



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EL
CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES
EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI.**

CLAÚSULAS:

1ª. 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.

Los envíos postales objeto del presente contrato son los siguientes:

Cartas y tarjetas postales ordinarias (estatales e internacionales).
Cartas certificadas sin acuse y con acuse de recibo (estatales e internacionales).
Notificaciones Administrativas (estatales).
Cartas urgentes ordinarias (estatales e internacionales)
Cartas urgentes certificadas (estatales e internacionales)
Paquetes postales (estatales e internacionales).
Telegramas.
Burofax.
Publicidad directa, catálogos (estatales e internacionales).
Publicaciones periódicas (periódicos, revistas), (estatales e internacionales).
Libros (estatales e internacionales).

Igualmente son objeto de este contrato los servicios adicionales de aviso de recibo, servicios digitalizados, documento electrónico de entrega de notificaciones administrativas y certificados con 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.

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.

El número estimado de envíos anuales es el que se recoge en el Anexo I.

2ª. 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 Trabajo y Justicia: organismos judiciales y EATs.
- Departamento de Seguridad: Dirección de Tráfico y CATIT.
- Departamento de Seguridad: Dir. Gestión Económica
- Departamento de Educación: centros y organismos educativos.
- Departamento de Salud: Delegación Territorial de Alava-Araba
- Servicio Vasco de Salud, OSAKIDETZA: Dirección General, Hospitales y Comarcas.
- Servicio Vasco de Empleo LANBIDE.
- Ente Vasco de la Energía.
- Izenpe, S.A.
- Visesa, Vivienda y suelo de Euskadi, S.A.
- Alokabide, S.A.
- Euskadiko Kirol Portuak, S.A.
- Euskal Irrati Telebista.
- EJIE S.A., Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte: KZGUNEA
- Osalan.
- Agencia vasca de desarrollo empresarial, SPRI.
- Arabako Parke Teknologikoa.
- Bizkaiako Parke Teknologikoa.
- IHOBE.
- Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Tribunal Vasco de Cuentas Públicas.
- Agencia Vasca de Protección de Datos.

3ª. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO.-

Los trabajos objeto del contrato consistirán en la recogida, admisión, clasificación, transporte y entrega en el domicilio de las personas destinatarias, de los envíos postales generados por la Administración contratante, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas, que requieran los diferentes servicios; incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega a la persona destinataria.

Igualmente se incluyen las notificaciones, en el domicilio de las personas interesadas, de las Resoluciones y Actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses; en los términos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.

4ª. DETALLE DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.-

4.1.- Servicio de distribución de correspondencia (cartas y tarjetas postales).

a) Serán objeto de este servicio la distribución de todo tipo de envíos cerrados (cartas y tarjetas postales) que contengan comunicación actual y personal: ordinarias, certificadas, urgentes o no; así como tarjetas postales, cualquiera que sea su destino, con entrega en la dirección que, a efectos postales, figure en los envíos, incluida la devolución de los envíos a origen cuando no pueda efectuarse la entrega a la persona destinataria.

b) Las modalidades de entrega son las siguientes:

b.1.- Entrega ordinaria: Tanto en territorio estatal como internacional.

- Calidad mínima del servicio:

Envíos locales...1 día hábil

Envíos provinciales...2 días hábiles

Envíos estatales...3 días hábiles

Internacionales Europa...4 días hábiles

Internacionales resto del mundo...10 días hábiles

Asimismo las devoluciones se justificarán al dorso del sobre, indicando las causas concretas que las motivan.

b.2.- Cartas certificadas: Entrega bajo firma de la persona destinataria, o persona autorizada, a domicilio en todos los puntos del territorio estatal e internacional.

En el caso de ausencia de la destinataria la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o, directamente, en el domicilio un Aviso de Llegada, en el que hará constar el número de envío, así como la posibilidad de que, en el término de quince días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones de la empresa contratista.

Dichas instalaciones u oficinas deberán garantizar la máxima accesibilidad para las destinatarias de los envíos y la proximidad a sus domicilios.

- Calidad mínima del servicio:

Envíos locales...2 días hábiles

Envíos Provinciales...3 días hábiles

Envíos estatales...4 días hábiles

Internacionales Europa...4 días hábiles

Internacionales Resto del mundo...10 días hábiles

b.3.- Cartas certificadas con acuse de recibo: Entrega bajo firma de la destinataria, o persona autorizada, a domicilio en todos los puntos del territorio estatal e internacional.

Prueba de entrega del envío, con Acuse de recibo, mediante documento en el que conste la firma de la destinataria, o persona autorizada, la fecha y la identificación de la empleada de la empresa adjudicataria que realiza la entrega. Esta prueba de entrega podrá ser en formato papel o con documento electrónico de acreditación de entrega.

En el caso de ausencia de la destinataria, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario, o en el domicilio, un Aviso en el que hará constar la llegada del envío, así como la posibilidad de que, en el término de quince días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones de la contratista.

- Calidad mínima del servicio:
Envíos locales...2 días hábiles
Envíos locales masivos...2 días hábiles
Envíos Provinciales...3 días hábiles
Envíos estatales...4 días hábiles
Internacionales Europa...4 días hábiles
Internacionales Resto del mundo...10 días hábiles

b.4.- Entrega urgente (ordinaria o certificada): Entrega urgente, con o sin firma de la persona destinataria, tanto en el territorio estatal como internacional.

- Calidad mínima del servicio:
Envíos estatales...1 día hábil
Envíos a Europa...3 días hábiles
Resto del mundo...6 días hábiles

4.2.- Notificaciones administrativas

a) En esta categoría, se engloban los siguientes tipos de notificaciones:

1. Notificaciones administrativas ordinarias.
2. Notificaciones administrativas realizadas mediante un sistema de gestión de notificaciones y que conllevan la digitalización del acuse de recibo, el retorno de información y, en su caso, la clasificación de avisos.
3. 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 del operadora 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 operadora 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) **Rehuse 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) Calidad mínima de servicio

Envíos locales...2 días hábiles.
Envíos Provinciales...3 días hábiles.
Envíos estatales...4 días hábiles
Internacionales Europa...4 días hábiles
Internacionales Resto del mundo...10 días hábiles

h) 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.

4.3.- Publicidad (Distribución de envíos publicitarios en un plazo máximo de días hábiles).

Distribución de envíos publicitarios del Gobierno Vasco y entes adheridos, tanto con dirección como sin ella. La documentación deberá depositarse en los buzones de los domicilios.

La posibilidad y forma de efectuarlo la determinará el Gobierno Vasco o cada ente adherido.

La calidad mínima del servicio consistirá en la distribución de envíos publicitarios en plazos máximos de:

- Local en 2 días hábiles.
- Provincial 3 días hábiles.
- Estatal 4 días hábiles.

4.4.- Libros y Paquetería (Distribución y entrega de libros y paquetes en un plazo máximo de días hábiles).

Este Servicio de libros y paquetes deberá garantizar la distribución, a domicilio, con destino Estatal 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 contratista. Dichas instalaciones u oficinas deben garantizar la máxima accesibilidad para las personas destinatarias de los envíos y la proximidad a sus domicilios.

La empresa contratista deberá realizar:

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

Calidad mínima de servicio: Distribución y entrega de libros y paquetes en un plazo máximo de:

Entrega Estatal...3 días hábiles

Entregas Internacionales, Europa...4 días hábiles

Entregas Internacionales, resto del mundo...10 días hábiles

5ª. CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN.-

5.1.- 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.
- Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzua.
- Ente Vasco de la Energía
- IZENPE
- VISESA
- ALOKABIDE
- EUSKADIKO KIROL PORTUAK
- EUSKAL IRRATI TELEBISTA
- EJIE KZGUNEA
- OSALAN
- SPRI
- ARABAKO PARKE TEKNOLOGIKOA
- BIZKAIAKO PARKE TEKNOLOGIKOA
- IHOBE
- DELEGACION TERRITORIAL DE SALUD DE ARABA
- UPV/EHU
- TVCP
- AGENCIA VASCA DE PROTECCION DE DATOS
- En los Centros Educativos, Institutos y Colegios.

Así como en cualquier otro lugar que se indique por el órgano contratante. En este caso, se comunicará a la empresa contratista 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.

5.2.- 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).

5.3.- Los envíos recogidos por la contratista 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 contratista 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 contratista 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.

Adicionalmente la contratista deberá proporcionar los siguientes servicios:

- a) 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, **Cliente de Gobierno Vasco**, Tipo de Correspondencia, remesa, datos de la persona destinataria **con nombre de empresa, entidad, persona destinataria, nº referencia o expediente, domicilio completo, código postal, código de envío, etc.**) de dichos envíos.
- b) A través de ese mismo Servicio Informático, utilizando los mismo interfaces de comunicación segura, la contratista 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.
- c) Adicionalmente, para el caso de las Notificaciones Administrativas, la contratista 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, domicilio, código de referencia o expediente, resultado de entrega junto a la firma electrónica.** La contratista 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.

- d) Para aquellos casos, en los que el aviso de recibo sea firmado en papel por parte de la destinataria, la contratista 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.**
- e) Sistema para envíos electrónicos. La contratista 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.
- f) 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 contratista 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.

5.4.- La contratista **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 contratista 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.

5.5.- Requisitos que debe cumplir la empresa adjudicataria:

a.- Autorizaciones administrativas

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.

b.- 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 contratista 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 (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 apertura al público de lunes a viernes de, al menos, 6 horas y los sábados de, al menos, 3 horas.

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

ARABA

Amurrio
Laudio/Llodio
Vitoria-Gasteiz

BIZKAIA

Abadiño
Abanto y Zierbena
Amorebieta-Etxano
Arrigorriaga
Balmaseda
Barakaldo
Basauri
Berango
Bermeo
Bilbao
Derio
Durango
Elorrio
Erandio
Ermua
Etxebarri
Galdakao
Gernika-Lumo
Getxo
Górliz
Güeñes
Leioa
Lekeitio

GIPUZKOA

Andoain
Aretxabaleta
Arrasate/Mondragón
Azkoitia
Azpeitia
Beasain
Bergara
Deba
Donostia-San Sebastián
Eibar
Elgoibar
Errentería
Hernani
Hondarribia
Irún
Lasarte – Oria
Lazkao
Legazpi
Lezo
Oiartzun
Oñati
Ordizia
Pasaia

Mungia	Tolosa
Muskiz	Urnieta
Ondarroa	Urretxu
Ortuella	Usurbil
Portugalete	Villabona
Santurtzi	Zarautz
Sestao	Zumaia
Sopelana	Zumárraga
Valle de Trápaga-	
Trapagarán	
Zalla	

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.

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.

c) Posibilidad de subcontratación de prestación de servicios objeto del contrato

En cuanto a la posibilidad de subcontratación, se estará a lo dispuesto en el artículo 227 del TRLCSP. 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.

6ª. CONDICIONES ESPECIALES DE LA PRESTACIÓN.-

6.1.- 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 contratista 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.

6.2.- La contratista 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.

6.3.- 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 16 de octubre de 2017

Fdo.: Maria Concepción Madrazo Rodriguez
Responsable Area Regimen Interior