



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ CENTRALITZADA, DELS SERVEIS POSTALS DE L'ADMINISTRACIÓ DE LA CAIB I DEL SEU SECTOR PÚBLIC INSTRUMENTAL (ACORD MARC CC 1/2020 AM)

ÍNDEX DE CLÀUSULES

- 1. Objecte del plec de prescripcions tècniques particulars**
- 2. Condicions generals de prestació del servei.**
- 3. Notificacions administratives.**
- 4. Enviaments postals diferents de les notificacions administratives: cartes, paqueteria, llibres i publicacions en règim ordinari (incloent el servei de certificat i valor declarat propi del Servei Postal Universal SPU) o en règim diferent a l'ordinari (incloent altres serveis addicionals fora del Servei postal Universal) i paqueteria fins a 30 kg.**
- 5. Valisa.**
- 6. Serveis addicionals o complementaris.**
- 7. Mitjans personals que s'han d'adscriure a l'execució del servei.**
- 8. Mitjans materials que s'han d'adscriure a l'execució del servei.**
- 9. Altres condicions de prestació del servei.**

ANNEXOS

Annex I Relació de serveis objecte de l'Acord Marc, estimació anual de consum i preus unitaris màxims de licitació.

Annex II Relació de principals centres de recollida dels enviaments postals

1. OBJECTE DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

1.1 Constitueix l'objecte d'aquest plec, definir les condicions, termes i característiques tècniques en què s'han de prestar el serveis postals identificats en aquest plec, a l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i als ens del seu sector públic instrumental.

1.2 L'àmbit objectiu dels serveis postals ve delimitat per la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, que



defineix els serveis postals com aquells consistents en la recollida, l'admissió, la classificació, el transport, la distribució i el lliurament d'enviaments postals, entenent com a enviament postal tot objecte destinat a ser expedit a l'adreça indicada pel remitent sobre el mateix objecte o sobre el seu embolcall, una vegada presentat en la forma definitiva en la qual ha de ser recollit, transportat i lliurat.

1.3 En l'Annex I d'aquest PPT es relacionen detalladament els serveis postals objecte de l'Acord marc (des d'ara AM) i la relació estimada anual del volum de servei o productes que s'estima consumir, en funció dels trams de pes, lloc de destinació o qualsevol altre aspecte propi del servei.

1.4 Els serveis que es contracten són:

Els serveis postals universals (SPU) que d'acord amb l'art. 21 de la Llei 43/2010, abans esmentada consisteixen en la recollida, admissió, classificació, transport, distribució i lliurament d'enviaments postals nacionals i transfronterers en règim ordinari, de:

a) cartes que contenen comunicacions escrites en qualsevol tipus de suport de fins a 2 kg de pes.

b) paquets postals, amb o sense valor comercial, fins a 20 kg de pes.

S'inclouen els serveis de certificat i valor declarat, accessoris dels enviaments anteriors.

Igualment s'inclouen, quan l'enviament es fa d'acord amb alguna de les 2 modalitats anteriors (com a carta o com a paquet postal), els enviaments nacionals i transfronterers de llibres i publicacions periòdiques.

També s'inclouen els serveis postals diferents de l'SPU, és a dir en règim diferent a l'ordinari (que inclouen per tant altres serveis addicionals que no es presten en el Servei postal Universal, com ara les notificacions, la paqueteria de més de 20 i fins a 30 kg, els enviaments amb valors afegits com el retorn telemàtic d'informació, etc.).

Les empreses contractistes no poden prestar serveis dins el marge de l'AM, que no estiguin expressament contractats.



2. CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DE SERVEI

L'empresa contractista es compromet a prestar tots els serveis inclosos en aquest plec, d'acord amb les següents condicions generals.

2.1 Equipament.

L'empresa contractista haurà de facilitar sense cost addicional tot l'equipament necessari, com ara caixes, safates, etiquetes autoadhesives amb codi de barres, targetes de justificant de recepció, balances de pesat, valises, aplicacions informàtiques o qualsevol altre element que sigui necessari per al perfecte funcionament dels serveis postals en els termes d'aquesta contractació.

2.2 Classificació d'enviaments

La classificació dels enviaments es durà a terme amb caràcter general pels organismes destinataris del servei, agrupades per producte, tram de pes i destí (local, provincial, nacional, internacional).

No obstant si es sol·licita, de conformitat amb la clàusula 6 d'aquest plec, l'empresa contractista ha de disposar dels mitjans necessaris per poder prestar aquest servei de classificació, especialment per a enviaments massius de cartes i paqueteria.

2.3 Recollida d'enviaments

L'empresa contractista ha de recollir ordinàriament els enviaments postals en el domicili de les seus principals dels usuaris del servei sense cap cost addicional. Les seus principals són les que s'indiquen a l'annex II d'aquest plec. Aquestes seus podran modificar-se en els termes previstos en el PCAP. Cas que un usuari vulgui afegir nous punts de recollida es retribuirà a l'empresa contractista de conformitat amb els preus de la seva oferta (6.11.1 a 6.11.6 del model d'oferta annex 11 al PCAP). Igualment, per al cas que un organisme públic no es trobi en la relació de l'annex II esmentat, retribuirà la recollida a domicili d'acord amb els preus de l'oferta o serà el seu propi personal el que lliurarà els enviaments postals en les oficines de l'empresa contractista.

Si alguns dels ens del sector públic instrumental es troben en la mateixa seu o dependències d'una conselleria de les indicades en l'annex II, es beneficiarà sense



cost addicional, del servei de recollida ordinària, adaptant-se a les mateixes condicions que les que té contractades la conselleria en qüestió.

La freqüència de recollida domiciliària ordinària d'enviaments serà d'una vegada al dia, de dilluns a divendres (excepte dissabtes, diumenges o festius), a la franja horària de matí compresa entre les 9 i les 14 hores.

L'empresa contractista està obligada a emetre un albarà de recollida (original i còpia) acreditatiu del servei (o de dipòsit si és el personal de l'Administració contractant que lliura els enviaments en les oficines de l'empresa contractista), on constaran relacionats els enviaments postals recollits o dipositats. La complimentació de la relació d'enviaments es realitzarà, bé mitjançant el corresponent imprès, que haurà de subministrar l'empresa contractista, o bé per mitjans electrònics a través de la plataforma web que ha de posar l'empresa contractista, a disposició de l'execució del servei. En la relació d'enviaments, han de constar les dades de l'organisme destinatari del servei i de l'empresa prestadora del servei postal, un nombre d'ordre, la data i l'hora de recollida, les classes, quantitat, trams de pes estimats o pes real i destinació. En el cas de cartes certificades o paquets, s'afegirà una relació en la qual ha de constar la persona destinatària de l'enviament, l'adreça, el contingut i el nombre d'ordre.

Els albarans aniran signats per les persones designades pels organismes destinataris del servei que es contracta, així com pel personal de l'empresa prestadora del servei postal que efectui la recollida.

2.4 Distribució i repartiment

L'empresa contractista està obligada a distribuir i repartir els enviaments postals a l'adreça postal consignada en ells. S'entén per adreça postal la identificació de la persona destinatària (nom i cognoms, si és persona física, denominació o raó social, si és persona jurídica), domicili (nom de la via, número de la finca, pis i lletra si és el cas) o les dades que s'estableixin per al lliurament de les trameses a les oficines de la xarxa postal.

Per regla general, la distribució i repartiment dels enviaments a les persones destinatàries, es durà a terme diàriament, en dies hàbils, de dilluns a divendres, en la franja horària compresa entre les 9 i les 21 hores.



El repartiment de les trameses i el seu lliurament a les persones destinatàries, s'ajustarà a les prescripcions contingudes en el RPSP i, si escau, als terminis màxims de lliurament detallats en les clàusules següents en funció dels productes objecte d'enviament, que s'han calculat d'acord amb la fórmula $d + n$, segons la qual "d" representa la data de recollida domiciliària o dipòsit en oficina i "n" representa el nombre de dies hàbils que transcorren des d'aquest moment fins al lliurament a la persona destinatària. Per a enviaments massius s'admet el lliurament dels enviaments sumant un dia més a l'indicat en el PPT.

En qualsevol cas, als efectes de calcular els terminis per al compliment de la prestació dels serveis postals, s'exclouen com a dies de recollida i lliurament, els dissabtes, diumenges i festius.

2.5 Devolució

L'empresa contractista haurà de tornar al remitent els enviaments no lliurats; la devolució es farà, o bé a la mateixa adreça on s'hagi recollit l'enviament postal (en cas de recollides a domicili) o bé a l'oficina a on s'hagi dipositat l'enviament.

En qualsevol cas, en l'enviament retornat haurà de constar expressament la causa concreta de la devolució, la data en què es retorna el producte i la signatura del repartidor que facilita la informació de la devolució; això sense perjudici de les especificacions contingudes en aquest plec i en la normativa vigent que regula el servei (notificacions administratives, cartes certificades, etc) i la necessitat que consti expressament qualsevol altra justificació.

Si el lliurament de l'enviament postal no s'ha pogut realitzar, l'empresa contractista podrà optar entre retornar l'enviament a l'Administració contractant o comunicar-li per qualsevol mitjà conegut en dret, les circumstàncies que han impedit l'enviament, disposant en ambdós casos, d'un termini màxim de 5 dies comptadors des de la data en què les circumstàncies referides s'han produït i l'usuari donarà instruccions a l'empresa sobre la recuperació de l'enviament o la modificació en el seu cas, de l'adreça postal, sense cap cost addicional.

3. NOTIFICACIONS ADMINISTRATIVES.

3.1 Condicions generals: Les notificacions són d'àmbit nacional. S'han de fer segons les exigències de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques (en endavant LPAC).



Igualment s'han de fer en els termes i condicions a què es refereix l'art. 22.4 de la Llei 43/2010 amb caràcter de fefaença en la distribució, lliurament i recepció o rebuig o impossibilitat de lliurament, així com d'acord al que disposen els articles vigents del Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament per a la regulació dels serveis postals.

3.2 L'òrgan administratiu notificador ha de tenir, des del punt de vista legal, constància indubtable de la pràctica de la notificació o de la impossibilitat de dur-la a terme.

D'acord amb la normativa anterior, les notificacions administratives tenen aquestes característiques:

1. La notificació s'ha de practicar per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la recepció per la persona interessada o pel seu representant, així com la data, la identitat i el contingut de l'acte notificat.
2. En els procediments iniciats a sol·licitud de persona interessada, la notificació s'ha de practicar en el lloc en què aquesta hagi assenyalat a l'efecte en la sol·licitud. Quan això no sigui possible, en qualsevol lloc dirigit a aquest fi i per qualsevol mitjà conforme al punt anterior.
3. Si la notificació es practica en el domicili de persona interessada i no hi és en el moment de lliurar la notificació, podrà fer-se càrrec de la mateixa notificació qualsevol persona major de catorze anys que es trobi en el domicili i faci constar la seva identitat. Si ningú es fa càrrec de la notificació, s'ha de fer constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què s'ha intentat la notificació, intent que s'ha de repetir per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents. En cas que el primer intent de notificació s'hagi fet abans de les quinze hores, el segon intent s'ha de fer després de les quinze hores i viceversa, deixant en tot cas almenys un marge de diferència de tres hores entre els dos intents de notificació.

3.3 En els enviaments s'ha de fer constar la paraula "notificació" i l'acte a què fa referència la notificació (si és una resolució, una citació, un requeriment, etc).

3.4 Els terminis màxims per a la pràctica del primer intent de la notificació administrativa seran els següents:



Destí	Primer intent
Local	D+2
Provincial	D+3
Nacional	D+4

3.5 Complementant aquests apartats, el RD 1829/1999 assenyala també en l'article 41 que:

S'ha de fer constar la data, la identitat, el número del document nacional d'identitat o del document que el substitueixi i la signatura de la persona interessada o la persona que es pugui fer càrrec de la notificació, en la documentació de la persona treballadora de l'empresa operadora postal i, si fos el cas, avís de rebut que acompanyi l'esmentada notificació, avís en què la persona treballadora de l'operador postal ha de fer constar la seva signatura i el seu número d'identificació.

3.6 Pel que fa als supòsits de notificacions amb dos intents de lliurament o amb un intent de lliurament, caldrà seguir les actuacions establertes en els articles 42 i 43 del RD 1829/1999. Aquestes actuacions han de ser realitzades per l'operador postal.

3.6.1 Si intentada la notificació en el domicili de l'interessat, ningú pogués fer-se càrrec de la mateixa o si estant en el domicili la persona que pugui rebre la notificació, es nega a acceptar-la i a manifestar per escrit aquesta circumstància amb la seva signatura, identificació i data en la documentació de l'empleat de l'operador postal, s'entendrà que no vol fer-se càrrec de la mateixa. Aquestes circumstàncies es faran constar en la documentació de l'empleat de l'operador postal i, si s'escau, en l'avís de rebut que acompanyi la notificació, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar la mateixa, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents.

3.6.2 Si practicat el segon intent, aquest resultés infructuós per la mateixa causa consignada en el paràgraf anterior o bé pel coneixement sobrevingut d'alguna de les causes previstes en l'article 43 (notificació rebutjada, adreça incorrecta, persona destinatària desconeguda, mort de la persona destinatària, etc), s'ha de consignar aquesta circumstància en l'oportuna documentació de l'empleat de l'operador postal i, si s'escau, en l'avís de rebut que acompanyi la notificació, juntament amb el dia i l'hora en què es va realitzar el segon intent.



3.6.3 Una vegada realitzats els dos intents sense èxit, l'operador a qui s'ha encomanat la prestació del servei postal universal ha de disposar en llista les notificacions (a les oficines que l'empresa posa a disposició de l'execució del servei), per a la qual cosa es procedirà a deixar a la persona destinatària avís d'arribada en el corresponent caseller domiciliari, havent de constar en el mateix, a més de la dependència o lloc i termini de permanència en llista de la notificació (7 dies), les circumstàncies expressades relatives al segon intent de lliurament. Aquest avís tindrà caràcter ordinari.

3.6.4 En tots els casos que preveuen els paràgrafs anteriors, l'empleat de l'operador postal ha de fer constar la seva signatura i nombre d'identificació en l'avís de rebut que, si s'escau, acompanyi la notificació i en l'avís d'arribada si el mateix escau.

3.7 Per altra banda, d'acord amb l'article 43 no és procedent un segon intent de lliurament en els supòsits següents:

- a) Que la notificació sigui refusada o rebutjada per l'interessat o el seu representant, havent de fer constar aquesta circumstància per escrit amb la seva signatura, identificació i data, en la documentació de l'empleat de l'operador postal.
- b) Que la notificació tingui una adreça incorrecta.
- c) Que la persona destinatària de la notificació sigui desconeguda.
- d) Que la persona destinatària de la notificació hagi mort.
- e) Qualsevol causa d'anàloga naturalesa a les expressades, que faci objectivament improcedent el segon intent de lliurament.

En els supòsits previstos anteriorment, l'empleat de l'operador postal ha de fer constar en la documentació corresponent, la causa que impossibilita el lliurament, data i hora d'aquesta i circumstàncies que s'han d'indicar en l'avís de rebut que, si s'escau, acompanyi la notificació, avís en què dit empleat de l'operador postal ha de fer constar la seva signatura i nombre d'identificació.

3.8 D'acord amb l'article 44 del RPSP, si la persona destinatària és una persona jurídica, el lliurament de la notificació es realitza a la persona representant de la persona jurídica o bé a un treballador seu fent constar en la documentació del treballador de l'operador postal i si s'escau, en l'avís de rebuda que acompanya la



notificació, la seva identitat, signatura i data de la notificació, amb el segell de l'empresa. Aquests casos no obstant, acabaran sent residuals, ja que la normativa estableix que la notificació ha de ser electrònica quan es tracta de notificacions a persones jurídiques.

3.9 El lliurament de notificacions a organismes públics es realitzarà a un empleat d'aquests organismes i caldrà estampar el segell de l'organisme, la identitat, la signatura i la data de la notificació, en la documentació de l'operador postal i si s'escau en l'avís de rebuda de la notificació. Així mateix, podrà lliurar-se en el registre general de l'organisme públic de què es tracti amb segell d'entrada d'aquest organisme públic en la documentació de l'operador postal i si s'escau en l'avís de rebuda de la notificació. El justificant de recepció quedarà en poder de l'empresa contractista que ho farà arribar a l'entitat contractant en un termini màxim de 5 dies.

3.10 L'empresa contractista haurà de facilitar, sense cost, a les entitats destinatàries del servei que ho sol·licitin, el document o targeta en la qual es recullen les dades del lliurament (carta certificada amb dos intents de lliurament, també per notificacions).

3.11 Requisits específics i serveis addicionals o complementaris: En concret per a aquest AM, s'exigeix a l'empresa contractista que el servei de notificacions administratives compleixi els següents requisits:

3.11.1 requisits específics:

1) Les franges horàries per lliurar les notificacions a les persones interessades, agrupades en franges horàries de matí i franges horàries de tarda, són les següents:

- Franges de matí: de 09:00 h. a 15:00 h.
- Franges de tarda: de 15:00 h. a 21:00 h.

2) El termini de permanència en llista de notificació a què es refereix l'article 42.3 del RPSP i clàusula 3.6.3 d'aquest plec serà de 7 dies i es posarà a disposició de la persona destinatària en l'oficina de què disposi l'empresa contractista, en la zona que correspongui al domicili de la persona destinatària segons el codi postal de destí de l'enviament o en l'oficina més propera a l'adreça de lliurament de l'enviament postal.

3) El termini màxim de devolució de notificacions retornades serà de 5 dies comptadors des de l'acabament del termini de dipòsit en llista.



3.11.2 Així per complir amb els requisits legals, els enviaments que tenen per objecte notificacions administratives han d'incloure específicament els següents serveis addicionals descrits a la clàusula 6 d'aquest PPT:

1) carta certificada, que implica que el lliurament es fa sota signatura de la persona destinatària o persona autoritzada. La notificació pot tenir un pes de fins a 2 kg.

2) Avís de recepció (confirmació del lliurament): document que té per objecte donar constància del lliurament de l'enviament i que en recull les dades. Pot substituir-se per un avís de recepció electrònic digitalitzat o prova de lliurament electrònic (6.2, 6.3 o 6.4 d'aquest PPT).

3) Servei de gestió de lliurament, que compren la gestió del lliurament de la notificació en els termes de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC) i inclou tant el primer intent, com el segon si fos necessari, la devolució sense lliurament o qualsevol altre actuació necessària segons el resultat de la notificació.

3.12 L'empresa contractista es compromet a portar a terme les actuacions necessàries i a complir els requisits oportuns per tal de col·laborar amb l'Administració contractant i fer efectives les notificacions i comunicacions en suport paper provinents de la Plataforma NOTIFIC@ i en previsió també de la futura contractació d'un servei d'impressió i ensobrat per a la tramesa massiva de notificacions i comunicacions.

4. ENVIAMENTS POSTALS DIFERENTS DE LES NOTIFICACIONS.

Són serveis postals universals (SPU) que d'acord amb l'art. 21 de la Llei 43/2010, abans esmentada consisteixen en la recollida, admissió, classificació, transport, distribució i lliurament d'enviaments postals nacionals i transfronterers en règim ordinari de:

a) cartes que contenen comunicacions escrites en qualsevol tipus de suport de fins a 2 kg de pes.

b) paquets postals, amb o sense valor comercial, fins a 20 kg de pes.



S'inclouen els serveis de certificat i valor declarat, accessoris dels enviaments anteriors.

Igualment s'inclouen, quan l'enviament es fa d'acord amb alguna de les 2 modalitats anteriors, els enviaments nacionals de publicitat directa, de llibres, de catàlegs, de publicacions periòdiques o altres de circulació no prohibida.

Per altra banda són també objecte d'aquest AM els serveis postals en règim no ordinari, diferents de l'SPU (per tant els que inclouen altres serveis addicionals diferents del certificat i valor declarat i/o que superen el pes indicat anteriorment per a paquets postals, en concret fins a 30 kg).

Els productes i serveis que s'inclouen en aquest apartat es descriuen a continuació i es desglossen segons tipus i amb el detall de trams per pes en l'annex I a aquest plec.

L'empresa contractista ha de proporcionar en la seva oferta, l'opció de realitzar enviaments normalitzats almenys per a les cartes de fins a 20 gr., indicant les característiques que hauran de reunir aquests enviaments (dimensions, format del sobre, color del sobre, format de lletra, sobres amb finestreta, etc) per tal que l'usuari pugui obtenir un millor preu en disposar l'empresa d'un sistema estandaritzat que li suposi un menor cost i simplificació i rapidesa en la gestió dels enviaments.

Les dimensions màximes i mínimes dels enviaments postals admissibles en la xarxa postal, objecte d'aquest AM (també per les notificacions), seran les establertes en les normes que incorporen al dret nacional les aprovades per la Unió Postal Universal.

Pel que fa a la paqueteria les dimensions màximes són llarg + alt + ample = 210 cm, sense que la dimensió més gran excedeixi de 120 cm, sense perjudici de l'augment d'aquestes dimensions segons l'oferta de l'empresa contractista.

Igualment l'empresa contractista es compromet a portar a terme les actuacions necessàries i a complir els requisits oportuns per tal de col·laborar amb l'Administració contractant i fer efectives les notificacions i comunicacions en suport paper provinents de la Plataforma NOTIFIC@ i en previsió també de la futura contractació d'un servei d'impressió i ensobrat per a la tramesa massiva de notificacions i comunicacions.



4.1 Cartes.

D'acord amb l'article 13.2 del RPSP s'entendrà per carta, tot enviament tancat el contingut del qual no s'indiqui ni pugui conèixer-se, així com tota comunicació materialitzada en forma escrita sobre suport físic de qualsevol naturalesa, que tingui caràcter actual i personal i tota aquella que, tot i no reunir els requisits esmentats, compleixi els altres requisits que estableix el Reglament RPSP per a la seva admissió d'acord amb aquesta modalitat.

Així és objecte d'aquest servei, la gestió del lliurament de tot tipus de cartes ordinàries o cartes certificades, amb o sense avís de recepció, ja siguin de remissió urgent o no urgent, indistintament de la seva destinació, a l'adreça de la persona destinatària que a efectes postals figura en els enviaments.

S'exigeix a l'empresa contractista que aquest servei inclogui, a sol·licitud de la persona usuària, els serveis addicionals o complementaris, indicats en la clàusula 6 (serveis addicionals).

4.1.1 Cartes ordinàries (nacional i internacional): Són les que es lliuren en l'adreça de la persona destinatària que, a efectes postals, figura en els enviaments. En cas de devolució, s'haurà de consignar en el sobre el motiu, la data i la signatura del repartidor, d'acord amb el que assenyala la clàusula 2.5 (devolució).

Els terminis màxims de lliurament de les cartes ordinàries seran els següents:

Destí	Carta ordinària
Local	D+2
Provincial	D+3
Nacional	D+4
Internacional Europa	D+5
Internacional, resta de païssos	D+10

4.1.2 Cartes certificades (nacional i internacional): Són aquelles que es lliuren sota signatura de la persona destinatària (o amb prova del seu dipòsit postal) o la de qualsevol persona proveïda de DNI, carnet de conduir, passaport o NIE que faciliti la seva identitat, en tots els punts del territori nacional i internacional, amb un únic intent de lliurament i garantia fixa de riscos de pèrdua o deteriorament.



En els enviaments dirigits a territori nacional, en cas d'absència de la persona destinatària, l'empresa contractista deixarà a la bústia domiciliària o al domicili, un avís d'arribada, en el qual constarà la data i l'hora, el nombre de l'enviament, el nombre d'identificació de l'empleat que ha dut a terme l'intent d'enviament, la identitat de l'entitat remitent, així com la possibilitat que en el termini de 7 dies, pugui recollir l'enviament a l'oficina de l'empresa contractista més propera al domicili de la persona destinatària (almenys a enviament local, provincial i nacional).

Els terminis màxims de lliurament de les cartes certificades seran els següents:

Destí	Carta certificada
Local	D+2
Provincial	D+3
Nacional	D+4
Internacional Europa	D+5
Internacional, resta de països	D+10

Transcorregut el termini sense que la persona destinatària hagi retirat l'enviament, l'empresa contractista haurà de retornar l'enviament no lliurat a l'entitat contractant en el termini màxim de 5 dies.

4.1.3 Enviaments urgents: Consisteix en la gestió de lliurament de les cartes en qualsevol de les seves modalitats (ordinària o certificada) en els termes exposats en aquest PPT, tant en territori nacional com internacional, en uns terminis inferiors als terminis assenyalats en els apartats anteriors d'aquesta clàusula.

Els terminis màxims de lliurament dels enviaments urgents són els que es relacionen a continuació:

Destí	Carta urgent
Local	D+1
Provincial	D+2
Nacional	D+3
Internacional Europa	D+4
Internacional, resta de països	D+5



Transcorregut el termini sense que la persona destinatària hagi retirat l'enviament postal, aquest haurà de retornar a l'entitat contractant en el termini màxim de 5 dies.

4.2 paquets postals de fins a 30 kg de pes.

Es defineixen els paquets postals com els enviaments que continguin qualsevol objecte, producte o matèria, amb o sense valor comercial, sempre que la circulació per la xarxa postal no estigui prohibida i tot enviament que, contenint publicitat directa, llibres, catàlegs, publicacions periòdiques, compleixi la resta de requisits establerts en el Reglament RPSP per a la seva admissió sota aquesta modalitat.

El servei de gestió de lliurament de paquets postals inclourà els nacionals i internacionals, ja siguin de lliurament a domicili, com en les instal·lacions de l'empresa contractista (almenys a enviaments nacionals), amb un pes de fins a 30 kg. Inclou també la paqueteria urgent, amb lliurament a l'adreça de les persones destinatàries que, a efectes postals, figuri en els enviaments.

4.2.1 Paquet postal nacional i internacional amb lliurament en el domicili: el servei consisteix en el lliurament a domicili de les trameses nacionals i internacionals (Europa), sota signatura de la persona destinatària o de persona proveïda de DNI, carnet de conduir, passaport o NIE que es trobi en el domicili de la persona destinatària.

El lliurament del paquet es durà a terme en els terminis següents:

Destí	Termini de lliurament de paquets a domicili
Local	D+2
Provincial	D+3
Nacional	D+4
Internacional (Europa)	D+5

En el supòsit d'impossibilitat de lliurament, es deixarà un avís d'arribada a la bústia o al domicili de la persona destinatària, en què ha de constar la circumstància de la impossibilitat de lliurament, la data i hora, el nombre de l'enviament, el nombre d'identificació de l'empleat que porta a terme l'intent de lliurament, la identitat de l'entitat remitent, el nombre de telèfon de l'empresa contractista i el dipòsit de



l'enviament a l'oficina més propera al domicili de la persona destinatària per un termini de 7 dies per seva retirada (almenys a enviament local, provincial i nacional).

S'exigeix a l'empresa contractista que aquest servei inclogui, a sol·licitud de la persona usuària, els serveis addicionals o complementaris, indicats en la clàusula 6 (serveis addicionals).

4.2.2 Paquet postal urgent (nacional i internacional): El servei consisteix en el lliurament domiciliari de les trameses nacionals i internacionals (Europa), sota signatura de la persona destinatària o de persona proveïda de DNI, carnet de conduir, passaport o NIE que es trobi en el domicili de la persona destinatària a territori nacional.

El lliurament del paquet es durà a terme en els terminis següents:

Destí	Termini de lliurament de paquets a domicili
Local	D+1
Provincial	D+2
Nacional	D+3
Internacional (Europa)	D+4

En el supòsit d'impossibilitat de lliurament es realitzarà un segon intent de lliurament del paquet al dia següent.

En el cas que aquest segon intent també sigui infructuós es deixarà un avís d'arribada a la bústia o al domicili de la persona destinatària, en què ha de constar la circumstància de la impossibilitat de lliurament, la data i hora, el nombre de l'enviament, el número d'identificació de l'empleat que porta a terme l'intent de lliurament, la identitat de l'entitat remitent, el nombre de telèfon de l'empresa contractista i el dipòsit de l'enviament a l'oficina més propera al domicili de la persona destinatària per un termini de 7 dies per a la seva recollida (almenys a enviament local, provincial i nacional).

S'exigeix a l'empresa contractista que aquest servei inclogui, a sol·licitud de la persona usuària, els serveis addicionals o complementaris, indicats en la clàusula 6 (serveis addicionals).



4.2.3 Paquet postal nacional amb lliurament a les instal·lacions de l'empresa contractista: el lliurament s'ha de fer sota signatura de la persona destinatària o persona autoritzada a l'oficina de l'empresa contractista més propera al domicili de la persona destinatària.

Els terminis màxims de lliurament de l'avís a la bústia o al domicili de la persona destinatària seran els següents:

Destí	Termini de lliurament de l'avís
Local	D+2
Provincial	D+3
Nacional	D+4

Un cop lliurat l'avís, el termini de disponibilitat per a la recollida del paquet ha de ser de D + 7.

4.3 Llibres i publicacions periòdiques (enviaments nacionals i internacionals: Europa)

Es consideren llibres les publicacions, qualsevol que sigui el suport, enquadernades o en fascicles, remeses per empreses editores, distribuïdores, establiments de venda i centres d'ensenyament per correspondència autoritzats, sempre que no continguin una altra publicitat que la que eventualment figuri en la coberta.

Es consideren publicacions periòdiques, els objectes que s'editen periòdicament, amb el mateix títol repetit en cada exemplar i el text o contingut sigui d'índole o naturalesa diversa, distingint-se per la varietat d'enunciats, treballs, informacions o notícies.

Consisteix en el servei de gestió de lliurament de llibres i publicacions periòdiques de l'Administració de la Comunitat Autònoma i dels ens públics fins a 2 kg, amb lliurament al domicili de la persona destinatària.

El lliurament es durà a terme en els terminis següents:

Destí	Termini de lliurament
Local	D+2
Provincial	D+3
Nacional	D+4



Internacional (Europa)	D+5
------------------------	-----

Les devolucions es justificaran al dors de la tramesa amb les causes concretes que les motiven.

5. VALISA.

5.1 El servei de valisa consisteix en la distribució de documentació i correspondència a través d'un circuit continu d'anada i tornada entre les diferents seus dels organismes destinataris del servei que es trobin dispersos geogràficament, mitjançant el procediment i els horaris establerts prèviament, amb garanties de custòdia i traçabilitat dels documents lliurats a la valisa.

El servei de valisa interna inclou les activitats de recollida, manipulació, custòdia, transport i lliurament de les valises entre les diferents seus que ho necessitin.

L'empresa ha de disposar de tota la infraestructura, maquinari i programari necessaris per a la prestació del servei, sense que, per fer-ho, hagi de comptar amb la infraestructura pròpia de l'Administració contactant.

L'empresa contractista ha de subministrar els embolcalls, i, si escau, els adhesius i albarans necessaris per a la prestació del servei, sense cost addicional.

5.2 Modalitats en què es pot contractar el servei de valisa a petició de l'usuari del servei:

-Unitoc: l'entrada i la sortida de valisa de documentació de la mateixa seu de l'usuari s'efectuen a la vegada.

-Bitoc: l'entrada i la sortida de valisa de documentació es porten a terme en horari o moments diferents.

5.3 àmbit territorial:

El servei podrà ser insular si l'origen i destí es troben a la mateixa illa o interinsular si l'origen i el destí es troben en illes diferents

5.4 Freqüència i horaris



Cada conselleria o ens destinatari podrà decidir en el seu contracte basat, la freqüència del servei de valisa en alguna de les següents modalitats (en dies laborables):

- valissa diària. De dilluns a divendres
- valissa 4 dies a la setmana
- valissa 3 dies a la setmana
- valissa 2 dies a la setmana
- valissa 1 dia a la setmana

El servei de valisa es presta necessàriament entre les 08.30 i les 09.30 hores respecte la seva recollida i fins a les 14:00 hores pel que fa al seu lliurament (en modalitat bitoc).

5.5 Terminis de lliurament

El termini màxim de lliurament és de D+2

6. SERVEIS ADDICIONALS O COMPLEMENTARIS. CONDICIONS ESPECÍFIQUES.

Sense perjudici de les condicions i serveis addicionals que necessàriament s'han de prestar segons s'indica en algun cas al llarg d'aquest plec, l'empresa contractista ha de disposar dels mitjans necessaris per a prestar els serveis postals addicionals o complementaris següents en aquells casos en els que sense ser obligatori, la persona usuària, els sol·licita:

6.1 Valor declarat (SPU): Servei que permet, en enviaments especials, garantir addicionalment el valor del contingut (almenys a àmbit nacional de carta certificada i de paqueteria fins a 3.000 €) de manera que, cas de pèrdua, robatori, deteriorament o dany, es retorna a l'usuari la quantitat declarada.

6.2 Avís de recepció: Té per objecte deixar constància del lliurament de l'enviament. Una vegada preparat per l'usuari la prova física de l'avís de recepció, acompanyarà els enviaments certificats que les persones destinatàries del servei considerin convenient. L'avís de rebut ha de ser retornat a l'usuari en el termini màxim de 10 dies (excepte en el cas de les notificacions en què ha de ser retornat dins el termini de 5 dies). (El servei addicional està disponible almenys a àmbit nacional de carta certificada, de paqueteria i de notificacions).



6.3 Avís de recepció electrònica digitalitzada: Es alternatiu de l'anterior. L'avís de recepció es genera per la mateixa empresa contractista. Consisteix en la remissió de la imatge de l'avís de rebut (amb signatura del receptor de l'enviament) mitjançant intercanvi informàtic de fitxers i té per objecte l'acreditació del lliurament de l'enviament (almenys a àmbit nacional de carta certificada, de paqueteria i de notificacions).

6.4 Prova de lliurament electrònica: Aquest servei permet recollir en format electrònic, la situació final i dades de l'enviament. Permet per a la gestió dels enviaments, l'emissió d'un document amb sistema de segell de temps i amb el detall de la signatura de la persona que va rebre l'enviament (almenys a àmbit nacional de cartes certificades, de paqueteria i de notificacions), amb obligació de custòdia del document per termini de 5 o 10 anys segons sol·licitud de la persona usuària, de manera que pot obviar-se la impressió de l'avís de rebuda.

6.5 Digitalització de documents: Aquest servei ha de permetre digitalitzar els justificants de recepció dels enviaments lliurats i no lliurats. L'empresa contractista lliurarà les imatges escanejades, signades electrònicament amb un certificat digital i amb segell de temps. Suposa la tramesa de l'avís de rebuda digitalitzat i la informació associada per via telemàtica (almenys a àmbit de cartes certificades i de paqueteria).

6.6 Retorn telemàtic d'informació (almenys a àmbit nacional de cartes certificades, de paqueteria i de notificacions): Aquest servei ha de permetre el seguiment telemàtic dels processos de distribució i lliurament dels enviaments. En cada moment es proporciona la informació sobre el darrer estat conegut i registrat dels enviaments: admès, lliurat i/o retornat i altres dades relatives al receptor: la data i hora de lliurament o no lliurament o altres circumstàncies del lliurament o devolució que afectin l'enviament.

El retorn d'informació ha de poder realitzar-se, ja sigui a través de la pàgina web de l'empresa contractista, mitjançant un sistema de localitzador d'enviaments individuals (consulta d'un únic enviament) o massius (almenys fins a 10 enviaments a l'hora); o bé mitjançant un sistema d'intercanvi d'informació mitjançant fitxers (en el cas que es tracti d'enviaments massius de cartes certificades i notificacions).

Així per als casos en què la persona usuària vulgui realitzar un nombre important d'enviaments (més de 10), l'empresa contractista ha de posar a disposició dels



usuaris un sistema tecnològic que permeti l'intercanvi d'informació entre l'empresa i la persona usuària que permeti carregar en el sistema per part de la persona usuària, els fitxers amb les dades de tots els enviaments (almenys sistema tipus SICER o equivalent). El servei ha de permetre conèixer les condicions de lliurament dels enviaments, fer el seguiment dels processos de distribució i conèixer els resultats i incidències que es puguin produir en les trameses.

En aquest cas el retorn d'informació podrà ser diari, setmanal, quinzenal o mensual a sol·licitud de l'usuari en el moment de fer l'enviament. Un cop transcorreguts 40 dies naturals des de la data de dipòsit d'un enviament o d'una remesa d'enviaments, si és el cas, l'empresa contractista haurà de detectar d'ofici tots els enviaments per als quals no hi hagi informació sobre el seu resultat o estat i s'encarregarà de portar a terme les gestions necessàries per obtenir els resultats o emetre una certificació substitutòria amb la informació de l'estat i del resultat de l'enviament/s.

6.7 Classificació d'enviaments: Servei de classificació dels enviaments ordenant els enviaments postals per àmbit geogràfic i codi postal (per a enviaments massius de cartes d'àmbit nacional).

6.8 Reemborsament: És objecte d'aquest servei el cobrament d'una quantitat reclamada a la persona consignatària a canvi de la remesa que se li lliura. L'import cobrat (almenys fins a 1.000 €) es lliurarà amb indicació suficient de la persona consignatària a la seu de la unitat que hagi sol·licitat el servei (almenys a àmbit nacional de cartes certificades i de paqueteria). La modalitat per a la gestió del pagament pot ser:

- .el pagament de l'import es fa mitjançant ingrés en el compte bancari que indica l'usuari del servei.
- .el pagament es fa a l'oficina de l'empresa contractista.
- .el pagament es fa en el domicili de l'usuari.

6.9 Lliurament exclusiva de paqueteria a la persona destinatària: Aquest servei addicional implica que l'enviament només pot ser lliurat a la persona destinatària, prèvia comprovació de la seva identitat sense possibilitat de lliurament a terceres persones amb autorització o delegació (a paqueteria nacional).

6.10 Gestió de lliurament de paqueteria:

- .en data determinada: almenys en els lliuraments a domicili de paqueteria nacional.



.en franja horària determinada: almenys en els lliuraments a domicili de paqueteria nacional.

6.11 Recollida a domicili (en els llocs diferents a les seus dels usuaris del servei indicades en l'annex II d'aquest plec), dels enviaments postals (de qualsevol enviament, de dilluns a divendres) en les següents modalitats:

- .1 dia a la setmana
- .2 dies a la setmana
- .3 dies a la setmana
- .4 dies a la setmana
- .5 dies a la setmana

.recollides esporàdiques: són recollides en dies puntuals a sol·licitud de l'usuari amb avís de recollida a l'empresa contractista, almenys el dia anterior.

6.12 Gestió de lliurament de notificacions que compren el segon intent de lliurament de notificacions en els termes legalment establerts.

7. MITJANS PERSONALS A ADSCRIURE A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

7.1 L'empresa contractista ha de designar i adscriure a l'execució del servei la persona responsable que actuarà com a interlocutora principal amb la Secretaria de la Central de Contractació i amb les persones responsables dels organismes destinataris del servei, per a la resolució de qualsevol incidència (compliment d'obligacions genèriques dels plecs, tramesa a l'òrgan de contractació de l'AM la informació deguda per l'empresa contractista, incidències comunes que afecten a més d'un contracte basat com ara temes de facturació, control del servei d'atenció al client, etc). Aquest responsable principal ha de tenir correu electrònic i nombre de telèfon, amb una disponibilitat mínima de dilluns a divendres, de 09'00 a 14'00 hores. La resolució de les incidències s'ha de fer i comunicar per correu electrònic a l'usuari en el termini màxim de D + 5.

7.2 A més, s'exigeix a l'empresa contractista que designi almenys una persona responsable del servei d'atenció al client que pugui atendre els usuaris del servei per resoldre qualsevol incidència o queixa relacionada amb el servei de gestió d'enviaments, com ara errades en el lliurament, incompliment de terminis, retard en les devolucions, responsabilitat dels repartidors, problemes sorgits per l'ús de la pàgina web o les aplicacions informàtiques utilitzades per a la gestió d'enviaments etc. Aquest servei, ha de posar a disposició dels organismes destinataris del servei un nombre de telèfon gratuït, amb una disponibilitat mínima de dilluns a divendres,



de 09'00 a 15'00 hores. Per a aquest servei s'exigeix la resolució de la incidència i comunicació a l'usuari per correu electrònic en el termini màxim de D + 1.

8. MITJANS MATERIALS A ADSCRIURE A L'EXECUCIÓ DEL SERVEI

S'exigeix a l'empresa contractista que posi a disposició de l'execució del servei, els següents mitjans:

8.1 Oficines obertes al públic: l'empresa ha de posar a disposició de l'execució del servei, una xarxa d'oficines a totes les illes per poder atendre els serveis postals dels organismes destinataris del servei, garantint una distribució àgil i eficient en tot el territori (com a mínim 40 distribuïdes arreu de les Illes) i almenys:

- 1) Una oficina amb capacitat per a l'admissió massiva a la ciutat de Palma.
- 2) Oficines en els municipis de: Palma (3 oficines a més de la designada en l'apartat 1). En la resta de municipis que es designen, almenys 1 a cada municipi: Manacor, Inca, Lluçmajor, Maó, Ciutadella, Eivissa i Formentera.

A més, s'exigeix que aquestes oficines estiguin obertes al públic un mínim de 6 hores ininterrompudes, de dilluns a divendres i els dissabtes, un mínim de 3 hores en horari de matí.

A més, les oficines hauran de garantir el compliment de criteris d'accessibilitat i disseny per a tothom, tal com es defineix en el Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

8.2 Vehicles a motor: l'empresa contractista ha de posar a disposició de l'execució del servei, els vehicles suficients per poder atendre el servei objecte d'aquest PPT en consideració al volum de servei previst a l'annex a aquest plec. S'exigeix que almenys, adscriuiguin a l'execució del servei 25 vehicles de transport a motor amb distribució proporcional a cada illa segons el volum de consum. L'empresa contractista haurà de modificar la distribució de vehicles entre les illes cas de ser necessari.

8.3 L'empresa contractista ha de disposar i mantenir operativa al llarg de l'execució del servei, una pàgina web que compti amb una oficina virtual que permeti als organismes usuaris del servei gestionar les sol·licituds dels enviaments postals i el seguiment dels enviaments lliurats. La sol·licitud de cada servei a través de la web es



vincularà després amb la facturació que presenti l'empresa contractista a cada usuari.

8.4 Per a empreses diferents de l'operador postal designat (art. 22.4 i la D.A. 1^a de la Llei 43/2010): adscripció a l'execució del servei, d'un sistema que garanteixi la constància per qualsevol dels mitjans admesos en dret, de la distribució, lliurament, recepció, rebuig o impossibilitat de lliurament de les notificacions. En tot cas aquest sistema ha d'aportar mitjans de prova aliens a la documentació unilateral de l'empresa contractista o al testimoni dels seus treballadors.

En aquest cas, ha d'aportar acord d'accés a la xarxa postal amb l'operador postal designat o compromís de l'operador postal designat en els termes regulats en la Llei 43/2010 (declaració responsable prèvia).

Abans de la formalització de l'Acord marc, ha d'estar formalitzat el contracte d'accés a la xarxa postal de l'operador postal designat i s'ha de mantenir al llarg de tota l'execució del servei (mitjançant pròrroga o nou contracte d'accés) de manera que durant tot el seu termini d'execució (incloses les possibles pròrrogues de l'AM i fins a la finalització de la vigència de cada contracte basat) estigui cobert el servei.

L'Administració contractant valorarà, en fase de presentació de la documentació acreditativa dels requisits per adjudicar l'AM, l'operativa, el sistema i els mitjans que l'empresa posa a disposició de l'execució del servei, de manera que es garanteixi completament el compliment dels requisits legals per a l'execució del servei de notificacions. Si el sistema no és viable o si existeix cap altre impediment per a la prestació del servei de conformitat amb els plecs i/o amb la normativa vigent, no s'adjudicarà l'AM a l'empresa en qüestió.

9. ALTRES CONDICIONS EXIGIDES EN LA PRESTACIÓ DE SERVEI

9.1 Organització de la feina

A aquests efectes, l'empresa contractista informarà a la Secretaria de la Central de Contractació de qualsevol variació que afecti a la prestació de servei i, en concret, a l'organització i planificació del servei, o al trasllat i obertura de noves oficines, sempre dins les possibilitats dels plecs.

9.2 Personal



L'empresa contractista ha de disposar de la plantilla necessària per a l'execució del servei, de conformitat amb les prescripcions exigides en aquests plecs. Els empleats de l'empresa han d'anar uniformats i proveïts de credencial o placa d'identificació col·locada en lloc visible. Igualment, l'empresa ha de proporcionar als seus treballadors els dispositius tècnics necessaris per assegurar les comunicacions entre ells.

9.3 Control del servei

La Central de Contractació es reserva la facultat de controlar i inspeccionar tots els aspectes relatius a la prestació del servei i al compliment de les condicions establertes en aquest PPT, en el plec de clàusules administratives particulars i en qualsevol altre document contractual. Les facultats de control i inspecció del servei comprenen, entre altres, les facultats següents:

- a) Comprovar la prestació efectiva del servei per part de l'empresa contractista, establint els sistemes de control que consideri oportuns per verificar que el servei es presta en les condicions establertes en els plecs i oferta de l'empresa contractista.
- b) Rebre puntualment el resum mensual de serveis contractats, així com qualsevol altra informació requerida a l'empresa contractista per a la comprovació del compliment del servei en els termes pactats o informació relativa a incidències existents resoltes o pendents de resoldre.

L'empresa contractista ha de facilitar a l'òrgan de contractació de l'AM amb periodicitat mensual i resum anual, els consums dels diferents productes o serveis indicant el tipus de producte (segons identificació del PPT), àmbit geogràfic i tram de pes; el nombre de productes consumits de cada classe i el seu import; l'organisme destinatari o usuari del producte o servei i el desglossament també en els mateixos termes, cas que s'hagin contractat, dels serveis addicionals. La informació s'ha de proporcionar en format excel o similar, per tal que pugui ser tractada per l'òrgan de contractació.

Igualment respecte la valissa, l'empresa contractista ha d'aportar informació mensual i resum anual dels serveis contractats indicant la modalitat, l'àmbit territorial, la freqüència i horaris i l'organisme destinatari del servei.

9.4 Assegurances



L'empresa contractista haurà de tenir vigents les assegurances següents:

1. Assegurança dels vehicles, d'acord amb la normativa vigent, que cobreixi la responsabilitat civil a tercers, amb un capital mínim assegurat de 350.000 € per sinistre i any.
2. Assegurança que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil general i protecció de dades de caràcter personal de la qual hagi de respondre l'empresa contractista d'acord amb la legalitat vigent, amb cobertura mínima de 500.000 € per sinistre i any.
3. Assegurança que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil de la qual hagi de respondre l'empresa contractista pels danys o deterioraments causats en els enviaments postals o per la pèrdua temporal o definitiva (inclòs el robatori) o destrucció dels enviaments postals, durant el seu transport i/o emmagatzematge, amb una cobertura mínima de 100.000 €. En el cas de les cartes, llibres i publicacions periòdiques i valisa, la indemnització és de 40 € per cada enviament.

En el cas de paqueteria la indemnització es calcularà en funció del valor de la mercaderia. La indemnització no excedirà d'un terç de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM)/dia per cada quilogram de pes brut de mercaderia, en els termes del previst a la Llei 15/2009, d'11 de novembre, del contracte de transport terrestre de mercaderies i l'Ordre FOM/1882/2012, d'1 d'agost, per la qual s'aproven les condicions generals de contractació dels transports de mercaderies per carretera (o normativa que la substitueixi).

Les indemnitzacions que cobreixen aquestes assegurances seran per a l'usuari remitent de l'enviament o, a petició d'aquest, per al destinatari de l'enviament.

9.5 En la prestació del servei, l'empresa contractista haurà de donar compliment als drets dels usuaris a què es refereix la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, establerts en el seu títol II.

La secretària de la Central de Contractació

Assumpta Iturbide Bernaus
Palma, 3 de juny de 2020