



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI

1. OBJETO DEL CONTRATO. -

El objeto del contrato es la prestación de los servicios postales generados en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, de acuerdo con las especificaciones que se detallan en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en el Pliego, la prestación de los servicios postales se ajustará a lo dispuesto en la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como a las disposiciones que la desarrollan.

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

En el Anexo I de este pliego se indican las cantidades anuales estimativas de cada tipo de envío o servicio. Estas cantidades se deben de entender estimativas por lo que las cantidades exactas a contratar dependerán de las necesidades y disponibilidades presupuestarias.

2. LEGISLACIÓN APLICABLE

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en el Pliego, la prestación de los servicios postales se ajustará a lo dispuesto en:

- 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, de Régimen Jurídico del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- La Ley 25/2013 de 37 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

Se consideran prestaciones incluidas en el ámbito del contrato la recogida, admisión, clasificación, transporte y entrega en el domicilio de las personas destinatarias, de los envíos postales generados por la Administración contratante, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega a la persona destinataria.

Igualmente, están incluidas las actividades complementarias, adicionales o específicas, que requieran los diferentes servicios, aviso de recibo, servicios digitalizados, documento electrónico de entrega de notificaciones administrativas y cartas certificadas; acuse de recibo, gestión de entrega, reembolso, valor declarado, seguro, seguimiento de envíos, prueba de entrega urgente u otros que pudieran acompañar a los envíos registrados de forma individualizada.

Queda excluido el envío de cartas postales ordinarias, cartas certificadas y notificaciones administrativas internacionales de expedientes sancionadores en materia de tráfico contra titulares y conductores de vehículos con matrícula extranjera y con domicilio fuera de España, cuando dichas notificaciones no se gestionen directamente por la Dirección de Tráfico del Gobierno Vasco.

Los servicios postales objeto del contrato son los siguientes:

3.1. LOTE 1

- Cartas certificadas de hasta 2 kilogramos de peso, nacionales e internacionales.
- Notificaciones administrativas de hasta 2 kilogramos de peso, con constancia de su recepción o imposibilidad de íntegra, con soporte papel y con prueba de entrega electrónica.
- Telegramas
- Servicio de fax con constancia de recepción (Burofax)
- Franqueo en destino.
- Apartados postales.

Los servicios descritos en el apartado anterior llevarán aparejados los servicios adicionales necesarios para garantizar la efectividad que se requiera, en particular de los envíos certificados (entrega bajo firma) y, en especial, de las notificaciones administrativas. Entre los posibles servicios adicionales estarán:

- Avisos de recibo
- Gestión de entrega (doble intento en las notificaciones administrativas)
- Retorno de información telemática de seguimiento de los procesos de distribución y entrega de los envíos.
- Digitalización y clasificación de avisos de recibo.
- Prueba de entrega electrónica.
- Prestación de servicios accesorios de urgencia, reembolso y valor declarado.
- Recogida a domicilio de los envíos salientes.
- Entrega a domicilio de los envíos entrantes recibidos en los apartados postales de la entidad.

3.2. LOTE 2

- Cartas ordinarias y urgentes hasta 2 kilogramos de peso, nacionales e internacionales.
- Libros, Publicorreo y marketing directo: envíos nacionales e internaciones de publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones periódicas, material fonográfico y videográfico, reparto sin dirección y restantes.
- Paquetes de hasta 20 kilogramos de peso, nacionales e internacionales.

Las entidades se reservan el derecho de realizar alguno de estos envíos mediante sus propios recursos.

4. ÁMBITO SUBJETIVO DEL CONTRATO. -

Considerando que, en el presente caso, se viene utilizando la técnica de contratación conjunta esporádica, las entidades adheridas al mismo y que constituyen su ámbito subjetivo son las siguientes:

- Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno: Recursos Generales.
- Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales: organismos judiciales y EATs.
- Departamento de Seguridad: Dirección de Tráfico y CATIT.
- Departamento de Seguridad: Dir. Gestión Económica UTAP
- Departamento de Educación: centros y organismos educativos.
- Departamento de Salud: Delegación Territorial de Álava-Araba
- Servicio Vasco de Empleo LANBIDE.
- Servicio Vasco de Salud, OSAKIDETZA: Dirección General, Hospitales y Comarcas.
- Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Alokabide, S.A.
- Tribunal Vasco de Cuentas Públicas.
- Euskal Irrati Telebista Herri Erakundea.
- Izenpe, S.A.
- VISESA, Vivienda y suelo de Euskadi, S.A.
- Agencia Vasca de Protección de Datos.
- Ente Vasco de la Energía, EVE.
- Euskadiko Kirol Portuak.
- Arabako Parke Teknologikoa.

- Bizkaiako Parke Teknologikoa.
- Agencia vasca de desarrollo empresarial, SPRI.
- Sociedad Pública de Gestión Ambiental, IHOBE.
- EJE S.A., Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte: KZGUNEA.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

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

Servicios solicitados más relevantes:

5.1.- Lote 1

- Cartas certificadas

En esta categoría, se engloban los siguientes tipos de cartas certificadas en el ámbito nacional e internacional:

- 1.- Carta certificada y certificada urgente (entrega bajo firma)
- 2.- Carta certificada y certificada urgente (entrega bajo firma) y con constancia de entrega (con acuse de recibo en papel)
- 3.- Carta certificada, entrega bajo firma y con acuse de recibo electrónico, solo ámbito nacional.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario o cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad.

En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio un aviso de llegada, en el que hará constar el número de envío completo, el número de teléfono de información para las personas destinatarias, así como la posibilidad de que, en el término de 15 días naturales, pueda recoger dicho envío en las instalaciones de la adjudicataria.

Para las cartas certificadas de entrega bajo firma y con acuse de entrega electrónico, la empresa adjudicataria deberá poder generar una prueba electrónica de entrega con sello de tiempo digital por cada carta certificada, recogiendo la imagen de la firma de la destinataria mediante PDA, tableta digitalizadora o cualquier otro sistema equivalente que tenga implantada la empresa adjudicataria y que permita la eliminación del acuse de recibo en papel con las garantías legales adecuadas y sin capacidad de repudio. De esta forma, creará un documento en formato XML y/o PDF para cada envío que contenga la información del efecto final, de sus posibles intentos de entrega, la imagen de la firma digital asociada a ese envío (en caso de ser entregado correctamente) y que esté firmado digitalmente con un certificado reconocido que garantice la autenticidad e integridad del documento. En este sentido, la prueba electrónica de entrega con sello de tiempo digital por cada notificación administrativa constituye un elemento esencial en la prestación del contrato

- **Notificaciones administrativas**

a) En esta categoría, se engloban los siguientes tipos de notificaciones en el ámbito nacional:

.- Notificaciones administrativas ordinarias.

.- Notificaciones administrativas realizadas mediante un sistema de gestión de notificaciones y que conllevan la digitalización del aviso de recibo, el retorno de información y, en su caso, la clasificación de avisos.

.- Notificaciones administrativas realizadas mediante un sistema de gestión de notificaciones, con documento electrónico de acreditación de entrega y retorno de información.

b) Tratándose de notificaciones administrativas, debe constar en el envío la palabra **Notificación** y, debajo de ella, en caracteres de menor tamaño, el acto que se está notificando (resolución, requerimiento, ...) y la indicación del número de expediente o cualquier otra expresión que identifique el acto a notificar.

Las notificaciones administrativas deben realizarse según las exigencias de la Ley de Procedimiento Administrativo Común; así como en su caso, los artículos 40 y siguientes del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril. En este sentido, la adjudicataria que no sea el operador designado para la prestación del Servicio Postal Universal por la Ley 43/2010, deberá disponer de un sistema que garantice la constancia, por cualquiera de los medios admitidos en derecho, de la distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega de las notificaciones y que supla las ventajas que son inherentes a la “fehaciencia” con parecidas cotas de eficacia y mediante elementos de prueba ajenos a la documentación unilateral de la empresa o al testimonio de sus empleadas.

c) **Entrega** a domicilio, en todos los puntos del territorio estatal, bajo firma de la destinataria o persona mayor de catorce años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad.

En el caso de la entrega del envío a persona mayor de catorce años que se encuentre en el domicilio, en el Aviso de Recibo se señalará el nombre y apellidos de la persona que firma, el DNI y la relación que tiene con la persona interesada.

La entrega de notificaciones a las personas jurídicas se realizará a la representante de éstas, o bien, a una empleada de la misma, haciendo constar en la documentación de la empleada del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la notificación, estampando, asimismo, el sello de la empresa.

La entrega de notificaciones a organismos públicos se realizará a una empleada de los mismos, haciendo constar en la documentación de la empleada del operador postal y, en su caso, en el aviso de recibo que acompañe a la notificación, su identidad, firma y fecha de la notificación, estampando, asimismo, el sello del organismo público.

Asimismo, podrán entregarse en el Registro general del organismo público de que se trate, bastando, en este caso, la estampación del correspondiente sello de entrada en los documentos citados en el párrafo anterior.

Prueba de entrega del envío -Aviso de Recibo- mediante documento en el que conste la identidad, DNI o documento que lo sustituya y firma de la destinataria, la fecha y la identificación de la empleada que realiza la entrega.

Este Aviso de Recibo (en formato papel o digitalizado) o, en su caso, el documento electrónico de acreditación de entrega, se devolverán a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi o entidad remitente de la notificación, en el plazo máximo de siete días naturales, en caso de practicarse la notificación. De permanecer éste en lista, sin notificar, el plazo de devolución será de diez días naturales.

Los requisitos de la entrega de notificaciones administrativas, en cuanto a plazo y forma, deberán adaptarse a las exigencias de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común.

Las notificaciones judiciales se registrarán por la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial y la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil.

d) En el caso de **ausencia de la persona destinataria**, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio, tras el segundo intento de entrega, un Aviso en el que hará constar la llegada del envío, el número de envío y un teléfono de información, así como la posibilidad de que, en el término de siete días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones de la contratista. Dichas instalaciones deben garantizar la máxima accesibilidad para las destinatarias de los envíos y la proximidad a sus domicilios.

El citado segundo intento de entrega se efectuará dentro de los tres días siguientes y en hora distinta, así, si el primer intento se realiza a la mañana, el segundo intento se realizará a la tarde según los cambios producidos por la ley 39/2015, de 1 de octubre quedando constancia en el correspondiente Aviso de recibo de ambos intentos de entrega, con fecha, hora y la identificación de la empleada de la empresa adjudicataria que realiza el Aviso.

El Aviso de Recibo se devolverá a la Administración General de la CAE o entidad remitente de la notificación, en el plazo máximo de siete días naturales, en caso de practicarse la notificación. De permanecer éste en lista, sin notificar, el plazo de devolución será de diez días naturales.

e) En aquellos casos en que **no proceda un segundo intento de entrega**, de acuerdo con lo establecido en el art. 43 del RD 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, la empleada del operador postal hará constar en la documentación correspondiente la causa de la no entrega, fecha y hora de la misma, circunstancias que se habrán de indicar en el Aviso de Recibo que, en su caso, acompañe a la notificación, Aviso en el que dicha empleada del operador postal hará constar su firma y número de identificación.

Este Aviso de Recibo se devolverá a la entidad remitente de la notificación en el plazo máximo de siete días naturales, en caso de practicarse la notificación. De permanecer éste en lista, sin notificar, el plazo de devolución será de diez días naturales.

f) **Rehúse o rechazo** del intento de notificación o **imposibilidad de entrega: medios de acreditación** de la eficacia de la prueba para aquellas empresas no designada como operador del servicio postal universal.

El artículo 22.4 de la Ley 43/2010 del Servicio Postal Universal, dispone que “la actuación del operador designado gozará de la presunción de veracidad y fehaciencia en la distribución, entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega de notificaciones de órganos administrativos y judiciales, tanto las realizadas por medios físicos, como telemáticos, y sin perjuicio de la aplicación, a los distintos supuestos de notificación, de lo dispuesto en la actual ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común.

Las notificaciones practicadas por los demás operadores postales surtirán efecto de acuerdo con las normas de derecho común y se practicarán de conformidad con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de la ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común

La meta de eficacia que para la actuación de las Administraciones públicas proclama el artículo 103.1 de la Constitución impone establecer los medios para que dicha actuación no pueda quedar obstaculizada bien por la resistencia o negativa de alguno de los interesados a recibir la notificación administrativa que les sea dirigida, o bien por la imposibilidad de localizarlos; y que uno de esos medios es la prescripción del artículo 41.5 de la Ley 39/2015 del procedimiento Administrativo Común: “Cuando el interesado o su representante rechace la notificación de una actuación administrativa, se hará constar en el expediente, especificándose las circunstancias del intento de notificación y el medio, dando por efectuado el trámite y siguiéndose el procedimiento’

La fehaciencia no resulta necesaria en los casos de aceptación o normal recepción de la notificación por su destinatario, pero sí en aquellos otros en que se rehúse o no sea posible, y esa fehaciencia resulta necesaria para que, sin necesidad de pruebas complementarias, la declaración del notificador baste para tener por constatados el rechazo o la imposibilidad de la notificación

Tal y como establecen las Sentencias del Tribunal Supremo de 10 de junio de 2015 (nº rec. 1374/2014) y 10 de Diciembre de 2015 (nº Recurso 3156/2014), ha de subrayarse que la constancia del rechazo de la notificación, para que pueda tener el valor de prueba eficaz, deberá provenir de un órgano inserto o dependiente de la Administración pública a quien la ley confiera “fehaciencia” en su actividad notificadora; y, de no ser así, por haber sido encomendada la notificación a una empresa privada, no bastará con la documentación que unilateralmente esta haya confeccionado o con la simple manifestación de sus interesados, pues para asegurar la imparcialidad u objetividad de la justificantes del rechazo o la imposibilidad de la notificación será necesario que estos sean acompañados de las declaraciones de un tercero ajeno a dicha empresa privada.

En consecuencia, tal y como afirma la citada jurisprudencia, las Administraciones Públicas pueden adoptar las medidas organizativas dirigidas a asegurar en las notificaciones administrativas la presencia de esas ventajas.

Por tanto, aquellas empresas licitantes que no sean el operador designado deberán acreditar como requisito de participación que disponen de un sistema que garantice la constancia de la

entrega, recepción, rehúse u imposibilidad de entrega de las notificaciones administrativas, que en lo que se refiere a la prueba del rechazo o imposibilidad de la notificación, supla las ventajas que son inherentes a la “fehaciencia” con parecidas cotas de eficacia y mediante elementos de prueba ajenos a la documentación unilateral de la empresa o al testimonio de sus empleados.

- g) La empresa adjudicataria deberá poder generar una prueba electrónica de entrega con sello de tiempo digital por cada notificación administrativa, recogiendo la imagen de la firma de la destinataria mediante PDA, tableta digitalizadora o cualquier otro sistema equivalente que tenga implantada le empresa adjudicataria y que permita la eliminación del acuse de recibo en papel con las garantías legales adecuadas y sin capacidad de repudio. De esta forma, creará un documento en formato XML y/o PDF para cada envío que contenga la información del efecto final, de sus posibles intentos de entrega, la imagen de la firma digital asociada a ese envío (en caso de ser entregado correctamente) y que esté firmado digitalmente con un certificado reconocido que garantice la autenticidad e integridad del documento. En este sentido, la prueba electrónica de entrega con sello de tiempo digital por cada notificación administrativa constituye un elemento esencial en la prestación del contrato.

5.2.- Lote 2

- Cartas ordinarias y/o urgentes.

La entrega se realizará al destinatario en la dirección señalada en el envío, tanto en el territorio nacional como internacional

Las devoluciones se justificarán al reverso del sobre con las causas concretas que las motivan.

- Libros, catálogos y publicaciones periódicas.

Envíos con destino nacional o internacional, que deberán garantizar la distribución, tanto con dirección como sin ella. La documentación debe depositarse en los buzones de los domicilios y las dimensiones de los envíos serán hasta 2 kilogramos de peso.

En caso de imposibilidad de entrega al destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio un Aviso de entrega, en el que hará constar el número de envío y donde figurará un número de teléfono de información, así como la posibilidad de que, en el término de quince días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones de la adjudicataria. Dichas instalaciones u oficinas deben garantizar la máxima accesibilidad para las personas destinatarias de los envíos y la proximidad a sus domicilios. Alternativamente, la entrega se podrá realizar en una hora concertada con el destinatario de entre las 8:00 y las 15:00 de cada día hábil.

- **Publicidad.**

Comprende la distribución de envíos publicitarios y promocionales, tanto con dirección como sin ella en el ámbito nacional e internacional. La documentación deberá depositarse en los buzones de las zonas o domicilios que se señalen.

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

- **Paquetes.**

Este Servicio de paquetes deberá garantizar la distribución, a domicilio, con destino nacional o internacional. Las dimensiones mínimas y máximas de los envíos postales considerados serán las establecidas en las disposiciones pertinentes adoptadas por la Unión Postal Universal.

La entrega se realizará bajo firma de la persona destinataria. En el caso de ausencia de la destinataria, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio un Aviso de entrega, en el que hará constar el número de envío y donde figurará un número de teléfono de información, así como la posibilidad de que, en el término de quince días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones de la adjudicataria. Dichas instalaciones u oficinas deben garantizar la máxima accesibilidad para las personas destinatarias de los envíos y la proximidad a sus domicilios. Alternativamente, la entrega se podrá realizar en una hora concertada con el destinatario de entre las 8:00 y las 15:00 de cada día hábil.

La empresa adjudicataria deberá realizar:

- La gestión de la documentación aduanera (Paquetería internacional).
- La gestión de la documentación e identificación de los paquetes.
- La gestión de los seguros opcionales y reembolso de importes por la entrega de los paquetes.

6. PLAZOS DE ENTREGA (AMBOS LOTES)

Los plazos de entrega de los servicios postales, desde la recogida por el operador hasta la entrega al destinatario, con carácter general, serán los establecidos en el artículo 45 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, modificado por Real Decreto 503/2007, de 20 de abril.

Todos los plazos de entrega empezarán a contar desde la misma fecha de su retirada de las dependencias de la entidad o desde su depósito en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria.

Los plazos de entrega para cada envío serán los siguientes:

Tipo de envío postal	Destino	Plazos
Carta ordinaria	Local	1 día hábil
	Provincial	2 días hábiles
	Nacional	3 días hábiles
	Internacional UE	4 días hábiles
	Internacional resto del mundo	10 días hábiles
Carta certificada	Local	2 días hábiles
	Provincial	3 días hábiles
	Nacional	4 días hábiles
	Internacional UE	6 días hábiles
	Internacional resto del mundo	10 días hábiles
Notificación Administrativa	Local	2 días hábiles (1ª entrega)
	Provincial	3 días hábiles (1ª entrega)
	Nacional	4 días hábiles (1ª entrega)
Carta urgente (ordinaria y certificada)	Local y Provincial	1 día hábil
	Nacional	1 día hábil
	Internacional UE	3 días hábiles
	Internacional resto del mundo	6 días hábiles
Libros, publicorreo y marketing directo	Local	2 días hábiles
	Nacional	3 días hábiles
	Internacional UE	6 días hábiles
	Internacional resto del mundo	10 días hábiles
Paquetería	Local	2 días hábiles
	Nacional	3 días hábiles
	Internacional UE	8 días hábiles
	Internacional resto del mundo	10 días hábiles
Telegramas		1 día hábil
Fax de valor fehaciente		1 día hábil

7. REQUISITOS QUE DEBE CUMPLIR LA EMPRESA LICITANTE

7.1. _Autorizaciones administrativas (ambos lotes)

Las empresas licitadoras deberán acreditar que disponen con vigencia en el momento de presentar la oferta de la inscripción en el Registro General de Empresas prestadoras de Servicios Postales, dependiente de la Comisión Estatal del Servicio Postal, tanto en la sección A (relativa a operadores que NO prestan servicios incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal) como en la sección B (operadores que prestan servicios incluidos en el ámbito del Servicio Postal Universal), con excepción de si se trata del operador designado por el Estado para la prestación del citado Servicio Postal Universal.

8. REQUISITOS A EXIGIR A LA EMPRESA ADJUDICATARIA

8.1. Oficinas de atención al público y centros de tratamiento masivos

- **LOTE 1:**

Con el fin de dar un adecuado servicio al ciudadano en la recepción de los envíos postales, así como para ejercer los derechos a la información y presentación de quejas o reclamaciones que la ciudadanía quiera realizar con motivo de la prestación de los servicios objeto del presente pliego, la adjudicataria deberá facilitar a la ciudadanía una red de oficinas de atención al público, cuya actividad esencial sea la postal, situadas a pie de calle, en un lugar de fácil accesibilidad para los ciudadanos (sin barreras arquitectónicas, según el artículo 2 de la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad y el artículo 19 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal) y, que no sea piso o vivienda de particular o de empresa o sede social, o local comercial dedicado a la venta al público, con un horario de apertura al público de lunes a viernes de, al menos, 6 horas y los sábados de, al menos, 3 horas.

Un centro de tratamiento masivo en cada uno de los tres territorios históricos, Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.

La oficina encargada de la admisión de los envíos postales objeto de este contrato, deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar la admisión simultánea y masiva de envíos, de acuerdo con la estimación que se detalla en el Anexo – Propuesta Económica de este pliego.

La adjudicataria deberá garantizar los derechos a la información y presentación de quejas o reclamaciones a las personas con discapacidad en los términos que se prevén en el artículo 19 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Existirá al menos una oficina abierta al público, con personal debidamente capacitado, en cada capital de provincia y en las localidades de más de 5.000 habitantes en la C.A.P.V.

En el resto del territorio del Estado, deberá existir, al menos, una oficina con personal debidamente capacitado en los siguientes lugares: en cada capital de provincia; en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, las ciudades insulares de Eivissa (Ibiza), Mahón (Menorca), Valverde (El Hierro), Santa Cruz de la Palma (La Palma), San Sebastián de la Gomera (La Gomera), Santa Cruz de Tenerife (Tenerife), Las Palmas de Gran Canaria (Gran Canaria), Puerto del Rosario (Fuerteventura), y Arrecife (Lanzarote); y en el resto de poblaciones de más de 5.000 habitantes.

- **LOTE 2:**

La empresa adjudicataria, con el fin de dar un adecuado servicio al ciudadano en la recepción de los envíos postales, deberá disponer como mínimo de una oficina de admisión de correspondencia en el municipio de la sede de cada adherido al contrato o a una distancia máxima de 5 km. Estas oficinas cuya actividad esencial será la postal, deberán estar situadas a pie de calle, en un lugar de fácil accesibilidad para los ciudadanos (a poder ser sin barreras

arquitectónicas) y, que no sea piso o vivienda de particular o de empresa o sede social, o local comercial dedicado a la venta al público, con un horario de atención al público de al menos una hora entre las 9:00 y las 14:00 de cada día hábil.

Alternativamente, dispondrán de un sistema de recogida de correspondencia, sin coste para los adheridos al contrato, que deberá realizarse en una hora concertada con cada uno de los adheridos de entre las 8:00 y las 15:00 de cada día hábil.

Un centro de tratamiento masivo en cada uno de los tres territorios históricos, Araba, Bizkaia y Gipuzkoa.

8.2. Posibilidad de subcontratación de prestación de servicios objeto del contrato (ambos lotes)

En cuanto a la posibilidad de subcontratación, se estará a lo dispuesto en el artículo 215 y siguientes de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público. No obstante, no se permitirá la subcontratación si la empresa subcontratada no dispone de la correspondiente autorización administrativa para desempeñar el servicio del contrato objeto de subcontratación. En este caso, las inscripciones vigentes en el Registro General de Empresas prestadoras de Servicios Postales en las secciones que sean requeridas de acuerdo con el tipo de servicio subcontratado.

9. CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN (AMBOS LOTES)

9.1.- La recogida de los envíos postales se realizará todos los días, de lunes a viernes, excepto festivos, de 13:30 a 14:00 horas en la sede de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi de Vitoria-Gasteiz, c/ Donostia-San Sebastian 1.

El resto de las dependencias o entes adheridos, que se citan a continuación, acordarán con el adjudicatario el horario de recogida entre las 8:00 y las 14:00:

- En las Sedes de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi de Bilbao, C/Gran Vía-85 y Donostia-San Sebastián, C/Andía-13.
- En las EATs dependientes del Dpto. de Trabajo y Justicia para la atención a los servicios de los Órganos Judiciales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- En las Oficinas Territoriales de Tráfico de Bizkaia, Gipuzkoa, Araba; así como en el Centro Automatizado de Tramitación de Infracciones de Tráfico (CATIT).
- En las dependencias policiales y administrativas a las que presta servicio la Viceconsejería de Administración y Servicios del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.
- En los Servicios Territoriales de Osakidetza, así como en el Órgano Central del mismo, en Álava, nº 5 de Vitoria-Gasteiz.
- Departamento de Educación: centros y organismos educativos.

- Departamento de Salud: Delegación Territorial de Álava-Araba
- Servicio Vasco de Empleo LANBIDE.
- Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Alokabide, S.A.
- Tribunal Vasco de Cuentas Públicas.
- Euskal Irrati Telebista Herri Erakundea.
- Izenpe, S.A.
- VISESA, Vivienda y suelo de Euskadi, S.A.
- Agencia Vasca de Protección de Datos.
- Ente Vasco de la Energía, EVE.
- Euskadiko Kirol Portuak.
- Arabako Parke Teknologikoa.
- Bizkaiako Parke Teknologikoa.
- Agencia vasca de desarrollo empresarial, SPRI.
- Sociedad Pública de Gestión Ambiental, IHOBE.
- EJIIE S.A., Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte: KZGUNEA.

Así como en cualquier otro lugar que se indique por el órgano contratante. En este caso, se comunicará a la empresa adjudicataria el lugar distinto, en caso de traslado u otra causa. La empresa contratista quedará obligada, en este caso, a recoger los envíos postales en las direcciones que se le indiquen.

A efectos de la recogida de los envíos postales en las Sedes del Gobierno Vasco, el Órgano de Contratación pondrá a disposición de la contratista una dependencia, debidamente acondicionada, en el interior de cada Sede y Delegación.

9.2.- Los envíos recogidos deberán ser **tramitados** en el mismo día, minimizándose los desplazamientos previos a este tratamiento. El licitador deberá explicar en su memoria los medios humanos y materiales (locales, infraestructuras, equipos técnicos e informáticos, redes de distribución, etc.) y procedimientos de que dispone para realizar el tratamiento y distribución de la correspondencia con la mayor eficacia.

La oficina encargada de la admisión de envíos postales deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar la admisión simultánea y masiva de envíos, con los volúmenes que se describen en el ANEXO-1 (detalle de propuesta económica).

9.3.- Los envíos recogidos por la adjudicataria irán acompañados de un Albarán de entrega, en el que se reflejarán los siguientes datos: nombre del cliente, nº de contrato, nº de cliente, NIF, y fecha. A continuación, detalladamente, se reflejarán al menos, el número de envíos de acuerdo con cada tipo, su tramo de peso y destino.

Posteriormente, los Albaranes que la adjudicataria se lleve acompañando a los envíos, serán validados y se entregará una copia justificativa a la Oficina de Correspondencia de la Dirección de Recursos Generales o a las entidades adheridas con el conforme o con las rectificaciones que entienda deban realizarse.

La adjudicataria deberá disponer de una página Web, o cualquier otro sistema informatizado, que le permita elaborar y controlar los Albaranes para el depósito de los envíos, así como realizar el seguimiento y control de los envíos registrados por los distintos Servicios, Órganos y Departamentos que integran la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y, en su caso, de las entidades adheridas. Los modelos de Albarán deberán contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: Unidad que lo deposita, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos de destino, servicios adicionales, etc.

No obstante, lo indicado en el párrafo anterior, las Unidades que consideren inadecuado el sistema informatizado propuesto por la contratista, podrán efectuar el depósito acompañado de albaranes elaborados propiamente.

9.4. La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar a las Oficinas de Correspondencia de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi sitas en Vitoria-Gasteiz (c/ Donostia-San Sebastian 1), en Bilbao (c/ Gran Vía 85) y en Donostia-San Sebastian (c/ Andía 13), 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.

9.5.- La adjudicataria **entregará** los envíos postales en la dirección postal consignada en los mismos, por el Gobierno vasco o resto de entidades adheridas. Se entiende por dirección, a efectos postales, la identificación de las 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.

La adjudicataria garantizará el pleno respeto al secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales, la obligación de protección de datos consignados en los envíos; según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal, y el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa sectorial sobre seguridad del funcionamiento de la red en materia de transporte de sustancias peligrosas, protección del medio ambiente y ordenación territorial.

9.6. Condiciones específicas (Lote 1)

Adicionalmente la adjudicataria deberá proporcionar los siguientes servicios.

Deberá proveer un servicio informático a través de un interfaz de comunicación privado y fiable (**Editran**, Interfaz servicio Web o similar) para el envío de los datos de la correspondencia postal por parte de los distintos Servicios, Órganos y Departamentos que integran la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y, en su caso, resto de entidades adheridas. Este sistema deberá estar preparado para recibir, de manera electrónica, la información necesaria (Departamento, **Ciente de Gobierno Vasco**, Tipo de Correspondencia, remesa, datos de la persona física/jurídica destinataria **con nombre de empresa, entidad, persona destinataria, nº referencia o expediente, domicilio completo, código postal**, código de envío, etc.) de dichos envíos.

- a) A través de ese mismo Servicio Informático, utilizando los mismos interfaces de comunicación segura, la adjudicataria enviará a la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi o, en su caso, ente adherido, la información sobre el estado de entrega de los envíos, indicando de forma **diaria** para cada remesa, la **nueva** información de la

situación de entrega **junto con el día y la hora** de cada uno de los envíos, según el tipo de correspondencia.

- b) Adicionalmente, para el caso de los Servicios de correspondencia que lleven aviso de recibo la adjudicataria deberá proporcionar, para cada uno de los envíos de este tipo, a través del servicio descrito en el punto anterior, el Aviso o Acuse de Recibo digitalizado, **con los datos de la notificación con código de envío, datos de la destinataria física o jurídica, domicilio, código de referencia o expediente, intentos de entrega y resultado de entrega firmado electrónicamente en una fecha y hora**. La adjudicataria utilizará los medios necesarios para que los avisos de recibo se generen en formato electrónico, mediante la firma de la persona destinataria en tableta electrónica o similar.
- c) Para aquellos casos, en los que el aviso de recibo sea firmado en papel por parte de la destinataria, la adjudicataria deberá ofrecer **digitalizado o emitido, un Certificado de entrega, enviándose a la Administración General de la CAE o ente adherido por el mismo Servicio Informático o por correo electrónico**.
- d) Sistema para envíos electrónicos. La adjudicataria deberá ofrecer un sistema informático para la recepción segura y fiable, además de la información necesaria (datos de la destinataria, código de barras, etc.) de dichos envíos, de los propios documentos de correspondencia, que serán documentos electrónicos que la contratista deberá imprimir y ensobrar, antes de hacérselos llegar a la persona destinataria. Este sistema será complementario a los servicios de correspondencia descritos en este pliego y se utilizará en la medida en la que los sistemas informáticos del Gobierno Vasco o, en su caso, resto de entidades adheridas puedan remitir los documentos en formato electrónico, a través de este mecanismo por lo que su utilización será gradual en el tiempo.
- e) El sistema de información anterior deberá ofrecer interfaces tecnológicos adecuados para el envío individual de documentos electrónicos, pero también, sobre todo, para el envío masivo de lotes de documentos electrónicos de correspondencia generados por la Administración.

Para todos los servicios informáticos descritos en este apartado, la empresa adjudicataria deberá especificar el funcionamiento de los mismos, los interfaces técnicos ofrecidos para cada uno de los servicios, las características de seguridad y confidencialidad, así como el detalle de todos los datos que es necesario intercambiar. Asimismo, se indicará en la oferta las posibilidades de adaptación o modificación que ofrecen todos los servicios propuestos.

10. CONDICIONES ESPECIALES DE LA PRESTACIÓN (ambos lotes)

10.1.- El Gobierno Vasco 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 realizarse por el personal del Gobierno Vasco, 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 adjudicataria deberá estampar en los envíos que se le confíen su sello o cualquier otra identificación inequívoca.

La adjudicataria estará obligada a investigar, sin coste adicional, los hechos manifestados en las reclamaciones efectuadas por los ciudadanos, poniendo todos los recursos a su alcance para aclararlos, realizando los informes que sean necesarios.

10.2.- La adjudicataria deberá facilitar, al Órgano gestor de la contratación, información a la finalización de cada año y, en todo caso, al finalizar el contrato. Dicha información, que se remitirá en soporte informático, consistirá en un resumen de los envíos gestionados durante el ejercicio, detallando el número de envíos y los importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda.

Asimismo, deberá presentar informe sobre las prestaciones realizadas cuando la Administración se lo requiera.

10.3.- En cuanto a la facturación del contrato; la contratista facturará mensualmente los servicios prestados de acuerdo con el precio unitario ofertado y la información de los albaranes admitidos.

En la factura se detallará, pormenorizadamente, el número de envíos por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y valores añadidos cuando proceda.

Asimismo, deberá constar el precio unitario de cada envío, el Impuesto sobre el Valor Añadido y el importe total.

Junto con la facturación mensual, por la totalidad de los servicios postales de cada uno de los Departamentos, Organismos Autónomos o entidades que están relacionados en la carátula, se adjuntará, en su caso, el abono al operador del servicio postal universal de los realizados a través de éste.

Vitoria-Gasteiz a 29 de enero de 2021

Fdo.: Maria Concepción Madrazo Rodriguez
Responsable Área Régimen Interior