

PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES.

PLIEGOS TÉCNICOS. Exp.: 6/21

	Pág
PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	2
1.- OBJETO Y ÁMBITO DEL CONTRATO	2
2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	2
3.- CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS	2
4.- LEGISLACIÓN APLICABLE	3
5.- CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
6.- CONTROL DE PRÁCTICA DE NOTIFICACIONES Y CUMPLIMENTACIÓN DE AVISOS DE RECIBO Y DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES	8
7.- OBLIGACIONES PARTICULARES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA	8
8.- FACTURACIÓN	9
9.- INFORMACIÓN	10
10.- CONTROL DE CALIDAD.	10
11.- PRESENTACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS (SOBRE B)	11
12.- PRESENTACIÓN DE OFERTAS ECONÓMICAS (SOBRE A)	11
13.- VOLÚMENES ESTIMADOS DE CORRESPONDENCIA EMITIDA Y PRECIOS UNITARIOS MÁXIMOS.	12



PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1.- OBJETO Y ÁMBITO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato será la prestación de servicios postales para la Diputación Foral de Álava (en adelante DFA), su Organismo Autónomo Instituto Foral de la Juventud (en adelante IFJ) y la Gestora de la Recaudación Ejecutiva (en adelante GRE).

No se establecen lotes, por lo que las empresas licitadoras deberán presentar precios para todos los servicios y tipos de envío que figuren en el modelo oficial de proposición económica.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios que se pretende contratar serán, con carácter general, los siguientes:

Recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega en el domicilio de la persona destinataria de todos los envíos postales y avisos de recibo en papel emitidos por la DFA, IFJ y la GRE, en las condiciones establecidas en los presentes pliegos y el Cuadro de Características, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran, incluida la devolución de los avisos de recibo en papel y, en su caso, de los propios envíos cuando no pueda efectuarse la entrega a la persona destinataria, garantizando y dejando constancia, por cualquiera de los medios admitidos en derecho, de la distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega de las notificaciones y certificados en soporte papel.

Para los avisos de recibo, tan pronto se pueda integrar la plataforma de notificaciones de la DFA (incluye IFJ) con los sistemas informáticos de la empresa adjudicataria, se funcionará con el seguimiento informatizado de la entrega o prueba de entrega electrónica (PEE), pudiendo convivir en el tiempo ambas modalidades.

3.- CONTENIDO Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

3.1.- Recogida de correspondencia.

La DFA mantiene un contrato para la prestación externa de las tareas auxiliares de gestión de su correspondencia, que incluye los envíos del IFJ. La empresa adjudicataria del mismo se encargará de depositar en las dependencias de la empresa adjudicataria del presente contrato la correspondencia emitida por la DFA e IFJ.

La correspondencia emitida por la GRE deberá ser recogida por la empresa adjudicataria en las dependencias de la misma, situadas en la Plaza de la Provincia nº 13 de Vitoria-Gasteiz.

3.2.- Tipos de envío postal.

Con carácter general, la descripción de los envíos y servicios postales es la contemplada en el Título I, Capítulo III del Reglamento regulador de la prestación de servicios postales, aprobado por RD 1829/1999, de 3 de diciembre, modificado por RD 503/2007 de 20 de abril.

Con carácter específico se pretende contratar los servicios postales descritos en el apartado dos de los presentes pliegos para los siguientes tipos de envío:

- Cartas y postales ordinarias de hasta 2 kg. de peso, nacionales e internacionales.
- Cartas ordinarias de franqueo en destino.

- Cartas certificadas de hasta 2 kg. de peso, nacionales e internacionales, con y sin acuse de recibo.
- Notificaciones administrativas con constancia de su recepción.
- Paquetes de hasta 20 kg. de peso.
- Publicidad directa, libros, catálogos y publicaciones periódicas.
- Telegramas
- Burofax o servicio equivalente de fax con constancia de su recepción.
- Apartado Postal de franqueo en destino.
- Apartado Postal de recepción de envíos.

3.3.- Servicios complementarios.

Se entenderá por servicios complementarios aquellos relacionados con los postales antes descritos que resulten necesarios para garantizar o complementar la eficacia de los mismos. En particular serán objeto del presente contrato los siguientes:

- Gestión de notificaciones con constancia fehaciente de la distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega, en las siguientes modalidades:
 - o Cumplimentación y devolución de acuses de recibo en papel
 - o Seguimiento informatizado de la entrega o prueba de entrega electrónica (PEE)
- Servicios de reparto urgente
- Servicios de reembolso
- Servicios de valor declarado

3.4.- Nuevas incorporaciones.

Si a lo largo de la vigencia del contrato la DFA detectara la necesidad de utilizar tipos de envío o servicios no contemplados en el cuadro del apartado 12.- de los presentes pliegos, que fueran de naturaleza similar a los contenidos en el mismo, se considerarán incluidos en el ámbito del contrato.

La forma de determinar su precio será la misma que para los inicialmente contratados, y los descuentos aplicables deberán ser los ofertados para los tipos de envío o servicio de la misma categoría en que deban encuadrarse.

4.- LEGISLACIÓN APLICABLE

Con carácter general, la prestación de los servicios postales solicitados se ajustará a lo dispuesto en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal y por el R.D. 1829/1999 de 3 de diciembre, que aprueba el Reglamento regulador de la prestación de servicios postales, modificado por R.D. 503/2007 de 20 de abril, en tanto no se oponga, contradiga o resulte incompatible con lo dispuesto en la Ley 43/2010.

En el caso particular de las notificaciones, deberán realizarse según lo establecido en las siguientes disposiciones:

- Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, en tanto no se oponga a la Ley 39/2015.
- R.D. 1829/1999 de 3 de diciembre, por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el R.D. 503/2007 de 20 de abril, en tanto no se oponga a la Ley 39/2015 ni a la Ley 43/2010.

- Ley 58/2003 de 17 de diciembre, General Tributaria, en tanto no se oponga a la Ley 39/2015.
- Norma Foral 6/2005 de 28 de febrero, General Tributaria de Álava y normas que la desarrollan, en tanto no se opongan a la Ley 39/2015.

5.- CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1.- Recogida de los envíos.

Según se ha especificado en el apartado 3.1.- de los presentes pliegos, la DFA depositará diariamente de lunes a viernes su correspondencia en las dependencias de la empresa adjudicataria, a través de la empresa contratada para la gestión de la misma, salvo en el caso de la correspondencia generada por la GRE, que deberá ser recogida por la adjudicataria en las dependencias de la misma, situadas en la Plaza de la Provincia nº 13 de Vitoria-Gasteiz.

La totalidad de los envíos que la empresa adjudicataria reciba o recoja deberán ser tratados en el mismo día en que se efectúe la recepción o recogida, entendiéndose por tratamiento el conjunto de operaciones destinadas a preparar los envíos para su reparto. Para ello la oficina de admisión de envíos postales deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar admisiones masivas, que en determinadas campañas pueden llegar a concentrar del orden de 30.000 envíos diarios.

Los envíos postales recogidos o recibidos por la empresa adjudicataria deberán acompañarse de un albarán de entrega en el que se refleje el número de los mismos por tipo de envío, peso y destino. Una copia validada de tales albaranes será entregada a la empresa adjudicataria de las tareas auxiliares de gestión de la correspondencia de la DFA, o a la GRE, según los casos.

5.2.- Entrega de los envíos.

La empresa adjudicataria, con carácter general, entregará los envíos postales de la DFA en la dirección consignada en los mismos.

✓ Cartas ordinarias.

Si no pudieran entregarse, se justificarán por la empresa adjudicataria en el reverso del sobre los motivos de la imposibilidad de entrega.

✓ Cartas certificadas. Entrega bajo firma.

La entrega se realizará bajo firma de la persona destinataria o de cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad, nombre, apellidos y D.N.I., así como su parentesco o relación con la persona destinataria. Al igual que en el caso de las Notificaciones Administrativas, para acreditar la constancia de recepción, tan pronto se pueda integrar la plataforma de notificaciones de la DFA (incluye IFJ) con los sistemas informáticos de la empresa adjudicataria, se funcionará con el seguimiento informatizado de la entrega o prueba de entrega electrónica (PEE), pudiendo convivir en el tiempo ambas modalidades.

En caso de ausencia de la persona destinataria, se depositará en el buzón domiciliario o en el domicilio un Aviso de Llegada, en el que se hará constar el número del envío y un número de teléfono de la empresa adjudicataria de información al usuario y se indicará la posibilidad de recoger dicho envío, dentro de los **quince** días naturales siguientes, en las oficinas de la empresa adjudicataria. Dichas oficinas deberán garantizar la máxima accesibilidad para las personas destinatarias y la máxima proximidad a sus domicilios.

Las empresas licitadoras deberán detallar pormenorizadamente, en sus propuestas técnicas, el procedimiento de entrega de las cartas certificadas y los medios que emplearán para acreditar

la constancia de su recepción, tanto en los supuestos de entrega y recepción como en los de rehúse o imposibilidad de entrega.

✓ **Cartas certificadas con acuse de recibo. Entrega bajo firma y con constancia de la entrega.**

La entrega se realizará bajo firma de la persona destinataria o de cualquier otra que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad, así como su parentesco o relación con la destinataria, en su caso.

La entrega se realizará contra la retirada de un Acuse de Recibo firmado por la persona destinataria o receptora, o bien mediante la PEE. En ambos casos, además de la firma, se harán constar el nombre, apellidos y D.N.I. de la persona destinataria o receptora, y su relación con la destinataria, en su caso. Asimismo, deberá constar la fecha y la identificación del empleado la empresa adjudicataria que realiza la entrega.

En caso de ausencia de la persona destinataria, se depositará en el buzón domiciliario o en el domicilio un Aviso de Llegada, en el que se hará constar el número del envío y un número de teléfono de la adjudicataria de información al usuario y se indicará la posibilidad de recoger dicho envío, dentro de los **quince** días naturales siguientes, en las oficinas de dicha empresa. Dichas oficinas deberán garantizar la máxima accesibilidad para las personas destinatarias y la máxima proximidad a sus domicilios.

Las empresas deberán detallar pormenorizadamente, en sus propuestas técnicas, el procedimiento de entrega de las cartas certificadas y los medios que emplearán para acreditar la constancia de su recepción rehúse o imposibilidad de entrega.

✓ **Notificaciones administrativas.**

La práctica de las notificaciones deberá realizarse con constancia fehaciente de su distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega. Para ello deberán realizarse según las exigencias de la legislación aplicable relacionada en el apartado 4.- de los presentes pliegos.

Según la misma, las notificaciones se practicarán:

- Entregándolas personalmente a la persona destinataria interesada, dejando constancia de la recepción, mediante la firma del correspondiente acuse de recibo y la consignación en el mismo de su nombre, apellidos y D.N.I.
- Entregándolas a cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad y su relación o vínculo con la destinataria, mediante la firma del correspondiente acuse de recibo y la consignación en el mismo de su nombre, apellidos y D.N.I.
- En el caso de notificaciones destinadas a personas jurídicas, mediante la firma del correspondiente acuse de recibo y la consignación en el mismo del nombre, apellidos y D.N.I. del firmante, el carácter de su relación con la entidad destinataria.

En cualquiera de los tres supuestos anteriores, la persona empleada de la adjudicataria deberá asimismo dejar constancia, en su documentación de registro y en el acuse de recibo o PEE, de su identificación y de la fecha y hora de la entrega.

En notificaciones bajo PEE, la firma manuscrita en el acuse de recibo papel, será sustituida por otras modalidades de firma manuscrita digitalizada en tableta o similar, de entre las admitidas por la legislación vigente

En el supuesto de que en el primer intento de entrega no hubiera nadie en el domicilio de la persona destinataria deberá intentarse la entrega de la notificación como mínimo una segunda vez, dentro de los tres días hábiles siguientes al primer intento y en una hora distinta del mismo. Si el primer intento de entrega se lleva a cabo antes de las quince horas, el segundo

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.

En los casos en que no proceda un segundo intento de entrega, la persona empleada de la empresa adjudicataria hará constar en su documentación de registro y en el acuse de recibo correspondiente o PEE la causa de la no entrega, la fecha y hora del intento y su firma e identificación.

No procederá un segundo intento de entrega en los supuestos contemplados en el Art. 43 del RD 1829/1999, por el que se aprueban el Reglamento de prestación de los servicios postales.

Cuando no se haya podido practicar la notificación tras los dos intentos de entrega, se hará constar en la documentación de registro y en el acuse de recibo o PEE la fecha y hora de los mismos, la causa de la no entrega y la identificación de la persona empleada de la adjudicataria que realizó los intentos. Además, se dejará un Aviso de Llegada en el buzón de la persona destinataria en el que figurará la identificación del remitente (Departamento de la DFA, IFJ, GRE) y la del empleado de la adjudicataria, la fecha y hora en que se practicó el segundo intento de notificación, un teléfono de la empresa adjudicataria de atención al usuario y la posibilidad de retirar la notificación de las oficinas de la misma, dentro de los siete días naturales siguientes. El empleado de la empresa adjudicataria hará constar expresamente en el acuse de recibo o PEE que dejó aviso de llegada, y si hubiera sido imposible, la causa de tal imposibilidad.

Las empresas licitadoras deberán especificar obligatoriamente en sus propuestas técnicas qué medios proponen para garantizar la constancia en la práctica de las notificaciones, incluyendo obligatoriamente al menos el servicio de Prueba de Entrega Electrónica. La falta de descripción de los medios y/o del proceso de acreditación de tal constancia en la propuesta técnica será causa de exclusión de la oferta de esa empresa.

5.3.- Plazos de entrega de los envíos.

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

Tipo de envío postal	Destino	Plazo máximo
Carta ordinaria	Local	D + 1 día hábil
	Interurbano D1	D + 2 días hábiles
	Interurbano D2	D + 3 días hábiles
	Internacional zona UE	D + 6 días hábiles
	Internacional resto	D + 12 días hábiles
Carta certificada con y sin acuse de recibo	Local	D + 2 días hábiles
	Interurbano D1	D + 3 días hábiles
	Interurbano D2	D + 4 días hábiles
	Internacional zona UE	D + 8 días hábiles
	Internacional resto	D + 14 días hábiles
Notificaciones administrativas (1 ^{er} intento)	Local	D + 2 días hábiles
	Interurbano D1	D + 3 días hábiles
	Interurbano D2	D + 4 días hábiles
	Local + Interurbano D1	D + 1 día hábil

Tipo de envío postal	Destino	Plazo máximo	Tipo de envío postal	Destino	Plazo máximo	Tipo de envío postal	Destino	Plazo máximo
			Interurbano D2			D + 2 días hábiles		
			Internacional zona UE			D + 3 días hábiles		
Paquetería			Local			D + 2 días hábiles		
			Interurbano D1			D + 3 días hábiles		
			Interurbano D2			D + 4 días hábiles		
			Internacional zona UE			D + 8 días hábiles		

Las empresas deberán expresar en sus ofertas técnicas su compromiso de plazo máximo de entrega para cada tipo de envío de los descritos, especificando el método para la comprobación y control del mismo.

Los plazos máximos especificados no se aplicarán en los supuestos de entregas masivas de envíos postales a la empresa adjudicataria, como los producidos en determinadas campañas, según lo establecido en el apartado 5.1.- anterior.

En lo no contemplado en la presente cláusula serán de aplicación los plazos establecidos para el prestador del servicio postal universal en el R.D. 1829/1999 de 3 de diciembre, modificado por el R.D. 503/2007 de 20 de abril.

5.4.- Devolución de envíos postales certificados y notificaciones no entregados, y de acuses de recibo o PEE de los entregados.

5.4.1.- Los envíos postales certificados de la DFA, IFJ o la GRE que no hayan podido ser entregados a las personas destinatarias deberán devolverse por la empresa adjudicataria a sus remitentes en el plazo máximo de siete días hábiles desde la constatación de la imposibilidad de entrega, cualquiera que haya sido su destino, junto con sus correspondientes acuses de recibo, en su caso. En las PEE, por el contrario, se comunicarán todas las incidencias acaecidas, si bien con un retardo de 3 días hábiles, para permitir corregir posibles errores en la operación del sistema por el empleado de la adjudicataria.

En cada envío devuelto deberá hacerse constar el motivo que ha impedido su entrega a la persona destinataria.

Los acuses de recibo de los envíos certificados entregados a la persona destinataria deberán ser devueltos a sus remitentes en el plazo máximo de siete días hábiles o, en su caso, informados a través del servicio de PEE en el plazo tres días hábiles desde su entrega, con toda la información debidamente cumplimentada, independientemente del destino del envío.

5.4.2.- La devolución a sus remitentes de las notificaciones que no hayan podido entregarse deberá realizarse en el plazo máximo de siete días hábiles desde la constancia de la imposibilidad de entrega, junto con sus correspondientes acuses de recibo o PEE debidamente cumplimentados conforme a lo descrito en el apartado anterior para la práctica de notificaciones.

Los acuses de recibo de las notificaciones administrativas entregadas deberán ser devueltos a sus remitentes en el plazo máximo de siete días hábiles o, en su caso, informados a través del servicio de PEE en el plazo de tres días hábiles desde la fecha de la entrega, con toda la información debidamente cumplimentada, con independencia del destino de las notificaciones.

Las devoluciones de envíos postales y acuses de recibo a sus remitentes se efectuarán en los siguientes puntos:

- Las correspondientes a la DFA e IFJ se entregarán a la empresa encargada de las tareas auxiliares de gestión de su correspondencia, cuya identidad y dirección se comunicarán oportunamente a la adjudicataria del presente contrato.
- Las correspondientes a la GRE se entregarán en las dependencias de la misma sitas en Plaza de la Provincia 13, de Vitoria-Gasteiz.

6.- CONTROL DE PRÁCTICA DE NOTIFICACIONES Y CUMPLIMENTACIÓN DE AVISOS DE RECIBO Y DE GESTIÓN DE RECLAMACIONES

La empresa contratada por la DFA para la gestión previa de su correspondencia, cuya identidad se proporcionará a la adjudicataria tras la formalización del contrato, desarrollará, en nombre y representación de la DFA, los servicios siguientes:

- Control de la práctica de notificaciones administrativas. Tal control consistirá fundamentalmente en la comprobación de que los acuses de recibo o PEE, en su caso, se cumplimentan adecuadamente conforme a lo dispuesto en el R.D. 1829/1999 y contienen información procedente de una correcta práctica de la notificación.
- Reclamar a la empresa adjudicataria del presente contrato la correcta cumplimentación de los acuses de recibo de notificaciones y envíos certificados o PEE que no hayan sido adecuadamente rellenados y remitir un informe mensual a la DFA con la relación, motivo y resultado de tales reclamaciones.
- Reclamar a la empresa adjudicataria del presente contrato la resolución de las incidencias producidas en el reparto de la correspondencia de la DFA, tales como pérdidas de envíos (la reclamación económica correspondiente la efectuaría la DFA), solicitud de información acerca de envíos en curso, reclamación de acuses de recibo no devueltos, expedición de certificaciones de entrega de notificaciones efectuadas o de depósito de avisos de llegada en el buzón de la persona destinataria, etc.

A efectos de control de calidad del servicio y de gestión de posibles reclamaciones, la empresa adjudicataria del presente contrato deberá estampar en los envíos que la DFA, IFJ y/o la GRE le entreguen su sello o cualquier otra identificación inequívoca, así como la fecha en que se hace cargo de los mismos.

7.- OBLIGACIONES PARTICULARES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

7.1.- La adjudicataria estará obligada al mantenimiento del secreto de los envíos postales que se le entreguen tanto por la DFA, IFJ como por la GRE de acuerdo con lo establecido en el Art. 6 del R.D. 1829/1999, por el que se aprueba el Reglamento regulador de la prestación de los Servicios Postales.

En particular, estará obligada al establecimiento de las medidas necesarias para garantizar que el personal con acceso a la correspondencia de la DFA, IFJ y GRE en cualquier estadio de gestión de la misma conozca y cumpla la obligación de mantener la confidencialidad sobre su contenido, persona destinataria o cualquier otra circunstancia que suponga información de carácter personal, así como las responsabilidades derivadas de cualquier incumplimiento. Tales medidas deberán venir definidas en el proyecto técnico de desarrollo del servicio que las empresas licitadoras incluirán en el sobre B.

7.2.- La adjudicataria estará obligada a firmar el oportuno contrato de confidencialidad (cuyo modelo se encuentra en el documento de Anexos del presente procedimiento abierto) en el que se concretarán las obligaciones y responsabilidades de las partes en relación con el tratamiento de datos de carácter personal.

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

7.4.- A efectos de poder ofrecer a los ciudadanos afectados un servicio adecuado en los casos de imposibilidad de entrega de notificaciones y certificados, la empresa adjudicataria deberá disponer de una red de oficinas abiertas al público en las que depositar durante el plazo máximo de siete días naturales los envíos no entregados, para que los interesados puedan pasar a recogerlos por las mismas.

Las empresas licitadoras deberán incluir en su documentación técnica una declaración responsable (con el formato del Anexo II Bis (1)) con la descripción de la red de oficinas de la que disponen o planean disponer, indicando para cada una: población, dirección y horario de atención al público.

Como mínimo la red deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Disponer de, al menos, una oficina de atención al público en los municipios del Territorio Histórico de Álava de más de 3.000 habitantes.
- Disponer de, al menos, una oficina de atención al público en todas las capitales de provincia del Estado.
- Para todas las oficinas mencionadas en los dos párrafos anteriores será requisito indispensable que su actividad esencial sea la postal, y que no sean piso o vivienda particular o de empresa, o sede social, o local comercial dedicado a la venta al público de productos o servicios ajenos a los postales.
- El horario de atención de estas oficinas será, como mínimo, de 6 horas diarias de lunes a viernes.
- Disponer de un servicio de atención al cliente, incluyendo teléfono de atención y asistencia a las personas destinatarias de la correspondencia enviada por la DFA, IFJ o la GRE.

El disponer de la red de oficinas anterior y el compromiso de adscribirlas a la ejecución del servicio se considerará obligación esencial del contrato, por lo que su incumplimiento dará lugar a su resolución.

En el caso de no disponer en el momento de presentar la oferta de todas las oficinas incluidas en la declaración de compromiso de adscripción de medios (Anexo VIII), su disponibilidad deberá acreditarse en los 10 días hábiles posteriores al requerimiento previo a la adjudicación que se enviará a la empresa una vez abierto y evaluado el contenido del sobre A.

8.- FACTURACIÓN

8.1.- La empresa adjudicataria emitirá factura mensual por todos los servicios postales contratados, en la que se detallará pormenorizadamente el número de envíos por tipo de servicio, tramos de peso y destino, y los servicios complementarios en su caso, especificando sus costes individuales sin IVA, el impuesto aplicable en cada caso y el importe total resultante de tal aplicación.

La facturación mensual se dividirá en tres partes, que generarán documentos independientes, uno por cada uno de los “clientes” o centros de coste siguientes:

- Dirección de Hacienda
- Resto de Departamentos de la DFA
- Instituto Foral de la Juventud (IFJ)
- Gestora de la Recaudación Ejecutiva (GRE)

La empresa adjudicataria será la responsable única del pago al operador encargado de la prestación del servicio postal universal de los servicios realizados a través del mismo, en su caso. Tal pago deberá acreditarse ante la DFA mediante la oportuna documentación justificativa, que será remitida junto con la factura correspondiente a los servicios del mes siguiente al del pago acreditado.

8.2.- Mensualmente, junto con la facturación, la empresa adjudicataria deberá enviar, al correo electrónico que se le comunicará tras la formalización del contrato, un documento en formato MS Excel con el contenido de las facturas, con la misma estructura y desglose establecidos para la presentación de la oferta económica.

8.3.- En caso de que haya lugar a la aplicación de penalizaciones, la DFA las comunicará a la adjudicataria, quien deberá minorar su importe de la siguiente factura, salvo que se tratase de la última del contrato, en cuyo caso se descontaría de esta o de la fianza depositada.

9.- INFORMACIÓN

9.1.- A requerimiento de la DFA, IFJ o la GRE, la empresa adjudicataria estará obligada a emitir certificaciones de práctica de las notificaciones concretas que se le soliciten, con expresión de todas sus circunstancias y con valor probatorio en derecho.

9.2.- Al finalizar cada ejercicio, incluso el último de sus posibles prórrogas, la adjudicataria deberá remitir a la DFA en soporte informático un resumen en el que se detalle, para cada uno de los centros de coste definidos por la misma, el número de envíos y su coste para cada tipo de servicio, tramo de peso, ámbito de destino y servicios adicionales.

Asimismo, deberá facilitar un informe resumen del grado de cumplimiento de los plazos comprometidos en el ejercicio.

10.- CONTROL DE CALIDAD

10.1.- La empresa licitadora deberá hacer una propuesta de control de calidad en la ejecución del contrato. El plan de calidad describirá el sistema de controles y ensayos que la empresa se comprometea realizar durante todo el proceso de ejecución, sistemas o programas con certificados de calidad que empleará e información del equipo de control de calidad que va a destinar específicamente al contrato.

En particular deberá contemplar el sistema de medición de plazos de recogida de la información en las dependencias de DFA y GRE, plazos de entrega de los documentos a la ciudadanía con indicación de tiempos de gestión en las distintas fases en el caso de las notificaciones (primera entrega, segunda entrega, oficina postal, retorno del aviso o de la PEE).

El sistema de control de calidad deberá contemplar la elaboración de informes mensuales que serán remitidos a la Secretaría Técnica de Servicios Generales, a la dirección de correo electrónico que se facilitará a la empresa adjudicataria.

10.2.- A solicitud de la DFA, IFJ o GRE, si se hubiesen efectuado alegaciones o interpuesto recursos por defectos en la notificación, la empresa adjudicataria emitirá un informe en el plazo de siete días hábiles, para su incorporación al expediente administrativo, en el que se recogerán todas las circunstancias relevantes de la práctica de la notificación.

Si la empresa adjudicataria no tuviese encomendada la prestación del servicio postal universal, con los efectos de fehaciencia atribuidos por la normativa de aplicación, al informe deberán acompañarse los documentos o elementos de prueba admitidos en derecho que acrediten el resultado de la notificación.

De cualquier forma, serán de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria las instrucciones que en el futuro establezca la normativa y/o DFA, ya sean complementarias, de aclaración, adición, rectificación o subsanación de las normas contenidas en este pliego para la práctica de las notificaciones.

11.- PRESENTACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS (SOBRE B)

De cara a facilitar su valoración por la Administración según los criterios no evaluables mediante fórmulas establecidos en el apartado M) del Cuadro de Características, las ofertas técnicas de las empresas licitadoras deberán adaptarse al siguiente esquema o guion:

- Procedimiento de recogida, admisión y clasificación, transporte y entrega.
- Procedimiento de entrega, general y de notificaciones, que deberá garantizar la constancia, por cualquiera de los métodos admitidos en derecho, de la distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega de las mismas.
Necesariamente habrá de hacerse constar la PEE. Se deberá detallar qué envíos se entregarán con medios propios y cuáles empleando medios ajenos
- Procedimiento de custodia y devolución de envíos no entregados y de acuses de recibo, y de retorno de información.
- Metodología en caso de envíos masivos.
- Descripción de la red de oficinas dedicada al contrato. Para su valoración deberá presentarse en el formato de declaración responsable del Anexo II Bis (2) del Cuadro de Anexos.
- Plazos de entrega y de devolución de acuses o PEE y envíos no entregados, y sistema para la medición de los mismos.
- Modelo de atención post venta: descripción del sistema de resolución de reclamaciones, con sus canales, plazos de resolución, etc.
- Sistema de facturación, con detalle de la estructura y contenido de las facturas a emitir.
- Descripción de las mejoras sobre los requisitos exigidos.

La documentación que se adjunte en el sobre B correspondiente a los requisitos técnicos, documentación relativa a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor, seguirá exactamente los aspectos descritos en el apartado M) del Cuadro de Características y no excederá en ningún caso de 50 páginas, excluidos, en su caso, la portada y el índice. Por tanto, se tendrá por no puesto y no se valorará el contenido incluido en las páginas que excedan del máximo fijado. Asimismo, no ajustarse al guion establecido se penalizará con la minoración en dos puntos de la valoración que obtenga la oferta técnica.

12.- PRESENTACIÓN DE OFERTAS ECONÓMICAS (SOBRE A)

Las empresas licitadoras deberán incluir en sus sobres A únicamente la documentación que permita valorar sus ofertas en función de los criterios evaluables mediante fórmulas establecidos en el apartado M) del Cuadro de Características, es decir:

- Precio

Ningún dato de carácter económico deberá aparecer en el sobre B, ya que en tal caso la oferta sería automáticamente eliminada del proceso selectivo.

13.- VOLÚMENES ESTIMADOS DE CORRESPONDENCIA EMITIDA Y PRECIOS UNITARIOS MÁXIMOS.

A efectos del cálculo de los precios unitarios por parte de las empresas licitadoras, se relacionan a continuación las cifras registradas de envíos anuales realizados en el último año, y los precios unitarios que en el presente contrato ejercerán como tipo de licitación.

Los precios unitarios que las empresas oferten y que, en el caso de la empresa adjudicataria, se aplicarán al contrato, vendrán expresados con dos decimales.

El número de envíos relacionado a continuación se utilizará para efectuar el cálculo del importe global de las ofertas de las empresas licitadoras, mediante la aplicación a los mismos de los precios unitarios de sus propuestas económicas. A efectos del cálculo, en los productos que aparezcan en el cuadro sin número anual de envíos se considerará que se va a realizar un único envío anual en cada caso.

Las unidades de envíos efectuados a través del servicio de correo postal se prevé que en el ejercicio 2021 disminuyan un 25% respecto al ejercicio 2020, en aplicación del Decreto Foral 5/2020, del Consejo de Gobierno Foral de 21 de enero, por el que se aprueba la regulación de las notificaciones y comunicaciones electrónicas del Departamento de Hacienda, Finanzas y Presupuestos en el caso de notificaciones tributarias y de lo regulado por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas en su Artículo 14 - Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas en el caso del resto de notificaciones (no tributarias)

CARTAS ORDINARIAS**NACIONALES**

	Precio máximo s/IVA	
	LOCAL	Envíos/año
Hasta 20g. Normalizada	0,65	118.891
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	0,75	109.416
Hasta 100g.	1,15	70.505
Hasta 500g.	2,4	4.740
Hasta 1kg.	5,05	167
Hasta 2Kg.	5,5	162

303.881

	INTERURBANO 1	Envíos/año
Hasta 20g. Normalizada	0,65	4.515
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	0,75	4.594
Hasta 100g.	1,15	911
Hasta 500g.	2,4	1.611
Hasta 1Kg.	5,05	147
Hasta 2Kg.	5,5	262

12.040

	INTERURBANO 2	Envíos/año
Hasta 20g. Normalizada	0,65	67.973
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	0,75	41.547
Hasta 100g.	1,15	30.020
Hasta 500g.	2,4	3.168
Hasta 1kg.	5,05	193
Hasta 2kg.	5,5	112

143.013

- INTERURBANO 1: Capitales de provincia, Administraciones y Localidades de más de 50.000 habitantes
- INTERURBANO 2: Resto de localidades

FRANQUEO en DESTINO		Envíos/año
Hasta 20g. Normalizada	0,65	747
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	0,75	51
Hasta 100g.	1,15	0

INTERNACIONALES

	ZONA 1 - Europa	Envíos/año
Hasta 20g. Normalizada	1,45	70
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	1,75	31
Hasta 100g.	2,5	9
Hasta 500g.	6,7	106
Hasta 1kg.	13,2	2
Hasta 2kg.	21,1	24

242

	ZONA 2 - Resto Países	Envíos/año
Hasta 20g. Normalizada	1,55	14
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	2,05	22
Hasta 100g.	3,5	1
Hasta 500g.	10,35	21
Hasta 1kg.	21,55	1
Hasta 2kg.	37,6	1

60

URGENTES

	NACIONALES	Envíos/año
Hasta 20g. Normalizada	3,15	53
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	3,25	0
Hasta 100g.	3,65	0
Hasta 500g.	4,9	0

53

CARTAS CERTIFICADAS Y NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS**NACIONALES**

	Precio máximo s/IVA	
	LOCAL	Envíos/año
Hasta 20g. Normalizada	3,8	59.444
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	3,9	31.973
Hasta 100g.	4,3	493
Hasta 500g.	5,55	181
Hasta 1kg.	8,2	55
Hasta 2kg.	8,65	11

92.157

	INTERURBANO 1	Envíos/año
Hasta 20g. Normalizada	3,8	9.422
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	3,9	2.461
Hasta 100g.	4,3	146
Hasta 500g.	5,55	162
Hasta 1kg.	8,2	25
Hasta 2kg.	8,65	12

12.228

	INTERURBANO 2	Envíos/año
Hasta 20g. Normalizada	3,8	44.315
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	3,9	18.306
Hasta 100g.	4,3	484
Hasta 500g.	5,55	279
Hasta 1 kg.	8,2	59
Hasta 2 kg.	8,65	30

63.473

INTERNACIONALES

	ZONA 1 - Europa	Envíos/año
Hasta 20g. Normalizada	5,45	450
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	5,75	360
Hasta 100g.	6,5	5
Hasta 500g.	10,7	2
Hasta 1kg.	17,2	0
Hasta 2kg.	25,1	0

817

	ZONA 2 - Resto Países	Envíos/año
Hasta 20g. Normalizada	5,55	22
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	6,05	21
Hasta 100g.	7,5	0
Hasta 500g.	14,35	1
Hasta 1kg.	25,55	0
Hasta 2kg.	41,6	0

44

▪ En el ámbito internacional no existe el producto Notificación, el tratamiento será de carta certificada

URGENTES

NACIONALES	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
	CERTIFICADO URGENTE	
Hasta 20g.Normalizada	6,3	7
Hasta 50g. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)	6,4	1
Hasta 100g.	6,55	0
Hasta 500g.	7,9	1
Hasta 1kg.	10,75	0
Hasta 2kg.	11	0

9

SERVICIOS ADICIONALES de CERTIFICADOS Y NOTIFICACIONES

	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
Aviso de Recibo Nacional	1,5	167.714
Aviso de Recibo Internacional	1,65	854
Gestión de Entrega / Notificación	1,9	167.518
Retorno de Información de Entrega	0,67	20.823
Prueba de Entrega Electrónica - PEE	0,83	0

PAQUETERÍA ESTÁNDAR de Entrega bajo firma a Domicilio

Zona 1: Envíos con origen y destino dentro de la misma provincia	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
Hasta 1 Kg.	4,69	27
Más de 1 hasta 2 Kg.	4,95	26
Más de 2 hasta 3 Kg.	5,2	0
Más de 3 hasta 4 Kg.	5,46	36
Más de 4 hasta 5 Kg.	5,64	0
Más de 5 hasta 10 Kg.	7,4	3
Más de 10 hasta 15 Kg.	9,49	1
Kg. Adicional	0,36	0

93

Zona 2: Envíos a provincias limítrofes	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
Hasta 1 Kg.	5,37	32
Más de 1 hasta 2 Kg.	5,64	33
Más de 2 hasta 3 Kg.	5,9	0
Más de 3 hasta 4 Kg.	6,17	42
Más de 4 hasta 5 Kg.	6,35	0
Más de 5 hasta 10 Kg.	8,12	3
Más de 10 hasta 15 Kg.	10,47	1
Kg. Adicional	0,39	0

111

Zona 3: Envíos Intra Peninsulares o Andorra	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
Hasta 1 Kg.	5,51	29
Más de 1 hasta 2 Kg.	5,8	25
Más de 2 hasta 3 Kg.	6,08	0
Más de 3 hasta 4 Kg.	6,35	54
Más de 4 hasta 5 Kg.	6,53	0
Más de 5 hasta 10 Kg.	8,39	6
Más de 10 hasta 15 Kg.	10,74	1
Kg. Adicional	0,48	0

115

PUBLICACIONES PERIÓDICAS**NACIONALES**

ZONA A	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
- Hasta 100 grs.	0,48	0
- Más de 100 hasta 200 grs.	0,52	0
- Más de 200 hasta 300 grs.	0,64	0
- Más de 300 hasta 400 grs.	0,69	0

0

ZONA B	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
- Hasta 100 grs.	0,62	0
- Más de 100 hasta 200 grs.	0,67	0
- Más de 200 hasta 300 grs.	0,83	0
- Más de 300 hasta 400 grs.	0,89	0

0

PUBLICIDAD DIRECTA - CATÁLOGOS**NACIONALES**

ZONA A	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
-Hasta 10 gr.	0,24	0
-Más de 10 hasta 15 gr.	0,26	0
-Más de 15 hasta 20 gr.	0,26	0
-Más de 20 hasta 25 gr.	0,28	0
-Más de 25 hasta 30 gr.	0,28	0
-Más de 30 hasta 35 gr.	0,31	0
-Más de 35 hasta 40 gr.	0,31	0
-Más de 40 hasta 45 gr.	0,35	0
-Más de 45 hasta 50 gr.	0,35	0
-Más de 50 hasta 60 gr.	0,39	0
-Más de 60 hasta 70 gr.	0,39	0
-Más de 70 hasta 80 gr.	0,44	0
-Más de 80 hasta 90 gr.	0,44	0
-Más de 90 hasta 100 gr.	0,44	0
-Más de 100 hasta 115 gr.	0,54	0
-Más de 115 hasta 130 gr.	0,54	0
-Más de 130 hasta 145 gr.	0,54	0
-Más de 145 hasta 160 gr.	0,67	0
-Más de 160 hasta 175 gr.	0,67	0
-Más de 175 hasta 200 gr.	0,67	0
-Más de 200 hasta 225 gr.	0,91	0
-Más de 225 hasta 250 gr.	0,91	0
-Más de 250 hasta 275 gr.	0,91	0
-Más de 275 hasta 300 gr.	0,91	0
-Más de 300 hasta 325 gr.	1,12	0
-Más de 325 hasta 350 gr.	1,12	0
-Más de 350 hasta 400 gr.	1,12	0
-Más de 400 hasta 450 gr.	1,4	0
-Más de 450 hasta 500 gr.	1,4	0
-Más de 500 hasta 600 gr.	1,7	0
-Más de 600 hasta 700 gr.	1,97	0
-Más de 700 hasta 800 gr.	2,25	0

0

ZONA B	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
-Hasta 10 gr.	0,29	0

-Más de 10 hasta 15 gr.	0,32	0
ZONA B	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
-Más de 15 hasta 20 gr.	0,32	0
-Más de 20 hasta 25 gr.	0,37	0
-Más de 25 hasta 30 gr.	0,37	0
-Más de 30 hasta 35 gr.	0,41	0
-Más de 35 hasta 40 gr.	0,41	0
-Más de 40 hasta 45 gr.	0,46	0
-Más de 45 hasta 50 gr.	0,46	0
-Más de 50 hasta 60 gr.	0,51	0
-Más de 60 hasta 70 gr.	0,51	0
-Más de 70 hasta 80 gr.	0,62	0
-Más de 80 hasta 90 gr.	0,62	0
-Más de 90 hasta 100 gr.	0,62	0
-Más de 100 hasta 115 gr.	0,77	0
-Más de 115 hasta 130 gr.	0,77	0
-Más de 130 hasta 145 gr.	0,77	0
-Más de 145 hasta 160 gr.	0,95	0
-Más de 160 hasta 175 gr.	0,95	0
-Más de 175 hasta 200 gr.	0,95	0
-Más de 200 hasta 225 gr.	1,38	0
-Más de 225 hasta 250 gr.	1,38	0
-Más de 250 hasta 275 gr.	1,38	0
-Más de 275 hasta 300 gr.	1,38	0
-Más de 300 hasta 325 gr.	1,69	0
-Más de 325 hasta 350 gr.	1,69	0
-Más de 350 hasta 400 gr.	1,69	0
-Más de 400 hasta 450 gr.	2,15	0
-Más de 450 hasta 500 gr.	2,15	0
-Más de 500 hasta 600 gr.	2,46	0
-Más de 600 hasta 700 gr.	2,75	0
-Más de 700 hasta 800 gr.	3,17	0

0

MARKETING DIRECTO - Envíos Publicitarios Sin Dirección

NACIONAL	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
Hasta 20 grs. Normalizados	0,06	145.355
Hasta 20 grs. sin normalizar	0,07	8.367
Hasta 50g.	0,1	11.586
Hasta 100g.	0,13	0

165.308

TELEGRAMA Nacional

Telegramas con entrega domiciliaria:

	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
Importe fijo por telegrama	6,95	0
Importe fijo cada 50 palabras o fracción	1,75	0

SERVICIOS ADICIONALES

	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
Admisión telefónica del Telegrama	2,1	0
Acuse de recibo o Prueba de Entrega Electrónica - PEE	4,48	0

BUROFAX Nacional**Impuesto en oficina, con entrega urgente en el domicilio de la persona destinataria:**

	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
Importe fijo por envío	9	0
Importe fijo por cada página	0,9	0

Impuesto a través de plataforma On line:

	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
Importe fijo por envío	6,38	0
Importe fijo por cada página	0,86	0

SERVICIOS ADICIONALES

	Precio máximo s/IVA	Envíos/año
Acuse de recibo o Prueba de Entrega Electrónica - PEE	4,48	0

APARTADO FRANQUEO EN DESTINO

	Precio máximo s/IVA	Nº de Apartados
Renovación anual	89,26	1