



M:\2014\99-VARIOS\SERVICIOS POSTALES 2015\DOCUMENTACION PLIEGO SERVICIOS POSTALES-ok\Pliego  
Prescripciones Tecnicas Servicios Postales.doc

## PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES SERVICIOS POSTALES DEL AYUNTAMIENTO DE SAN VICENTE DEL RASPEIG

### 1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la prestación consistente en los servicios postales generados en el ámbito del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig, de acuerdo con las especificaciones técnicas del presente pliego.

Los servicios postales objeto del contrato son los que a continuación se especifican en los términos del apartado 11 y demás del presente pliego, siempre que sean requeridos por el Ayuntamiento según las necesidades del servicio que se planteen en cada momento:

- a) Entrega correspondencia ordinaria nacional.
- b) Entrega correspondencia bajo firma (cartas certificadas) nacional.
- c) Entrega correspondencia bajo firma y con constancia de la entrega (cartas certificadas) nacional.
- d) Entrega correspondencia bajo firma y con constancia de la entrega. Notificaciones administrativas (deberán ser entregadas en los términos previstos en el art. 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común).
- e) Entrega urgente (cartas ordinarias, certificadas con entrega bajo firma y certificadas con entrega bajo firma y con constancia de entrega) nacional.

Igualmente son objeto de este contrato los servicios adicionales de aviso de recibo, gestión de entrega de notificaciones, seguimiento de envíos y prueba de entrega urgente, que pudieran acompañar a los envíos registrados de forma individualizada en los términos del apartado 11.

### 2.- CATEGORIA DEL CONTRATO Y CÓDIGOS CPA Y CPV.

Categoría del contrato: 4 (Transporte de correo por vía terrestre y por vía aérea). Anexo II TRLCSP.

CPV 2008: 64110000-0. Servicios postales.

### 3.- PRESUPUESTO DE CONTRATACIÓN, VALOR ESTIMADO

Presupuesto de contratación: El precio del contrato se establece por el sistema de precios unitarios en función del tipo de servicio, estableciéndose como presupuesto máximo de gasto anual la cantidad de 35.000 euros (IVA incluido tipo impositivo 21%- 28.925,62 + IVA al tipo impositivo del 21% -6.074,38 €), en los términos de la Disposición adicional 34ª del TRLCSP.

En Anexo nº 1 se describe a efectos simplemente orientativos, el número total de los distintos servicios contratados durante el año 2014.

El valor estimado del contrato, considerando período inicial, prórroga y modificación contractual prevista en apartado 17 asciende a 75.206,61 euros (Iva excluido)



M:\2014\99-VARIOS\SERVICIOS POSTALES 2015\DOCUMENTACION PLIEGO SERVICIOS POSTALES-ok\Pliego  
Prescripciones Tecnicas Servicios Postales.doc

Precio del contrato. La retribución del contratista se corresponderá con la oferta económica más ventajosa.

El precio se abonará por mensualidades vencidas, debiendo corresponder la facturación a los servicios realmente efectuados. En la factura se efectuará el debido desglose de los servicios realizados.

#### **4.- DURACIÓN**

La duración del presente contratos es de un año, a contar desde el día siguiente al de la formalización del contrato correspondiente, con posibilidad de una prórroga anual.

#### **5.- LEGISLACIÓN ESPECÍFICA APLICABLE.**

Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

R.D. 1.829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de los establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, en todo lo que no se oponga a la anterior.

Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en lo que se refiere a las notificaciones administrativas.

Directiva 97/67/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de diciembre de 1997.

Directiva 2008/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de febrero de 2008.

#### **6.- SOLVENCIA ECONÓMICA O FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL, Y HABILITACIÓN PROFESIONAL QUE HABRÁN DE REUNIR LOS LICITADORES.**

**Solvencia económica o financiera:** Según pliego de cláusulas administrativas.

**Solvencia técnica o profesional:** Según pliego de cláusulas administrativas.

**Clasificación:** No se exige.

**Habilitación profesional:**

Al amparo de lo establecido en el art. 54.2 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por R.D. Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre (TRLCSP), los licitadores deberán disponer, en la fecha de presentación de la proposición, de:



M:\2014\99-VARIOS\SERVICIOS POSTALES 2015\DOCUMENTACION PLIEGO SERVICIOS POSTALES-ok\Pliego Prescripciones Tecnicas Servicios Postales.doc

- **Autorización Administrativa Singular** para la prestación de servicios postales incluidos en el ámbito del servicio postal universal y certificación actualizada de estar inscritos en el Registro General de Empresas Prestadoras de Servicios Postales, para poder prestar los servicios no incluidos en el ámbito del servicio postal universal.

## 7.- RESPONSABLE DEL CONTRATO

El responsable del contrato que se designe por la Administración tendrá las atribuciones previstas en el Art. 52 del TRLCSP, y le corresponderá supervisar la ejecución del contrato y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

## 8.- PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN

Para llevar a cabo la adjudicación del presente contrato se considera oportuno el procedimiento abierto y la aplicación de varios criterios de adjudicación automáticos, desarrollados en el apartado 9 de este pliego.

## 9.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios a valorar para la adjudicación del contrato de acuerdo con el artículo 150 TRLCSP son los siguientes, todos ellos de evaluación automática:

- .- **Precio: Máximo 70 puntos.**
- .- **Otros criterios: Máximo 30 puntos.**

El número total de puntos será la suma aritmética de los puntos obtenidos para cada uno de los criterios de adjudicación.

### a) **PRECIO (De 0 a 70 puntos. máximo 70 puntos):**

Podrán obtenerse hasta 70 puntos por baja económica.

La puntuación de cada una de las ofertas admitidas será creciente según la siguiente fórmula matemática, correspondiendo la puntuación máxima a la baja máxima y cero a una baja del 0%.

La distribución de los puntos asignados se ha efectuado de forma ponderada entre los distintos precios unitarios atendiendo al volumen que representan los distintos servicios respecto al volumen de envíos totales en cómputo anual:

Las ofertas económicas de los licitadores deberá expresar los precios unitarios de cada uno de los servicios objeto de contratación que comprenderá todos los gastos que sean de aplicación, incluido el IVA aplicable, aunque señalándose como partida independiente. En ningún caso se tendrán en cuenta aquellas ofertas que excedan del precio unitario base de licitación (IVA excluido) de los distintos servicios postales que figuran a continuación.

La fórmula a aplicar será la siguiente:



M:\2014\99-VARIOS\SERVICIOS POSTALES 2015\DOCUMENTACION PLIEGO SERVICIOS POSTALES-ok\Pliego  
Prescripciones Tecnicas Servicios Postales.doc

$$P = (P_{\max} \times B_o) / B_{\max}$$

Siendo:

P: Puntuación obtenida.

P<sub>max</sub>: Puntuación máxima, según los tramos, en función de la Baja Máxima

Considerada.

B<sub>o</sub>: baja ofertada (en tanto por ciento), considerando dos decimales

B<sub>max</sub>: Baja máxima (en tanto por ciento), considerando dos decimales.

Al respecto, se establecen como precios tipo o base de Licitación, mejorable a la baja, las siguientes cantidades:

<b>a) Tipo servicio: entrega ordinaria correspondencia</b>			
<b>Territorio nacional</b>			
<b>Escala de peso</b>	<b>Precio base licitación</b>	<b>Porcentaje ponderación</b>	<b>Puntuación</b>
Hasta 20 grs. Normalizadas	0,42 €	32,936%	23,06
Más de 20 grs. hasta 50 grs. (incluye hasta 20 grs. Sin normalizar)	0,55 €	18,074%	12,65
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	0,92 €	1,367%	0,96
Más de 100 grs. hasta 500 grs.	2,03 €	1,071%	0,75
Más de 500 grs. hasta 1000 grs.	4,58 €	0,017%	0,01
Más de 1000 grs. hasta 2000 grs.	5,19 €	0,035%	0,02
		<b>53,500%</b>	<b>37,45</b>
<b>b) Tipo servicio: Entrega bajo firma ( carta certificada)</b>			
<b>Territorio nacional</b>			
<b>Escala de peso</b>	<b>Precio base licitación</b>	<b>Porcentaje ponderación</b>	<b>Puntuación</b>
Hasta 20 grs. Normalizadas	2,84 €	0,009%	0,01
Más de 20 grs. hasta 50 grs. (incluye hasta 20 grs. Sin normalizar)	2,97 €	0,026%	0,02
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	3,34 €	0,000%	0,00
Más de 100 grs. hasta 500 grs.	4,45 €	0,035%	0,02
Más de 500 grs. hasta 1000 grs.	7,00 €	0,000%	0,00
Más de 1000 grs. hasta 2000 grs.	7,61 €	0,000%	0,00
		<b>0,070%</b>	<b>0,05</b>
<b>c) Tipo servicio: Entrega bajo firma y con constancia de la entrega ( carta certificada)</b>			
<b>Territorio nacional</b>			
<b>Escala de peso</b>	<b>Precio base licitación</b>	<b>Porcentaje ponderación</b>	<b>Puntuación</b>
Hasta 20 grs. Normalizadas	3,52 €	11,884%	8,32
Más de 20 grs. hasta 50 grs. (incluye hasta 20 grs. Sin normalizar)	3,65 €	8,175%	5,72
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	4,02 €	4,492%	3,14
Más de 100 grs. hasta 500 grs.	5,13 €	1,706%	1,19



M:\2014\99-VARIOS\SERVICIOS POSTALES 2015\DOCUMENTACION PLIEGO SERVICIOS POSTALES-ok\Pliego  
Prescripciones Tecnicas Servicios Postales.doc

Más de 500 grs. hasta 1000 grs.	7,68 €	0,070%	0,05
Más de 1000 grs. hasta 2000 grs.	8,29 €	0,000%	0,00
		<b>26,328%</b>	<b>18,43</b>
<b>d) Tipo servicio: Entrega bajo firma y con constancia de entrega (Notificaciones)</b>			
<b>Territorio nacional</b>			
<b>Escala de peso</b>	<b>Precio base licitación</b>	<b>Porcentaje ponderación</b>	<b>Puntuación</b>
Hasta 20 grs. Normalizadas	3,86 €	17,212%	12,05
Más de 20 grs. hasta 50 grs. (incluye hasta 20 grs. Sin normalizar)	3,99 €	2,568%	1,80
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	4,36 €	0,148%	0,10
Más de 100 grs. hasta 500 grs.	5,47 €	0,061%	0,04
Más de 500 hasta 1000 grs.	8,02 €	0,017%	0,01
Más de 1000 grs. hasta 2000 grs.	8,63 €	0,000%	0,00
		<b>20,007%</b>	<b>14,00</b>
<b>e) Tipo servicio: Entrega urgente (carta ordinaria y certificada)</b>			
<b>Carta ordinaria</b>			
<b>Territorio nacional</b>			
<b>Escala de peso</b>	<b>Precio base licitación</b>	<b>Porcentaje ponderación</b>	<b>Puntuación</b>
Hasta 20 grs. Normalizadas	2,62 €	0,000%	0,00
Más de 20 grs. hasta 50 grs. ( incluye hasta 20 grs. Sin normalizar)	2,75 €	0,000%	0,00
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	3,12 €	0,000%	0,00
Más de 100 grs. hasta 500 grs.	4,23 €	0,000%	0,00
		<b>0,000%</b>	<b>0,00</b>
<b>Carta certificada con entrega bajo firma</b>			
<b>En territorio nacional</b>			
<b>Escala de peso</b>	<b>Precio base licitación</b>	<b>Porcentaje ponderación</b>	<b>Puntuación</b>
Hasta 20 grs. Normalizadas	5,04 €	0,000%	0,00
Más de 20 grs. hasta 50 grs. ( incluye hasta 20 grs. Sin normalizar)	5,17 €	0,000%	0,00
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	5,54 €	0,000%	0,00
Más de 100 grs. hasta 500 grs.	6,65 €	0,000%	0,00
		<b>0,000%</b>	<b>0,00</b>
<b>Carta certificada con entrega bajo firma y constancia de entrega</b>			
<b>En territorio nacional</b>			
<b>Escala de peso</b>	<b>Precio base licitación</b>	<b>Porcentaje ponderación</b>	<b>Puntuación</b>
Hasta 20 grs. Normalizadas	5,72 €	0,035%	0,02
Más de 20 grs. hasta 50 grs. ( incluye hasta 20 grs. Sin normalizar)	5,85 €	0,044%	0,03
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	6,22 €	0,017%	0,01
Más de 100 grs. hasta 500 grs.	7,33 €	0,000%	0,00
		<b>0,096%</b>	<b>0,07</b>



**B) Otros criterios (De 0 a 30 puntos. máximo 30 Puntos):**

**b.1) Ampliación de horario de apertura de oficina de atención al público establecido en la cláusula 12.2: máximo 20 puntos.**

- Por cada hora completa adicional de lunes a sábado al horario de mañana obligatorio establecido en la cláusula 12.2: 5 puntos. (máximo 15 puntos)
- Por cada hora completa adicional de lunes a viernes al horario de tarde continuando con el horario de tarde obligatorio de la cláusula 12.2: 5 puntos. (máximo 5 puntos).

Sólo se valorará cuando la mejora en horario afecte a todos los días de la semana anteriormente señalados. La ampliación deberá estar comprendida en el siguiente horario:

Horario de mañana –De 7,00 a 15 horas

Horario de Tarde De 16 a 21,00 horas

**b.2) Ampliación de horario de recogida y entrega de devoluciones previsto en la cláusula 11.3 (máximo 10 puntos):**

- Horario adicional de recogida y devolución respecto al de la cláusula 11.3 de lunes a viernes de 9:30 a 10:30: 5 puntos.
- Horario adicional de recogida y devolución respecto al de la cláusula 11.3 de lunes a viernes de 16:00 a 17:00: 5 puntos.

**10.- GARANTÍAS**

**Garantía Provisional**

No se exige.

**Garantía Definitiva**

El 5% del presupuesto base de licitación, al estar éste establecido en función de precios unitarios.

**11.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

**11.1.-** Los trabajos objeto del contrato consistirán en la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega en el domicilio de los destinatarios, de los envíos postales generados por la Administración Pública contratante en cualquiera de sus centros, 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 al destinatario.

En el caso de que se instalaran nuevas oficinas en sedes distintas de las relacionadas, el adjudicatario estará obligado a recoger los envíos postales en las direcciones que se le indiquen.



M:\2014\99-VARIOS\SERVICIOS POSTALES 2015\DOCUMENTACION PLIEGO SERVICIOS POSTALES-ok\Pliego Prescripciones Tecnicas Servicios Postales.doc

Quedan excluidos los servicios de envíos masivos por campañas que, además del propio servicio postal, precisen de tareas específicas previas como el diseño del envío, impresión, ensobrado automático, embolsado, etc..

**11.2.-** La prestación de dichos servicios, así como los plazos máximos de entrega de los envíos postales son los siguientes:

**a) Entrega de correspondencia ordinaria:**

En territorio nacional:

La entrega se realizará en el domicilio que conste en la dirección postal del destinatario en los plazos máximos que se indican en territorio nacional, con el siguiente detalle:

Plazos entrega ordinaria territorio nacional:	
Envíos locales	2 días hábiles
Envíos provinciales	Entre 3 y 2 días hábiles
Envíos nacionales	Entre 3 y 5 días hábiles

Deberá alcanzarse un porcentaje de cumplimiento de plazos entrega en domicilio de un 90% en los envíos mensuales de los plazos máximos.

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

**b) Entregas bajo firma ( cartas certificadas):**

Entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada en el domicilio de la dirección postal del destinatario en todos los puntos del territorio nacional e internacional.

En territorio nacional

Plazos entrega bajo firma (cartas certificadas) territorio nacional:	
Envíos locales	2 días hábiles
Envíos provinciales	Entre 2 y 3 días hábiles
Envíos nacionales	Entre 3 y 5 días hábiles

En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en domicilio, un aviso de llegada, en el que se hará constar el número de envío y donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el término de 15 días naturales, puedan recoger el envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario.



Deberá alcanzarse un porcentaje de cumplimiento de plazos entrega en domicilio de un 90% en los envíos mensuales de los plazos máximos.

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

**c) Entregas bajo firma y con constancia de la entrega ( cartas certificadas):**

Entregas bajo firma del destinatario o persona autorizada a domicilio de la dirección postal en todos los puntos del territorio nacional e internacional.

La prueba de la entrega del envío –aviso de recibo- mediante documento en el que conste la firma del destinatario, fecha y la identificación del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega.

En territorio nacional

Plazos entrega bajo firma y con constancia de entrega  
(cartas certificadas) territorio nacional:

Envíos locales	2 días hábiles
Envíos provinciales	Entre 2 y 3 días hábiles
Envíos nacionales	Entre 3 y 5 días hábiles

En el 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 y donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el término de 15 días naturales, puedan recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario.

Deberá alcanzarse un porcentaje de cumplimiento de plazos entrega en domicilio de un 90% en los envíos mensuales de los plazos máximos.

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

**d) Entrega bajo firma y con constancia de entrega. Notificaciones administrativas:**

La entrega se realizará en el domicilio de la dirección postal del destinatario en los siguientes plazos:

Plazos entrega bajo firma y con constancia de entrega  
(notificaciones) territorio nacional:

Envíos locales	Entre 2 y 3 días hábiles
Envíos provinciales	Entre 2 y 3 días hábiles



Envíos nacionales

Entre 3 y 5 días  
hábiles

Asimismo, el adjudicatario se compromete a efectuar la entrega de “notificaciones administrativas” en los términos previstos en el art. 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y los artículos 39 y siguientes del R.D. 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales. En este sentido, en los envíos deberá constar la palabra “Notificación”, y, debajo de ella y en caracteres de menor tamaño, el acto a que se refiera (citación, requerimiento, resolución) y la indicación “Expediente núm...” o cualquiera otra expresión que identifique el acto a notificar. Estos envíos se acompañarán de los documentos justificativos de su admisión.

De encontrarse ausente, se realizará un segundo intento dentro de los tres días siguientes y en hora distinta, quedando constancia en el correspondiente aviso de recibo de los intentos de entrega, con fecha y hora. Contra entrega del envío se retirará un aviso de recibo firmado por el destinatario y, en el caso de que este no se encuentre presente, por cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad (DNI, pasaporte o carnet de conducir), dejando constancia del nombre, apellidos y DNI. En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio, un aviso de llegada, en el que se hará constar el número de envío y donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el término de 7 días naturales, puedan recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario. Este aviso de recibo se devolverá al Ayuntamiento en el plazo máximo de 7 días naturales en caso de practicarse la notificación. De permanecer ésta en lista, el plazo de devolución será de 10 días naturales.

Deberá alcanzarse un porcentaje de cumplimiento de plazos entrega en domicilio de un 90% en los envíos mensuales de los plazos máximos.

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

**e) Entrega urgente ( cartas ordinarias, certificadas con entrega bajo firma y certificadas con entrega bajo firma y con constancia de entrega):**

Entrega urgente, con o sin firma del destinatario, tanto en el territorio nacional como internacional:

Plazos entrega, con o sin firma del destinatario:

Envíos nacionales

1 día hábil

Deberá alcanzarse un porcentaje de cumplimiento de plazos entrega en domicilio de un 90% en los envíos mensuales de los plazos máximos.

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



11.3.- La recogida ordinaria de los envíos del Ayuntamiento, así como la entrega de justificantes de entrega o devolución y resto de documentación que deba devolverse al Ayuntamiento habrá de efectuarse al menos una vez al día, de lunes a viernes entre las 13:00 y las 14:00 horas en las dependencias del Ayuntamiento sitas en Plaza Comunitat Valenciana, nº 1 de San Vicente del Raspeig. Dicho horario o lugar de recogida podrán modificarse previa comunicación del Ayuntamiento y ampliarse según el apartado de criterios valoración automática.

La empresa realizará la recogida ordinaria de los envíos en el punto de recogida acusando recibo de los albaranes elaborados por los servicios municipales que relacionen los envíos con sus datos identificativos.

En el momento de la devolución de la documentación, la empresa hará entrega en el punto de devolución de los albaranes en los que se relacionen los datos identificativos de los envíos, su estado de devolución o de entrega.

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

## **12.- CONDICIONES GENERALES Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

### **12.1.- Página web y modelos de albarán:**

La empresa adjudicataria deberá disponer de una página Web, o cualquier otro sistema mecanizado que permita a los servicios municipales elaborar los albaranes para el depósito de los envíos, así como realizar el seguimiento y control de los envíos registrados. Los modelos deben contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: departamento depositante, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos de destino, servicios adicionales, etc.

No obstante lo anterior, cuando por su reducido tamaño o escaso volumen de envíos, se considere inadecuado el sistema mecanizado propuesto por el adjudicatario, se podrá efectuar el depósito acompañado de albaranes elaborados manualmente.

### **12.2.- Oficina de atención al público y servicio de atención al cliente:**

#### **Oficina de atención al público:**

Con el fin de que los destinatarios puedan recoger los envíos que no puedan ser entregados en su domicilio, la empresa adjudicataria deberá disponer de una oficina de atención al público, a pie de calle, que cumpla con los siguientes requisitos:

- Existirá al menos una oficina o punto de admisión en el término municipal de San Vicente del Raspeig, con personal debidamente capacitado.
- La apertura de atención al público de las oficinas o puntos de admisión será en horario de mañana de lunes a sábado un mínimo de 5 horas en horario de 9 a 14



M:\2014\99-VARIOS\SERVICIOS POSTALES 2015\DOCUMENTACION PLIEGO SERVICIOS POSTALES-ok\Pliego  
Prescripciones Tecnicas Servicios Postales.doc

horas y en horario de tarde de lunes a viernes un mínimo de 3 horas de 17 a 20 horas.

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

#### **Servicio de atención al cliente:**

Incluirá teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por la entidad contratante, así como asistencia técnica personalizada al Ayuntamiento, en el mismo horario de apertura de la oficina de atención al público.

#### **12.3.- Instalaciones, medios materiales y humanos:**

La empresa adjudicataria deberá designar, por su parte, los interlocutores a efectos de atender y resolver las incidencias que pudieran surgir. Asimismo, deberá contar con las instalaciones y los medios materiales y humanos precisos para el desarrollo de los trabajos en las condiciones que fija este Pliego. Las instalaciones deben estar ubicadas en lugares de fácil accesibilidad para los ciudadanos.

#### **12.4.- Entrega de notificaciones administrativas:**

Asimismo, el adjudicatario se compromete a efectuar la entrega de “notificaciones administrativas” en los términos previstos en el art. 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y los artículos 39 y siguientes del R.D. 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales. En este sentido, en los envíos deberá constar la palabra “Notificación”, y, debajo de ella y en caracteres de menor tamaño, el acto a que se refiera (citación, requerimiento, resolución) y la indicación “Expediente núm...” o cualquiera otra expresión que identifique el acto a notificar. Estos envíos se acompañarán de los documentos justificativo de su admisión.

A solicitud del Ayuntamiento, en los casos de alegaciones o recursos por defecto en la notificación, el adjudicatario emitirá informe en el plazo de 7 días hábiles, para su incorporación al expediente administrativo, en el que se recogerán todas las circunstancias relevantes de la práctica de la notificación.

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

Serán de obligado cumplimiento para el adjudicatario, las instrucciones que en el futuro establezca la normativa vigente y/o el Ayuntamiento, ya sean complementarias, de aclaración, adición, rectificación o subsanación de las normas contenidas en este pliego para la práctica de notificaciones. Igualmente será obligatorio para el adjudicatario cumplimentar y/o utilizar los modelos de diligencia u otros documentos cuya conveniencia sea determinada por el Ayuntamiento.

#### **12.5.- Personal de la empresa adjudicataria y uniformidad:**



M:\2014\99-VARIOS\SERVICIOS POSTALES 2015\DOCUMENTACION PLIEGO SERVICIOS POSTALES-ok\Pliego  
Prescripciones Tecnicas Servicios Postales.doc

El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la ejecución del contrato no tendrá en ningún caso relación laboral con el Ayuntamiento.

Los empleados que tengan contacto con el público deberán estar uniformados de forma que quede identificada la empresa y cuidarán especialmente el trato con la ciudadanía.

#### **12.6.- Puesta a disposición de equipamiento/material necesario para el funcionamiento del servicio:**

La empresa adjudicataria vendrá obligada a poner a disposición del Ayuntamiento, sin coste adicional, todo el equipamiento/material tales como carros, bandejas, etiquetas autoadhesivas con código de barras, acuse de recibo, formularios, etc. que sea necesario para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto de contratación.

#### **12.7.- Expedición de certificaciones**

La empresa adjudicataria vendrá obligada a certificar la entrega de los envíos cuyas cartas o acuses de recibo no hayan sido devueltos al Ayuntamiento por la empresa adjudicataria en un plazo máximo de 7 días hábiles desde la solicitud que realice por parte del Ayuntamiento.

#### **12.8.- Información anual:**

A la finalización del ejercicio económico, la empresa adjudicataria deberá facilitar en soporte informático 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.

#### **13.- SUBCONTRATACIÓN.**

No se admite.

#### **14.- FACTURACIÓN.**

La empresa adjudicataria facturará mensualmente los servicios prestados de acuerdo con el precio ofertado y la información de los albaranes admitidos.

La factura mensual acompañará:

- El número de envíos por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y valores añadidos cuando proceda. Asimismo, deberá hacer constar el precio unitario de cada envío, el IVA de forma separada y el importe total.

- También se acompañará la información de los envíos desglosada por albaranes haciendo constar el detalle de los envíos atendidos y devueltos.

#### **15.- PLAZO DE GARANTÍA**

No procede.



M:\2014\99-VARIOS\SERVICIOS POSTALES 2015\DOCUMENTACION PLIEGO SERVICIOS POSTALES-ok\Pliego  
Prescripciones Tecnicas Servicios Postales.doc

## **16.- REVISIÓN DE PRECIOS.**

No se prevé atendiendo a la duración del contrato.

## **17.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

Se permitirán las modificaciones del contrato con un límite de aumento o disminución del 30% derivada de las siguientes causas:

- a) El incremento o disminución de la actividad administrativa como consecuencia de la situación económica.
- b) De la convocatoria de procesos electorales.
- c) Otras circunstancias sobrevenidas que requieran atender el servicio.

En cuanto al procedimiento aplicable para la modificación del contrato, se estará a lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas.

## **18.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**

La empresa adjudicataria deberá cumplir en todo momento con la legislación vigente en materia laboral y de prevención de riesgos laborales. A tal efecto, el adjudicatario deberá cumplir todo lo previsto en su sector por la normativa en vigor de prevención y riesgos laborales, en especial principios de acción preventiva (artículo 15 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales), formación de trabajadores (artículo 19 de la misma ley) y equipos de trabajo y medios de protección (artículo 17 de la citada ley) y demás normativa específica en la materia.

## **19.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SECRETO DE LAS COMUNICACIONES**

### **Protección de datos.**

El adjudicatario se compromete al cumplimiento de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que la desarrolla, así como cualquier normativa aplicable actual o futura que pudiera entrar en vigor durante el desarrollo del contrato. El adjudicatario, en su caso, será el encargado del tratamiento de datos de carácter personal y, como tal, asume la responsabilidad del tratamiento de los datos personales conforme a las directrices que ordene el Ayuntamiento.

### **Deber de secreto.**

El personal de la adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas. El personal de la adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma datos de carácter personal a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. La adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.



M:\2014\99-VARIOS\SERVICIOS POSTALES 2015\DOCUMENTACION PLIEGO SERVICIOS POSTALES-ok\Pliego  
Prescripciones Tecnicas Servicios Postales.doc

### Medidas de seguridad

La adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo a las instrucciones del Ayuntamiento, en concreto:

- El personal de la adjudicataria está obligado a respetar las medidas de seguridad de los locales a los que accede, sin que de su permanencia o paso por ellos pueda derivarse una merma de las condiciones de seguridad originales ( cierre de puertas y ventanas, conexión de alarmas, etc. )
- La adjudicataria garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacene, guarde o conserve la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.
- La adjudicataria se compromete a destruir todos los datos de carácter personal que conozca en virtud de la prestación del contrato. Esta obligación afecta a todo soporte o documento en el que conste cualquier tipo de dato de carácter personal y adoptará las medidas necesarias para garantizar la imposibilidad de recuperación de este tipo de datos.
- Cualquier incidencia que afecta o pudiera afectar a la seguridad de los datos de carácter personal propiedad del responsable de fichero durante o posterior a la vigencia del presente contrato será comunicada de inmediato al Ayuntamiento.
- La adjudicataria no podrá facilitar ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad de la persona remitente y de la persona destinataria, ni a sus direcciones.

### Cláusula de confidencialidad

- La adjudicataria certifica que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo, así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

### 20.- RESPONSABILIDAD Y CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

La adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores responderá de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos.

Así mismo, en la prestación de los servicios postales, la adjudicataria deberá garantizar el secreto de las comunicaciones, de conformidad con el art. 18.3 de la Constitución y el art. 579 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.



M:\2014\99-VARIOS\SERVICIOS POSTALES 2015\DOCUMENTACION PLIEGO SERVICIOS POSTALES-ok\Pliego  
Prescripciones Tecnicas Servicios Postales.doc

Se establecen como causas específicas de resolución:

- La vulneración del deber de secreto por la adjudicataria o su personal.
- El incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- Incumplimiento reiterado de los plazos máximos de entrega establecidos en el apartado 11. Se entenderá como reiterado la no entrega en plazo de los envíos realizados en un período de un mes, en un porcentaje superior al 10 %.

## 21.- PENALIDADES.

La empresa adjudicataria está obligada a investigar las reclamaciones realizadas por los ciudadanos y cualesquiera otras incidencias que sean comunicadas por el Ayuntamiento, emitiendo los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos por escrito al responsable del contrato en un plazo de 5 días hábiles desde que tenga conocimiento.

La empresa adjudicataria se comprometerá a indemnizar al Ayuntamiento por las incidencias y extravío de los objetos que le sean confiados con el carácter de certificado o registrado, así como por el incumplimiento de la recogida en el plazo y horarios establecidos de común acuerdo entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento. A tal efecto se establecen las siguientes cantidades:

- Por extravío de objeto certificado o registrado: 30 euros.
- Por la entrega fuera de plazo de envío urgente: devolución de la tarifa.

El sistema de abono de las penalidades será mediante el descuento del importe de las mismas en las facturas mensuales inmediatamente posteriores.

En cualquier caso, la cuantía total de las penalidades a imponer no podrá exceder del límite máximo del 10% del presupuesto del contrato.

## 22.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

Cuando la realización incorrecta de los trabajos objeto del presente contrato y, en especial los servicios de notificaciones, genere un perjuicio económico al Ayuntamiento, éste podrá repercutir al adjudicatario el importe económico de dicho perjuicio siguiendo los procedimientos legales oportunos.

En San Vicente del Raspeig, a 27 de abril de 2015.

La Jefa de Servicio de Secretaría,

Fdo.: Yolanda Delegido Carrión



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES	% PONDERACIÓN
<b>REGA URGENTE. CARTAS ORDINARIAS Y CERTIFICADAS.</b>														
<b>ARIAS</b>														
20 grs. normalizadas													0	0,000%
le 20 hasta 50 grs. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)													0	0,000%
le 50 grs. hasta 100 grs.													0	0,000%
le 100 grs. hasta 500 grs.													0	0,000%
													TOTAL	0
														0,000%
<b>FIGADAS. ENTREGA BAJO FIRMA</b>														
20 grs. normalizadas													0	0,000%
le 20 hasta 50 grs. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)													0	0,000%
le 50 grs. hasta 100 grs.													0	0,000%
le 100 grs. hasta 500 grs.													0	0,000%
													TOTAL	0
														0,000%
<b>FIGADAS. ENTREGA BAJO FIRMA Y CON CONSTANCIA DE ENTREGA</b>														
20 grs. normalizadas													1	0,035%
le 20 hasta 50 grs. (incluye hasta 20 grs sin normalizar)						1	2						2	0,044%
le 50 grs. hasta 100 grs.							1						5	0,17%
le 100 grs. hasta 500 grs.							2						2	0,000%
													TOTAL	0
														0,096%
														0,07

TOTAL 11.486 PUNTOS 70

