Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES DE NOTIFICACIONES, CERTIFICADOS Y SERVICIOS ESPECIALES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Administrazioa Modernizatzeko Saila
Idazkaritza Teknikoaren Zerbitzua

Departamento de Modernización de la Administración
Servicio de Secretaría Técnica

Teodoro Dublang margolaria,25 – 3garren solairu
Pintor Teodoro Dublang, 25 – 3ª planta
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 16 14 13
Fax: 945 16 16 00
contratacion.ti@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO ____ 3
2. LEGISLACIÓN APLICABLE ____ 3
3. RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES ____ 3
4. SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO ____ 4
4.1. CARTAS CERTIFICADAS CON DESTINO INTERNACIONAL ____ 5
4.2. NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS ____ 5
4.3. FRANQUEO EN DESTINO ____ 6
4.4. SERVICIOS DE FAX DE VALOR FEHACIENTE ____ 6
5. FEHACIENCIA DE LAS NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS ____ 7
6. GESTIÓN DE LOS ENVÍOS ENTRE EL AYUNTAMIENTO Y LA ADJUDICATARIA ____ 7
6.1. TÉRMINOS GENERALES ____ 7
6.2. LUGAR Y HORARIO DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS ____ 8
6.3. LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS ____ 8
6.4. PLAZOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN ____ 9
6.5. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA GESTIÓN DE LOS ENVÍOS ____ 9
6.6. SERVICIO DE SOPORTE A LOS TÉCNICOS MUNICIPALES ____ 11
6.7. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ____ 11
6.8. CUSTODIA Y DESTRUCCIÓN DE LAS NOTIFICACIONES NO ENTREGADAS ____ 12
10. EQUIPO DE TRABAJO ____ 15
11. OTRAS CONDICIONES ____ 16
12. ANEXO DE PLANTILLA ECONÓNICA DETALLADA ____ 18
13. FACTURACIÓN ____ 19
14. PRESENTACIÓN DE OFERTAS ____ 19
15. REPERCUSIÓN DE PERJUICIOS ECONÓMICOS ____ 20
16. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES ____ 20
17. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCION DE DATOS ____ 21

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas para la prestación de los servicios postales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz correspondientes a certificados, notificaciones y servicios especiales a lo largo del periodo de cobertura del contrato.

Las condiciones del contrato podrán hacerse extensivas a los Organismos Autónomos y Empresas Municipales, quienes para ello solicitarán su adhesión al mismo y formalizarán el correspondiente contrato con el adjudicatario.

2. LEGISLACIÓN APLICABLE

Mientras no se produzcan modificaciones legislativas que afecten a las condiciones o prescripciones del presente contrato, la prestación de los servicios postales se ajustará a las particularidades previstas en el presente pliego de prescripciones técnicas, a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de contratación y además a:

- La Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal y el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, en tanto no se oponga, contradiga o resulte incompatible con lo dispuesto en la Ley 43/2010.

- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

- La Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

3. RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES

Las empresas licitadoras para la prestación de los servicios postales requeridos en la presente contratación se atendrán al régimen general de prestación de los servicios postales determinado en el Título IV de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, de servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal. De este modo deberán disponer de:

- Autorización Administrativa Singular para la prestación de los servicios postales incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal.

- Una declaración responsable presentada ante la Comisión Nacional del Sector Postal, en los términos previstos en el Capítulo II del Título IV de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, de servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, para la prestación de servicios postales no comprendidos en el ámbito del Servicio Postal Universal. En concreto se precisará la declaración responsable presentada ante la Comisión Nacional del Sector Postal, según el modelo aprobado por la Orden FOM/993/2017, de 2 de octubre, por la que se aprueba el modelo de declaración responsable, que habilita para la prestación de servicios postales no

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

incluidos en el ámbito del servicio postal universal (BOE nº 250, del 17 de octubre de 2017) o disposición posterior que la sustituya.

- Certificación actualizada de la inscripción en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, dependiente de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, respecto de su situación administrativa, renovación anual de la misma, altas, bajas y variaciones.

Las anteriores Certificaciones serán requisito obligatorio para concurrir a la licitación, salvo que se trate del operador designado por el Estado para la prestación del Servicio Postal Universal, de conformidad con la Disposición Adicional Primera de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, de servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

4. SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO

Se consideran prestaciones incluidas en el ámbito del contrato la recogida, admisión, clasificación (incluidos pesos y destinos), tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de los envíos postales generados por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, conforme a lo que se especifica en el presente pliego.

Asimismo, serán objeto del contrato todas las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega a la persona destinataria.

Los servicios postales demandados por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en el presente contrato son los siguientes:

- Cartas certificadas con destino internacional.
- Notificaciones administrativas con constancia fehaciente de su recepción.
- Franqueo en destino.
- Servicio de fax de valor fehaciente.

La descripción de los envíos y servicios postales es la que se contempla en el Título I, Capítulo III del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, aprobado por Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril.

En cualquier caso, en los siguientes apartados se concretan las características funcionales de los servicios postales objeto del contrato.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se reserva el derecho de realizar alguno de estos envíos mediante sus propios recursos, así como la posibilidad de realizar actuaciones específicas mediante contratación puntual.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

4.1. CARTAS CERTIFICADAS CON DESTINO INTERNACIONAL

Serán objeto de este servicio la distribución y entrega a domicilio de cartas certificadas de hasta 2 kilogramos de peso, con destino **internacional**.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario o de cualquier persona mayor de 14 años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. Contra entrega del envío se retirará un aviso de recibo firmado por el destinatario o la persona presente en el domicilio que recoge la entrega, con constancia del nombre y apellidos. Así mismo, deberá constar la fecha de la entrega y la identificación del empleado/a del operador postal que realiza la entrega. Dicho aviso deberá ser devuelto a las dependencias municipales.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada, en el que constará el número de envío completo, el número de teléfono de información a las personas destinatarias y el aviso con la posibilidad de que, dentro de los **7 días naturales** siguientes, pueda recoger dicho envío en las instalaciones determinadas por el adjudicatario.

4.2. NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS

Serán objeto de este servicio la distribución y entrega a domicilio de notificaciones administrativas de hasta 2 kilogramos de peso, con destinos local y nacional.

La práctica de las notificaciones administrativas deberá realizarse con constancia fehaciente de su distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega.

Para ello, las notificaciones administrativas deberán realizarse según las exigencias de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; según lo dispuesto en la Norma Foral 6/2005, de 28 de febrero, General Tributaria del Territorio Histórico de Álava; así como los artículos 40 y siguientes del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril.

Las notificaciones se entregarán en la dirección indicada en el envío personalmente al destinatario de las mismas, quien dejará constancia de la recepción mediante la firma del justificante de entrega.

En caso de ausencia del destinatario, podrá hacerse cargo de la notificación cualquier persona mayor de 14 años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad, siempre que en el justificante de entrega se recojan su nombre y apellidos, así como su firma.

Cuando se trate de notificaciones destinadas a personas jurídicas, en el justificante de entrega se hará constar el nombre, apellidos y DNI de la persona que firma, así como el carácter legal de su representación o relación y el sello de la entidad.

En todo caso, en el justificante de entrega de la notificación se hará constar la fecha y la hora exacta de la entrega.

En el supuesto de que en el primer intento no hubiera sido posible efectuar la notificación, deberá realizarse un segundo intento dentro de los 3 días siguientes. Si el primer intento de notificación se hubiera realizado antes de las 15:00 horas, el segundo intento deberá realizarse después de las 15:00 horas y viceversa, dejando, en todo caso, al menos un margen de diferencia de tres horas entre los horarios de ambos intentos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

Cuando no se haya podido practicar la notificación tras los dos intentos, se hará constar la fecha y hora de los mismos en el aviso de recibo y se dejará un aviso de llegada en el buzón domiciliario de la persona destinataria (tal como impone el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril), informando sobre la permanencia del envío y la identidad del Ayuntamiento remitente, en la oficina de la adjudicataria más próxima al domicilio de la persona destinataria, durante **7 días naturales**, con el fin de que pueda pasar a retirarlo. Las dependencias del adjudicatario deben asegurar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos, así como la proximidad a sus domicilios garantizando la apertura de las mismas en horario de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.

En los casos en que la notificación sea rehusada o rechazada por la persona interesada o por su representante legal, se cumplimentará el aviso de recibo en este sentido, que recogerá los datos pertinentes, y se enviará al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Las notificaciones no entregadas o rechazadas serán custodiadas por la empresa adjudicataria cumpliendo con los requisitos que se describen más adelante en el apartado CUSTODIA Y DESTRUCCIÓN DE LAS NOTIFICACIONES NO ENTREGADAS.

Si la normativa de procedimiento administrativo reguladora de la práctica de las notificaciones sufriera cambios en sus prescripciones, la empresa adjudicataria deberá adaptarse a las nuevas obligaciones legales. Así mismo, serán de obligado cumplimiento para el adjudicatario, las instrucciones que establezca el Ayuntamiento, ya sean complementarias, de aclaración, adición, rectificación o subsanación de las normas contenidas en este pliego para la práctica de las notificaciones.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá solicitar al adjudicatario un certificado con validez jurídica, que deberá emitirse en el plazo de **3 días laborables** a partir de su petición, en el que consten todas las circunstancias relevantes de la práctica de la notificación. Si el adjudicatario no tuviese encomendada la prestación del servicio postal universal, con los efectos de fehaciencia atribuidos por la normativa de aplicación, al certificado deberán acompañarse los documentos o elementos de prueba admitidos en derecho que acrediten el resultado de la notificación.

4.3. FRANQUEO EN DESTINO

Serán objeto de este servicio, por un lado, la distribución y entrega de cartas ordinarias en un apartado postal específico de franqueo en destino, de hasta 2 kilogramos de peso, sin coste para el emisor y con origen local, nacional o internacional. Por otro lado, el servicio también dará cobertura a la entrega en dependencias municipales por parte de la empresa adjudicataria de las comunicaciones recibidas en ese apartado postal.

El servicio incluirá todos los costes asociados tanto a las cartas como al apartado postal de franqueo en destino.

4.4. SERVICIOS DE FAX DE VALOR FEHACIENTE

La solicitud y admisión de estos servicios se podrá realizar por medios telemáticos, a través de la página web de la adjudicataria o en las oficinas de la misma. Puede incorporar Acuse de Recibo, Aviso de Servicio y Copia Certificada, para proporcionar una copia autentificada del contenido del documento enviado.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

Estos servicios se realizarán a demanda del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

5. FEHACIENCIA DE LAS NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS

La práctica de las notificaciones administrativas deberá realizarse con fehaciencia de su distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega. Para el resto de empresas licitadoras distintas al operador designado para la prestación del servicio postal universal, se exige disponer de un sistema de constancia que supla la falta de fehaciencia que se presupone al operador designado para la prestación del servicio postal universal; sistema que garantice la constancia, por cualquiera de los medios admitidos en derecho, de la distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega de las notificaciones administrativas, mediante elementos de prueba ajenos a la documentación unilateral de la empresa o al testimonio de sus empleados/as.

Las empresas licitadoras, en su propuesta técnica, deberán detallar exhaustivamente el procedimiento de notificación de los actos y resoluciones administrativas en los supuestos de entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega.

6. GESTIÓN DE LOS ENVÍOS ENTRE EL AYUNTAMIENTO Y LA ADJUDICATARIA

6.1. TÉRMINOS GENERALES

Con carácter general, el adjudicatario recogerá diariamente en el lugar que se especifique, la remesa con los lotes generados por el Ayuntamiento y la trasladará a sus locales. La remesa irá acompañada de un justificante elaborado por el encargado municipal de la correspondencia en el que constará, únicamente, el número y tipo de envíos.

Los envíos serán entregados a la empresa adjudicataria, en envases que le serán previamente proporcionados por ésta.

La totalidad de los envíos que el adjudicatario recoja deberán ser tratados en el mismo día en que se efectúe la recogida. Se entiende por tratamiento el conjunto de las operaciones postales realizadas con la remesa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, destinadas a preparar los envíos para darles curso incluyendo, entre otras, la clasificación por pesos y destinos. Para ello, la oficina de admisión de envíos postales deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar admisiones masivas.

Una vez comprobados y validados los datos de cada remesa, el adjudicatario dará su conformidad o manifestará las discrepancias utilizando las funciones correspondientes de la herramienta municipal de gestión de la correspondencia y entregará un albarán en formato electrónico en el que conste la clasificación que ha efectuado para cada tipo de envíos en función de su tramo de peso y destino.

Por otra parte, el adjudicatario recibirá el fichero diario con los envíos que han de entregarse bajo firma del destinatario.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

Una vez finalizados los trabajos de preparación, el adjudicatario entregará los envíos a sus destinatarios, introduciendo, cuando proceda, las correspondientes incidencias de entrega en la herramienta municipal de gestión de la correspondencia.

Para los casos de entrega bajo firma del destinatario, la empresa adjudicataria utilizará PDAs, tabletas u otros dispositivos electrónicos de recogida digital de información para recoger la firma de los interesados. Posteriormente, formateará los ficheros con la correspondiente evidencia electrónica de entrega y los dejará disponibles en un plazo máximo de 30 días desde la admisión del envío para que puedan ser accedidos desde el Ayuntamiento a través de la conexión segura.

Si entre la recogida y el curso de las notificaciones administrativas, el adjudicatario tiene constancia del deterioro o extravío de alguno de los envíos incluidos en la remesa, deberá notificarlo al Ayuntamiento en el plazo máximo de cinco días hábiles para su reposición.

La empresa adjudicataria deberá poner en conocimiento del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz cualquier situación de conflicto o circunstancia que pudiera afectar al servicio en el momento en que tenga constancia de la misma. Asimismo, deberá comunicar en el plazo máximo de dos días hábiles las incidencias detectadas que deban ser solucionadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. No se aceptarán como justificación de incumplimiento de los pliegos del presente contrato por parte del adjudicatario, los incidentes no comunicados en tiempo y forma.

6.2. LUGAR Y HORARIO DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS

La empresa adjudicataria debe recoger los envíos postales en la estafeta situada en el sótano de las Oficinas Técnicas de San Martín, en la calle Pintor Teodoro Dublang número 25, de 12:00 a 13:00 horas en los días en los que la estafeta permanezca abierta. El Ayuntamiento facilitará a la empresa o empresas adjudicatarias un calendario con los días laborables de la estafeta. El acceso deberá realizarse a través de la entrada de garajes sita en la calle Pintor Ignacio Díaz Ruiz de Olano. Adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá pasar a recoger la correspondencia por cualquier otra dependencia municipal cuando así se lo comunique el Ayuntamiento con antelación suficiente (como mínimo, el día anterior a la recogida).

Tanto los puntos como el horario de recogida pueden estar sujetos a cambios en función de las necesidades del Ayuntamiento. En todos los casos, la recogida se efectuará en oficinas municipales y dentro del horario laboral de dichas oficinas y se comunicará a la empresa adjudicataria con antelación.

El coste del servicio de recogida estará incluido en el precio ofertado para los distintos envíos.

6.3. LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS

La adjudicataria entregará los envíos postales en la dirección postal consignada en los mismos por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Se entiende por dirección, a efectos postales, la identificación de las personas destinatarias por su nombre y apellidos, si son personas físicas, o por su denominación o razón social, si se trata de personas jurídicas, así como las señas de un domicilio.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

En el caso de los envíos recepcionados en los apartados postales del Ayuntamiento, la empresa adjudicataria hará la entrega en los lugares y en el horario indicados en el apartado LUGAR y HORARIO DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS.

6.4. PLAZOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN

Se entiende por plazo de entrega al que transcurre desde la retirada del envío de las dependencias del Ayuntamiento hasta la entrega en el destinatario. Los plazos máximos de entrega serán los siguientes.

Tipo de envío postal	Destino	Plazo máximo
Carta certificada internacional	Europa	4 días hábiles
	Resto de países	10 días hábiles
Notificaciones administrativas	Local	2 días hábiles (1ª entrega)
	Nacional	4 días hábiles (1ª entrega)

6.5. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA GESTIÓN DE LOS ENVÍOS

La empresa o empresas adjudicatarias utilizarán para la gestión de los servicios postales municipales con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz las siguientes herramientas informáticas:

- Herramienta municipal de gestión de la correspondencia.
- Intercambio de ficheros en los envíos con firma del destinatario.
- Herramienta web de la empresa adjudicataria.

HERRAMIENTA MUNICIPAL DE GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

La herramienta municipal de gestión de la correspondencia del Ayuntamiento permite gestionar el ciclo de vida de los envíos municipales, desde la generación por parte de los departamentos a la devolución de los informes de entrega por parte del operador de los servicios postales. La herramienta se utiliza para la gestión de las remesas de todos los tipos de envíos que forman parte del presente contrato. La empresa adjudicataria, como operador de los servicios postales, participará en parte de las funcionalidades de esta herramienta.

La herramienta municipal de gestión de la correspondencia es accesible a través de una conexión VPN SSL. La empresa adjudicataria accederá a la VPN SSL desde un puesto de trabajo propio que cuente con navegador web y conexión a Internet. La empresa adjudicataria garantizará que el puesto de trabajo desde el que se realiza la conexión tiene instaladas las últimas versiones del sistema operativo y de sus actualizaciones y que cuenta con herramientas y configuración de seguridad contra ciberamenazas adecuadas. Se darán de alta uno o varios usuarios en la herramienta municipal de gestión de la correspondencia que podrá utilizar la empresa adjudicataria.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

Desde el Ayuntamiento se dará la formación adecuada en la herramienta a los técnicos de la empresa adjudicataria.

INTERCAMBIO DE FICHEROS EN LOS ENVÍOS BAJO FIRMA DEL DESTINATARIO

El intercambio de ficheros se utilizará únicamente en aquellos envíos que se entregan bajo firma del destinatario, como ocurre, por ejemplo, con las notificaciones o las cartas certificadas internacionales.

Por un lado, desde el Ayuntamiento se enviará diariamente a la adjudicataria un fichero en el que se recogerán todos aquellos envíos con entrega bajo firma. Por otro lado, la empresa adjudicataria enviará diariamente al Ayuntamiento los justificantes electrónicos de entrega con la información del evento final y/o los intentos de entrega para el envío mediante un fichero en formato xml, con sellado de tiempo y firmado digitalmente con un certificado cualificado que garantice la autenticidad e integridad del documento. El fichero incluirá la imagen de la firma digital asociada al envío (en caso de ser entregado correctamente) y, además de los técnicos, contendrá metadatos relativos al número del envío, destinatario, código de resultado final, fecha y hora de entrega o, en su caso, fecha y hora de los intentos realizados. Asimismo, deberá incluir un código seguro de verificación (CSV). Ambos ficheros seguirán los formatos del sistema SICER.

En el caso del fichero que se envía desde el Ayuntamiento a la adjudicataria, el intercambio se realizará mediante la herramienta EDITRAN. La empresa adjudicataria debe asegurar de que dispone de dicha herramienta para poder recibir los envíos. Además, se debe asegurar que la conexión EDITRAN entre el Ayuntamiento y la adjudicataria se realiza a través de una conexión segura. Si la conexión se realiza a través de Internet, se establecerá un túnel VPN IPSEC de tipo LAN to LAN entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria. En este caso, la empresa adjudicataria deberá contar con un terminador de túneles que permita establecer la VPN con el terminador de túneles del Ayuntamiento. Si la empresa adjudicataria tiene acceso a la red SARA de la administración, se admite configurar una conexión a través de esta red entre el Ayuntamiento y la adjudicataria para el envío del archivo EDITRAN.

Para el caso del fichero que la adjudicataria envía al Ayuntamiento con los justificantes electrónicos, el Ayuntamiento admite el intercambio mediante una herramienta segura de envío de ficheros como puede ser SFTP o SCP. En todos los casos corresponderá a la adjudicataria configurar un servidor SFTP o SCP al cuál se conecte el Ayuntamiento para obtener el fichero. La conexión estará siempre encriptada y se valorará la opción de establecer una VPN IPSEC entre el Ayuntamiento y la adjudicataria en los términos descritos en el apartado anterior.

HERRAMIENTA WEB DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria deberá disponer de una página Web o, en su defecto, proporcionar una herramienta informática que permita:

- Facilitar a través de Internet la gestión de envíos certificados facilitando su seguimiento y control.

- Remitir online documentos que necesiten ser enviados con carácter urgente y entrega registrada (bajo firma) como, por ejemplo, fax de valor fehaciente.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

- Control de los datos de consumo y de la facturación de los servicios prestados.

- Poder cotejar o comprobar en el tiempo (al menos 5 años) que cada prueba de entrega electrónica facilitada por la adjudicataria tenga asociado un código seguro de verificación (CSV) que permita cotejar la misma con el documento original y, a su vez, que esté firmada digitalmente con un certificado reconocido que garantice la autenticidad e integridad del documento.

- Permitir a las personas destinatarias o autoridades judiciales, mediante acceso libre público o sin tener que darse de alta como usuario hacer el seguimiento de los envíos certificados, notificaciones, burofax, paquetería, etc.

6.6. SERVICIO DE SOPORTE A LOS TÉCNICOS MUNICIPALES

Las empresas licitadores deberán contar con un servicio de soporte a los técnicos municipales para consultas, reclamaciones o incidentes relacionados con los envíos realizados. Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Las empresas licitadoras deberán aportar en sus propuestas el procedimiento detallado para la gestión de consultas, reclamaciones e incidentes, desde la comunicación de los mismos por parte de los técnicos municipales, a la consulta para su seguimiento y hasta su cierre.

- Las empresas licitadoras describirán en sus propuestas los distintos canales con los que cuentan para la comunicación y el seguimiento de las consultas o incidentes.

- Las empresas licitadoras deberán indicar en sus propuestas los recursos de los que dispone para poder atender consultas, reclamaciones e incidentes, así como las herramientas de apoyo con las que cuenta.

- Cualquier acción realizada en el marco de la gestión de las consultas, reclamaciones o incidentes deberá quedar debidamente documentada y registrada.

- El horario del servicio de soporte será, al menos, de lunes a viernes y de 7:30 a 15:00.

- El tiempo máximo para la resolución de consultas, reclamaciones o incidentes no superará 3 días laborales desde que son comunicadas a la empresa adjudicataria.

Las empresas licitadores describirán en sus propuestas este servicio de soporte para consultas, reclamaciones o incidentes.

6.7. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Las empresas licitadores deberán contar con un servicio de atención al cliente que incluya teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Las empresas licitadores describirán en sus propuestas este servicio de atención al cliente.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

6.8. CUSTODIA Y DESTRUCCIÓN DE LAS NOTIFICACIONES NO ENTREGADAS

La adjudicataria ofrecerá un servicio de clasificación de los envíos y notificaciones devueltos, custodia de los mismos durante cinco años a partir de su depósito y entrega al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en caso de que se solicite. La empresa adjudicataria deberá comunicar al Ayuntamiento el conjunto de medidas que adoptará para garantizar la confidencialidad y la integridad de las notificaciones custodiadas, que deberán ser adecuadas para proteger los datos de carácter personal que incluyen de los posibles riesgos y, como tal, deberán ser aprobadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. En caso de que el Ayuntamiento estime insuficientes las medidas, la empresa adjudicataria deberá adoptar medidas adicionales hasta conseguir la aprobación municipal.

Una vez transcurrido este tiempo, la empresa adjudicataria procederá a la destrucción de la documentación objeto de custodia. Los datos contenidos en las notificaciones en papel se corresponden con un nivel P-3 de la norma DIN 66399 para la destrucción documental y se debe emplear una destructora de papel certificada para destruir papeles de este nivel. Correrá por cuenta de la empresa disponer de los medios adecuados o contratar los servicios de una empresa adecuada.

Se habilitarán los procedimientos necesarios entre la adjudicataria y el Ayuntamiento para gestionar, entre otros, la devolución puntual de una notificación o la destrucción de las notificaciones para las que se haya completado el periodo de custodia de 5 años.

A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria entregará las notificaciones custodiadas que no hayan sido destruidas donde indiquen los técnicos municipales sin coste adicional para el Ayuntamiento. Estas notificaciones se entregarán en lotes en función del año en el que tienen que ser destruidas.

7. LANZAMIENTO Y PUESTA EN MARCHA

El objetivo de estos trabajos es desplegar y poner en marcha los servicios postales incluidos en la propuesta de la empresa adjudicataria. Se tendrán en cuenta, al menos, las siguientes consideraciones:

- Se verificarán y aprobarán los procedimientos para la gestión de los distintos tipos de envíos postales.
- Se verificarán y aprobarán los procedimientos para la custodia y destrucción de las notificaciones no entregadas.
- Se verificarán y aprobarán los procedimientos para la gestión de consultas, reclamaciones o incidentes relacionados con los envíos postales.
- Se verificarán y aprobarán los procedimientos para el seguimiento y control de los envíos postales.
- Se desplegarán y/o configurarán las herramientas informáticas de soporte a la gestión de los envíos postales.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

- Se realizarán las formaciones necesarias para que todos los participantes en el servicio conozcan los procedimientos y las herramientas informáticas de soporte.

En ningún caso, la duración total de estos trabajos puede exceder de **1 mes** desde la firma del contrato por razones directamente achacables a la empresa adjudicataria.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El objetivo de estos trabajos es realizar las tareas de seguimiento y control de los servicios postales contratados de forma que puedan detectarse posibles desviaciones y ponerles solución. Las tareas de seguimiento y control se van a articular en torno a 3 elementos:

- Indicadores de control.
- Informes de estado.
- Reuniones de seguimiento.

INDICADORES DE CONTROL

Los indicadores de control permitirán medir el grado de cumplimiento de las distintas partes del contrato. Se definen como variables que deberán ser actualizadas mensualmente. Corresponde a la empresa adjudicataria la actualización de los indicadores.

Durante la fase de lanzamiento y puesta en marcha se determinarán entre la empresa adjudicataria y los técnicos municipales los indicadores de control que serán utilizados para el seguimiento y control del proyecto. En cualquier caso, se tendrán en consideración los siguientes indicadores:

GESTIÓN DE LOS ENVÍOS:

Se definirán, al menos, los siguientes indicadores:

- Número de envíos clasificados por tipo (cartas certificadas con destino internacional, notificaciones…).
- Porcentaje de envíos, clasificados por tipo (cartas certificadas con destino internacional, notificaciones…), que superan el plazo máximo de entrega.
- Porcentaje de envíos, clasificados por tipo (cartas certificadas con destino internacional, notificaciones…), que han tenido algún tipo de problema.
- Relación, en porcentaje, de los distintos estados en los que han terminado las cartas certificadas con destino internacional (entregada, rechazada, intento de entrega, incidencia…).
- Relación, en porcentaje, de los distintos estados en los que han terminado las notificaciones (entregada en primer intento, entregada en segundo intento, recogida de la oficina postal tras segundo intento, rechazada, incidencia…).

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

- Relación, en porcentaje, de los distintos estados en los que han terminado los envíos con franqueo en destino (comunicación devuelta, incidencia…).

- Relación, en porcentaje, de los distintos estados correspondientes a los faxes de valor fehaciente enviados.

- Número de notificaciones no entregadas custodiadas en las instalaciones de la empresa adjudicataria.

- Número de notificaciones no entregadas destruidas en el mes por la empresa adjudicataria.

SERVICIO DE SOPORTE:

Se definirán, al menos, los siguientes indicadores:

- Número de consultas, reclamaciones e incidentes abiertos en el servicio de soporte a los técnicos municipales.

- Número de casos abiertos en el servicio de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

- Porcentaje de consultas, reclamaciones e incidentes del servicio de soporte a los técnicos municipales que superan el tiempo máximo de resolución.

INFORMES DE ESTADO

Los informes de estado permitirán visualizar una fotografía del estado de los distintos servicios y trabajos que forman parte del contrato. Se enviarán tres tipos de informe:

- Informe mensual: darán información sobre el valor de los indicadores de control en el mes en curso.

- Informe trimestral: darán una foto más completa de la situación del proyecto en el trimestre.

- Informe anual: hará balance de la evolución del contrato en el último año.

Durante la fase de lanzamiento y puesta en marcha se determinarán entre la empresa adjudicataria y los técnicos municipales el contenido. En cualquier caso, se tendrán en consideración las siguientes indicaciones:

- Desde el Ayuntamiento podría solicitarse segmentar los informes para diferentes áreas municipales que hacen uso de los servicios municipales.

- Los informes trimestrales y anuales incluirán apartados correspondientes a la facturación del período.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	14/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Se celebrarán reuniones de seguimiento ente el interlocutor global del proyecto para el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y el interlocutor de la empresa adjudicataria una vez al año de manera ordinaria y siempre que una de las partes lo solicite de manera extraordinaria. El objetivo de las reuniones es analizar el estado del contrato y tomar las decisiones que sean pertinentes en caso de que se quiera realizar alguna corrección.

9. SERVICIOS A LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

Previamente a la finalización del contrato, los técnicos municipales y los técnicos de la empresa adjudicataria planificarán las acciones necesarias para llevar a cabo un cierre ordenado del contrato.

La finalización del contrato conllevará la aprobación de un nuevo contrato de servicios postales. Los servicios del nuevo contrato tendrán también una fase de lanzamiento y puesta en marcha durante la cuál podrían no estar todavía disponibles.

La empresa adjudicataria se comprometerá a mantener los servicios en las mismas condiciones más allá de la finalización del contrato y hasta que los servicios asociados con el nuevo contrato hayan superado la fase de lanzamiento y puesta en marcha. Este periodo **nunca será mayor de 1 mes**.

10. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá designar un responsable del contrato que será el interlocutor principal para el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. No obstante, las empresas licitadoras podrán incluir en sus propuestas interlocutores adicionales que se encarguen de las tareas operativas diarias del contrato.

A su vez, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz identificará al responsable del contrato como interlocutor principal con la empresa adjudicataria, así como a uno o varios interlocutores operativos para las tareas diarias del contrato.

Las empresas adjudicatarias describirán en sus propuestas el equipo de trabajo con el que cuentan para realizar los distintos servicios que forman parte del contrato, entre otros:

- La gestión de los envíos.
- La gestión del servicio de atención al cliente a los destinatarios de los envíos municipales.
- La gestión del servicio de soporte a los técnicos municipales.
- El seguimiento y control del servicio.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	15/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

11.OTRAS CONDICIONES

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 al cumplimiento de plazos.

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

RED DE OFICINAS

Al objeto de dar un adecuado servicio al ciudadano en la recepción de los envíos postales, en especial de las notificaciones administrativas que se encuentren en dependencias del adjudicatario por no haber sido posible su entrega o notificación en el domicilio del interesado, la adjudicataria deberá facilitar a los ciudadanos una red de oficinas a pie de calle en número suficiente, con el fin de garantizar las necesidades postales de los mismos en este municipio, en los municipios existentes en el Territorio Histórico de Álava, en el resto de la Comunidad Autónoma Vasca y en el territorio nacional.

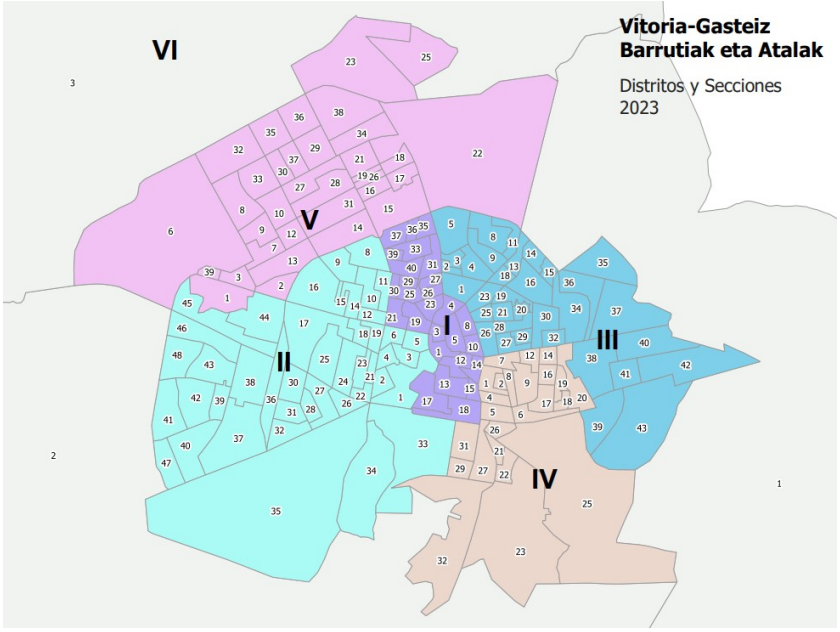
A estos efectos, deberá disponer de:

- 3 oficinas abiertas al público en el municipio de Vitoria-Gasteiz que estén en uno de los distritos I a V de la siguiente figura y cada una en un distrito diferente:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	16/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y



- 2 oficinas abiertas al público en la provincia de Álava (no se incluyen las abiertas en la capital).

- 1 oficina abierta al público en cada una de las restantes capitales de provincia de la Comunidad Autónoma Vasca.

- 1 oficina abierta al público en localidades de más de 50.000 habitantes no capitales de provincia.

Estas oficinas deben estar ubicadas en lugares de total accesibilidad para los ciudadanos y con horario de atención al público de mañana y tarde (mínimo 4 horas entre las 08:00 y las 14:00 y 4 horas entre las 15:30 y las 21:00), al menos en las capitales de provincia.

Las empresas licitadoras entregarán una relación de las oficinas de las que disponen para cumplir con este requisito en la que se incluya la dirección y el horario de cada una.

El incumplimiento de este requisito supondrá la exclusión automática del proceso de licitación.

RED DE VEHÍCULOS

El adjudicatario deberá contar con una red de vehículos propios que incluya como mínimo:

- 2 vehículos en cada Oficina del Municipio de Vitoria-Gasteiz.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	17/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

- 1 vehículo en cada localidad en la que tenga oficina en la provincia de Álava.
- 1 vehículo para cada una de las restantes capitales de provincia de la Comunidad Autónoma Vasca.
- 1 vehículo en cada una de las localidades de más de 50.000 habitantes que no sean capitales de provincia.

Las empresas licitadoras entregarán una relación los vehículos de los que disponen para cumplir con este requisito en la que se incluya la matrícula de cada uno.

El incumplimiento de este requisito supondrá la exclusión automática del proceso de licitación.

EQUIPAMIENTO

La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar al Ayuntamiento, sin coste adicional, todo el equipamiento como carros, bandejas, etiquetas, etc. que sea necesario para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato.

12. ANEXO DE PLANTILLA ECONÓNICA DETALLADA

El expediente se acompaña de una hoja de cálculo de nombre *ANEXO – Plantilla económica detallada* mediante la cuál las empresas licitadoras presentarán la **tabla de tarifas de los servicios postales** que ofertan para el periodo de duración del contrato.

En este documento se recogen, por filas, los distintos tipos de envío incluidos en el contrato distinguiéndose, además, los distintos envíos por peso. Cada una de las líneas se acompaña de una serie de columnas, algunas de las cuáles tienen datos y otras no. Las columnas vacías deberán ser rellenadas por las empresas licitadoras. Las columnas del documento son las siguientes:

- Precio máximo sin IVA: es el precio máximo, IVA excluido, para el tipo de envío concreto.
- Envíos/año: es el número de envíos años estimados que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz realizará para el tipo de envío. Dicha estimación está en línea con el número de envíos realizados durante el año anterior para el tipo de envío.
- Porcentaje de descuento ofertado: esta columna aparece vacía. La tendrá que rellenar cada empresa licitadora con el descuento que propone para el tipo de envío durante la duración del contrato.
- Precio unitario sin IVA: se corresponde con la aplicación del porcentaje de descuento ofertado al precio máximo sin IVA. Esta columna se calcula automáticamente una vez introducido el porcentaje de descuento ofertado. Será la tarifa, IVA excluido, que ofrece la empresa licitadora para el tipo de envío durante la duración del contrato.
- IVA: esta columna aparece vacía. La tendrá que rellenar cada empresa licitadora con el tipo de IVA que la empresa licitadora debe aplicar al tipo de envío.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	18/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

- Precio unitario con IVA: se corresponde con la aplicación del IVA al precio unitario sin IVA. Esta columna se calcula automáticamente una vez introducido IVA. Será la tarifa, IVA incluido, que ofrece la empresa licitadora para el tipo de envío durante la duración del contrato.

- Precio total sin IVA: esta columna se completa automáticamente multiplicando el número de envíos/año por el precio unitario sin IVA.

- Precio total con IVA: esta columna se completa automáticamente multiplicando el número de envíos/año por el precio unitario con IVA.

Al final del documento se suman, por un lado, los precios totales sin IVA ofertados por la empresa licitadora y, por otro, los precios totales con IVA. Junto a ellos, se presenta el total presupuestado sin IVA, que se corresponde a los precios máximos sin IVA multiplicados por el número de envíos de cada tipo sin aplicarles ningún descuento y ningún tipo de IVA.

El total sin IVA ofertado por las empresas licitadoras junto con el total presupuestado sin IVA serán utilizados para el cálculo del criterio objetivo de propuestas económica. Es por ello, que **el *ANEXO – Plantilla económica detallada* deberá incluirse en el sobre correspondiente**.

13. FACTURACIÓN

La facturación se realizará mensualmente por la totalidad de los servicios postales prestados al Ayuntamiento. Para su cálculo, la empresa adjudicataria utilizará los precios correspondientes a cada tipo de envío que ha ofertado en el *ANEXO – Plantilla económica detallada*.

Durante la fase de lanzamiento y puesta en marcha se determinará entre la empresa adjudicataria y los técnicos municipales el desglose en la factura de los servicios postales consumidos por los distintos departamentos municipales. En cualquier caso, como mínimo se diferenciarán los servicios postales consumidos por el Departamento de Hacienda de los consumidos por el resto de departamentos.

En la factura se deberá detallar pormenorizadamente el número de envíos, por tipos y tramos de peso, ámbitos de destino, precio, de acuerdo con la lista de precios unitarios adjudicados y la información de los albaranes admitidos. Asimismo, deberá constar el precio unitario de cada envío, el Impuesto sobre el Valor Añadido, si procede, y el importe total.

En la factura no se incluirán los certificados y notificaciones incorrectamente realizados y se descontarán en la siguiente factura si ya hubieran sido abonados.

14. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

No se admitirán ofertas parciales, las cuales serán objeto de exclusión del procedimiento de licitación.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	19/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

Además, y con el objeto de facilitar la valoración y, sobre todo, permitir la identificación correcta del producto, la memoria técnica que se incluya en el sobre 2 deberá cumplir con los requisitos que se definen más abajo. Será responsabilidad de las empresas el incumplimiento de estos requisitos, pudiendo conllevar la no valoración de este criterio si se produjera una gran dificultad en la identificación y valoración. Los requisitos de la memoria técnica son los siguientes:

- Será un único fichero PDF que permitirá búsquedas por texto, estará paginado y contendrá un índice con indicación de la página de cada capítulo. Tendrá como máximo 50 páginas, incluidos índice, anexos y portadas (fuente Arial 10, márgenes 2,5 cm e interlineado normal). En el caso de presentarse varios ficheros o documentos, se valorará solamente el documento principal, entendiéndose como tal aquel que incluya el índice, obviándose por tanto la información contenida en el resto de documentos. En el caso de que el documento tenga más de 50 páginas, se valorarán solo las informaciones incluidas en las 50 primeras.

- El documento o memoria técnica deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas. La falta de acreditación del cumplimiento de estos requisitos conllevará la exclusión de la oferta sin que el Ayuntamiento esté obligado a solicitar aclaración sobre su cumplimiento.

- El documento estará organizado en capítulos, debiendo asignar un capítulo para cada uno de los criterios definidos, de forma que para la valoración de cada criterio solo se considerará la información contenida en el capítulo correspondiente. En el caso en que una misma información quiera alegarse en dos capítulos distintos, podrá hacerse una referencia o remisión del segundo hacia el primero.

- La valoración se hará en base a la información concreta aportada, de forma que se valorará con menor puntuación o con 0 puntos cuando no se aporte información suficiente para la valoración del aspecto considerado. La omisión o ausencia de información no será subsanable. A estos efectos, únicamente se tendrá en cuenta la información explícitamente incluida en la memoria técnica, por lo que no se considerarán las referencias a través de enlaces que dirijan a otros documentos o páginas web.

15. REPERCUSIÓN DE PERJUICIOS ECONÓMICOS

Cuando la realización incorrecta de los trabajos objeto del presente contrato genere un perjuicio al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, éste podrá repercutir al adjudicatario el importe económico de dicho perjuicio siguiendo los procedimientos legales oportunos.

16. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En todas las operaciones que se realicen en cumplimiento del contrato, la adjudicataria velará de forma escrupulosa por el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral y de prevención de riesgos laborales, formación de trabajadores, equipos de trabajo, medios de protección y demás normativa específica en la materia.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	20/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

17.SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCION DE DATOS

PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La empresa adjudicataria deberá respetar la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal. A los efectos de la citada normativa, el contratista tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y se someterá en cada momento a las instrucciones municipales en materia de medidas de seguridad. A estos efectos, el adjudicatario también deberá:

a) Mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal a que tenga acceso o haya elaborado por razón de la ejecución del contrato, y, a tal efecto, adoptará las medidas de tipo técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en atención al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos.

b) Tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto le remita el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser objeto de cesión, difusión, publicación o utilización para finalidades distintas de las establecidas en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez el contrato se haya extinguido.

c) Devolver al Ayuntamiento, en todos los casos de extinción contractual, los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato objeto del tratamiento.

d) Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato. Esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para fines diferentes de los establecidos en este pliego, incluso una vez extinguido el contrato.

El adjudicatario estará obligado 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.

DEBER DE SECRETO

El adjudicatario garantizará el mantenimiento del secreto de los envíos postales que se le entreguen por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del Real Decreto 1829/1999. En particular, estará obligado al establecimiento de las medidas necesarias para garantizar que el personal con acceso a la correspondencia del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en cualquier estadio de la gestión de la misma, conozca y cumpla la obligación de mantener la confidencialidad sobre su contenido, destinatario o cualquier otra circunstancia que suponga información de carácter personal, así como las responsabilidades derivadas de cualquier incumplimiento.

La adjudicataria o adjudicatarias no podrán facilitar ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad de la persona remitente y de la persona destinataria, ni a sus direcciones.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	21/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y

GARANTÍA DE CONFIDENCIALIDAD

La adjudicataria certificará que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo, así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

RESPONSABILIDAD

La adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores será considerada responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Serán motivos de resolución del presente contrato la vulneración del deber de secreto por la adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Así mismo, en la prestación de los servicios postales, la adjudicataria deberá garantizar el secreto de las comunicaciones, de conformidad con el artículo 18.3 de la Constitución.

En caso de subcontratación, el subcontratista deberá cumplir con todos los requisitos especificados en el presente apartado.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MIGUEL JESUS MORO LOPEZ (Jefatura de Servicio de Secretaría Técnica de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/09/2025 09:23:40
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	22/22

IEL4DFMCK4QSG5DOPXZQFQSB3Y