria-Gasteiz.
    - 1 oficina o punto de atención por cada una de las siguientes zonas: Cuadrillas de Campezo - Montaña Alavesa, Laguardia - Rioja Alavesa, Gorbeialdea o Añana.

    Los criterios de valoración de oficinas adicionales se especificarán en el apartado M del Cuadro de Características.

5. **Comunicación de cambios.** La adjudicataria deberá comunicar al IFBS cualquier cambio en las oficinas declaradas, con antelación suficiente.

6.5. Responsable interlocutor

La empresa adjudicataria deberá designar un responsable del contrato que actuará como interlocutor único con el IFBS y con las funciones de garantizar una comunicación fluida y ágil, de proporcionar informes periódicos sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales, así como de coordinar la ejecución y resolver incidencias que puedan surgir durante la vigencia del contrato.

6.6. Servicio de atención al cliente

La empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio de atención al cliente accesible, proporcionando diversos canales de comunicación, incluyendo al menos un número de teléfono de atención y un correo electrónico para la asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por el IFBS. Este servicio deberá estar disponible en un horario amplio y garantizar unos tiempos de respuesta máximos de 24 horas hábiles para consultas generales y de 48 horas hábiles para incidencias operativas.

7. FACTURACIÓN

7.1. Facturación mensual

A) **Periodicidad y contenido de las facturas.** La empresa adjudicataria emitirá una factura mensual por todos los servicios postales contratados y efectivamente realizados. Cada factura deberá incluir:
    - Número de envíos realizados: Clasificados por tipo de servicio, tramos de peso, destino y tipo de entrega (en el caso de notificaciones).
    - Precios unitarios: Expresados con dos decimales, sin IVA.
    - Impuesto aplicable en cada caso.
    - Importe total: Resultante de la suma de las partidas incluidas.

B) **Clasificación según el cuadro de estimación**. Las facturas deberán ajustarse a la clasificación presentada en el cuadro de estimación de envíos, facilitando su comparación con la oferta económica inicial.

C) **Facturación de cartas certificadas y notificaciones administrativas.** Las cartas certificadas y notificaciones administrativas se facturarán en el mes en el que:
   - Se tenga constancia de su entrega al destinatario.
   - O, en caso de imposibilidad de entrega, se registre su devolución y se incorpore al sistema de gestión del IFBS.

D) **Facturación del resto de envíos postales.** Los envíos ordinarios, paquetería y otros servicios se facturarán en el mes en que sean entregados a la empresa adjudicataria.

7.2. Envío de documentación mensual

A) **Documentación requerida.** Mensualmente, la adjudicataria deberá remitir al correo electrónico designado por el IFBS:
   - Archivo en formato Excel: Con el contenido de las facturas, estructurado según la oferta económica presentada y compatible con herramientas comunes como Excel o CSV.
   - Informe resumen: Del grado de cumplimiento de los plazos exigidos para cartas certificadas y notificaciones administrativas.

B) Formato del informe de cumplimiento. El informe deberá incluir los siguientes datos para cada envío relevante:
   - Fecha de admisión.
   - Fecha del primer intento.
   - Fecha del segundo intento.
   - Tiempo en oficina postal (si aplica).
   - Fecha del tercer intento (cuando corresponda).
   - Fecha de devolución (cuando corresponda).

   Este informe podrá generarse de forma automatizada desde el sistema de gestión de la adjudicataria, utilizando formatos estándar como CSV o XML para facilitar su integración.

C) **Flexibilidad en los informes.** El IFBS podrá solicitar un nivel de detalle adicional para casos específicos o campañas masivas, siempre que la solicitud se realice con al menos 10 días hábiles de antelación.

D) **Evaluación de cumplimiento.** El I.F.B.S. podrá solicitar una evaluación global de su grado de cumplimiento en cada categoría de servicio, identificando posibles incidencias y las medidas correctivas adoptadas.

8. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LAS EMPRESAS LICITADORAS (SOBRE B)

Las empresas licitadoras deberán presentar en el sobre B las ofertas técnicas cuya valoración no está sujeta a criterios de fórmulas según lo especificado en el punto M) del Cuadro de Características. Para ello deberán presentar en el sobre B una Memoria técnica ajustada al esquema, orden y contenido señalados en el presente pliego de prescripciones técnicas. Deberá

estar firmada de forma electrónica por persona autorizada.

Este informe tendrá **30 páginas como máximo**. En el caso que supere las 30 páginas, sólo se valorarán las primeras 30 páginas.

La Memoria Técnica se ajustará al siguiente esquema y en ese mismo orden, garantizando claridad y adaptabilidad a las necesidades del contrato, con el nivel de detalle necesario para facilitar su evaluación y cumplimiento:

A) Descripción del sistema informático. Detallar las funcionalidades principales, incluyendo:
- Seguimiento en tiempo real. Explicar cómo se garantizará la trazabilidad de los envíos en todas las fases del proceso.
- Gestión de albaranes e informes. Describir las capacidades para registrar y generar informes automatizados compatibles con los formatos especificados (Excel, CSV, PDF).
- Cumplimiento de estándares de seguridad y privacidad. Explicar cómo el sistema garantiza la seguridad de la información y el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) al nivel requerido (medio).
- Especificar la integración con las herramientas digitales y plataformas del IFBS, incluyendo estándares técnicos como API REST o SOAP.

B) Descripción de los procedimientos operativos. Explicar cómo se gestionarán las operaciones de:
- Recogida, admisión, clasificación, transporte, entrega y devolución de envíos no entregados.
- Incluir las medidas adoptadas para garantizar la trazabilidad y la generación de pruebas electrónicas de entrega (PEE), conforme a los apartados 5.2 y 5.7 del pliego.
- Certificados, notificaciones, paquetes, publicidad directa y burofax.
- Describir los procesos de custodia y devolución de envíos no entregados, así como la generación de pruebas electrónicas de entrega (PEE).

C) Metodología para envíos masivos. Explicar cómo se gestionarán las grandes cantidades de envíos postales (más de 500 diarios), detallando:
- Los recursos asignados específicamente a esta tarea.
- Medidas para garantizar el cumplimiento de plazos ajustados y la trazabilidad de los envíos.

D) Medidas de confidencialidad y seguridad.
- Detallar las políticas, procedimientos y formación implementados para garantizar la privacidad y la seguridad de los datos personales en todas las etapas del proceso.
- Incluir cómo se garantizará el cumplimiento del nivel de seguridad requerido por el ENS.

E) Descripción de los medios asignados. Enumerar los recursos técnicos, materiales y humanos comprometidos, indicando:
- Vehículos: Especificar características clave, como capacidad y eficiencia energética.
- Herramientas tecnológicas: Identificar sistemas de gestión, dispositivos de registro de PEE, entre otros.
- Personal especializado: Detallar roles clave, experiencia y formación relevante.

F) Modelo de atención postventa. Describir el sistema de resolución de incidencias, incluyendo:
  - Canales de atención disponibles: Teléfono, correo electrónico u otros.
  - Tiempos de respuesta garantizados: Especificar tiempos máximos para resolver reclamaciones e incidencias.

Se recuerda que ningún dato relacionado con los criterios evaluables mediante fórmulas podrá incluirse en el sobre B.

9. VOLÚMENES ESTIMADOS DE ENVÍOS Y PRECIOS UNITARIOS MÁXIMOS

El presente apartado establece los volúmenes estimados y los precios unitarios máximos para los servicios postales incluidos en el contrato.

- **Sistema de recogida de envíos postales.** El sistema de recogida de envíos postales será gratuito para el IFBS y no supondrá costos adicionales para el órgano contratante.
- **Base de los precios máximos.** Los tipos individuales máximos de licitación que se especifican a continuación para cada servicio con los % de descuentos ofertados se aplicarán para la duración inicial del contrato. Se han calculado tomando como referencia las tarifas oficiales del operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal en el año 2025, conforme a la disposición adicional primera de la Ley 43/2010. Los precios incluyen todos los costos operativos y administrativos asociados, salvo el IVA, que se consignará como partida independiente en las facturas.
- **Servicios adicionales**. Los precios de los servicios adicionales, aplicables exclusivamente a las cartas certificadas y notificaciones administrativas, son los siguientes:
  - Aviso de Recibo Nacional: 2,20 €.
  - Aviso de Recibo Internacional: 2,15 €.
  - Gestión de Entrega (Notificaciones): 2,28 €.
  - Retorno de la Información de Entrega: 0,78 €.
  - Preparación de Envío con PEE (Custodia 5 años): 0,98 €.

  Estos servicios adicionales deberán incluirse en las propuestas económicas y estarán sujetos al porcentaje de descuento ofertado por la licitadora.

- **Aplicación de precios en prórrogas.** Para las prórrogas se atenderá a los precios oficiales de tarifa del operador designado correspondientes al periodo en que se inicie cada prórroga, que se utilizarán como base para el cálculo de los precios individuales de cada producto, que incorporarán el % de descuento ofertado en la adjudicación, a excepción del coste de Preparación de Envío con PEE que se mantendrá en 0,98 aplicándole el descuento ofertado para este servicio adicional.
- **Volúmenes estimados y desglose por servicios.** Los volúmenes estimados y precios unitarios máximos se especifican en las tablas adjuntas al presente pliego. Estas tablas incluyen:
  - Cartas ordinarias (local y THA, provincial, nacional e internacional).
  - Cartas certificadas y notificaciones administrativas (local y THA, provincial, nacional e internacional).
  - Paquetería estándar.
  - Burofax.
  - Publicidad sin dirección.
  - Franqueo en destino.

Los licitadores deberán presentar sus ofertas económicas basándose en los volúmenes estimados, ajustándose al formato establecido en el Anexo I.I.

El coste real de la adjudicación dependerá tanto de los precios unitarios en que la misma se realice como de los consumos reales que se lleven a cabo durante la vigencia del contrato. Por lo tanto, el importe mencionado no generará ningún derecho económico a favor del adjudicatario, sino que constituye una mera estimación del valor del contrato.

CARTAS ORDINARIAS		
NACIONALES		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
	LOCAL Y THA	
Hasta 20g. Normalizada	0,89	8.587
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	1,03	2.902
Hasta 100g.	1,60	2
Hasta 500g.	3,10	2
Hasta 1kg.	6,25	1
Hasta 2kg.	6,70	1
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
	PROVINCIAL (INTERURBANO 1)	
Hasta 20g. Normalizada	0,89	965
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	1,03	96
Hasta 100g	1,60	1
Hasta 500g	3,10	1
Hasta 1kg	6,25	1
Hasta 2kg	6,70	1
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
	NACIONAL (INTERURBANO 2)	
Hasta 20g. Normalizada	0,89	1.237
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	1,03	644
Hasta 100g	1,60	2
Hasta 500g	3,10	1
Hasta 1kg	6,25	1
Hasta 2kg	6,70	2
▪ INTERURBANO 1: Capitales de provincia, Administraciones y Localidades de más de 50.000 habitantes		
▪ INTERURBANO 2: Resto de localidades		
FRANQUEO en DESTINO		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
Hasta 20g. Normalizada	0,89	1
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	1,03	1
Hasta 100g.	1,60	1
INTERNACIONALES		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
	ZONA 1 – Europa	
Hasta 20g. Normalizada	1,85	1

Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	2,15	1
Hasta 100g.	2,95	1
Hasta 500g.	7,05	1
Hasta 1kg.	13,45	1
Hasta 2kg.	21,35	1
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
	ZONA 2 - Resto Paises	
Hasta 20g. Normalizada	1,95	1
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	2,45	1
Hasta 100g.	4,05	1
Hasta 500g.	10,65	1
Hasta 1kg.	21,75	1
Hasta 2kg.	37,80	1
ZONA 1 - Europa incluido Groenlandia (excluido Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia)		
ZONA 2 - Exc zona 1 y Australia, Canadá, EEUU, Japón, Nueva Zelanda y Rusia		
CARTAS CERTIFICADAS Y NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS		
NACIONALES (NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS)		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
	LOCAL Y THA	
Hasta 20g. Normalizada	5,29	20.000
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	5,43	449
Hasta 100g.	6,00	37
Hasta 500g.	7,50	6
Hasta 1kg.	10,65	1
Hasta 2kg.	11,10	2
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
	PROVINCIAL (INTERURBANO 1)	
Hasta 20g. Normalizada	5,29	491
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	5,43	69
Hasta 100g.	6,00	23
Hasta 500g.	7,50	28
Hasta 1kg.	10,65	1
Hasta 2kg.	11,10	1
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
	NACIONAL (INTERURBANO 2)	
Hasta 20g. Normalizada	5,29	9.889
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	5,43	288

Hasta 100g.	6,00	67
Hasta 500g.	7,50	19
Hasta 1kg.	10,65	1
Hasta 2kg.	11,10	1
INTERNACIONALES (CARTAS CERTIFICADAS)		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
	ZONA 1 – Europa	
Hasta 20g. Normalizada	6,80	4
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	7,10	1
Hasta 100g.	7,90	1
Hasta 500g.	12,00	1
Hasta 1kg.	18,40	1
Hasta 2kg.	26,30	1
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
	ZONA 2 - Resto Paises	
Hasta 20g. Normalizada	6,90	3
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	7,40	1
Hasta 100g.	9,00	10
Hasta 500g.	15,60	3
Hasta 1kg.	26,70	1
Hasta 2kg.	42,75	1
ZONA 1 - Europa incluido Groenlandia (excluido Albania, Armenia, Bosnia, Chipre, Georgia, Malta, Moldavia y Rusia)		
ZONA 2 - Exc zona 1 y Australia, Canadá, EEUU, Japón, Nueva Zelanda y Rusia		
SERVICIOS ADICIONALES de CERTIFICADOS Y NOTIFICACIONES		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
Aviso de Recibo Nacional	2,20	0
Aviso de Recibo Internacional	2,15	28
Gestión de Entrega (Notificaciones)	2,28	30.000
Retorno de la Información de Entrega	0,78	30.000
Preparación de envío con PEE (Custodia 5 años)	0,98	25.000
PAQUETERÍA ESTÁNDAR de Entrega bajo firma a Domicilio		
Zona 1: Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
Hasta 1 Kg.	6,06	1
Más de 1 hasta 2 Kg.	6,39	1
Más de 2 hasta 3 Kg.	6,72	1
Más de 3 hasta 4 Kg.	7,07	1
Más de 4 hasta 5 Kg.	7,30	1

Más de 5 hasta 10 Kg.	9,58	1
Más de 10 hasta 15 Kg.	12,26	1
Kg. Adicional	0,46	1
Zona 2: Envíos a provincias limítrofes		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
Hasta 1 Kg.	6,95	1
Más de 1 hasta 2 Kg.	7,30	1
Más de 2 hasta 3 Kg.	7,64	1
Más de 3 hasta 4 Kg.	7,68	1
Más de 4 hasta 5 Kg.	8,21	1
Más de 5 hasta 10 Kg.	10,51	1
Más de 10 hasta 15 Kg.	13,55	1
Kg. Adicional	0,50	1
Zona 3: Envíos Intra Peninsulares o Andorra		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
Hasta 1 Kg.	7,12	1
Más de 1 hasta 2 Kg.	7,50	1
Más de 2 hasta 3 Kg.	7,86	1
Más de 3 hasta 4 Kg.	8,21	1
Más de 4 hasta 5 Kg.	8,44	1
Más de 5 hasta 10 Kg.	10,84	1
Más de 10 hasta 15 Kg.	13,88	1
Kg. Adicional	0,62	1
PUBLICIDAD SIN DIRECCIÓN		
NACIONAL		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
Hasta 20 grs. Normalizados	0,08	1
Hasta 20 grs. sin normalizar	0,09	1
Hasta 50g.	0,14	1
Hasta 100g.	0,17	1
BUROFAX Nacional		
Impuesto en oficina, con entrega urgente en el domicilio del destinatario:		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
Importe fijo por envío	10,20	1
Importe fijo por cada página	1,00	1
Impuesto a través de plataforma On line:		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
Importe fijo por envío	6,99	1

Importe fijo por cada página	1,00	1
SERVICIOS ADICIONALES BUROFAX		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
Prueba de Entrega Electrónica - PEE (Custodia 5 años)	4,65	2
APARTADO FRANQUEO EN DESTINO		
	Precio máximo (IVA exc)	**Envíos estimados**
Renovación anual	104,30	1