



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES DE CORRESPONDENCIA

Exp. 15/25

Índice

1.- OBJETO DEL CONTRATO	2
2.- ALCANCE DEL CONTRATO	2
3.- CONTENIDO Y DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES	3
3.1.- Recogida de correspondencia	3
3.2.- Ensobrado de la correspondencia	3
3.3.- Elaboración y suministro de acuses de recibo admitidos por el Operador	4
3.4.- Clasificación de la correspondencia	5
3.5.- Depósito de la correspondencia clasificada en dependencias del Operador	5
3.6.- Recogida de correspondencia devuelta y de acuses de recibo	5
3.7.- Tratamiento de las pruebas de entrega electrónicas (PEE)	6
3.8.- Seguimiento informatizado del estado e historial de la correspondencia	6
4.- CONTROL Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS DEL OPERADOR POSTAL	8
5.- INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	9
6.- SEGURIDAD INFORMÁTICA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	10
6.1.- Seguridad e integridad de la información de seguimiento de la correspondencia	10
6.2.- Secreto de envíos postales	10
6.3.- Compromiso de aceptación de normativa de seguridad	11
6.4.- Contrato de confidencialidad	11
6.5.- Responsabilidad por extravío, daño, modificación o copia de documentación.	11
7.- VOLUMEN ANUAL ESTIMADO DE CORRESPONDENCIA	11
8.- PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	12





1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato será determinar las condiciones en las que se deberán prestar los servicios auxiliares para la gestión de la correspondencia generada por Diputación Foral de Álava (en adelante DFA).

La prestación relativa al reparto de la correspondencia NO está comprendida en el objeto del contrato, por lo que no se incluye en la descripción de los servicios.

2.- ALCANCE DEL CONTRATO

Forman parte del contrato las prestaciones que se señalan a continuación, incluida la intermediación entre la DFA y el Operador postal:

- Recogida de la correspondencia en los locales de la DFA que se señalen.
- Ensobrado de la correspondencia.
- Elaboración y suministro de acuses de recibo nacionales y de certificados internacionales, admitidos por el Operador Postal encargado del reparto de la correspondencia (en adelante, Operador).
- Clasificación de la correspondencia:
 - o por origen, según el organigrama de la DFA y dentro de la Dirección de Hacienda, a su vez, clasificada por tipo de impuesto.
 - o por destinos, tipos y pesos.
- Depósito de la correspondencia así clasificada en los lugares, horarios y condiciones que el Operador determine, para su distribución.
- Recogida en las dependencias del Operador de los acuses de recibo devueltos (o certificados internacionales) y entrega de estos en dependencias de la DFA.
- Recogida en las dependencias del Operador de la correspondencia devuelta y entrega de la misma en dependencias de la DFA.
- Seguimiento informatizado del estado e historial de la correspondencia de DFA con acuse de recibo o de carta certificada, para la notificación en el caso de comunicaciones internacionales, respetando y adaptándose estrictamente a la estructura y organización foral vigente en cada momento; recepción y explotación de tal información.
- Gestión ante el Operador en nombre de DFA de las posibles reclamaciones sobre incidencias producidas en el reparto de su correspondencia.
- Control diario de la adecuada práctica de las notificaciones por parte del Operador, en cuanto a su ajuste a la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como la correcta cumplimentación por el Operador de los acuses de recibo de las notificaciones



emitidas por DFA. De conformidad con lo anterior, emisión de informe diario de los errores detectados en los acuses de recibo devueltos.

3.- CONTENIDO Y DESCRIPCIÓN DE LAS PRESTACIONES

3.1.- Recogida de correspondencia

Se llevará a cabo en las siguientes dependencias y con estas frecuencias:

- Servicio de Personal Auxiliar (ubicado en las Oficinas Técnicas de Plaza de la Provincia 5, bajo): Se recogerá la correspondencia dos veces al día: a las 10:00 h. y a las 14:00 h.
- Sección de Unidad de Gestión Censal y Notificaciones de la Dirección de Hacienda (ubicada en la calle Samaniego 14, planta baja): Se recogerá la correspondencia diariamente, a las 10:00 h.

Puntualmente, cuando se den circunstancias especiales o excepcionales que lo aconsejen, se podrá solicitar a la adjudicataria que realice recogidas adicionales en un mismo día, o que recoja la correspondencia en lugar distinto del señalado inicialmente. A la adjudicataria se le indicarán oportunamente en cada caso y con la antelación necesaria para que pueda adaptar su servicio, las variaciones que se solicitan sobre la prestación habitual.

Con carácter general, a la adjudicataria se le entregará la correspondencia sin ensobrar y, en su caso, sin acuse de recibo. Cuando el acuse sea pertinente, la emisión corresponderá a la adjudicataria. Excepcionalmente, podrá haber correspondencia que ya haya sido previamente ensobrada por los servicios de la DFA.

Diariamente, la adjudicataria recogerá, por vía telemática segura, una base de datos con la información necesaria para efectuar tanto las operaciones de manipulado de correspondencia, como el seguimiento informático del historial de la correspondencia, que más adelante se especifica (ver apartado 3.8).

3.2.- Ensobrado de la correspondencia

Se efectuará el ensobrado con los sobres suministrados a la adjudicataria por las diversas Direcciones de la DFA. Deberá llevarse a cabo cotejando la documentación recibida con la información contenida en la base de datos citada en el apartado anterior. En todo caso, el ensobrado se llevará a cabo en los sobres que, en cada caso, permitan aplicar la tarifa más barata de las planteadas por el Operador.

La adjudicataria deberá notificar a los contactos designados por las Direcciones las posibles discrepancias que se produzcan entre la documentación entregada para ensobrar y la relacionada en la base de datos que diariamente se le suministrará.



La adjudicataria almacenará y gestionará el stock de sobres que la DFA le entregue. A esos efectos, deberá hacer la adecuada estimación de necesidades para solicitar nuevos suministros con la suficiente antelación, marcando niveles adecuados de seguridad de sus stocks. En cualquier caso, el stock deberá ser como mínimo de un mes.

La adjudicataria plegará (y grapará, en caso necesario y si así se le indica) los documentos recogidos, como paso previo a su ensobrado.

3.3.- Elaboración y suministro de acuses de recibo admitidos por el Operador

La adjudicataria deberá utilizar los modelos de acuse de recibo específicos para la correspondencia que hayan sido aprobados tanto por la DFA como por el Operador. Dichos modelos se le facilitarán tras la adjudicación. Si así lo acuerda la DFA, podrán utilizarse modelos diferenciados: uno para el Departamento de Hacienda, y el otro para el resto de las unidades.

La adjudicataria, a la vista de la información contenida en la base de datos de comunicación diaria, deberá emitir los acuses de recibo para las comunicaciones y envíos que en la misma vengan identificados como “*con acuse*” en el oportuno campo.

Los acuses de recibo corresponderán a envíos o notificaciones nacionales. En los envíos y notificaciones internacionales se utilizarán los sistemas habilitados por el Operador postal que permitan hacer seguimiento de los envíos y tener constancia de las entregas.

Una vez emitidos y cuadrados con los envíos correspondientes, se adjuntarán a los mismos los acuses, y, en su caso, los modelos pertinentes para los envíos internacionales. Si el Operador postal dispone de medios o aplicaciones informáticas que sustituyen el tradicional acuse, se hará uso de los mismos, siempre que esos sistemas garanticen el seguimiento individualizado y la trazabilidad de las notificaciones, incluyendo la prueba de entrega.

La DFA tiene previsto integrar su plataforma de notificaciones con un sistema de seguimiento informatizado del resultado de la notificación, denominado Prueba de Entrega Electrónica (PEE) del Operador. Cuando se lleve a cabo, ya no será necesario emitir los acuses ni adjuntarlos a los envíos para las notificaciones con PEE, al sustituirse por un código de barras impreso en la propia notificación, que la identifica y que será captado por el Operador en la entrega para informar fehacientemente del resultado de esta. Transitoriamente podría requerirse a la adjudicataria imprimir el mencionado código de barras directamente en el sobre o bien a través de una pegatina desde la información proporcionada por la DFA en el fichero diario.



3.4.- Clasificación de la correspondencia.

La correspondencia se deberá clasificar en varios niveles, adaptada a los requerimientos que establezca el Operador:

* Primer nivel: Se diferenciará por el remitente, diferenciando Hacienda del resto de Departamentos, y a su vez:

- En el caso de Hacienda, por Tipo de Impuesto (como remitente)
- En el resto de departamentos de la DFA, por Departamento/Dirección remitente, según el organigrama vigente de la DFA.

* Segundo nivel: Por lote y secuencia

* Tercer nivel: Por tipos de envío, pesos y destinos

La adjudicataria deberá clasificar los envíos en el grupo más barato de tarifas que su naturaleza permita, según la estructura de precios del Operador.

3.5.- Depósito de la correspondencia clasificada en dependencias del Operador

Una vez preparada toda la correspondencia (ensobrada, clasificada, adjuntados los acuses y los albaranes de entrega necesarios), se depositará en las dependencias que el Operador determine, y en los horarios adecuados para su reparto se realice lo más rápido posible.

3.6.- Recogida de correspondencia devuelta y de acuses de recibo

Diariamente, la adjudicataria recogerá de las dependencias del Operador postal la correspondencia que haya llegado devuelta (que no se haya podido entregar por diversas causas), así como los acuses de recibo o pruebas de entrega (incluso entrega infructuosa) de la correspondencia enviada.

Ambos elementos se clasificarán y ordenarán según los casos:

- En Hacienda, por Tipo de Impuesto, lote y secuencia
- En el resto de departamentos de la DFA, por Departamento/Dirección, lote y secuencia.

Los acuses de recibo y las cartas devueltas se entregarán diariamente en las mismas dependencias señaladas en el punto 3.1, preferentemente el mismo día en que se ha realizado la recogida en las dependencias del Operador postal, y, en todo caso, dentro del día hábil siguiente al de la recogida. Las cartas irán acompañadas de dos listados de control por tipo de incidencia: uno, con las notificaciones caducadas y las rehusadas; el otro, con el resto de incidencias (traslado o cambio de domicilio, dirección errónea, fallecido, etc.).



3.7.- Tratamiento de las pruebas de entrega electrónicas (PEE).

Las PEE, cuando las haya, serán comunicadas a diario por el Operador a la DFA, que a su vez las informará electrónicamente a la adjudicataria, en el formato que se establezca al efecto, para que ésta complete su sistema de gestión.

3.8.- Seguimiento informatizado del estado e historial de la correspondencia

Dado su carácter de intermediaria entre la DFA y el Operador postal, la DFA facilitará a la adjudicataria la gestión de acuerdos con el Operador que le permitan tanto depositar en dependencias del Operador la correspondencia de la DFA, como disponer de la información de seguimiento de la correspondencia con acuse de recibo de DFA, de forma que pueda prestar el servicio que aquí se especifica con las máximas garantías de integridad de la información, y de agilidad en su obtención.

Por su parte, la adjudicataria deberá disponer de una aplicación informática que le permita integrar en su sistema la información facilitada por el Operador postal, y también el seguimiento informatizado del estado e historial de la correspondencia, proporcionando a la DFA información individualizada y permanentemente actualizada acerca del estado e historial de la correspondencia emitida por la misma, especialmente al respecto de las cartas con acuse de recibo o que precisan prueba de entrega.

La aplicación informática deberá ser flexible y admitir posibles cambios tanto en la estructura de la base de datos como en la información puesta a disposición de la DFA, así como en los criterios de consulta de la misma, a lo largo del desarrollo del contrato.

Con respecto a cada notificación, se deberá contar con la información necesaria que permita, como mínimo, comprobar que la misma se ha practicado conforme a los requerimientos de la Ley 39/2015 y de la Norma Foral 6/2005, de 28 de febrero, General Tributaria de Álava.

Tal información deberá ser añadida por la adjudicataria como historial de incidencias de cada notificación a la información que, de las mismas, y del resto de la correspondencia, se le proporcionará desde la DFA a través de un fichero TXT de carácter ancho fijo.

La aplicación informática deberá acomodarse al funcionamiento actual del intercambio de información entre la DFA y la empresa gestora de la correspondencia. Tendrá el carácter de condición técnica mínima el procedimiento a seguir y el modo de registrar el seguimiento informático de la correspondencia que se detalla a continuación:

- Diariamente la adjudicataria recoge por vía telemática segura del servidor de DFA (mediante conexión FTP con nombre de usuario y clave de acceso



proporcionados por la DFA u otro sistema que habilite la DFA) la base de datos de los envíos que al día siguiente deberá recoger físicamente la empresa adjudicataria en las dependencias de Hacienda y de Personal Auxiliar.

- Tras haber obtenido la información del Operador postal, la adjudicataria debe introducir en la base de datos todas las incidencias diarias que afectan a la correspondencia con acuse de recibo o prueba de entrega (entregas, devoluciones, primeros o segundos intentos de entrega, causas de devolución, y demás información que constituye el historial de la correspondencia).
- Diariamente la adjudicataria deberá recoger la información de las PEE recibidas del Operador para incorporarla a su base de datos. Esta información se recogerá directamente de los sistemas del Operador, o, si así lo establece la DFA, mediante fichero por vía telemática segura del servidor de la DFA.
- Diariamente, la adjudicataria generará un fichero por tipo de incidencia en el que queden recogidas las incidencias no informadas previamente de cada una de las notificaciones emitidas, excluida la PEE (entregado al interesado, devuelto a la DFA + caducado en lista, o entregado al interesado en DFA), que se comunicará por canal seguro al Centro de Cálculo de Álava SA (en adelante CCASA). En el caso de que se haya establecido un límite de registros por envío para garantizar su recepción y procesamiento en DFA, se deberán generar cuantos ficheros resulten necesarios para la transmisión completa de las incidencias producidas y no comunicadas con anterioridad.
- Periódicamente, se enviarán a la adjudicataria listados con datos (nombre y apellidos, lote, secuencia y fecha de envío) para la identificación de las notificaciones postales no entregadas que han sido objeto de publicación en los diarios oficiales (BOE y BOTHA), con la finalidad de que sea registrada en la base de datos de la adjudicataria la información relativa a la fecha de publicación en el periódico oficial, que tiene el tratamiento de una nueva incidencia, quedando así disponible en la aplicación.

La aplicación informática de gestión de la correspondencia que la adjudicataria pondrá a disposición de la DFA, deberá permitir realizar a los servicios de la DFA consultas on-line de la mencionada base de datos, por los medios de comunicación seguros que se determinen con el Área de Infraestructuras del CCASA. Con el fin de que toda la información esté integrada en la misma base de datos y que no se pierda el histórico de las comunicaciones realizadas, la adjudicataria deberá incorporar a su base de datos la información actualmente disponible para la DFA, a partir de la información proporcionada por la anterior adjudicataria, siendo a su cargo e incluido en el precio del contrato los eventuales gastos que pudiera generar el citado trasvase de información.



Esta aplicación de consulta on-line permitirá realizar búsquedas de notificaciones individuales, al menos, por los siguientes criterios:

- Nombre y apellidos del destinatario
- NIF del destinatario
- Lote y secuencia del envío
- N° de expediente
- Fecha de envío
- Orden de salida/liquidación
- Código PEE (en su caso)

Asimismo, la aplicación deberá posibilitar la generación de informes estadísticos de control de distintos tipos y con varios criterios para la búsqueda y el filtrado: envíos por tipo de Impuesto, por Dirección remitente, con y sin acuse, entregas en primero o segundo intento, etc.

4.- CONTROL Y SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS DEL OPERADOR POSTAL

Por su carácter de intermediaria entre la DFA y el Operador postal, a la empresa adjudicataria del servicio de gestión de la correspondencia le corresponderá el control, seguimiento y reporte de las incidencias (incluso la gestión de las reclamaciones frente al Operador) que se produzcan relativas a la práctica de las notificaciones, a la adecuada cumplimentación de la información contenida en los acuses de recibo, a la devolución de la correspondencia, y a cualquier otro aspecto que afecte a la prestación de los servicios postales y a la entrega de la correspondencia que compete al Operador postal.

A esos efectos, la adjudicataria prestará los servicios siguientes:

- Control, en nombre y representación de la DFA, de la práctica de notificaciones por el Operador. Tal control consistirá fundamentalmente en la comprobación de que, de acuerdo con la información contenida en los acuses de recibo correspondientes a las notificaciones emitidas fuera de la PEE, las notificaciones se han llevado a cabo correctamente, conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que los acuses contienen la información pertinente de una correcta práctica de la notificación.
- La adjudicataria deberá reclamar al Operador la correcta cumplimentación de los acuses de recibo que no hayan sido adecuadamente rellenados y remitirá un informe mensual a la DFA con la relación, motivo y resultado de tales reclamaciones.
- Igualmente, deberá remitir un informe diario en Excel a la DFA de las incidencias en los acuses de recibo a los que el Operador postal no haya dado solución.



- La adjudicataria deberá reclamar al Operador, en nombre y representación de la DFA, la resolución de las incidencias producidas en el reparto de su correspondencia, tales como: pérdidas de envíos, solicitud de información acerca de envíos en curso, reclamación de acuses de recibo no devueltos o expedición de certificaciones de entrega de notificaciones efectuadas, etc.
- Las incidencias que puedan suponer reclamaciones económicas al Operador serán comunicadas a la DFA con expresión de todas sus circunstancias.

En el supuesto de que el Operador así lo reclamase, se firmará por la DFA la autorización necesaria para que la adjudicataria actúe en su nombre ante el Operador a los efectos antes descritos.

5.- INFORMACIÓN ESTADÍSTICA

La adjudicataria deberá remitir mensualmente, por correo electrónico, información estadística sobre la correspondencia que se le entrega para su gestión. Tal información deberá comprender, como mínimo, los siguientes aspectos de forma separada:

- Número total mensual de envíos, desglosado por remitente (tipo de impuesto en el caso de Hacienda)
- Situación de los envíos
- Número total mensual de envíos, por tipo de envío. En las notificaciones se diferenciarán las emitidas con y sin PEE, ya que cada una puede tener un precio diferente en tarifa.
- Número mensual de envíos por tipo y Departamento/Dirección.
- Coste mensual total por tipo de envío
- Coste medio por tipo de envío
- Coste mensual por Departamento/Dirección (por Tipo de Impuesto, en el caso de Hacienda)
- Evolución anual acumulativa de los datos anteriores
- Información gráfica de la evolución



6.- SEGURIDAD INFORMÁTICA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

6.1.- Seguridad e integridad de la información de seguimiento de la correspondencia.

La adjudicataria deberá garantizar la seguridad e integridad de la información de seguimiento del historial de la correspondencia mediante la adopción de las medidas oportunas que, como mínimo, deberán comprender:

- El almacenamiento y tratamiento de la información en un servidor dedicado seguro.
- La ubicación separada y protegida de tal servidor.
- La elaboración diaria de copias de seguridad de la información en soporte independiente del servidor.
- La restricción a un administrador único de la posibilidad de eliminar registros de la base de datos.
- El registro en la Agencia de Protección de Datos del Tratamiento relativo a la gestión de los envíos encomendados por la DFA, y la adopción de las medidas de seguridad que resulten precisas para garantizar las dimensiones de la seguridad de dicha información: Disponibilidad, Integridad y Confidencialidad.
- El establecimiento de un acceso para la consulta online de información por la DFA, a través de los medios de comunicación seguros que se determine con el área de infraestructuras del CCASA.
- El establecimiento de un firewall filtrado por IP para la realización de las consultas citadas.
- Cualquier otra medida que sea necesaria para garantizar la seguridad, confidencialidad y protección de datos personales puestos a disposición de la adjudicataria por la DFA o integrados en su sistema con la finalidad de realizar las prestaciones del contrato de gestión de la correspondencia.

6.2.- Secreto de envíos postales.

La adjudicataria estará obligado al mantenimiento del secreto de los envíos postales que se le entreguen por la DFA, de acuerdo con lo establecido en el Art. 6 del Reglamento de la Ley 24/1998 del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, o normativa que le sustituya.

En particular, estará obligado al establecimiento de las medidas necesarias para garantizar que el personal con acceso a la correspondencia de la DFA, en cualquier fase de 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.

Tales medidas deberán venir definidas en el proyecto técnico de desarrollo del servicio que las empresas licitadoras presentan en el procedimiento de licitación y que, como parte de su oferta, vinculan a la adjudicataria y pasan a formar parte de las condiciones de ejecución del contrato.

6.3.- Compromiso de aceptación de normativa de seguridad.

La empresa adjudicataria, como su personal, estarán obligados a firmar y a cumplir, todos los compromisos que la DFA les exija relativos aceptación de la normativa de seguridad. Tal documento deberá renovarse con las posibles variaciones de personal de la adjudicataria con acceso a la correspondencia de la DFA en cualquier fase de gestión.

6.4.- Contrato de confidencialidad.

La empresa adjudicataria y su personal estarán obligados 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.

6.5.- Responsabilidad por extravío, daño, modificación o copia de documentación.

La empresa adjudicataria responderá de que ninguno de los documentos que la DFA le entregue 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. El incumplimiento de este compromiso podrá ser causa suficiente para la resolución del contrato y la exigencia, si correspondiera, de responsabilidades legales.

7.- VOLUMEN ANUAL ESTIMADO DE CORRESPONDENCIA

Recogida y entrega correspondencia	777.000
Gestión informática historial correspondencia	62.000
Gestión de reclamaciones ante el Operador	400
Preparación y buzoneo campaña renta	200.000
Correspondencia incluida en el fichero diario	
Manipulado correspondencia con acuse	65.000
Manipulado correspondencia con PEE	1
Manipulado correspondencia sin acuse	500.000



Emisión acuses de recibo	65.000
Resto de correspondencia (no incluida en fichero diario)	
Manipulado correspondencia con acuse	2.000
Manipulado correspondencia con PEE	1
Manipulado correspondencia sin acuse	10.000
Emisión acuses de recibo	2.000
Emisión acuses de recibo internacionales	1.100

8.- PLAN DE DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El Plan de devolución del servicio que las empresas licitadoras deben incluir en la oferta técnica del procedimiento de licitación, como parte de su oferta, vincula a la adjudicataria y pasa a formar parte de las condiciones de ejecución del contrato.

El citado Plan de devolución del servicio debe contemplar las medidas para facilitar la transición en caso de cambio de adjudicataria, incluida la relativa al traspaso de los datos históricos de las comunicaciones que figuren en la base de datos de la adjudicataria saliente.

En dicho plan se incluirá el compromiso de destruir la información disponible por la empresa adjudicataria por razón del contrato, y el de certificar que se lleva a cabo una vez finalizada la ejecución del contrato, realizado el traspaso de la información a la adjudicataria entrante y ejecutada en su totalidad la devolución del servicio a la DFA.