Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES DE CORRESPONDENCIA Y SERVICIOS ORDINARIOS 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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO....3
2. LEGISLACIÓN APLICABLE Y DESARROLLO REGLAMENTARIO....3
3. RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES....3
4. SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO....4
4.1. CARTAS ORDINARIAS....4
4.2. RECOGIDA DE ENVÍOS EN APARTADOS POSTALES....4
4.3. PUBLICORREO....5
5. GESTIÓN DE LOS ENVÍOS ENTRE EL AYUNTAMIENTO Y LA ADJUDICATARIA....5
5.1. TÉRMINOS GENERALES....5
5.2. LUGAR Y HORARIO DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS....5
5.3. LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS....6
5.4. PLAZOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN....6
5.5. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA GESTIÓN DE LOS ENVÍOS....6
5.6. SERVICIO DE SOPORTE A LOS TÉCNICOS MUNICIPALES....6
5.7. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE....7
6. LANZAMIENTO Y PUESTA EN MARCHA....7
7. SEGUIMIENTO Y CONTROL....7
8. SERVICIOS A LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO....9
9. EQUIPO DE TRABAJO....9
10. OTRAS CONDICIONES....10
11. ANEXO DE PLANTILLA ECONÓMICA DETALLADA....11
12. FACTURACIÓN....11
13. PRESENTACIÓN DE OFERTAS....12
14. REPERCUSIÓN DE PERJUICIOS ECONÓMICOS....13
15. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES....13
16. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS....13

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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA

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 cartas ordinarias, publicorreo y servicio de recogida de envíos a apartados postales municipales 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 Y DESARROLLO REGLAMENTARIO

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 desarrollada por el Real Decreto 437/2024, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

- 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 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.

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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA

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 ordinarias.
- Servicio de recogida de envíos a apartados postales municipales.
- Publicorreo.

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.

4.1. CARTAS ORDINARIAS

Serán objeto de este servicio la distribución y entrega a domicilio de cartas ordinarias de hasta 2 kilogramos de peso, con destinos local, nacional e internacional.

La entrega se realizará al destinatario en la dirección señalada en el envío.

4.2. RECOGIDA DE ENVÍOS EN APARTADOS POSTALES

Serán objeto de este servicio la recogida de los envíos recepcionados en hasta un máximo de 2 apartados postales y la entrega de los mismos en dependencias municipales. Estos apartados siempre estarán contratados en la misma oficina de Correos. Actualmente el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz cuenta con el apartado número 2 de la Oficina Principal de Correos de la calle Postas, pero esto podría cambiar en el futuro. El servicio incluirá un mínimo de 2 recogidas semanales en los días que acuerden los técnicos municipales con 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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA

4.3. PUBLICORREO

Comprende la distribución de envíos publicitarios y promocionales o documentación, libros o publicaciones del Ayuntamiento con un peso máximo de 2kgs, tanto con dirección como sin dirección, en los comercios o en los buzones de las zonas que al efecto se señalen por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Una vez efectuado el reparto, la empresa adjudicataria remitirá informe acreditativo de la realización del trabajo así como de las posibles incidencias.

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

5.1. 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 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.

Una vez finalizados los trabajos de preparación, el adjudicatario entregará los envíos a sus destinatarios, comunicando, cuando proceda, las correspondientes incidencias de entrega.

Si entre la recogida y el curso de los envios, 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.

5.2. 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

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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA

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.

5.3. 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.

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.

5.4. 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 ordinaria	Local	2 días hábiles
	Nacional	3 días hábiles
	Internacional	6 días hábiles
Publicorreo	Local	2 días hábiles
	Nacional	3 días hábiles
	Internacional	6 días hábiles

5.5. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS PARA LA GESTIÓN DE LOS ENVÍOS

La empresa adjudicataria deberá disponer de una página Web o, en su defecto, proporcionar una herramienta informática que ofrezca información sobre los envíos realizados y que permita realizar un control de los datos de consumo y de la facturación de los servicios prestados.

5.6. 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.

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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA

- 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.

5.7. 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.

6. 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 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.

- 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.

7. 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:

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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA

- 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.
- Porcentaje de envíos, clasificados por tipo, que han tenido algún tipo de problema.

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.

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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA

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

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.

8. 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**.

9. 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 licitadoras 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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA

10.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 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. A estos efectos, deberá disponer de:

- 2 oficinas abiertas al público en el municipio de Vitoria-Gasteiz.
- 1 oficina abierta al público en cada una de las restantes capitales de provincia de la Comunidad Autónoma Vasca.

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 3 horas entre las 08:00 y las 14:00 y 2 horas entre las 15:30 y las 21:00).

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:

- 4 vehículos que den servicio a las oficinas del Municipio de Vitoria-Gasteiz y al resto del Territorio Histórico de Álava.
- 1 vehículo para cada una de las restantes capitales de provincia de la Comunidad Autónoma Vasca.

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.

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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA

11.ANEXO DE PLANTILLA ECONÓMICA 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.
- 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**.

12.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.*

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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA

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.

13.PRESENTACIÓN DE OFERTAS

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

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.

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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA

14.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.

15.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.

16.SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN 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

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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA

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.

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)*	34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	21/07/2026 13:30:46
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	14/14

34EQ5HATTMSSQZKANDCE3LYUAA