

LOTE 1.- PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE SERVIR DE BASE AL CONCURSO PARA CONTRATAR LOS SERVICIOS POSTALES E IMPRESIÓN Y ENSOBRADO DE FACTURAS, PARA LA SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A. (Expte. 07/2018)

1. OBJETO

El presente Pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas para la prestación de los servicios postales e impresión y ensobrado de facturas, para la Sociedad Municipal Aguas de Burgos, S.A. (Aguas de Burgos) durante la vigencia del contrato.

Se consideran prestaciones incluidas en el ámbito del contrato la recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de los envíos postales generados por Aguas de Burgos, así como la impresión de facturas, ensobrado y franqueo, conforme a lo que se especifica en este Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Los servicios postales demandados por Aguas de Burgos son para los siguientes tipos de envíos postales:

Cartas ordinarias de hasta 20 gramos de peso repartidas en el municipio de Burgos.

Cartas ordinarias de hasta 20 gramos de peso repartidas fuera del municipio de Burgos.

2. LEGISLACIÓN APLICABLE

Mientras no se produzcan modificaciones legislativas que afecten a las condiciones o prescripciones del presente contrato, 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 en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, en tanto no se oponga, contradiga o resulte incompatible con lo dispuesto en la Ley 43/2010.

3. RÉGIMEN DE DECLARACIÓN RESPONSABLE Y / O AUTORIZACIONES

Para la prestación de servicios no incluidos en el ámbito del servicio postal universal, las empresas licitadoras deberán haber presentado previamente a la Comisión Nacional del Sector Postal una declaración responsable conforme a lo previsto en el Capítulo II del Título IV de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

Para la prestación de servicios incluidos en el ámbito del servicio postal universal, las empresas licitadoras deberán disponer de autorización administrativa singular, otorgada por la Comisión Nacional del Sector Postal regulada en el Capítulo III del Título IV de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

4. SERVICIOS POSTALES SUJETOS AL CONTRATO

Se consideran prestaciones incluidas en el ámbito del contrato, la recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de los envíos postales generados por Aguas de Burgos, conforme a lo que se especifica en el presente pliego. En el Anexo I del presente Pliego, se indican de manera estimativa los servicios a

prestar, en base a los cuales ha de realizarse la oferta económica individualizada por cada tipo de servicio a realizar, así como el desglose por año en función del destino y modo de envío.

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

5.1.- Impresión de facturas.

Aguas de Burgos, generará a lo largo del mes 5 emails (aproximadamente uno por semana) que contendrán al menos un fichero en formato .txt, con la relación y datos de las facturas a imprimir. El contratista deberá enviar a Aguas de Burgos un email de confirmación de la recepción del fichero, indicando el número de facturas a imprimir.

Deberá disponer de un Sistema capaz de detectar que ningún fichero o parte de un fichero ya procesado, vuelva a ser procesado por segunda vez, ya sea por un error de emails duplicados, atascos de impresoras, cambios de turnos durante la impresión, etc.

Dicho Sistema deberá estar preparado para poder recibir los ficheros en otros tipos de formatos: PDF, Word, HTML, XML, etc.

El contratista se encargará de imprimir, ensobrar y clasificar toda la remesa que posteriormente se deberá repartir al domicilio de los clientes incluidos en dicha remesa. El modelo de factura y sobre, será facilitado por Aguas de Burgos, si bien, correrá a cargo del contratista la compra del papel pre-impreso y los sobres.

El contratista también deberá suministrar a Aguas de Burgos las facturas pre-impresas que se le indique por el responsable de facturación, para que Aguas de Burgos pueda imprimir en sus propias instalaciones duplicados de facturas, reclamaciones, etc...

5.2.- Correo ordinario

El adjudicatario recogerá diariamente en el lugar que se especifique, la remesa generada por Aguas de Burgos, acompañada de un justificante en el que consten el número y tipo de envíos, y la trasladará a sus locales, donde procederá a la clasificación, y al resto de tareas de manipulación precisas para dar curso a los envíos.

En el supuesto de que resulte también adjudicatario del lote 2 (impresión, ensobrado y clasificación de facturas), deberá realizar las labores definidas en el párrafo anterior en sus propias instalaciones, enviando a Aguas de Burgos el justificante señalado, del número y tipo de envíos.

Una vez comprobados y validados los datos de cada remesa, el adjudicatario dará su conformidad o manifestará las discrepancias, remitiendo para ello un fichero, formato Excel o Access, en el que conste la clasificación efectuada para cada tipo de envío, al responsable de facturación de Aguas de Burgos.

Los servicios demandados por Aguas de Burgos son para los siguientes tipos de envíos postales:

- ✓ Cartas ordinarias de hasta 20 gramos de peso repartidas en el municipio de Burgos.
- ✓ Cartas ordinarias de hasta 20 gramos de peso repartidas fuera del municipio de Burgos

Aguas de Burgos se reserva el derecho de realizar alguno de estos envíos mediante sus propios recursos.

5.3.- Correo por facturación trimestral

Aguas de Burgos, realiza actualmente su facturación regular de manera semanal. La impresión, manipulación y ensobrado que esta facturación requiere podrá ser realizada, durante la vigencia de este contrato de distribución postal, en poblaciones distintas a Burgos, dentro del territorio nacional, por lo que el adjudicatario se hará responsable de gestionar las remesas que la conforman desde la población donde se prepare la correspondencia a distribuir. En la actualidad este proceso se realiza en Burgos. **A todos los efectos (especialmente a efectos de consideración para la aplicación del precio ofertado), esta correspondencia será considerada como si la entrega hubiese sido realizada en Burgos, es decir, Carta Ordinaria Nacional Local.**

En caso de que la periodicidad o procedimiento de envío de la facturación de Aguas de Burgos sufriera modificaciones durante la vigencia del contrato resultante de este concurso, por cambios en la manera de facturar, los precios ofertados por tipo de envío no sufrirán modificaciones.

6.- CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES OBJETO DE CONTRATO

La totalidad de los envíos que el adjudicatario recoja o, en su caso, elabore, deberán ser tratados en el mismo día en que se efectúe la recogida o se impriman las facturas. Se entiende por tratamiento el conjunto de las operaciones postales realizadas con los envíos ya clasificados, destinadas a preparar los envíos para darles curso. Para ello la oficina de admisión de envíos postales deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar admisiones masivas.

La entrega se realizará al destinatario en la dirección señalada en el envío.

7.- PLAZOS DE ENTREGA

Los plazos de entrega de los servicios postales, que comenzarán a contarse desde la retirada de los envíos de las dependencias de Aguas de Burgos por el adjudicatario hasta su entrega al destinatario, serán como máximo los siguientes:

Tipo de envío postal	Destino	Plazo máximo
Carta ordinaria	Local	2 días hábiles
	Facturación semanal local	4 días hábiles
	Nacional	3 días hábiles

8. LUGAR DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS

La empresa adjudicataria debe recoger los envíos postales de correo ordinario, sin coste adicional alguno, todos los días de lunes a viernes, excepto festivos, de 13 a 14 horas, en las oficinas de Aguas de Burgos, sitas en la Avda. Del Cid, 12, o en la dirección que se le

indique, dentro del término municipal de Burgos.

En el supuesto de que resulte también adjudicatario del lote 2 (impresión, ensobrado y clasificación de facturas), deberá realizar las labores definidas en el párrafo anterior en sus propias instalaciones, enviando a Aguas de Burgos el justificante indicado del número y tipo de envíos.

Todo ello sin perjuicio de que los puntos de recogida o el horario varíen o se vean incrementados, en función de las necesidades de Aguas de Burgos. En todos estos casos la recogida se efectuará dentro del horario laboral de Aguas de Burgos.

La facturación semanal, en la dirección facilitada por Aguas de Burgos, según lo explicado en el punto 5.2.

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

Los cambios en los puntos de recogida serán comunicados a la empresa adjudicataria, que quedará obligada a recoger los envíos postales en las nuevas direcciones que se indiquen.

Los envíos se recogerán por la empresa adjudicataria en las condiciones estipuladas en el punto **5 - DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**.

9. LUGAR DE ENTREGA DE LOS ENVÍOS

La adjudicataria entregará los envíos postales en la dirección postal consignada en los mismos por Aguas de Burgos. Se entiende por dirección, a efectos postales, la identificación de las personas destinatarias por su nombre y apellidos, si son persona físicas, o por su denominación o razón social, si se trata de personas jurídicas, así como las señas de un domicilio.

10. OTRAS CONDICIONES

Dirección e interlocución.

La ejecución del contrato se realizará conforme a las directrices proporcionadas por la persona de contacto que a tal efecto designe Aguas de Burgos, que será la encargada de las relaciones con la empresa adjudicataria y la que transmitirá las instrucciones precisas para el cumplimiento del objeto del contrato. Asimismo, el adjudicatario deberá designar un responsable de la ejecución del contrato que servirá de interlocutor para Aguas de Burgos.

Medios materiales y humanos:

La empresa adjudicataria dispondrá de los medios materiales y humanos necesarios para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato, especialmente en lo relativo al cumplimiento de plazos.

El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la ejecución de este contrato **no tendrá en ningún caso relación laboral con Aguas de Burgos**. Los empleados que tengan contacto con el público deberán estar uniformados de forma que quede identificada la empresa y cuidarán especialmente el trato con la ciudadanía.

Red de oficinas:

Al objeto de dar un adecuado servicio al ciudadano en la recepción de los envíos postales, la adjudicataria deberá contar con oficinas dentro del término municipal de Burgos.

Página Web o herramienta informática:

La empresa adjudicataria deberá disponer de una página Web o, en su defecto, proporcionar una herramienta informática que permita:

- Elaborar diariamente los albaranes de entrega.
- Facilitar a través de Internet la gestión de envíos.
- Poder remitir on line documentos que necesiten ser enviados.
- Control de la facturación de los servicios prestados.

La empresa adjudicataria está obligada a facilitar a Aguas de Burgos los datos estadísticos que éste le solicite en el formato digital que se indique.

Equipamiento:

La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar a Aguas de Burgos, sin coste adicional, todo el equipamiento como carros, bandejas, etc. que sea necesario para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato.

11. CONTROL DE CALIDAD

Aguas de Burgos se reserva el derecho de poder llevar a cabo, en cualquier momento, el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado. Este control podrá realizarse por personal de Aguas de Burgos que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores.

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

La empresa adjudicataria estará obligada a investigar, sin coste adicional, los hechos manifestados en las quejas y reclamaciones realizadas por la ciudadanía y cualesquiera otras incidencias comunicadas por Aguas de Burgos, realizando los informes necesarios, poniendo en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable de Aguas de Burgos, en un plazo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento.

Para evaluar la calidad del servicio, Aguas de Burgos podrá realizar periódicamente un muestreo sobre las notificaciones administrativas.

12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En todas las operaciones que se realicen en cumplimiento del contrato, la adjudicataria velará de forma escrupulosa por el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral y de prevención de riesgos laborales, en especial, lo relativo a los principios de la acción preventiva (Art. 15 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos

Laborales), formación de trabajadores (Art. 19) y equipos de trabajo y medios de protección (Art. 17) y demás normativa específica en la materia.

13. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS

Protección de datos de carácter personal

La empresa adjudicataria deberá respetar las prescripciones de la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal y normas que la desarrollen, o legislación posterior que se produzca y se deba cumplir a lo largo de la vida del contrato. A los efectos de la citada Ley, el contratista tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y se someterá en cada momento a las instrucciones municipales en materia de medidas de seguridad. A estos efectos, el adjudicatario también deberá:

Mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal a que tenga acceso o haya elaborado por razón de la ejecución del contrato, y, a tal efecto, adoptará las medidas de tipo técnico y organizativo necesarias para garantizar la seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en atención al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos.

- a) Tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto le remita Aguas de Burgos y de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser objeto de cesión, difusión, publicación o utilización para finalidades distintas de las establecidas en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez el contrato se haya extinguido.
- b) Devolver a Aguas de Burgos, en todos los casos de extinción contractual, los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato objeto del tratamiento.
- c) Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato y esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para fines diferentes de los establecidos en este pliego, incluso una vez extinguido el contrato. El adjudicatario estará obligado a firmar el oportuno contrato de confidencialidad, en el que se concretarán las obligaciones y responsabilidades de las partes en relación con el tratamiento de datos de carácter personal.

Deber de secreto

El adjudicatario garantizará el mantenimiento del secreto de los envíos postales que se le entreguen por Aguas de Burgos, de acuerdo con lo establecido en el Artº 6. del Real Decreto 1829/1999. En particular, estará obligado al establecimiento de las medidas necesarias para garantizar que el personal con acceso a la correspondencia de Aguas de Burgos en cualquier estadio de la gestión de la misma conozca y cumpla la obligación de mantener la confidencialidad sobre su contenido, destinatario o cualquier otra circunstancia que suponga información de carácter personal, así como las responsabilidades derivadas de cualquier incumplimiento.

La adjudicataria no podrá facilitar ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad de la persona remitente y de la persona destinataria, ni a sus direcciones.

Garantía de confidencialidad

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

Responsabilidad

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

Serán motivos de resolución del presente contrato la vulneración del deber de secreto por la adjudicataria o su personal, así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Así mismo, en la prestación de los servicios postales, la adjudicataria deberá garantizar el secreto de las comunicaciones, de conformidad con el artículo 18.3 de la Constitución y el artículo 570 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

En caso de subcontratación, el subcontratista deberá cumplir con todos los requisitos especificados en el presente apartado.

14. REPERCUSIÓN DE PERJUICIOS ECONÓMICOS

Cuando la realización incorrecta de los trabajos objeto del presente contrato, genere un perjuicio a Aguas de Burgos, éste podrá repercutir al adjudicatario el importe económico de dicho perjuicio siguiendo los procedimientos legales oportunos.