Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Udal Administrazioa eta Eraldketa Digitaleren Saila
Idazkaritza Teknikoaren Zerbitzua
Servicio de Secretaría Técnica

Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO ____ 3
2. LEGISLACIÓN APLICABLE ____ 3
3. SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO ____ 3
4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ____ 4
5. CONDICIONES TECNICAS MINIMAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO ____ 8
6. PLAZOS DE ENTREGA ____ 8
7. LUGAR DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS ____ 9
8. LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS ____ 9
9. OTRAS CONDICIONES ____ 9
10. REPERCUSIÓN DE PERJUICIOS ECONÓMICOS. ____ 11
11. CONTROL DE CALIDAD ____ 11
12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES ____ 12
13. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCION DE DATOS ____ 12
14. PRESENTACIÓN OFERTAS ____ 14

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

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.

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, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios.

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.

La acreditación de las correspondientes habilitaciones profesionales se realizará mediante certificación expedida por el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, dependiente de la Comisión Nacional del Sector Postal.

3. SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO

Los servicios postales objeto del contrato son los siguientes

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ

LOTE 1

- Notificaciones administrativas locales y nacionales de hasta 2 kgs. de peso.
- Cartas certificadas internacionales de hasta 2 kgs. de peso.
- Telegramas.
- Servicio de fax de valor fehaciente.
- Entrega en las dependencias municipales de los envíos recepcionados en los apartados postales del Ayuntamiento

LOTE 2

- Cartas ordinarias locales nacionales e internacionales de hasta 2 kgs. de peso.
- Paquetes de hasta 20 kgs. de peso.
- Publicorreo: Envíos de publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones directas, reparto sin dirección y restantes.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Se consideran prestaciones incluidas en el ámbito del contrato para ambos lotes, 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, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios.

Con carácter general, el adjudicatario recogerá diariamente en el lugar que se especifique, la remesa con los lotes generados por el Ayuntamiento acompañada de un justificante elaborado por el encargado municipal de la correspondencia en el que constará, únicamente, el número y tipo de envíos, y la trasladará a sus locales donde procederá a la clasificación por pesos y destinos, y al resto de tareas de manipulación precisas para dar curso a los envíos.

Una vez comprobados y validados los datos de cada remesa, el adjudicatario dará su conformidad o manifestará las discrepancias utilizando las funciones correspondientes del sistema de información del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para la gestión de la correspondencia. En el caso de las notificaciones administrativas, el adjudicatario obtendrá de la aplicación municipal el correspondiente fichero SICER para incorporar a su sistema y comenzar el reparto.

Además, el adjudicatario entregará un albarán en fichero formato Excel o Access 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, introduciendo, cuando proceda, las correspondientes incidencias de entrega en la aplicación de correspondencia del Ayuntamiento 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ

Cuando se solicite, el adjudicatario prestará los servicios accesorios de urgencia, reembolso y valor declarado.

4.1 LOTE 1

Notificaciones administrativas:

La práctica de las notificaciones administrativas se realizará con constancia fehaciente de su entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega.

Los licitadores deberán especificar obligatoriamente en su oferta a través de que medios van a garantizar la fehaciencia en la entrega de las notificaciones.

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, y del Real Decreto 1829/1999 de 3 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007 de 20 de abril.

La entrega se realizará en el domicilio del destinatario que deberá firmar el justificante de la entrega. De no hallarse presente el destinatario puede hacerse cargo de la notificación cualquier persona mayor de catorce años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad.

En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando, en todo caso, al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación. Deberá quedar constancia de ambos intentos señalando fecha y hora de los mismos

El plazo durante el que las notificaciones que no han podido ser entregadas en un segundo intento deberán permanecer en las dependencias del adjudicatario a disposición de sus destinatarios, será de **siete días naturales**. A estos efectos, en el aviso de llegada que se deposite en el buzón del destinatario, deberá constar el código de barras o identificativo del envío. 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.

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. Asimismo, 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 sistema de información del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para la gestión y soporte de la distribución de las notificaciones administrativas municipales está diseñado según los formatos del sistema SICER, tanto para la entrega de la correspondencia como para el retorno de la información por vía telemática y la recepción de las incidencias. El adjudicatario deberá realizar todas las tareas objeto de este contrato utilizando dichos formatos.

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ

El intercambio de información entre ambas plataformas será diario a través de un canal seguro que deberá implementarse al efecto, siendo el servidor seguro EDITRAN y/o SFTP/SSH.

La empresa adjudicataria utilizará PDAs, tabletas u otros dispositivos electrónicos de recogida digital de información para recoger la firma de los interesados en la gestión de las notificaciones administrativas, y devolverá al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz la correspondiente evidencia electrónica, que deberá estar disponible para su consulta desde el sistema de información municipal de correspondencia, 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. Fichero que deberá incluir la imagen de la firma digital asociada al envío (en caso de ser entregado correctamente) y que, además de los técnicos, contendrá los 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).

El fichero en formato xml, se devolverá al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en el plazo máximo de 30 días desde la admisión del envío. En ese momento se procederá al cierre de la remesa, no admitiéndose incidencias a partir de la fecha de cierre.

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 de cinco días hábiles para su reposición.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá solicitar al adjudicatario un certificado con validez jurídica, que deberá emitirse en el plazo de **tres días** 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.

Cartas certificadas internacionales:

Serán objeto de este servicio la distribución y entrega de cartas certificadas internacionales.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario o de cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad, cumplimentándose, salvo que el país destinatario no admita ese sistema, el aviso de recibo, en el que se hará constar la firma del destinatario o receptor, fecha de la entrega y la identificación del empleado/a del operador postal. 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.

Los servicios de telegrama y servicio de fax de valor fehaciente se realizarán a demanda del Ayuntamiento 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ

4.2 LOTE 2

Cartas ordinarias:

Serán objeto de este servicio la distribución y entrega de cartas ordinarias locales, nacionales e internacionales. La entrega se realizará al destinatario en la dirección señalada en el envío.

Paquetes de hasta 20 kilogramos de peso:

El adjudicatario recogerá los paquetes del lugar que se le indique, y los enviará utilizando el sistema que resulte más económico para el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario o persona autorizada, cumplimentándose el aviso de recibo, en el que se hará constar la firma del destinatario, fecha de la entrega y la identificación del empleado/a del operador postal.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada, en el que constará el número de envío completo, el número de teléfono de información a las personas destinatarias y el aviso con la posibilidad de que, dentro de los 15 días naturales siguientes, pueda recoger dicho envío en las instalaciones del adjudicatario.

Este servicio deberá garantizar:

- La gestión e identificación de los paquetes.
- La información de trazabilidad de los paquetes registrados, a través de Internet.
- El servicio de reembolso de importes por la entrega del paquete.
- El Seguro obligatorio y la posibilidad de contratar seguros opcionales.

Gestión de la documentación aduanera (paquetería internacional).

Publicorreo:

Comprende la distribución de envíos publicitarios y promocionales o documentación del Ayuntamiento, 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.

Libros catálogos y publicaciones:

La adjudicataria estará obligada a entregar estos libros y publicaciones en su destino en los plazos máximos estipulados.

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ

Para la realización de las labores objeto del presente contrato, el adjudicatario deberá tener una conexión con el sistema de información que gestiona la correspondencia municipal. Esta conexión deberá ejecutarla el adjudicatario siguiendo las instrucciones técnicas del Departamento de Tecnologías de la Información.

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.

5. CONDICIONES TECNICAS MINIMAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO (AMBOS LOTES)

La totalidad de los envíos de ambos lotes 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. Para ello, la oficina de admisión de envíos postales deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar admisiones masivas.

6. PLAZOS DE ENTREGA

Los plazos de entrega de los servicios postales, que comenzarán a contarse desde la retirada de los envíos de las dependencias municipales por el adjudicatario hasta su entrega al destinatario, serán como máximo los siguientes:

Tipo de envío postal	Destino	Plazo máximo
Carta ordinaria	Local	2 días hábiles
	Nacional	3 días hábiles
	Internacional	6 días hábiles
Carta certificada internacional	Europa	4 días hábiles
	Resto de paises	10 días hábiles
Notificaciones administrativas	Local	2 días hábiles (1ª entrega)
	Nacional	4 días hábiles (1ª entrega)
Paquetería	Local	2 días hábiles
Libros, catálogos y publicaciones	Local	2 días hábiles
	Nacional	3 días hábiles
	Internacional	6 días hábiles
Publicorreo		6 días hábiles

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ

En el caso de entregas urgentes, los plazos se reducirán a la mitad.

7. LUGAR DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS (AMBOS LOTES)

La empresa adjudicataria debe recoger los envíos postales de ambos lotes, sin coste adicional alguno, todos los días de lunes a viernes, excepto festivos, de 12 a 13 horas, en la estafeta situada en el sótano de las dependencias municipales de la C/Pintor Teodoro Dublang 25. El acceso deberá realizarse a través de la entrada de garajes sita en la C/Pintor Ignacio Díaz Ruiz de Olano.

Además, cuando se le comunique, deberá pasar a recoger la correspondencia por cualquier otra dependencia municipal que se le indique.

Todo ello, sin perjuicio de que los puntos de recogida o el horario varíen o se vean incrementados, en función de las necesidades del Ayuntamiento. En todos los casos, la recogida se efectuará dentro del horario laboral de las oficinas municipales.

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

Los cambios en los puntos de recogida serán comunicados a la empresa adjudicataria, que quedará obligada a recoger los envíos postales en las nuevas direcciones que se indiquen

Los envíos se recogerán por la empresa adjudicataria en las condiciones estipuladas en el punto **4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**.

8. LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS (AMBOS LOTES)

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.

9. OTRAS CONDICIONES (AMBOS LOTES)

Dirección e interlocución.

La ejecución del contrato se realizará conforme a las directrices proporcionadas por la persona de contacto que a tal efecto designe el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, que será la encargada de las relaciones con la empresa adjudicataria de cada uno de los lotes y la que le transmitirá las instrucciones precisas para el cumplimiento del objeto del contrato, así como las posibles incidencias que puedan surgir durante el periodo de ejecución. Asimismo, el adjudicatario deberá designar un responsable de la ejecución del contrato que servirá de interlocutor para el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

En ningún caso, la empresa adjudicataria admitirá peticiones que no vengan avaladas por la persona responsable del contrato designada por el Ayuntamiento 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ

El interlocutor designado por la empresa adjudicataria, deberá poner en conocimiento del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en el momento en que tenga constancia de la misma, cualquier situación de conflicto o circunstancia que pudiera afectar al servicio.

Asimismo, en el plazo de dos días hábiles deberá comunicar 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 de adjudicatario, los incidentes no comunicados en tiempo y forma.

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 del territorio nacional.

A estos efectos, deberá disponer de 1 oficina abierta al público en cada una de las capitales de provincia, 1 oficina abierta al público en localidades de más de 50.000 habitantes no capitales de provincia, 2 oficinas abiertas al público en la provincia de Álava (no se incluyen las abiertas en la capital) y 3 oficinas abiertas al público en el municipio de Vitoria-Gasteiz.

Estas oficinas deben estar ubicadas en lugares de total accesibilidad para los ciudadanos y con horario de atención al público de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.

Red de vehículos:

El adjudicatario contará con una red de vehículos que incluya como mínimo 1 vehículo para cada una de las capitales de provincia, 1 vehículo en cada una de las localidades de más de 50.000 habitantes que no sean capitales de provincia, 1 vehículo en cada localidad en la que tenga oficina en la provincia de Álava y 2 vehículos en cada Oficina del Municipio de Vitoria-Gasteiz.

Servicio de atención al cliente:

Incluyendo teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por el Ayuntamiento 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ

Página Web o herramienta informática:

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 telegramas, fax de valor fehaciente, etc.
- Control de los datos de consumo y de la facturación de los servicios prestados.

La empresa adjudicataria está obligada a facilitar al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz los datos estadísticos que éste le solicite en el formato digital que se indique.

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.

Custodia envíos devueltos:

El adjudicatario 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.

Recogida envíos en apartados postales:

La empresa adjudicataria recogerá diariamente los envíos recepcionados en los apartados postales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y deberá hacer entrega de los mismos, en la estafeta sita en las dependencias municipales de la C/Pintor Teodoro Dublang 25.

Destrucción documentación

En el caso de que la empresa adjudicataria proceda a la destrucción de la documentación del objeto de custodia, esta destrucción se realizará siguiendo las instrucciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y será certificada por la empresa que lo realice.

10.REPERCUSIÓN DE PERJUICIOS ECONÓMICOS. (AMBOS LOTES)

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.

11.CONTROL DE CALIDAD (AMBOS LOTES)

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado. Este control podrá

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ

realizarse por personal del Ayuntamiento que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores.

A efectos de control de calidad del servicio y posibles reclamaciones, la empresa deberá estampar en los envíos que se le confíen su sello o cualquier otra identificación inequívoca.

La empresa adjudicataria estará obligada a investigar, sin coste adicional, los hechos manifestados en las quejas y reclamaciones realizadas por la ciudadanía y cualesquiera otras incidencias comunicadas por el Ayuntamiento, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable del Ayuntamiento, en un plazo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento.

Para evaluar la calidad del servicio, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá realizar periódicamente un muestreo sobre las notificaciones administrativas al objeto de cotejar que las evidencias electrónicas entregadas, cumplen todos los requisitos legales.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria deberá entregar un informe mensual en formato excel en el que se indiquen los tiempos de gestión de las remesas que contengan notificaciones administrativas, detallando sus distintas fases (primera entrega, segunda entrega, tiempo en oficina postal, retorno de la prueba de entrega). Dicho informe deberá contener, además, el estado de las remesas (abiertas o cerradas) generadas durante el periodo y se entregará, dejando un mes de margen, en los cinco primeros días del mes siguiente. Es decir, en los cinco primeros días del mes de Marzo, se entregarán los datos correspondientes al mes de Enero y así sucesivamente

12.PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (AMBOS LOTES)

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.

13.SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCION DE DATOS (AMBOS LOTES)

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

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ

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 no podrá 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.

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ

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.

14.PRESENTACIÓN OFERTAS (AMBOS LOTES)

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

Tal y como se indica en el punto 1 de la carátula del pliego administrativo respecto del presupuesto total, éste está condicionado al número real de envíos que se realicen durante los años de vigencia del contrato, por lo que es meramente indicativo y no coincide exactamente con la suma de los precios recogidos en el documento adjunto como ANEXO, que también hace referencia a un número aproximado de envíos.

Además de incluir en el anexo X del pliego de cláusulas administrativas un importe global para cada uno de los lotes a los que se opte por los dos años de duración del contrato, la oferta económica se presentará desglosada por precios unitarios, utilizando a estos efectos el documento adjunto como ANEXO en el que consta, para cada lote, además del tipo de envío y su clasificación, el precio máximo admitido para cada uno de los envíos y el número estimado de envíos por año que se prevé para los dos años de duración del contrato. Dicha estimación resulta del número de envíos realizados durante el año 2019, previéndose que dicho número se mantenga. A efectos de desglose de la oferta económica, deberá hacerse constar en el correspondiente apartado el descuento ofertado para cada uno de los precios unitarios desglosando también el importe del IVA aplicable. Al introducir en el documento el tipo de descuento, se calculará automáticamente el precio unitario base y al introducir el importe del IVA el precio unitario total.

En caso de que no estén incluidos en el precio unitario ofertado para cada tipo de envío, los licitadores deberán especificar los precios cobrados para cada uno de los servicios adicionales prestados por el adjudicatario que resulten necesarios para garantizar la efectividad de la prestación objeto del contrato.

El número de envíos finales queda condicionado a las necesidades reales del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, en relación con cada uno de los productos y servicios definidos. En caso de que en fase de ejecución el número real de envíos supere el importe presupuestado, se procederá a una modificación del contrato en los términos previstos en el punto 1 de la carátula del pliego administrativo.

En ningún caso, el importe total de la oferta puede superar el presupuesto, ni los precios ofertados superar los precios unitarios que tienen carácter de máximo.

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	GOMEZ ALCALA, LEIRE (Técnico/a De Administración General De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2020 08:49:35
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	14/14

36YJ363MAATMY3E35AV4OJ7LGQ