# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

## “Contratación de servicios de impresión, ensobrado y clasificación de las comunicaciones periódicas y masivas de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo”

El presente pliego detalla las condiciones en las que se debe realizar el servicio de impresión, ensobrado, entrega de las comunicaciones en operador postal y clasificación de los acuses de recibo de los envíos postales periódicos y masivos de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo.

La contratación se requiere para cubrir las necesidades de tratamiento de los envíos de comunicaciones de varios servicios de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo. En este sentido la empresa licitadora deberá estar en coordinación con los tres servicios en base a las prescripciones que se detallan a continuación o con aquellos que posteriormente necesiten enviar de forma masiva envíos postales:

### 1.- IMPRESIÓN, MANIPULADO Y ENVÍO DE LAS NOTIFICACIONES DE LA PRESTACIÓN DE GARANTÍA DE INGRESOS Y DE LA PRESTACIÓN COMPLEMENTARIA DE VIVIENDA ORIGINADAS DESDE EL ÁREA DE RENTA DE GARANTÍA DE INGRESOS.

#### OBJETO DEL CONTRATO

Realización y gestión de los envíos postales del área de gestión de la Renta de Garantía de Ingresos de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo – Servicio Vasco de Empleo. El objeto del presente contrato queda desglosado en los siguientes objetivos:

1. Obtención, manipulación y envío de las notificaciones o comunicaciones generadas por el Sistema de Información RGI/PCV a los titulares.

2. Después de los envíos de notificaciones o comunicaciones el organismo prestador del servicio deberá enviar de acuerdo con los requisitos establecidos por Lanbide-Servicio Vasco de Empleo la información de los acuses de recibo correspondientes (entregado, rechazado, y cualquier otra incidencia producida).

#### DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La volumetría de envíos estimados a emitir durante un año es de 660.000 envíos anuales (equivalentes a 55.000 envíos mensuales). Habrá dos tipos de envíos:

- Envíos tipo A : con acuse de recibo mediante Prueba de Entrega Electrónica (PEE). Estimación: 41.000
- Envíos Tipo B: sin acuse de recibo. Estimación: 14.000

Las cantidades estimadas deben tomarse siempre como aproximadas. Las cantidades reales pueden acabar siendo superiores o inferiores debiendo respetar la empresa adjudicataria los precios ofertados unitarios en cualquiera de los dos casos.

Los tipos de cartas a enviar también podrán variar a lo largo del periodo de ejecución del contrato tanto en contenido, como en forma de envío, por lo que a los precios unitarios solicitados en esta licitación se le podrán añadir otros precios unitarios, previo presupuesto aprobado, que se añadirán al contrato mediante el correspondiente modificado.

1. Periodicidad de impresión y depósito en el operador postal:
    a. Los documentos se emitirán con una periodicidad de tres veces por semana.
    b. El depósito en el operador postal deberá realizarse en un máximo de dos días laborables desde la recepción de los ficheros para su impresión.
2. No se contemplan costes de comunicaciones para la empresa adjudicataria ya que los ficheros se depositarán en un servidor sin coste añadido para el proveedor.
3. Los ficheros se recibirán en formato PDF (documentos a emitir) y en formato TXT, CSV o XLSX con los datos de los destinatarios (datos a reflejar en los acuses de recibo en caso necesario). Se recibirá un PDF por cada notificación o comunicación a realizar. Del mismo modo, se recibirá un TXT, CSV o XLSX por cada tipo de envío con los datos de los destinatarios a incluir en los acuses de recibo.
4. El servicio contempla la impresión de documentos y los acuses de recibo a una o doble cara (según proceda) y en b/n.
5. El acabado consistirá en el plegado y ensobrado automático en un sobre formato americano. Cada envío se compondrá según su tipología:
    a. Tipo A1:
        i. Un documento de una o varias páginas en formato A4.
        ii. Sobre formato americano con ventanilla reimpreso a dos tintas con logotipo y marca de PEE, y reverso con motivos de devolución.
    b. Tipo B:
        i. Un documento de una o varias páginas en formato A4.
        ii. Sobre formato americano con ventanilla reimpreso a 1/1 tintas, en anverso con logotipo y everso con motivos de devolución.
6. La clasificación, transporte y entrega de cartas al operador de servicios postales correrá a cargo de la empresa adjudicataria.
7. La compra, suministro, almacenamiento y gestión del stock del papel, sobres y acuses, será responsabilidad de la empresa adjudicataria.
8. Es requisito INDISPENSABLE que la empresa sea Agencia Comercial de Correos u Operador Postal.
9. Además del objeto definido en el punto 1, la empresa adjudicataria deberá realizar la gestión del tratamiento del resultado del envío:

a. Para los envíos tipo A la gestión de los acuses de recibo la realizará el operador de servicios postales a través del sistema SICER (sistema para intercambiar datos de manera electrónica entre Correos[1] y sus clientes, registrando las entregas y devoluciones de las cartas certificadas con acuse de recibo). Para los envíos tipo A no contemplados en este servicio, el organismo prestador del servicio deberá enviar de acuerdo con los requisitos establecidos por Lanbide-Servicio Vasco de Empleo la información del resultado de los envíos.

b. Para los envíos tipo B:

    i. La empresa adjudicataria deberá ser la destinataria de las devoluciones. El servicio de Correos debe remitir las cartas devueltas a una dirección indicada para dicha empresa.

    ii. La empresa adjudicataria facilitará a Lanbide-Servicio Vasco de Empleo información, por los medios informáticos que se determine, sobre todas aquellas cartas devueltas y con los motivos de devolución recogidos por el servicio de Correos y todos aquellos datos que se acuerden con Lanbide-Servicio Vasco de Empleo (fechas de devolución)

**PLAZOS EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

Según la periodicidad indicada en cada uno de los trabajos indicados en el punto 2 (Descripción y condiciones de realización del servicio).

Las empresas que opten a la realización del servicio deberán presentar un programa de trabajo que detalle todas las operaciones que van a realizar.

## 2.- ENSOBRADO, IMPRESIÓN Y ENVÍO DE LAS COMUNICACIONES A DEMANDANTES DE LANBIDE-SERVICIO VASCO DE EMPLEO ORIGINADAS DESDE EL ÁREA DE INSERCIÓN LABORAL.

Los servicios que desarrollar por la entidad adjudicataria del servicio son los siguientes:

- Envío de las Claves para acceder a los servicios de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo en Internet.
- Envío de fichas de datos curriculares a las personas inscritas por primera vez en Lanbide-Servicio Vasco de Empleo en el mes anterior a la realización del envío.
- Envío de Documentos de Alta y Renovación de la Demanda de Empleo (DARDE).
- Envío de cartas de comprobación de disponibilidad para ofertas de empleo gestionadas por Lanbide-Servicio Vasco de Empleo.
- Envío de notificaciones con acuse de recibo y gestión de las devoluciones de dichas notificaciones.
- Envío de comunicaciones: certificados de periodos de inscripción, citas, ofrecimientos de distintos servicios, etc.

**TIPOLOGÍA DE ENVÍOS:**

- Envío de **Claves** de acceso a los servicios prestados por Lanbide-Servicio Vasco de Empleo en Internet.
  - 1.Sobre exterior:
    - Formato complet, tamaño A-4 plegado en tríptico.
    - Tamaño (115x225) con ventanilla:
    - Logotipo, a una tinta, en la parte inferior izquierda del anverso.
    - Indicación de motivos de devolución, a una tinta, en la parte inferior derecha del reverso.
  - 2. Contenido:
    - Impreso a una tinta y a una cara.
  - 3. Periodicidad y cantidad aproximada:
    - Diario: 30 unidades por envío.
- Envío de **Carta de Bienvenida**
  - 1. Sobre exterior:
    - Tamaño (115x225) con ventanilla:
    - Logotipo, a una tinta, en la parte inferior izquierda del anverso.
    - Indicación de motivos de devolución, a una tinta, en la parte inferior derecha del reverso.
  - 2. Carta de acompañamiento:
    - - Hasta dos hojas DIN A4, a una tinta, doble cara
    - - Contenido personalizado, láser variable
  - 3. Periodicidad y cantidad aproximada:
    - - Diario: 100 unidades por envío.

- Envío de Documentos de Alta y Renovación de la Demanda de Empleo (**DARDE**).
  - 1. Sobre exterior:
    - - Tamaño (115x225) con ventanilla.
    - - Logotipo, a una tinta, en la parte inferior izquierda del anverso.
    - - Indicación de motivos de devolución, a una tinta, en la parte inferior derecha del reverso.
  - 2. Contenido:
    - - Hasta dos hojas DIN A4, a una tinta, una a doble cara
    - - Contenido personalizado, láser variable
  - 3. Periodicidad y cantidad aproximada:
    - - Diario: 80 unidades por envío.

- Envío de cartas de **comprobación de disponibilidad** para ofertas de empleo gestionadas por Lanbide-Servicio Vasco de Empleo.
  - 1. Sobre exterior:
    - - Tamaño (115x225) con ventanilla.
    - - Logotipo, a una tinta, en la parte inferior izquierda del anverso.

        - - Indicación de motivos de devolución, a una tinta, en la parte inferior derecha del reverso.
    - 2. Contenido:
        - - Hasta dos hojas DIN A4, a una tinta, una cara
        - - Contenido personalizado, láser variable
    - 3. Periodicidad y cantidad aproximada:
        - - Diario: 300 unidades.

- Envío de notificaciones con acuse de recibo.
    - 1. Sobre exterior:
        - - Tamaño (115x225) con ventanilla.
        - - Logotipo, a una tinta, en la parte inferior izquierda del anverso.
        - - Indicación de motivos de devolución, a una tinta, en la parte inferior derecha del reverso.
    - 2. Formulario de acuse de recibo:
        - - El oficial de correos en cada momento o documento sustitutivo.
        - - Cumplimentado a una tinta y adherido al sobre.
    - 3. Contenido:
        - - Variable, entre una y dos hojas DIN A4, a una tinta, a una o dos caras cada hoja.
        - - Contenido personalizado, láser variable
    - 4. Periodicidad y cantidad aproximada:
        - - Según necesidades.

- **Envío de comunicaciones relacionadas con citas de ofertas de servicios** desde Lanbide-Servicio Vasco de Empleo.
    - 1. Sobre exterior:
        - - Tamaño (115x225) con ventanilla:
        - - Logotipo, a una tinta, en la parte inferior izquierda del anverso.
        - - Indicación de motivos de devolución, a una tinta, en la parte inferior derecha del reverso.
    - 2. Contenido:
        - - Hasta dos hojas DIN A4, a una o dos caras y una tinta.
        - - Personalización láser variable.
    - 3. Periodicidad y cantidad aproximada:
        - - Diario: 15 unidades.

## 3.- ENSOBRADO, IMPRESIÓN Y ENVIO DE LAS COMUNICACIONES A DEMANDANTES DE LANBIDE-SERVICIO VASCO DE EMPLEO ORIGINADAS DESDE EL SERVICIO ECONÓMICO.

**GESTIÓN QUE REALIZAR EN COORDINACIÓN CON EL SERVICIO ECONÓMICO DE LANBIDE-SERVICIO VASCO DE EMPLEO PARA LAS COMUNICACIONES DE EMBARGOS A DEMANDANTES DE RGI.**

**OBJETO DEL PROYECTO**

Realización y gestión de los envíos postales del Servicio Económico de LANBIDE-SERVICIO VASCO DE EMPLEO. El objeto del presente contrato queda desglosado en los siguientes objetivos:

Obtención, manipulación y envío de los envíos generados.

Después de los envíos postales, el organismo prestador del servicio deberá enviar de acuerdo con los requisitos establecidos por LANBIDE-SERVICIO VASCO DE EMPLEO la información de los acuses de recibo y devoluciones correspondientes (entregado, rechazado, y cualquier otra incidencia producida). Así mismo deberá realizar la gestión del acuse de recibo en base a las indicaciones detalladas en el pliego.

**PRESCRIPCIONES TECNICAS DEL CONTRATO**

1. Los documentos se emitirán con una periodicidad mensual. La volumetría de envíos estimados a emitir inicialmente es de 100 envíos mensuales. Se trata de envíos sin acuse de recibo:

   Las cantidades estimadas deben tomarse siempre como aproximadas. Las cantidades reales pueden acabar siendo superiores o inferiores debiendo respetar la empresa adjudicataria los precios ofertados unitarios en cualquiera de los dos casos.

Los tipos de cartas a enviar también podrán variar a lo largo del periodo de ejecución del contrato tanto en contenido, como en forma de envío, por lo que a los precios unitarios solicitados en esta licitación se le podrán añadir otros precios unitarios, previo presupuesto aprobado, que se añadirán al contrato mediante el correspondiente modificado.

2. No se contemplan costes de comunicaciones para la empresa adjudicataria ya que los ficheros se depositarán en un servidor sin coste añadido para el proveedor.
3. Los ficheros se recibirán en formato PDF (documentos a emitir), en formato TXT y/o Excel protegido con los datos de los destinatarios (datos a reflejar en los acuses de recibo). Se recibirá un PDF por cada ciclo mensual que contendrá todos los documentos a imprimir. Del mismo modo, se recibirá un TXT por cada ciclo mensual con los datos de los destinatarios a incluir en los acuses de recibo.
4. El servicio contempla la impresión de documentos y los acuses de recibo a una o doble cara (según proceda) y en b/n.
5. El acabado para cada tipo de envío será de la siguiente manera:
   - Plegado y ensobrado automático de un elemento en un sobre de 115 X 225 mm con ventana. Cada envío se compondrá de:
     - Un DOCUMENTO DE OFICIO compuesto de 1 hoja A4 o varias hojas cuando el destinatario sea el mismo (Juzgados, Administraciones…). En ocasiones el contenido de cada envío podrá ser de varias hojas cuando el destinatario sea el mismo generalmente Juzgado o

Administración pública. Cuando el plegado de cartas cuyo destinatario sea el mismo supere las 5 hojas y dado que no caben correctamente en un sobre de la dimensión indicada (115 X 225), se introducirán sin plegar en un sobre de 260 X 229 mm. La impresión se realizará en tecnología digital en hoja suelta, con papel de 80grs en b/n a doble cara.

- Sobre tamaño 115x225 mm con ventanilla, 80gr. preimpreso a 1/1 tintas, en anverso con logotipo y reverso con motivos de devolución.

6. El servicio contempla el manipulado de los acuses de recibo.
7. La clasificación, transporte y entrega de cartas a Correos correrá a cargo de la empresa adjudicataria.
8. Después de los envíos con acuse de recibo, el organismo prestador del servicio deberá enviar de acuerdo con los requisitos establecidos por LANBIDE-SERVICIO VASCO DE EMPLEO, la información de los acuses correspondientes (entregado, rechazado, y cualquier otra incidencia producida).
9. La compra, suministro, almacenamiento y gestión del stock del papel, sobres y acuses, será responsabilidad de la empresa adjudicataria.
10. Es requisito INDISPENSABLE que la empresa sea Agencia Comercial de Correos u Operador Postal.

**OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD**

Tratamiento de las devoluciones:

Además, del objeto definido en el apartado anterior, la empresa adjudicataria deberá realizar la gestión del tratamiento de las devoluciones de cartas sin acuse de recibo conforme a las indicaciones de Lanbide-Servicio Vasco de Empleo:

- La empresa adjudicataria deberá ser la destinataria de las devoluciones. El servicio de Correos debe remitir las cartas devueltas a una dirección indicada para dicha empresa.
- La empresa adjudicataria facilitará a Lanbide-Servicio Vasco de Empleo información, por los medios informáticos que se determina, sobre todas aquellas cartas no certificadas devueltas y con los motivos de devolución recogidos por el servicio de Correos y todos aquellos datos que se acuerden con Lanbide-Servicio Vasco de Empleo (fechas de devolución)

De inicio el tratamiento de las devoluciones se realizará de la siguiente manera:

- El tratamiento se realizará sobre el total de devoluciones de cada envío.
- Se recibirán todas las devoluciones en las instalaciones de la empresa adjudicataria.
- Se clasificarán las devoluciones en base al motivo de devolución indicado.
- Se entregará en soporte electrónico la información detallada de cada carta devuelta indicando para cada una la siguiente información como mínimo: persona destinataria, fecha de envío, fecha de devolución y motivo. En caso de ser necesaria otra información, se indicará en el momento de emitir las notificaciones.

- Se entregarán los acuses de recibo físicos ordenados y con un índice asociado que permita la localización de cada uno de ellos.
- Se entregarán las cartas devueltas ordenadas y con un índice asociado que permita la localización de cada una de ellas.
- Debe garantizarse que la realización de estas obligaciones tiene validez legal.