



Ayuntamiento de Salamanca

Área de Régimen Interior
Servicio de Atención Ciudadana

El presente pliego de condiciones fue aprobado por Resolución del 1º Tte. Alcalde el 1 DIC. 2017



1 DIC. 2017
EL SECRETARIO GENERAL,



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LOS SERVICIOS POSTALES, TELEGRÁFICOS Y NOTIFICACIONES PARA LAS DEPENDENCIAS DEL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

1.-OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de este pliego de prescripciones técnicas es fijar las condiciones para la prestación de los servicios postales, incluidos en el presente pliego en el ámbito del Ayuntamiento de Salamanca.

En el Anexo I se detalla con carácter meramente informativo el volumen de envíos finales realizados en el 2016, que quedan supeditados a las necesidades reales que requiera el Ayuntamiento de Salamanca, en relación con cada uno de los productos y servicios definidos, pudiendo demandar mayores o menores cantidades, dependiendo de las necesidades reales que se generen.

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en este 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 sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

2.- FORMA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. RECOGIDA Y ENTREGA DE DOCUMENTOS.

- La documentación objeto de contratación se recogerá o entregará por el adjudicatario en las Dependencias Municipales o será recibida o entregada en las suyas, según criterio de los Servicios Municipales.

- En caso de recogida en las Dependencias Municipales, la frecuencia será diaria (de lunes a viernes, excepto festivos), al menos una vez durante la mañana antes de las 10:30 horas.

- La frecuencia de entrega en las Dependencias Municipales, será también diaria y antes de las 9:00 horas, de lunes a viernes, excepto festivos

3.-SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO.

Los servicios objeto del presente contrato, abarcan la distribución y gestión de los siguientes envíos postales:

3.1.- Cartas

- Carta ordinaria, nacional e internacional
- Carta certificada, nacional e internacional.
- Carta urgente, nacional e internacional.
- Carta certificada urgente, nacional e internacional

3.2.- Notificaciones

- Notificaciones administrativas
- Notificaciones administrativas informatizadas.

3.3.- Publicidad

3.4.- Libros y publicaciones

3.5.- Telegrama y Burofax

3.6.- Paquetería nacional e internacional

Igualmente son objetos de este contrato los servicios adicionales descritos en el Anexo II que pudieran acompañar a los envíos registrados de forma individualizada, u otros servicios adicionales que fueran necesarios para complementar los anteriores servicios postales y telegráficos. La empresa ha de estar capacitada para prestarlos en todo caso y el Ayuntamiento de Salamanca se reserva la potestad de solicitarlos según el caso, toda vez que suponen un costo adicional.

Las notificaciones administrativas se realizarán según las exigencias de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y según lo establecido en el art. 22.1 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Descripción de los Servicios

Los servicios objeto del contrato consistirán en la recogida, admisión, transporte, clasificación, curso, distribución y entrega en la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, figure en los envíos instrumentados desde el Ayuntamiento de Salamanca, 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.

La prestación de dichos servicios se realizará de acuerdo con lo establecido en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, y en el 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, y demás normas de desarrollo, en aquello que no contradiga lo establecido por aquella conforme al siguiente detalle:

3.1.- Cartas

Serán objeto de este servicio la distribución y entrega de todo tipo de cartas: ordinarias, certificadas y urgentes, generadas por el Ayuntamiento de Salamanca, cualquiera que sea su destino, con entrega en la dirección de los destinatarios que a efectos postales figure en los envíos.

Se incluyen además, otros envíos cerrados que contengan comunicaciones en cualquier soporte físico.

- a) Entrega ordinaria: tanto en el territorio nacional como internacional. La entrega en territorio nacional se realizará de acuerdo con los siguientes plazos máximos:
 - Local: 1 día hábil.
 - Provincial: 2 días hábiles.
 - Nacionales: 3 días hábiles.

En los envíos internacionales los plazos serán de dos a cuatro días hábiles en Europa y en el resto de los países hasta un máximo de diez días.



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

- b) Carta certificada: entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada a domicilio en todos los puntos del territorio nacional e internacional. 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 nº de envío y donde figurará un nº de teléfono de información a los destinatarios y el centro y/o servicio/departamento administrativo del Ayuntamiento de Salamanca de procedencia del envío, así como la indicación de que, en el término de quince días naturales pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario.

Dichas oficinas o instalaciones deben estar próximas a los domicilios de los destinatarios de los envíos, ser totalmente accesibles y permanecer abiertas al público en horario de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.

Los plazos máximos de entrega serán los siguientes:

- Local: 1 día hábil.
- Provincial: 2 días hábiles.
- Nacionales: 3 días hábiles.

En los envíos internacionales los plazos serán de dos a cuatro días hábiles en Europa y en el resto de los países hasta un máximo de diez días.

- c) Carta certificada con constancia de la entrega: entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada a domicilio en todos los puntos del territorio nacional e internacional. Prueba de entrega del envío (aviso de recibo) mediante documento en el que conste la firma del destinatario y DNI, además de la identificación del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega.

En caso de ausencia se procederá igual que en apartado b).

Los plazos máximos de entrega serán los siguientes:

- Local: 1 día hábil.
- Local masivo (más de 10.000 envíos): 2 días hábiles.
- Provincial: 2 días hábiles.
- Nacionales: 3 días hábiles.

En los envíos internacionales los plazos serán de dos a cuatro días hábiles en Europa y en el resto de los países hasta un máximo de diez días.

- d) Entrega urgente: entrega urgente con o sin firma del destinatario en el territorio nacional y/o internacional de cartas ordinarias y certificadas.

Los plazos máximos de entrega serán los siguientes:

- Envíos nacionales: 1 día hábil.
- Envíos internacionales, capitales y grandes ciudades europeas: 2 días hábiles.
- Resto de destinos de Europa: 3 días hábiles.
- Resto de países: 6 días hábiles.

3.2.- Notificaciones

- a) Notificaciones administrativas: entrega bajo firma y con constancia de entrega en el domicilio señalado en la notificación, en todos los puntos del territorio nacional: local e interurbano.

Entrega ordinaria o urgente en el domicilio señalado en la notificación. Los plazos máximos de entrega para el primer intento de notificación serán los siguientes:

- Local: 1 día hábil.
- Local masivo (más de 10.000 envíos): 2 días hábiles.
- Provincial: 2 días hábiles.
- Nacionales: 3 días hábiles.

Si el primer intento es infructuoso debe realizarse un segundo intento. En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación. En el correspondiente aviso de recibo quedará constancia de ambos intentos señalando fecha y hora de los mismos.

Al realizar la entrega de la notificación el destinatario firmará el "Aviso de recibo". De no hallarse presente, puede hacerse cargo de la misma cualquier persona mayor de catorce años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad aportando DNI, pasaporte o carnet de conducir y dejando constancia del nombre, apellidos y DNI o pasaporte, así como parentesco o relación con el destinatario en su caso, salvo que se negara a exhibirlo en cuyo caso se hará mención de esta circunstancia.

En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón del destinatario o en el propio domicilio, después del segundo intento, un "aviso" en el que hará constar el nº de envío y donde figurará un nº de teléfono de información a los destinatarios y el centro y/o servicio/departamento administrativo del Ayuntamiento de Salamanca de procedencia del envío, así como la indicación de que, en el término de siete días naturales pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario.

Dichas oficinas o instalaciones deben estar próximas a los domicilios de los destinatarios de los envíos, ser totalmente accesibles y permanecer abiertas al público en horario de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.

El justificante de entrega de la notificación, se devolverá al Ayuntamiento de Salamanca en el plazo máximo de 7 días naturales en el caso de practicarse la notificación. En el caso de no poderse practicar la notificación y permanecer esta en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria, el plazo de devolución será de diez días naturales.

- b) Notificaciones administrativas informatizadas: entrega bajo firma y con constancia de entrega.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de control de envíos para poder gestionar las notificaciones de forma automática con las aplicaciones informáticas municipales. Dicho sistema deberá ser compatible con el sistema actualmente utilizado por el Ayuntamiento de Salamanca y podrá sufrir adaptaciones en función de las necesidades del propio Ayuntamiento durante la vigencia de este contrato.

El Ayuntamiento de Salamanca enviará ficheros con los datos de los envíos por la vía indicada por el Ayuntamiento y a su vez recibirá diariamente información de retorno del resultado final de la distribución por la misma vía, según el procedimiento de intercambio establecido. La infraestructura de intercambio correrá por cuenta del adjudicatario. Dicho sistema podrá sufrir adaptaciones en función de las necesidades del propio Ayuntamiento durante la vigencia del contrato.

El Ayuntamiento de Salamanca recibirá información en ficheros de todos los avisos de recibo y envíos devueltos. En los ficheros estarán incluidos todos los intentos de notificación, detallando la fecha y hora de cada intento y el resultado del mismo, así como toda la información detallada de la notificación, hayan sido efectivos los intentos o no y las causas del mismo.

Los ficheros estarán organizados en lotes o remesas según el criterio establecido por el Ayuntamiento de Salamanca.

Las condiciones de las entregas, plazos y devoluciones de estas notificaciones son las mismas que las señaladas para las notificaciones no informatizadas.



Precisiones en torno a la práctica de las notificaciones

A solicitud del Ayuntamiento, si se hubiese efectuado alegaciones o recursos por defectos en la notificación, el adjudicatario emitirá informe en el plazo de siete días hábiles para su incorporación al expediente administrativo en el que se recogerán todas las circunstancias relevantes de la práctica de la notificación.

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

De cualquier forma, serán de obligado cumplimiento para 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.

En los mismos términos será obligatorio para el adjudicatario cumplimentar y/o utilizar los modelos de diligencia u otros documentos cuya conveniencia sea determinada por el Ayuntamiento.

Se tendrá en cuenta además, para las notificaciones con un solo intento de entrega y notificaciones a personas jurídicas y Organismo Públicos lo establecido en los art. 43 y 44 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre.

3.3.- Publicidad

Será objeto de este contrato de servicio la distribución de envíos publicitarios y promocionales del Ayuntamiento de Salamanca, tanto personalizados como sin dirección.

La documentación deberá depositarse en los buzones de los domicilios o introducirse bajo las puertas de las viviendas si carecieran de aquellos.

Los envíos publicitarios se distribuirán en el plazo máximo de 3 días hábiles en el ámbito local y en un plazo máximo de 5 días hábiles fuera del municipio.

3.4.- Libros y publicaciones

Serán objeto de este servicio el envío y distribución de libros y publicaciones periódicas del Ayuntamiento de Salamanca.

El peso máximo de libros y publicaciones no podrá superar los 2 Kg. El plazo de entrega será igual que para los envíos ordinarios.

3.5.- Telegramas y burofax

Entrega a domicilio con firma del destinatario o persona autorizada en todos los puntos del territorio nacional.

El envío podrá hacerse desde cualquier oficina del Ayuntamiento o por teléfono y podrá complementarse con acuse de recibo y copia certificada.

El plazo máximo de entrega será de 24 horas (en el mismo día para envíos realizados antes de las 13 horas, con destino en localidades con reparto en horario de tarde). A la mañana siguiente para el resto de los envíos.

En telegrama on-line y el burofax on-line, con el mismo valor legal y características que el telegrama y el burofax tradicionales, podrán complementarse igualmente.



En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón del domicilio, un Aviso de Llegada en el que hará constar el número de envío, así como la posibilidad de que, en el término de 7 días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario.

Dichas oficinas o instalaciones deben estar próximas a los domicilios de los destinatarios de los envíos, ser totalmente accesibles y permanecer abiertas al público en horario de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.

3.6.- Paquetería

Paquete con entrega a domicilio

Este servicio de paquetería deberá garantizar la distribución, a cualquier parte del territorio nacional e internacional, de paquetes de hasta 30 kg. de peso.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario. En caso de ausencia del mismo, 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 el número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el término de 15 días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario.

Dichas oficinas o instalaciones deben estar próximas a los domicilios de los destinatarios de los envíos, ser totalmente accesibles y permanecer abiertas al público en horario de mañana y tarde, al menos en las capitales de provincia.

La recogida de los envíos con carácter general, se realizará en los puntos establecidos por el Ayuntamiento.

4. PLAZOS DE ENTREGA.

Los plazos de entrega de los envíos postales desde la admisión por el operador hasta la entrega al destinatario, con carácter general, serán los establecidos por el prestador del servicio postal universal en el citado Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, modificado por el Real Decreto 503/2007, salvo los indicados en este pliego.

El justificante de entrega de la notificación, como se señala en el apartado a) de las notificaciones, se devolverá al Ayuntamiento en el plazo máximo de 7 días en caso de practicarse la notificación. De permanecer esta en lista, el plazo de devolución será de diez días naturales.

5.- MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS. CONDICIONES GENERALES Y OTROS SERVICIOS QUE DEBERÁ PRESTAR EL ADJUDICATARIO.

El adjudicatario deberá contar con los medios materiales y humanos precisos para el desarrollo de los trabajos en las condiciones que fija este Pliego. En concreto deberá contar con los siguientes medios mínimos:

Oficinas abiertas al público: el adjudicatario del contrato deberá disponer de una red mínima de oficinas abiertas al público: 1 oficina abierta al público en cada una de las capitales de provincia y 1 oficina abierta al público en todas aquellas localidades de más de 50.000 habitantes no capitales de provincia, 5 oficinas abiertas al público en localidades de la provincia de Salamanca (no se incluyen las abiertas en la capital), 5 oficinas abiertas al público en el municipio de Salamanca.



Estas oficinas deben estar ubicadas en lugares de total accesibilidad para los ciudadanos y con horario de atención al público de mañana y tarde, al menos, en las capitales de provincia.

A este fin, los licitadores deberán presentar compromiso de adscripción de la relación de las Oficinas de las que dispone, a fecha de inicio de presentación de ofertas, a fin de acreditar lo requerido anteriormente. En la citada relación se detallará: dirección (Calle, Avenida, Plaza, etc. y nº), población, provincia y código postal de cada una de ellas, así como su horario de apertura al público y características de accesibilidad.

Red de vehículos: el adjudicatario ha de contar con una red de vehículos que incluya como mínimo 3 vehículos para cada una de las capitales de provincia, 2 vehículos en las localidades de más de 50.000 habitantes, excluidas las capitales de provincia y 1 vehículo en cada localidad en la que tenga oficina dentro de la provincia de Salamanca, capital no incluida.

A este fin, los licitadores deberán presentar compromiso de adscripción de la red de vehículos los que dispone, a fecha de inicio de presentación de ofertas, a fin de acreditar lo requerido anteriormente. En la citada relación se detallará el tipo de vehículo y la localidad donde presta servicio de forma principal.

Servicio de gestión y digitalización de Documentos y Servicio de Gestión de la Información telemática de envíos: el adjudicatario deberá contar con los medios materiales que permitan escanear y tratar todo tipo de documentos de forma electrónica. Formato máximo de DIN A4. Almacenamiento y custodia de documentos escaneados. Devolución de imágenes escaneadas. Consulta física de documentos y entrega. Los envíos de correspondencia con constancia de entrega deben ser gestionados mediante un sistema de seguimiento y control de la información que contemple las circunstancias de su entrega, el intercambio de información telemática y la integración tecnológica del Ayuntamiento de Salamanca con la empresa adjudicataria.

En todo caso, el intercambio de información de retorno a las bases de datos municipales será diario y deberá efectuarse por medio de canal seguro.

El retorno de la información permitirá el seguimiento telemático por parte del Ayuntamiento de Salamanca de los procesos de distribución y entrega de sus envíos y se prestará asociado a determinados productos y siempre a las notificaciones informatizadas.

Para lo cual se hace imprescindible que el adjudicatario cuente en sus instalaciones, a fecha de presentación de ofertas, como mínimo de los siguientes equipos:

- 1 equipo de alta producción para digitalización de Acuses de Recibo
- 100 dispositivos PDA utilizados por el personal de distribución, para la gestión del Aviso de Recibo Digitalizado y la Prueba de Entrega Electrónica, y disposición de sistema informático de recepción masiva de envíos y gestión de devoluciones, que facilitará la información telemática de los mismos, de acuerdo con lo detallado en el presente pliego.

Los licitadores deberán presentar a fecha de inicio de presentación de ofertas, un certificado de disponer de todos los equipos mencionados y el compromiso de adscripción de los medios a disposición del contrato. En la citada relación se detallarán la cantidad y las características tanto de los equipos de digitalización como de los dispositivos PDA, así como las características del sistema informático de recepción masiva de envíos y gestión de devoluciones. El Ayuntamiento se reserva la potestad de comprobar in situ el funcionamiento de los equipos.

Servicios de Atención al Cliente, incluyendo teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por esta Entidad. Asistencia técnica personalizada para el Ayuntamiento.

Servicio de Certificaciones: se prestará un servicio de certificaciones de entrega de los envíos cuyas cartas o acuses de recibo no hayan sido devueltos al Ayuntamiento de Salamanca por la empresa adjudicataria.

Servicio de Gestión de Devolución y Avisos de Recibo. El adjudicatario mantendrá un servicio de clasificación en función de las causas de devolución y entrega diaria de los envíos de correspondencia y notificaciones devueltas y devolverá los envíos no entregados por distintas causas, así como los Avisos de Recibo clasificados en función del Servicio Administrativo del Ayuntamiento de que procedan y de las fechas de entrega.

El Ayuntamiento podrá modificar en cualquier momento este sistema de clasificación, quedando obligado el adjudicatario a seguir los nuevos criterios de clasificación que se le comuniquen.

Servicio de Prueba de Entrega Electrónica. El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento los medios telemáticos necesarios para justificar la entrega sustituyendo los medios físicos con plena validez jurídica.

Página Web. El adjudicatario deberá disponer de una página Web, o cualquier otro sistema digital que permita al Ayuntamiento elaborar los albaranes para el depósito de los envíos, así como realizar el seguimiento y control de los envíos registrados. Los modelos de albarán deberán contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: unidad que deposita, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos del destino, servicios adicionales, etc.

Plataforma on-line. El adjudicatario ofrecerá una plataforma o sistema vía Web, que permita al Ayuntamiento la posibilidad de gestionar y consultar online tanto los envíos emitidos por cada departamento como los datos de consumo y facturación realizados en cada uno de los periodos.

En relación con **el equipamiento y los consumibles**, el adjudicatario vendrá obligado a aportar al Ayuntamiento, sin coste adicional, todo el equipamiento tal como: carros, bandejas, etiquetas, etc. que sean necesarias para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato.

En relación con **el personal** que realice la prestación del servicio en contacto directo con los ciudadanos, deberá ir debidamente uniformado y dispensar a los mismos un trato correcto. El personal designado como responsable de los servicios contratados supervisará el normal desarrollo de los mismos, manteniendo las relaciones necesarias con los responsables municipales para garantizar la eficaz relación de los servicios contratados.

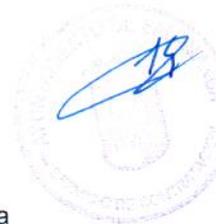
La empresa adjudicataria designará por su parte dos interlocutores a efectos de atender y resolver las incidencias que puedan surgir.

6.- DURACIÓN DEL CONTRATO. CONDICIONES GENERALES Y OTROS SERVICIOS QUE DEBERÁ PRESTAR EL ADJUDICATARIO.

El plazo de vigencia del contrato será de cuatro años, contados a partir de la fecha de formalización del mismo, y se considerará automáticamente prorrogado durante otros dos años más, salvo denuncia expresa por cualquiera de las partes comunicada con una antelación mínima de dos meses antes de su vencimiento

7.- CONTROL DE CALIDAD

La empresa licitadora deberá hacer una propuesta de control de calidad en la ejecución del contrato.



El plan de control de calidad describirá el sistema de controles y ensayos que la empresa se compromete a realizar durante todo el proceso de ejecución, sistemas o programas con certificados de calidad que empleará e información del equipo de control de calidad que va a destinar específicamente al contrato.

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

En cualquier caso el sistema de control de calidad deberá contemplar la elaboración de informes mensuales que serán remitidos al Ayuntamiento.

8.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El adjudicatario deberá garantizar en todo momento la confidencialidad de los datos recibidos, tanto de carácter personal como de otro tipo, antes y después de ser tratados, así como el uso de los mismos, exclusivamente para la realización de los trabajos que conforman el servicio contratado.

La concurrencia a la licitación y la aceptación de los pliegos por los licitadores, supondrán el reconocimiento expreso por los mismos ya que los ficheros en los que se contengan datos de carácter personal son de exclusiva propiedad del Ayuntamiento de Salamanca tratándose la relación de un acceso a los datos de tercero.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de datos de carácter personal, y en el Real Decreto 1720/2007, el adjudicatario no podrá utilizar los datos con fines distintos a las instrucciones dadas por el Ayuntamiento de Salamanca.

El adjudicatario no podrá transferir, duplicar o reproducir, en todo o en parte, la información propiedad del Ayuntamiento y/o datos personales para fin distinto del objeto del contrato.

Una vez cumplido el contrato, los datos de carácter personal a los que el adjudicatario haya tenido acceso serán destruidos sin que el adjudicatario pueda conservar copia alguna o parte de estos.

El adjudicatario deberá impartir a todas las personas de su plantilla las instrucciones y obligaciones precisas para el efectivo conocimiento y cumplimiento de lo señalado en esta cláusula y de las responsabilidades que asumen sobre confidencialidad en el tratamiento de datos de carácter personal.

9.- INFORMACIÓN

Mensualmente el adjudicatario facilitará en soporte informático un resumen de los envíos entregados y los devueltos sin entregar, detallando en este caso las causas concretas que las motivan.

Además, a la finalización del ejercicio económico, el adjudicatario deberá facilitar en soporte informático un resumen de los envíos gestionados durante dicho periodo, detallando el número de envíos y los importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda.

10.- LICITACIÓN Y PRECIOS

La licitación versará sobre los descuentos que se oferten sobre los precios unitarios de cada uno de los servicios que se recogen en el Anexo III (tarifas para el año 2017 fijadas por la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos S.A., operador que tiene encomendado por el Estado la prestación del servicio postal universal por un periodo que finaliza el año 2026 (disposición adicional primera de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal)).

Para todos aquellos servicios no explicitados en el Anexo III, se considerará que el descuento a aplicar será el descuento medio, que se obtendrá como la media de los descuentos ofertados para cada servicio ponderados con los pesos de cada uno de ellos que figuran en el Anexo III.

11.- FORMA, FECHA Y CONTROL DE LOS PAGOS. FACTURACIÓN.

El adjudicatario facturará mensualmente los servicios prestados de acuerdo con el pliego de cláusulas administrativas, con el precio ofertado y con la información de los albaranes admitidos.

En las facturas se detallará pormenorizadamente la fecha, el número de envíos por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y valores añadidos cuando proceda. Además se señalará el precio unitario de cada envío, el importe total y el impuesto sobre el valor añadido.

Anexo I: Se detalla, con carácter meramente informativo, el volumen de envíos y servicios realizados en el año 2016.

Anexo II: Servicios adicionales.

Anexo III: Relación de servicios, precios unitarios y peso relativo de cada servicio.

Salamanca, a 25 de mayo de 2017

El Director del Area
De Régimen Interior



El Jefe de la Sección de
Atención Ciudadana,





ANEXO I

CANTIDADES ESTIMADAS DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LICITACION

| TIPO DE SERVICIO | Número Estimado de envíos 1 año |
|---|---------------------------------|
| CARTAS Y TARJETAS NACIONALES | |
| ORDINARIA LOCAL | |
| Hasta 20 gramos normalizadas | 157.755 |
| Más de 20 hasta 50 gramos, y 0 a 20 gramos sin normalizar | 60.529 |
| Más de 50 hasta 100 gramos | 299 |
| Más de 100 hasta 500 gramos | 115 |
| Más de 500 hasta 1.000 gramos | 10 |
| Más de 1.000 hasta 2.000 gramos | 0 |
| ORDINARIA DESTINO 1 | |
| Hasta 20 gramos normalizadas | 5.170 |
| Más de 20 hasta 50 gramos, y 0 a 20 gramos sin normalizar | 361 |
| Más de 50 hasta 100 gramos | 263 |
| Más de 100 hasta 500 gramos | 614 |
| Más de 500 hasta 1.000 gramos | 49 |
| Más de 1.000 hasta 2.000 gramos | 2 |
| ORDINARIA DESTINO 2 | |
| Hasta 20 gramos normalizadas | 16.713 |
| Más de 20 hasta 50 gramos, y 0 a 20 gramos sin normalizar | 430 |
| Más de 50 hasta 100 gramos | 294 |
| Más de 100 hasta 500 gramos | 552 |
| Más de 500 hasta 1.000 gramos | 54 |
| Más de 1.000 hasta 2.000 gramos | 3 |
| CERTIFICADA LOCAL | |
| Hasta 20 gramos normalizadas | 38.928 |
| Más de 20 hasta 50 gramos, y 0 a 20 gramos sin normalizar | 17.147 |
| Más de 50 hasta 100 gramos | 592 |
| Más de 100 hasta 500 gramos | 346 |
| Más de 500 hasta 1.000 gramos | 32 |
| Más de 1.000 hasta 2.000 gramos | 10 |
| CERTIFICADA DESTINO 1 | |
| Hasta 20 gramos normalizadas | 5.272 |
| Más de 20 hasta 50 gramos, y 0 a 20 gramos sin normalizar | 2.068 |
| Más de 50 hasta 100 gramos | 227 |

| | |
|---|--------|
| Más de 100 hasta 500 gramos | 156 |
| Más de 500 hasta 1.000 gramos | 21 |
| Más de 1.000 hasta 2.000 gramos | 8 |
| CERTIFICADA DESTINO 2 | |
| Hasta 20 gramos normalizadas | 15.415 |
| Más de 20 hasta 50 gramos, y 0 a 20 gramos sin normalizar | 3.742 |
| Más de 50 hasta 100 gramos | 244 |
| Más de 100 hasta 500 gramos | 80 |
| Más de 500 hasta 1.000 gramos | 9 |
| Más de 1.000 hasta 2.000 gramos | 1 |
| CARTAS Y TARJETAS INTERNACIONALES | |
| ORDINARIA ZONA 1 (Europa, incluida Groenlandia) | |
| Hasta 20 gramos normalizadas | 24 |
| Más de 20 hasta 50 gramos, y 0 a 20 gramos sin normalizar | 22 |
| Más de 50 hasta 100 gramos | 8 |
| Más de 100 hasta 500 gramos | 153 |
| Más de 500 hasta 1.000 gramos | 40 |
| Más de 1.000 hasta 2.000 gramos | 12 |
| ORDINARIA ZONA 2 (resto de países) | |
| Hasta 20 gramos normalizadas | 2 |
| Más de 20 hasta 50 gramos, y 0 a 20 gramos sin normalizar | |
| Más de 50 hasta 100 gramos | 2 |
| Más de 100 hasta 500 gramos | 16 |
| Más de 500 hasta 1.000 gramos | 9 |
| Más de 1.000 hasta 2.000 gramos | 1 |
| CERTIFICADA ZONA 1 (Europa, incluida Groenlandia) | |
| Hasta 20 gramos normalizadas | 1 |
| Más de 20 hasta 50 gramos, y 0 a 20 gramos sin normalizar | 18 |
| Más de 50 hasta 100 gramos | 6 |
| Más de 100 hasta 500 gramos | 8 |
| Más de 500 hasta 1.000 gramos | 0 |
| Más de 1.000 hasta 2.000 gramos | 0 |
| CERTIFICADA ZONA 2 (resto de países) | |
| Hasta 20 gramos normalizadas | |
| Más de 20 hasta 50 gramos, y 0 a 20 gramos sin normalizar | |
| Más de 50 hasta 100 gramos | |
| Más de 100 hasta 500 gramos | 9 |
| Más de 500 hasta 1.000 gramos | |
| Más de 1.000 hasta 2.000 gramos | |



| SERVICIOS ADICIONALES | |
|--|--------|
| Aviso de recibo | 84.335 |
| Gestión de entrega | 83.549 |
| Clasificación de envíos | 24.504 |
| Retorno de información | 59.614 |
| Prueba de entrega electrónica | |
| Digitalización de documentos | 33.443 |
| Aviso de recibo internacional | 48 |
| | |
| PAQUETES POSTALES NACIONALES | |
| | |
| CON ENTREGA A DOMICILIO NACIONAL | |
| - Hasta 1 kg. | |
| - Hasta 2 kg. | |
| - Hasta 3 kg. | |
| - Hasta 4 kg. | |
| - Hasta 5 kg. | 3 |
| - Hasta 10 kg. | 2 |
| - Hasta 15 kg. | |
| - kilo adicional | |
| | |
| SERVICIOS DE BUROFAX | |
| BUROFAX NACIONAL | |
| Desde terminales del usuario | |
| Importe fijo | 1 |
| Por cada página | 1 |
| | |
| RECOGIDA A DOMICILIO | |
| Recogida 5 días a la semana | 24 |
| RENOVACION DE UN APARTADO FD | |
| Por la renovación de cada apartado | 1 |
| PUBLICORREO | |
| Zona A: Envíos con destino: local, capitales de provincia, localidades con administraciones de Correos y poblaciones de más de 50.000 habitantes especificadas por Correos (1) | |
| | |
| - Tarifa para envíos hasta 10 gramos de peso | 1 |
| | |
| - Tarifa para envíos con más de 10 gramos de peso hasta 500 gramos: | 2.298 |
| | |
| - Tarifa por envío (peso máximo del envío 500 gramos) | |
| - Tarifa por kilo | 22 |

| | |
|---|-----|
| | |
| Zona B: Resto | |
| - Tarifa para envíos hasta 10 gramos de peso | 1 |
| - Tarifa para envíos con más de 10 gramos de peso hasta 500 gramos: | |
| - Tarifa por envío (peso máximo del envío 500 gramos) | 292 |
| - Tarifa por kilo | |
| LIBROS NACIONAL | |
| - Hasta 100 g | 7 |
| - Más de 100 hasta 200 g | 5 |
| - Más de 200 hasta 300 g | |
| - Más de 300 hasta 400 g | 2 |
| - Más de 400 hasta 500 g | 2 |
| - Más de 500 hasta 750 g | |
| - Más de 750 hasta 1.000 g | |
| - Más de 1.000 hasta 1.500 g | |
| - Más de 1.500 hasta 2.000 g | |
| LIBROS INTERNACIONALES SUPERFICIE | |
| Zona 1 Europa | |
| - Hasta 100 g | |
| - Más de 100 hasta 200 g | |
| - Más de 200 hasta 300 g | |
| - Más de 300 hasta 400 g | 1 |
| - Más de 400 hasta 500 g | 1 |
| | |



ANEXO II: SERVICIOS ADICIONALES

Aviso de recibo: El Aviso de Recibo tendrá un diseño de acuerdo con la reglamentación vigente y será consensuado con la empresa adjudicataria. Permitirá al Ayuntamiento de Salamanca tener confirmación escrita de la entrega recogiendo la fecha y hora de entrega, el nombre, DNI y firma de la persona que lo recoge, tendrá constancia de la entrega, puede acompañar a los envíos registrados tanto en ámbito nacional como internacional.

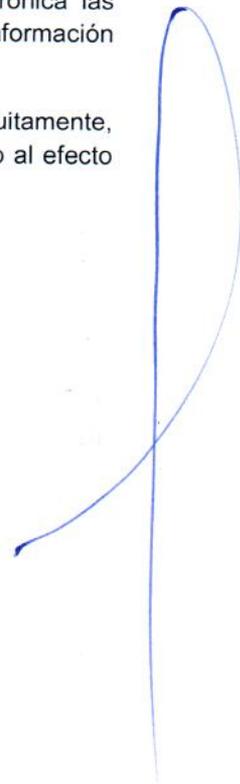
Gestión de entrega: Para asegurar la entrega en acuerdos especiales y notificaciones, se contrata un segundo intento de entrega certificada a domicilio en fecha y hora distinta al primero.

Retorno de información: Permitirá el seguimiento telemático por parte del Ayuntamiento de Salamanca de los procesos de distribución y entrega de sus envíos y se prestará asociado a determinados productos y siempre a las notificaciones informatizadas.

Prueba de entrega electrónica: El adjudicatario deberá disponer de sistemas digitales que permitan disponer de una prueba de entrega donde consten los datos de los intentos de entrega, la firma de la persona que recoge la entrega, o de una prueba de la imposibilidad de entrega.

Digitalización de Avisos de recibo: Permitirá la posibilidad de contrastar remesas de envíos masivos de cartas certificadas o notificaciones, recibir periódicamente de forma electrónica las imágenes de los Avisos de Recibo digitalizados y los correspondientes ficheros con la información asociada a los documentos procesados.

Recepción de la documentación dirigida al Ayuntamiento: El contratista habilitará gratuitamente, dentro de sus instalaciones, un buzón o apartado adecuado donde el personal designado al efecto podrá recoger la correspondencia.



ANEXO III: RELACIÓN DE SERVICIOS, PRECIOS UNITARIOS Y PESO RELATIVO DE CADA SERVICIO

PROPUESTA ECONÓMICA PARA LA LICITACIÓN AL CONTRATO DE LOS SERVICIOS POSTALES Y TELEGRÁFICOS Y NOTIFICACIONES PARA LAS DEPENDENCIAS DEL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA (EXPEDIENTE SE-PC 1/2017)

| LICITADOR: | | | | | | | | | |
|---|----------------|--|-------------------------------|---------|--------------------------|----------------------|---------------------------|---------|--|
| <p>Tipo de Ámbito: Local: Municipio de Salamanca D1: Capitales de provincia y municipios mayores de 50.000 hab. D2: Resto de municipios de España</p> | | | | | | | | | |
| Tipo de envío o servicio | Tipo de Ámbito | Tramo de Peso | Precio de licitación sin IVA€ | Peso % | Nº Estimado Envíos 1 año | Descuento ofertado % | Precio ofertado sin IVA € | Total € | |
| CARTA ORDINARIA NACIONAL | LOCAL | | | | | | | | |
| | | 0 - 20 gr | 0,50 | 3,46556 | 157.755 | | | | |
| | | 21 - 50 gr (incluye hasta 20 gr. sin normalizar) | 0,60 | 0,13357 | 60.529 | | | | |
| | | 51 - 100 gr | 1,00 | 0,03362 | 299 | | | | |
| | | 101 - 500 gr | 2,20 | 0,01891 | 115 | | | | |
| | | 501 - 1000 gr | 4,85 | 0,01222 | 10 | | | | |
| | | 1001 - 2000 gr | 5,25 | 0,00449 | 0 | | | | |
| | D1 | | | | | | | | |
| | | 0 - 20 gr | 0,50 | 0,31122 | 5.170 | | | | |
| | | 21 - 50 gr (incluye hasta 20 gr. sin normalizar) | 0,60 | 0,03089 | 361 | | | | |

| Tipo de envío o servicio | Tipo de Ámbito | Tramo de Peso | Precio de licitación sin IVA€ | Peso % | Nº Estimado Envíos 1 año | Descuento ofertado % | Precio ofertado sin IVA € | Total € |
|--------------------------------------|---------------------|--|-------------------------------|---------|--------------------------|----------------------|---------------------------|---------|
| | | 51 - 100 gr | 1,00 | 0,00266 | 263 | | | |
| | | 101 - 500 gr | 2,20 | 0,00198 | 614 | | | |
| | | 501 - 1000 gr | 4,85 | 0,00131 | 49 | | | |
| | | 1001 - 2000 gr | 5,25 | 0,00142 | 2 | | | |
| | D2 | | | | | | | |
| | | 0 - 20 gr | 0,50 | 0,12069 | 16.713 | | | |
| | | 21 - 50 gr (incluye hasta 20 gr. sin normalizar) | 0,60 | 0,02184 | 430 | | | |
| | | 51 - 100 gr | 1,00 | 0,00279 | 294 | | | |
| | | 101 - 500 gr | 2,20 | 0,00475 | 552 | | | |
| | | 501 - 1000 gr | 4,85 | 0,00196 | 54 | | | |
| | | 1001 - 2000 gr | 5,25 | 0,00165 | 3 | | | |
| CARTA ORDINARIA INTERNACIONAL | ZONA1 EUROPA | | | | | | | |
| | | 0 - 20 gr | 1,25 | 0,01631 | 24 | | | |
| | | 21 - 50 gr (incluye hasta 20 gr. sin normalizar) | 1,55 | 0,00042 | 22 | | | |
| | | 51 - 100 gr | 2,25 | 0,00000 | 8 | | | |
| | | 101 - 500 gr | 6,30 | 0,00000 | 153 | | | |
| | | 501 - 1000 gr | 12,60 | 0,00057 | 40 | | | |
| | | 1001 - 2000 gr | 20,20 | 0,00000 | 12 | | | |
| | ZONA2 RESTO | | | | | | | |
| | | 0 - 20 gr | 1,35 | 0,00018 | 2 | | | |
| | | 21 - 50 gr (incluye hasta 20 gr. sin normalizar) | 1,85 | 0,00067 | | | | |
| | | 51 - 100 gr | 3,10 | 0,00000 | 2 | | | |
| | | 101 - 500 gr | 9,85 | 0,00000 | 16 | | | |
| | | 501 - 1000 gr | 20,95 | 0,00189 | 9 | | | |



| Tipo de envío o servicio | Tipo de Ámbito | Tramo de Peso | Precio de licitación sin IVA€ | Peso % | Nº Estimado Envíos 1 año | Descuento ofertado % | Precio ofertado sin IVA € | Total € |
|--|-------------------|---|----------------------------------|----------|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------|---------|
| | | 1001 - 2000 gr | 36,60 | 0,00000 | 1 | | | |
| NOTIFICACIONES CARTA CERTIFICADA NACIONAL Y ADMINISTRATIVAS (*) | | | | | | | | |
| | | 0 - 20 gr | 3,15 | 23,32057 | 38.928 | | | |
| | | 21 - 50 gr (incluye hasta 20 gr. sin normalizar) | 3,25 | 0,73681 | 17.147 | | | |
| | | 51 - 100 gr | 3,65 | 0,16195 | 592 | | | |
| | | 101 - 500 gr | 4,85 | 0,03929 | 346 | | | |
| | | 501 - 1000 gr | 7,50 | 0,00236 | 32 | | | |
| | | 1001 - 2000 gr | 7,90 | 0,00071 | 10 | | | |
| | D1 | | | | | | | |
| | | 0 - 20 gr | 3,15 | 4,78435 | 5.272 | | | |
| | | 21 - 50 gr (incluye hasta 20 gr. sin normalizar) | 3,25 | 0,26559 | 2.068 | | | |
| | | 51 - 100 gr | 3,65 | 0,07539 | 227 | | | |
| | | 101 - 500 gr | 4,85 | 0,03579 | 156 | | | |
| | | 501 - 1000 gr | 7,50 | 0,00101 | 21 | | | |
| | | 1001 - 2000 gr | 7,90 | 0,00213 | 8 | | | |
| | D2 | | | | | | | |
| | | 0 - 20 gr | 3,15 | 12,91201 | 15.415 | | | |
| | | 21 - 50 gr (incluye hasta 20 gr. sin normalizar) | 3,25 | 0,27963 | 3.742 | | | |
| | | 51 - 100 gr | 3,65 | 0,03696 | 244 | | | |
| | | 101 - 500 gr | 4,85 | 0,01331 | 80 | | | |
| | | 501 - 1000 gr | 7,50 | 0,00270 | 9 | | | |
| | | 1001 - 2000 gr | 7,90 | 0,00071 | 1 | | | |

| Tipo de envío o servicio | Tipo de Ámbito | Tramo de Peso | Precio de licitación sin IVA€ | Peso % | Nº Estimado Envíos 1 año | Descuento ofertado % | Precio ofertado sin IVA € | Total € |
|--|----------------|--|-------------------------------|---------|--------------------------|----------------------|---------------------------|---------|
| (*) Las Notificaciones Administrativas resultan de la agregación de la carta certificada + servicios adicionales (Gestión de Entrega y Retorno de la Información) + otros servicios adicionales (Prueba de Entrega Electrónica o Aviso de Recibo, Digitalización Aviso de Recibo en su caso) | | | | | | | | |
| CARTA CERTIFICADA INTERNACIONAL | ZONA1 EUROPA | 0 - 20 gr | 4,25 | 0,00115 | 1 | | | |
| | | 21 - 50 gr (incluye hasta 20 gr. sin normalizar) | 4,55 | 0,00000 | 18 | | | |
| | | 51 - 100 gr | 5,25 | 0,00000 | 6 | | | |
| | | 101 - 500 gr | 9,30 | 0,00000 | 8 | | | |
| | | 501 - 1000 gr | 15,60 | 0,00000 | 0 | | | |
| | | 1001 - 2000 gr | 23,20 | 0,00000 | 0 | | | |
| | | ZONA2 RESTO | | | | | | |
| | | 0 - 20 gr | 4,35 | 0,00020 | | | | |
| | | 21 - 50 gr (incluye hasta 20 gr. sin normalizar) | 4,85 | 0,00000 | | | | |
| | | 51 - 100 gr | 6,10 | 0,00000 | | | | |
| | | 101 - 500 gr | 12,85 | 0,00000 | 9 | | | |
| | | 501 - 1000 gr | 23,95 | 0,00000 | | | | |
| | | 1001 - 2000 gr | 39,90 | 0,00000 | | | | |

| Tipo de envío o servicio | Precio de licitación sin IVA | Peso % | Nº Estimado Envíos 1 año | Descuento ofertado % | Precio ofertado sin IVA | Precio ofertado con IVA |
|--|------------------------------|--------|--------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|
| SERVICIOS ADICIONALES DE CERTIFICADOS Y NOTIFICACIONES | | | | | | |



| Tipo de envío o servicio | | Precio de licitación sin IVA | Peso % | Nº Estimado Envíos 1 año | Descuento ofertado % | Precio ofertado sin IVA | Precio ofertado con IVA |
|------------------------------------|--|------------------------------|----------|--------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|
| | Aviso de Recibo | 0,72 | 5,88511 | 84.335 | | | |
| | Gestión de Entrega de Notificaciones (Ley 39/2015) | 1,80 | 29,42555 | 83.549 | | | |
| | Retorno de Información | 0,61 | 9,97199 | 59.614 | | | |
| | Prueba de Entrega Electrónica | 0,80 | 6,53901 | | | | |
| | Digitalización de Aviso de Recibo | 0,16 | 1,30780 | 33.443 | | | |
| | Aviso de Recibo Internacional | 1,30 | 0,00050 | 48 | | | |
| Tipo de envío o servicio | | Precio de licitación sin IVA | Peso % | Nº Estimado Envíos 1 año | Descuento ofertado % | Precio ofertado sin IVA | Precio ofertado con IVA |
| PAQUETERÍA CON ENTREGA A DOMICILIO | Tipo de Ámbito | | | | | | |
| | NACIONAL | | | | | | |
| | Hasta 1 Kg. | 10,16 | 0,00166 | | | | |
| | Hasta 2 Kg. | 10,67 | 0,00000 | | | | |
| | Hasta 3 Kg. | 11,44 | 0,00000 | | | | |
| | Hasta 4 Kg. | 12,21 | 0,00000 | | | | |
| | Hasta 5 Kg. | 12,81 | 0,00000 | 3 | | | |
| | Hasta 10 Kg. | 16,49 | 0,00000 | 2 | | | |
| | Hasta 15 Kg. | 19,83 | 0,00000 | | | | |
| | Kilo adicional | 0,92 | 0,00000 | | | | |
| BUROFAX | | | | | | | |
| | ON LINE | | | | | | |
| | Importe fijo | 6,28 | 0,00308 | 1 | | | |
| | Con 50 palabras o | 0,82 | 0,00112 | 1 | | | |