



## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques RELATIU A L'ACORD MARC DELS SERVEIS POSTALS I DE MISSATGERIA (CSS 2015/11)**

---

### ***Índex de clàusules***

PRIMERA - OBJECTE DE L'ACORD MARC.....	2
SEGONA - DESCRIPCIÓ I CLASSIFICACIÓ DELS ENVIAMENTS INCLOSOS EN EL LOT 1 .....	3
TERCERA - EXECUCIÓ DELS SERVEIS DEL LOT 1 .....	17
QUARTA - NOMBRE ESTIMAT DE TRAMESES I ENTITATS DESTINATÀRIES DEL LOT 1 .....	18
CINQUENA - CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS DEL LOT 1 .....	19
SISENA – POSADA EN MARXA DEL SERVEI PEL QUE FA AL LOT 1 .....	23
SETENA - OBJECTE DEL LOT 2 DE MISSATGERIA .....	24
VUITENA - CONDICIONS DEL SERVEI DEL LOT 2.....	24
NOVENA - DESCRIPCIÓ I CLASSIFICACIÓ DELS SERVEIS DEL LOT 2 .....	25
DESENA - CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ PEL QUE FA AL LOT 2 .....	27
ONZENA - REQUISITS PER A L'EXECUCIÓ EN MATÈRIA D'ASSEGURANCES PER ALS LOTS 1 I 2.....	29
DOTZENA - PERSONAL QUE PRESTARÀ ELS SERVEIS PEL QUE FA ALS LOTS 1 I 2 .....	30
TRETZENA - SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL PEL QUE FA ALS LOTS 1 I 2 .....	30
CATORZENA - ALTRES CONDICIONS D'EXECUCIÓ PEL QUE FA ALS LOTS 1 I 2 .....	32

### ***Índex d'annexos***

- Annex 1:** Departaments i entitats destinatàries
- Annex 2:** Facturables i detallables
- Annex 3:** Ens adscrits al Sistema Central d'Adquisicions
- Annex 4:** Requeriments relatius al seguiment de les trameses
- Annex 5:** Relació de valises
- Annex 6:** Relació de destinacions D1
- Annex 7:** Relació d'elements del préstec interbibliotecari
- Annex 8:** Plantilla per omplir la notificació
- Annex 9:** Plantilla actual notificació, SCT, model A
- Annex 10:** Plantilla integrada notificació SCT, model B



## **PRIMERA - OBJECTE DE L'ACORD MARC**

L'objecte del present Acord marc és la prestació dels serveis postals i de missatgeria amb destinació als departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i altres entitats destinatàries especificades en la clàusula cinquena del Plec de clàusules administratives particulars.

El detall de cadascun dels lots, productes i especificacions que l'engloben queden especificats en el present plec de prescripcions tècniques, quedant exclosos en tot cas els serveis de tractament previ massiu de les dades per al seu enviament.

La divisió de tots els productes, d'acord amb la clàusula quarta del Plec de clàusules administratives particulars (d'ara endavant, PCAP), són els assenyalats a continuació:

Lot 1 - Serveis postals: cartes i targetes postals, cartes certificades i notificacions, paquets postals i enviaments telegràfics, llibres, material fonogràfic i videogràfic, diaris i publicacions, publicitat i catàlegs, valises i enviaments del préstec interbibliotecari

- Cartes i targetes postals
- Cartes certificades
- Notificacions
- Paquets postals
- Serveis addicionals
- Enviaments telegràfics (telegrames i burofaxos)
- Llibres
- Material fonogràfic i videogràfic
- Diaris i publicacions
- Publicitat i catàlegs
- Valises
- Enviaments del préstec interbibliotecari

### Lot 2 - Missatgeria

- Servei de moto
- Servei de furgoneta
- Servei de camió
- Servei pont:
  - Abans de les 19.00 hores del dia següent
  - Abans de les 14.00 hores del dia següent
  - Abans de les 10.00 hores del dia següent
- Servei internacional



## **SEGONA - DESCRIPCIÓ I CLASSIFICACIÓ DELS ENVIAMENTS INCLOSOS EN EL LOT 1**

a) La descripció dels elements que conformen l'objecte del lot 1 del contracte és la següent:

- **Carta:**

Qualsevol enviament tancat el contingut del qual no s'indiqui ni es pugui conèixer, així com qualsevol comunicació materialitzada per escrit sobre suport físic de qualsevol naturalesa, que tingui caràcter actual i personal.

En tot cas, tenen la consideració de carta els enviaments de rebuts, factures, documents de negocis, estats financers i qualssevol altres missatges que no siguin idèntics.

- **Targeta postal:**

Qualsevol peça rectangular de cartolina consistent o material similar, tant si porta el títol de targeta postal com si no, que circuli al descobert i que contingui un missatge de caràcter actual i personal.

- **Carta i targeta postal certificada:**

Carta o targeta postal, amb lliurament a domicili, i un sol intent de lliurament, amb garantia fixa de riscos de pèrdua o deteriorament i document acreditatiu com a prova del dipòsit postal i del seu lliurament o no.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, a les entitats destinatàries que així ho sol·licitin l'esmentat document.

En el cas de no ser possible el lliurament a l'interessat per absència, es deixarà avís a la bústia i l'enviament romandrà en llista d'espera durant 15 dies naturals a la seva disposició. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 7 dies.

- **Notificacions:**

Carta certificada amb dos intents de lliurament, amb acusament de rebuda.

- **Disposicions generals sobre el lliurament de notificacions:**

Els requisits del lliurament de notificacions, pel que fa a termini i forma, s'han d'adaptar a les exigències de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en la redacció que en fa la Llei 4/1999, de 13 de gener, que la modifica, sens perjudici del que estableixen els



articles corresponents del RD 1829/1999. S'adapten també a l'article 56 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les Administracions Públiques de Catalunya, al Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària, a la Llei orgànica 6/1985, d'1 de juliol, del Poder Judicial i a la Llei 1/2000, de 7 de gener, d'enjudiciament civil.

En ser la notificació una condició d'eficàcia de l'acte administratiu, s'exigeix la constància de la notificació practicada, especialment en els casos de rebuig o impossibilitat de lliurament, per qualsevol dels mitjans admesos en dret.

L'òrgan 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:

1. La notificació es practicarà per qualsevol mitjà que permeti tenir constància de la recepció per l'interessat o el seu representant, així com la data, la identitat i el contingut de l'acte notificat.
2. En els procediments iniciats a sol·licitud de l'interessat, la notificació es practicarà en el lloc que aquest hagi assenyalat a tal efecte en la sol·licitud. Quan això no sigui possible, en qualsevol lloc adreçat a aquest fi i per qualsevol mitjà conforme al punt anterior.
3. Quan es practiqui la notificació al domicili de l'interessat i no hi sigui present en el moment de lliurar-se l'esmentada notificació, se'n pot fer càrrec qualsevol persona que sigui al domicili i faci constar la seva identitat. Si ningú es pogués fer càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància en l'expedient, junt amb el dia i l'hora en que es va intentar la notificació, intent que es tornarà a repetir una vegada i en una hora diferent dins els 3 dies següents.
4. Quan l'interessat o el seu representant rebutgi la notificació d'una actuació administrativa, es farà constar en l'expedient, especificant les circumstàncies de l'intent de notificació i es tindrà per efectuat el tràmit seguint el procediment.

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

Ha de constar la data, la identitat, el número del document nacional d'identitat o del document que el substitueixi i la firma de l'interessat o la persona que es pugui fer càrrec de la notificació en els termes que preveu el punt anterior en la documentació de la persona empleada de l'empresa operadora postal i, si s'escau, avís de rebut que acompanyi l'esmentada notificació, avís en què l'empleat de l'operador postal ha de fer constar la seva firma i el seu número d'identificació.



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

Finalment:

5. En el cas de notificacions a persones jurídiques es farà constar a efectes de la recepció el nom i cognoms, NIF o document que acrediti la identitat de la persona que signa, i càrrec o relació amb l'entitat i segell d'aquesta
6. En el cas de no ser possible el lliurament a l'interessat per absència, es deixarà avís a la bústia i l'enviament romandrà en llista d'espera durant 7 dies naturals a la seva disposició a la oficina de la zona de l'adjudicatari que correspongui al seu domicili. Un cop finalitzat aquest termini, s'haurà de retornar al remitent, en un termini màxim de 5 dies

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, sense cost, a les entitats destinatàries que així ho sol·licitin, el document de carta certificada amb dos intents de lliurament del que disposa. El format de la plantilla és l'**Annex núm. 8 del PPT**.

L'empresa adjudicatària del sublot 2 del lot 1 complirà amb el fet que una de les necessitats en la tramitació del SCT és que tots els justificants de les notificacions, tant els lliurats com els que no s'han pogut lliurar, se centralitzin en un lloc únic de Barcelona que es designarà..

El model de justificant del SCT que l'empresa adjudicatària haurà d'usar és el que consta a l'**Annex núm. 9 del PPT**. Aquest model, el model A, incorpora a més un segon codi de barres pel qual s'identifica l'expedient en el que es produeix la notificació administrativa.

D'altra banda, durant el període de desenvolupament del contracte s'implantarà progressivament un nou sistema d'enviament de les notificacions del Servei Català de Trànsit que comportarà la coexistència de dos models de justificants de recepció, el justificant model actual que es preveu al paràgraf anterior, i el model de justificant integrat que tindrà les característiques següents:

Els justificants del model B estan impresos en paper offset de 100 g i tenen els mateixos codis de barres i contingut que el model A, però en ser d'un mida més reduïda (11,5 x 10,2 cm) la disposició del contingut és diferent, especialment la ubicació dels codis de barres. Aquests justificants s'envien integrats en un sobre americà amb finestreta i amb un sistema per poder ser tallats fàcilment en el moment del lliurament, de manera que en retirar-se no deixin visibles les dades personals del destinatari.

El model d'aquesta notificació integrada és el que consta en l'**Annex núm. 10 del PPT**.



- Disposicions específiques de les notificacions informatitzades (Sistema SICER o equivalent):

Les notificacions informatitzades suposen un valor afegit a les notificacions no informatitzades amb o sense acusament de rebuda electrònic, amb el retorn d'informació, i permet el seguiment telemàtic per part del client dels processos de distribució i lliurament dels seus enviaments.

La informació que es facilita al remitent és el resultat final de l'enviament i de la data en què es produeix.

Les empreses adjudicatàries del lot 1 haurà de posar-se a disposició de les entitats destinatàries que utilitzin el sistema SICER o equivalent per tal de cobrir els requeriments que aquestes necessitin, per al tractament d'aquestes notificacions. S'adjunta com **Annex núm. 4 del PPT** els requeriments per al seguiment de les trameses massives que actualment requereix alguna unitat destinatària, així com la tipologia de codi de barres utilitzada. L'empresa adjudicatària adaptarà els seus aplicacions informàtiques a les necessitats de l'Administració, d'una forma homogènia i consensuada.

- **Paquet postal:**

Els enviaments que continguin qualsevol objecte, producte o matèria, amb valor comercial o sense, la circulació dels quals per la xarxa postal no estigui prohibida, i qualsevol enviament que, contenint publicitat directa, llibres, catàlegs, publicacions periòdiques, compleixi la resta de requisits que estableix el RD 1829/1999 per ser admès sota aquesta modalitat.

No poden constituir paquets postals els lots o les agrupacions de les cartes o qualsevol altra classe de correspondència actual i personal.

- **Telegrames:**

El telegrama serà la transmissió per via electrònica d'un text per a la seva lliurament urgent al destinatari en una direcció determinada.

- **Buofax:**

Comunicació fefaent amb valor probatori, garantint la validesa legal del document rebut o lliurament.

Les diferents modalitats de cada un d'aquests productes, pel que fa el pes, destinació, serveis, característiques i/o modalitats, estan reflectits en cada un d'ells, en el model d'oferta econòmica que el licitador haurà de complimentar en cada un dels tres lots, en l'annex núm. 14 del Plec de clàusules administratives particulars.



- **Burofax on-line:**

Producte amb les mateixes característiques que l'anterior però que permet a la persona que l'envia fer el tràmit per Internet, amb l'enviament d'un fitxer en format pdf en qualsevol de les versions d'aquest tipus de document.

- **Llibres:**

Les publicacions, sigui quin sigui el seu 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.

- **Material fonogràfic i videogràfic:**

Aquest material tindrà el mateix tractament que els llibres.

- **Publicacions periòdiques (incorporades en l'apartat: Diaris i Publicacions):**

Els objectes que s'editen periòdicament, amb el mateix títol repetit en cada exemplar i el text o contingut dels quals sigui d'índole o naturalesa diversa, i es distingeixin per la varietat d'enunciats, treballs, informacions o notícies.

- **Publicitat directa:**

L'enviament que, destinat a la promoció i venda de béns i serveis, reuneix a més els requisits següents:

- Que estigui format per qualsevol comunicació que consisteixi únicament en anuncis, estudis de mercat o publicitat.
- Que contingui un missatge similar, encara que el nom, l'adreça i qualsevol dels números concrets d'identificació que s'assignin als seus destinataris siguin diferents en cada cas.
- Que es remeti a més de cinc-cents destinataris.
- Que es dirigeixi a l'adreça indicada pel remitent a l'objecte mateix o en l'embolcall.
- Que la seva distribució es faci en sobre obert, per facilitar-ne la inspecció postal.
- Que a la coberta figuri l'expressió "P.D." a efectes de facilitar la identificació d'aquests enviaments.

En el cas del Publicorreu, producte inclòs en aquesta categoria, el número mínim d'exemplar per remesa és 500.



• **Catàlegs:**

L'enviament que, destinat a la promoció i la venda de béns i serveis, reuneixi a més els requisits següents:

- Que estigui format per qualsevol comunicació que contingui adreces, punts de venda o oferta de productes.
- Que contingui un missatge similar, encara que el nom, l'adreça i el número d'identificació que s'assigni als seus destinataris siguin diferents en cada cas.
- Que es remeti a més de cinc-cents destinataris.
- Que es dirigeixi a l'adreça indicada pel remitent a l'objecte mateix o a l'embolcall .
- Que la distribució s'efectuï en sobre obert, per facilitar-ne la inspecció postal.
- Que a la coberta figuri la llegenda "catàleg", per tal de facilitar la identificació d'aquests enviaments.

• **Valises:**

A efectes d'aquest Acord marc, s'entén com a valisa el servei de recollida i lliurament destinat a intercanviar correspondència tancada continguda en un embolcall en un contenidor entre dues unitats que determini la unitat destinatària (anada i tornada). Es farà de forma personalitzada, adaptat a les necessitats i horaris de cada client i segons els itineraris que siguin proposats pels diferents centres que ho sol·licitin i l'intercanvi durarà com a molt 24 hores. S'haurà de prestar a través d'una xarxa logística exclusiva per garantir l'eficàcia del servei tant en l'interior com en l'exterior. Qui realitzi aquest servei haurà d'anar identificat clarament i haurà de ser sempre la mateixa persona, excepte ocasions excepcionals i/o haver informat prèviament a l'entitat receptora del servei.

La valisa es durà a terme 1, 2, 3, 4 o 5 cops a la setmana, de dilluns a divendres.

Es detalla en **l'annex núm. 5 del PPT**, la relació de valises actualment vigents a l'Administració de la Generalitat, que durant l'execució de l'Acord marc podrà tenir alguna modificació, en quant a adreça d'origen o destí, incorporació de noves o supressió d'alguna existent. Els àmbits de destinació de les valises es corresponen amb el de l'apartat Nacional dels paquets postals.

Els productes postals es recolliran per l'adjudicatari en els llocs i a les hores que s'acordin juntament amb les persones responsables de les entitats destinatàries del present Acord marc. L'empresa adjudicatària no recollirà els productes postals en les diferents dependències sense prèvia autorització. Tanmateix, els/les responsables indicats/ades poden decidir que les diferents trameses es dipositin a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària per part de personal de les pròpies entitats destinatàries, amb la corresponent minoració en el cost efectiu del servei.





L'adjudicatari retornarà els productes postals no lliurats, per diverses causes, a la mateixa adreça d'on han estat recollits o des d'on han estat tramesos. Les devolucions es justificaran al dors del sobre amb les causes concretes que les motivin. Caldrà indicar en el revers de l'enviament la data de devolució i hi constarà la signatura del repartidor que facilita la informació de la devolució i el motiu de la mateixa.

Els requisits per a la tramesa de cada un dels serveis, i els terminis màxims de tramesa dels enviaments postals, des de l'admissió per part de l'operador fins al lliurament al destinatari, amb caràcter general, seran els establerts per al prestador del servei postal universal en el RD 1829/1999.

Per qualsevol aspecte específic corresponent al servei postal no recollit en aquest plec, s'adequarà a allò previst tant en la Llei 43/2010 com al RD 1829/1999 i posteriors que el modifiquen.

- **Enviaments del préstec interbibliotecari:**

Els enviaments inclosos en el Servei de Préstec Interbibliotecari són en el seu conjunt homogenis, ja que consisteixen en l'enviament de llibres o material equivalent des d'una biblioteca o espai similar cap a una altra biblioteca o espai similar. Si bé vist separatament des del punt de vista de cadascuna de les biblioteques, aquests enviaments podrien no ser regulars i depenen de les necessitats de transport dels llibres segons les necessitats que hagi expressat la ciutadania que usa les biblioteques o espais similars, si s'analitza tot el conjunt d'enviaments d'aquest apartat es pot definir com un servei de valisa amb l'excepció que l'origen i el destí no estan fixats prèviament.

Els requisits tècnics són els següents:

### **1. Requisits dels embolcalls**

El servei de préstec interbibliotecari es realitza mitjançant embolcalls que seran proporcionats en la seva totalitat per l'empresa adjudicatària.

Els embolcalls han d'oferir seguretat i preservació dels documents que es traslladaran per aquest sistema i el seu manteniment anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. En cas de mal estat d'aquests embolcalls, que pugui suposar el deteriorament dels documents a traslladar, l'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir-lo per altre en bon estat.

Els embolcalls que s'han d'utilitzar per la prestació del servei han de tenir en compte que han de ser aptes per cobrir les següents necessitats:



- mides suficients per poder introduir sobres de 44 x 33 cm, sense doblegar
- capacitat fins a 15 kg

## **2. Organització dels documents a traslladar dintre dels embolcalls**

Els documents a traslladar estaran dintre d'un sobre (1 per cada destinatari), i aquests sobres s'introduiran dintre de l'embolcall. Cadascun d'aquests sobres estarà identificat amb el nom del destinatari i origen, segons la codificació facilitada pel programa de seguiment que l'empresa adjudicatària facilitarà per a la gestió dels enviaments del préstec interbibliotecari.

## **3. Embolcalls a disposició dels destinataris**

L'empresa adjudicatària està obligada a deixar a l'ens on realitza la recollida el mateix nombre d'embolcalls necessaris per al trasllat de documents en cada moment.

## **4. Justificació de la recollida/lliurament**

En el moment de la recollida de l'embolcall se segellarà un document justificatiu conforme l'empresa adjudicatària s'ha personat per fer la recollida i en el seu cas lliurament de l'embolcall.

Es detalla en l'**annex núm. 7 del PPT** la relació d'elements inclosos en el Servei de préstec interbibliotecari. Aquesta llista és orientativa i no és tancada, amb la qual cosa es poden produir modificacions en els elements que la conformen. Els elements que consten en la relació s'agrupen al voltant dels següents conceptes:

### **1. Tipus de node (freqüència d'enviaments prevista)**

- Node tipus A: 3 enviaments a la setmana
- Node tipus B: 2 enviaments a la setmana
- Node tipus A: 1 enviament a la setmana
- Node tipus A: 1 enviaments cada 2 setmanes

### **2. Tipus de destinació segons origen i tram de pes**

- Node tipus C10: província diferent de Catalunya, fins 10 kg
- Node tipus C20: província diferent de Catalunya, fins 20 kg
- Node tipus MP10: mateixa província, fins 10 kg
- Node tipus MP20: mateixa província, fins 10 kg

Pel que fa als horaris de recollida i lliurament dels embolcalls a les biblioteques es realitzarà sempre amb una antelació mínima de 30 minuts a l'horari de tancament de la biblioteca. A efectes informatius s'ha de tenir en compte que l'horari més habitual és de tarda entre les 15.00 i les 20.00, la informació específica d'obertura de cada biblioteca es lliurarà a l'empresa adjudicatària.



En períodes de vacances de Nadal i Setmana Santa s'adequarà la missatgeria als dies d'obertura de les biblioteques, segons les indicacions que amb antelació es proporcionaran.

Durant l'estiu es mantindrà el servei a totes les biblioteques que estiguin obertes, amb l'adaptació als horaris d'estiu. La informació dels horaris d'estiu es trametrà a l'empresa adjudicatària.

En el cas d'altres festes laborals del calendari i dels municipis, que esdevinguin en dies en què es dona el servei, aquest es farà l'endemà, exceptuant el cas de que la festa sigui en divendres, que es passarà el servei al dilluns.

Pel que fa a la resolució de les incidències que es puguin donar, l'empresa adjudicatària tindrà una única persona interlocutora amb un telèfon mòbil disponible, de dilluns a divendres de 9.00 a 20.30, per donar resposta a les biblioteques i a la resta d'òrgans involucrats en la prestació d'aquest servei, que també s'indicaran, sobre qualsevol tipus d'incidència que es pugui produir.

Les incidències que suposin que no s'han pogut lliurar les maletes el dia assignat s'hauran de resoldre dins les 24 hores següents.

Quan el contractista detecti algun dubte o error en els sobres (per exemple a causa d'una adreça incorrecta o il·legible), es posaran aquells sobres a l'embolcall destinat a l'òrgan que es detallarà durant l'execució, on s'ocuparan d'esmenar els errors.

- **Serveis addicionals:**

Els serveis objecte de la licitació poden comportar la demanda per part del client de diferents serveis addicionals, relacionats en el model de proposició econòmica (Annex núm. 14 del Plec de clàusules administratives particulars) els quals ineludiblement, han de ser prestats i garantits amb base legal per les empreses oferidores.

Entre aquests cal destacar el que es coneix com a ***Prova d'enviament electrònica*** (d'ara endavant, PEE), l'ús del qual s'està estenent en l'àmbit de la Generalitat, sobretot en relació amb l'enviament de notificacions i alguns tipus de paquets postals, tot i que és extensible a qualsevol producte que requereixi la gestió de la rebuda per part de la persona destinatària de l'enviament.

El fitxer que fa possible la PEE és un fitxer en format XML, eXtended Markup Language, que conté la informació del fet final i la informació dels intents d'entrega d'un enviament, al qual s'afegeix un codi segur de verificació (CSV). A més inclou la imatge de la firma digital associada a l'enviament, quan s'entregui correctament, en format Base64, i està signat digitalment amb un certificat reconegut que garanteix l'autenticitat i integritat del document (S3C). El codi segur de verificació (CSV) ha de permetre comprovar qualsevol PEE enviada



per una persona client amb l'original emmagatzemat per l'empresa proveïdora de serveis postal.

El format del fitxer XML s'ha de correspondre amb el format que els facturables/detallables que usen aquest servei addicional tenen especificat.

Les fases d'un enviament, vistes des del prisma de la PEE, són les següents:

- 1) Prèvia a registre: per poder rebre una PEE d'un enviament, la persona client del facturable/detallable ha de complimentar la fase prèvia al registre mitjançant una de les diverses opcions (i.e. mitjançant el sistema anàleg al SICER).
- 2) Admissió: posteriorment, la persona client del facturable/detallable entrega l'enviament físic a l'operador postal.
- 3) Entrega: la persona destinatària rep l'enviament al domicili o el recull a l'oficina de l'operador postal en la qual roman en llista i signa per donar fe d'aquest fet. Si no es fa possible l'entrega també s'introdueix aquest fet en el sistema, amb les dades de dia, hora i causa de la impossibilitat, com una de les descrites en el procediment de notificació.
- 4) Recollida de la signatura: la persona empleada de l'operador postal que interactua amb la persona destinatària quan aquesta rep l'enviament recull les dades de l'entrega (dia, hora, lloc, si era en llista, si era en domicili a la 1a entrega, si era en domicili a la 2a entrega, identificació de la persona que rep mitjançant NIF o NIE o equivalent i nom i cognoms, etc.) i la signatura de la persona que rep.
- 5) Creació de la PEE: les dades de tot el procés establertes en les 4 fases anteriors, amb la digitalització corresponent si es fa menester de cadascuna d'elles, s'afegeixen a la PEE en el format XML que es proporcionarà i s'emmagatzemen el sistema de bases de dades de l'operador postal.
- 6) Enviament de la PEE: el facturable/detallable rep la PEE mitjançant sFTP, secure File Transfer Protocol, o sistema alternatiu consensuat amb el facturable/detallable. La PEE pot enviar-se en format PDF si escau i hi ha hagut un consens entre el facturable/detallable i l'operador postal, o en un altre format que les dues parts consensuin.

b) La classificació dels objectes que conformen el lot 1 és la següent:

El conjunt dels productes que s'engloben en el present Acord marc són els assenyalats en la [clàusula primera](#) del present plec de prescripcions tècniques, i amb el detall que es relaciona a continuació. Queden inclosos tots els **trams de pes** per a cada un dels productes, així com les **destinacions** (Nacional: Local, Destinació 1 i Destinació 2; Nacional: Zones; Internacional: Zones).

Pel que fa a l'apartat *Nacional* de les cartes, targetes postal i notificacions, i també de l'enviament de llibres, de l'enviament de material videogràfic i fonogràfic, de l'enviament de



diaris i publicacions i de l'enviament de publicitat i catàlegs, s'entén com enviament **Local** aquell que té origen i destí al mateix municipi; com a **Destinació 1**, capitals, administracions i poblacions de més de 50.000 habitants, amb els codis postals que es relacionen en **annex núm. 6 del PPT**. La resta de municipis, seran tractats com a **Destinació 2**. Quant a l'apartat *Internacional*, s'entén com a Zona 1 Europa amb la inclusió de Grenlàndia, i com a zona 2 la resta del món.

D'altra banda, pel que fa als paquets postals, quant a l'apartat *Nacional*, s'entén com a Zona 1 els enviaments dins la mateixa província, com a Zona 2 els enviaments dins la mateixa comunitat autònoma, com a Zona 3 els enviaments a la resta de la Península Ibèrica de l'estat, com a Zona 4 els enviaments a les Illes Balears, i com a Zona 5 els enviaments a les Illes Canàries, Ceuta i Melilla. Més enllà d'això, en relació amb l'apartat *Internacional*, s'entén que la Zona A inclou Alemanya, Àustria, Bèlgica, Dinamarca, Eslovàquia, República Txeca, Eslovènia, Finlàndia, França, Grècia, Irlanda, Itàlia, Lituània, Luxemburg, Països Baixos, Portugal, Regne Unit, Suècia, Gibraltar, Suïssa, Noruega i Islàndia, com a Zona B el Marroc i la resta de països d'Europa no inclosos en la Zona A, com a Zona C Àfrica excepte el Marroc, com a Zona D Àsia i Oceania, i com a Zona E Amèrica.

#### 1.- Cartes i targetes postals:

1.	1.	Nacionals	
1.	1.	1.	Ordinàries locals
1.	1.	2.	Ordinàries interurbanes
1.	1.	3.	Certificades locals
1.	1.	4.	Certificades interurbanes
1.	1.	5.	Ordinàries urgents locals
1.	1.	6.	Ordinàries urgents interurbanes
1.	1.	7.	Certificades urgents locals
1.	1.	8.	Certificades urgents interurbanes
1.	2.	Internacionals	
1.	2.	1.	Ordinàries
1.	2.	2.	Certificades
1.	2.	3.	Ordinàries urgents
1.	2.	4.	Certificades urgents
1.	3.	Serveis addicionals de certificats	
1.	3.	1.	Acusament de rebuda
1.	3.	2.	Reemborsament
1.	3.	3.	Acusament de rebuda electrònic
1.	3.	4.	Digitalització

#### 2.- Notificacions, serveis a afegir a la carta certificada:

2.	1.	Notificacions no informatitzades	
2.	1.	1.	Acusament de rebuda
2.	1.	2.	Reemborsament
2.	1.	3.	Acusament de rebuda electrònic



2.	1.	4.	Digitalització
2.	2.		Notificacions informatitzades
2.	2.	1.	Retorn d'informació
2.	2.	2.	Acusament de rebuda
2.	2.	3.	Gestió de lliurament
2.	2.	4.	Acusament de rebuda electrònic
2.	2.	5.	Digitalització

3.- Paquets postals:

3.	1.		Nacionals		
3.	1.	1.	Estàndards (caràcter certificat amb lliurament a domicili inclòs)		
3.	1.	2.	Urgents		
3.	1.	2.	1.	Serveis addicionals	
3.	1.	2.	1.	1.	Prova de lliurament
3.	1.	2.	1.	2.	Reemborsament
3.	1.	2.	1.	3.	Lliurament exclusiu a destinatari
3.	2.		Internacionals		
3.	2.	1.	Estàndards		
3.	2.	2.	Urgents		
3.	3.		Serveis addicionals		
3.	3.	1.	Assegurança		

4.- Altres Serveis addicionals:

4.	1.	Assegurança	
4.	2.	Lliurament a domicili d'enviaments (sense ser cartes, targetes postals ni paquets)	
4.	3.	Apartats postals	
4.	3.	1.	Apartat postal particular
4.	4.	Lliurament a domicili d'apartats postals	
4.	5.	Petició de devolució, modificació o correcció d'adreça per remitent	
4.	6.	Reenviament	
4.	7.	Reemborsament	
4.	8.	Recollida a domicili de lliuraments	
4.	9.	Certificacions	

5.- Enviaments telegràfics:

5.	1.	Telegrames nacionals		
5.	1.	1.	Amb lliurament domiciliari o anticipat per telèfon amb posterior lliurament	
5.	1.	2.	Sense lliurament domiciliari	
5.	1.	3.	Imposat per via telemàtica	
5.	1.	4.	Admesos per telèfon	
5.	1.	5.	Serveis addicionals	
5.	1.	5.	1.	Acusament de rebuda
5.	2.	Telegrames internacionals		



5.	2.	1.	Continental normal
5.	2.	2.	Continental urgent
5.	2.	3.	Intercontinental normal
5.	2.	4.	Intercontinental urgent
5.	2.	5.	Admesos per telèfon
5.	3.		Serveis addicionals
5.	3.	1.	Avís de serveis interiors
5.	3.	2.	Certificacions i còpies certificades

6.- Buofaxos:

6.	1.		Nacionals	
6.	1.	1.	Entre oficines de dipòsit i terminals d'usuaris de telefax	
6.	1.	2.	Entre oficines de dipòsit, amb lliurament urgent en el domicili del destinatari	
6.	1.	3.	Buofax a través de dipòsit on line	
6.	1.	4.	Serveis addicionals	
6.	1.	4.	1.	Acusament de rebuda
6.	2.		Internacionals	
6.	2.	1.	Des d'oficines de dipòsit i les d'una altra Administració o usuaris privats que disposin de terminals de fax	
6.	3.		Serveis addicionals	
6.	3.	1.	Avís de serveis interiors	
6.	3.	2.	Certificacions i còpies certificades	

7.- Llibres:

7.	1.	Nacionals
7.	2.	Internacionals

8. Material fonogràfic i videogràfic:

8.	1.	Nacionals
8.	2.	Internacionals

9. Diaris i Publicacions (Nacional I Internacional):

9.	1.	Nacionals
9.	2.	Internacionals

10.- Publicitat i catàlegs:

10.	1.	Nacionals	
10.	1.	1.	Publicorreu
10.	2.	Internacionals	
10.	2.	1.	Publicorreu de cartes i petits paquets



10.	3.	Enviaments publicitaris sense adreça
-----	----	--------------------------------------

11.- Valises:

11.	1.	Nacionals de dilluns a divendres
11.	1.	1. Un cop per setmana
11.	1.	2. Dos cops per setmana
11.	1.	3. Tres cops per setmana
11.	1.	4. Quatre cops per setmana
11.	1.	5. Cinc cops per setmana

c) La codificació dels objectes que conformen el lot 1 és la següent:

Més enllà del que consta descrit a l'**annex núm. 4 del PPT**, pel que fa a la codificació de les notificacions quant a un sistema equivalent al SICER, la manera d'identificar en general amb un número de referència els enviaments, tant per aquest sistema com pel sistema informàtic per gestioni els albarans i les factures i qualsevol altre sistema informàtic relacionat amb aquest Acord marc, s'ha de tenir en compte el següent:

Pel que fa al número de referència de l'enviament, que és el que identifica de forma única i exclusiva aquest enviament, hi haurà dues possibilitats:

- 1) Les empreses adjudicatàries proporcionaran etiquetes adhesives amb números de referència correlatius i únics als detallables relacionats a l'annex 2 del PPT, per tal que el personal del detallable enganxi aquest adhesiu en la part externa de l'enviament i que així s'identifiqui de forma exclusiva cadascun dels enviaments que es facin.

Aquests números de referència es codificaran amb el format CDXXXXXXXXXXXX, on CD és constant i XXXXXXXXXXXX és un número d'11 xifres correlatiu i únic per cada etiqueta, que identifica unívocament l'enviament en les relacions entre el facturable i el detallable i l'empresa adjudicatària.

Pel revers de l'adhesiu hi haurà la part que s'enganxa, i l'anvers es dividirà en quatre parts independents. Dues d'aquestes parts seran idèntiques, es podran despendre i enganjar al seu torn, i contindran només el número de referència i el codi de barres associat. Una tercera part contindrà el número de referència, es podrà despendre i enganjar al seu torn i contindrà el codi de barres associat i un rectangle buit dins el qual una persona podrà signar. La quarta part serà el que restarà de l'adhesiu original, i contindrà també el codi de barres i el número de referència.

- 2) Els ens detallables podran substituir l'anterior forma de codificar els enviaments mitjançant un codi intern i únic que identifiqui unívocament un enviament, sempre i quan es coordini amb l'empresa adjudicatària perquè no hi hagi una col·lisió de codis de referència. En els casos en els quals els detallables usin aquesta opció, en l'enviament es veurà de forma clara, sense impediments, aquest número d'enviament, per exemple a través de la finestra del sobre quan l'enviament es





trameti mitjançant sobre. La forma de codificar aquest número d'enviament s'estableix en el 3r punt de l'annex 4 del PPT.

### **TERCERA - EXECUCIÓ DELS SERVEIS DEL LOT 1**

D'acord amb la clàusula sisena del Plec de clàusules administratives particulars, l'execució dels serveis postals d'aquest Acord marc es regirà en tot allò establert a la Llei 43/2010, de 30 de desembre, del servei postal universal, dels drets dels usuaris i del mercat postal, així com la normativa reglamentària sectorial d'aplicació: Servei postal universal, accés a la xarxa postal, autoritzacions administratives singulars, notificacions administratives, i altres serveis recollits en aquest plec.

Les empreses adjudicatàries detallaran la relació de serveis que seran realitzats per mitjans propis i els que seran realitzats per mitjans aliens.

D'altra banda, a més de dur a terme aquests serveis, les empreses adjudicatàries proveiran les aplicacions informàtiques que els facturables/detallables requereixen per tal de seguir l'execució del contracte adaptant-se al que aquests tenen en el moment de l'adjudicació. Entre aquestes, almenys hi ha les següents:

- a) Sistema per a la gestió de la informació i el control de les notificacions, equivalent al SICER.
- b) Sistema on-line per al seguiment dels enviaments mitjançant entre d'altres el número de referència descrit a la clàusula segona, apartat c), d'aquest plec.
- c) Sistema on-line perquè els facturables/detallables es descarreguin els seus albarans.
- d) Tramesa, a més de la factura, del detall d'aquesta en format csv als facturables/detallables perquè el personal d'aquests pugui comprovar i validar les trameses fetes.
- e) Sistema on-line per reclamar i baixar els certificats de lliurament de notificacions o acusaments extraviats.

Per tal que siguin vàlids, si realment l'acusament de rebuda consta en el sistema informàtic de l'operador postal i el que ha ocorregut és la pèrdua de la notificació o acusament de rebuda, l'eina permetrà imprimir un informe signat electrònicament per l'operador postal en el qual consti la identificació de l'enviament o l'acusament de rebuda extraviat, les dades que consten en el sistema d'informació de l'operador postal pel que fa a l'element extraviat, i una motivació de la creació d'aquest informe en base a la pèrdua de l'element original.

- f) Programa informàtic per gestionar les trameses del préstec interbibliotecari permeti al mateix temps un seguiment detallat de l'estat de les trameses, així com l'avaluació estadística. Ambdues dades han de permetre ajustar el sistema a la realitat de les



necessitats com valoració específica del servei. L'empresa adjudicatària restarà obligada a aportar informació de seguiment, en les següents condicions:

7.1) Informe de seguiment a cada centre gestor, haurà d'incloure la següent informació:

- Nombre de valises per biblioteca
- % incidències i tipologia de les mateixes
- Promig de termini de lliurament

7.2) Informació de seguiment de caràcter genèric per municipi

Ambdós informes tenen caràcter mensual, i s'haurà de presentar als òrgans destinataris que s'indicaran dintre del mes següent a la finalització del període objecte de l'informe.

g) Qualsevol aplicació que a dia d'avui els ens destinataris d'aquest acord marc utilitzin per gestionar les prestacions derivades d'aquest.

#### **QUARTA - NOMBRE ESTIMAT DE TRAMESES I ENTITATS DESTINATÀRIES DEL LOT 1**

En l'**annex núm. 16** del PCAP de cadascun dels sublots del lot 1 es detalla el volum de trameses realitzades durant l'any 2014, executades per les entitats destinatàries, desglossat per tipus de producte postal, per tram de pes i per tipus de destinació. Aquests volums són una estimació global de l'Acord marc i en cap cas representen una obligació contractual.

En l'**annex núm. 1 del PPT** hi consta la relació d'ens i departaments destinataris de l'Acord marc. Més enllà d'això, a l'**annex núm. 2 del PPT** s'estableixen els 670 facturables i els 3.094 detallables que constaven a l'octubre de 2014 pel que fa a l'Acord marc anterior.

Cada facturable es pot entendre com un grup de facturació i pertany a algun dels ens inclosos en l'**annex núm. 1 del PPT**, i inclou un o diversos detallables, que es poden entendre com a subgrups de facturació, quant a per exemple una localització o una tipologia de producte.

Qualsevol sol·licitud d'alta, baixa o modificació de facturable o detallable serà iniciada per la unitat destinatària i haurà de ser acceptada i tramitada per l'empresa adjudicatària. Un cop formalitzada l'alta/baixa/modificació, l'empresa haurà de comunicar-ho a l'entitat destinatària

Per altra part, caldrà que disposi d'una aplicació informàtica que permeti la gestió, seguiment, anàlisi i estadístiques de volum per facturable i detallable.

També serà necessària una aplicació informàtica accessible mitjançant Internet, preferiblement en la mateixa plataforma que la mencionada en el paràgraf anterior, amb la qual cada facturable i cada detallable pugui tenir accés als albarans corresponents a les



seves trameses, amb la identificació d'aquestes i la relació amb les factures que l'empresa emeti.

### **CINQUENA - CONDICIONS GENERALS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS DEL LOT 1**

L'empresa es compromet a prestar tots els serveis de cada un dels lots a que es presenti en l'Acord marc. Així mateix, haurà de garantir la distribució a tot el territori de Catalunya, ja sigui preferentment amb mitjans propis o amb mitjans aliens.

Un cop adjudicat, l'Administració posarà a disposició de l'adjudicatari una relació d'entitats receptores dels serveis postals objecte de licitació, corresponents als departaments, organismes públics, les entitats i els organismes vinculats o dependents de l'Administració de la Generalitat i també la resta d'entitats participades per la Generalitat de Catalunya i institucions que participin en el Sistema central d'adquisicions i que seran les pagadores dels serveis objecte del Acord marc, amb les següents dades: Nom, adreça, codi postal i la població a la qual pertanyen, telèfon, fax, persona de contacte i correu electrònic. A títol informatiu, les entitats destinatàries actuals s'adjunten en l'**annex núm. 3 del PPT**. Aquestes podran variar durant l'execució de l'Acord marc, amb altes, baixes i modificacions.

Cada una d'aquestes entitats disposa d'un número de client que serà el que l'identificarà per a l'enviament de les trameses i la recepció de les factures.

Per la seva part, l'empresa adjudicatària facilitarà les dades de la persona responsable del contracte, que estarà a plena disposició per aquest client, i actuarà com a interlocutor, i qui es farà càrrec de qualsevol incidència, sens perjudici que la derivi a la persona competent en la matèria. Així mateix, es nomenarà una persona responsable per a la gestió de la facturació i es posarà a disposició una comunicació per a l'atenció al client, que ha d'estar disponible de dilluns a divendres, de 8.00 a 18.00. La resposta a la consulta ha de realitzar-se en un termini màxim de 24 hores. Per a cada una d'aquests responsables, caldrà identificar: nom, telèfon fix, telèfon mòbil (si escau) i adreça de correu electrònic.

Amb aquestes entitats, l'adjudicatari haurà de concretar tant l'operativa del servei (o bé la recollida a dependències de les entitats destinatàries o bé el seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària), així com els nuclis de població als quals es dipositaran les trameses i es portaran a terme els serveis objecte de l'Acord marc. En el cas de recollida a les dependències de la Generalitat, aquesta haurà de ser, com a mínim, d'una vegada al dia, de dilluns a divendres, sens perjudici que es pugui establir una periodicitat superior o inferior, en casos excepcionals, de comú acord. L'adjudicatari es compromet a recollir i lliurar els enviaments a tots els municipis de Catalunya.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de totes les entitats destinatàries, via web, un formulari (que serà prèviament consensuat entre les parts), que actuarà com a nota de



Lliurament, per tal que cada unitat gestora pugui complimentar-lo i adjuntar-lo a les trameses, i que serà comprovat i segellat per l'empresa operadora en el mateix moment, si ho diposita a una oficina, o com a màxim en un termini de 24 hores, si es recull a la seu de la unitat gestora. No obstant això, si la recollida acordada és d'una periodicitat superior a la diària, i la unitat gestora ho autoritza, l'empresa li podrà retornar en el moment de la següent recollida. Aquesta nota de lliurament segellada serà la que servirà de referència per tal de validar la factura.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'unes aplicacions informàtiques que garanteixin el sistema de lliurament de les trameses i permetin el seguiment i gestió per part de les entitats destinatàries. Així mateix, haurà de facilitar i fomentar prop d'aquestes les trameses via on-line, que abarateixen els costos i estalvien recursos.

Així mateix, l'aplicació haurà de garantir un correcte funcionament de la gestió de devolucions, per tal d'optimitzar la tramesa de tots els serveis postals i garantir el coneixement de les unitats destinatàries les incidències que afecten el seu servei, així com la seva resolució.

#### 5.1.- Xarxa d'oficines i atenció al client:

L'adjudicatari ha de disposar d'una xarxa d'oficines d'atenció al públic, per tal que les entitats destinatàries puguin dipositar les seves trameses i els destinataris puguin recollir els enviaments que no ha estat possible lliurar en mà. Els requisits mínims són els que es relacionen a continuació:

- Una oficina, com a mínim, als municipis on hi hagi ubicades seus centrals o delegacions territorials dels departaments de la Generalitat de Catalunya, tal i com s'indica a l'**annex núm. 18 del PCAP**.
- Una oficina, com a mínim, a 20 km o menys de distància del 99 % de la població de Catalunya, en relació amb el municipi de residència
- Que l'horari sigui, com a mínim, en jornada de matí i tarda, de dilluns a divendres.

Les diferents unitats dipositaran els enviaments en el lloc designat (pròpies dependències o oficina de l'adjudicatari), i compliran els següents requisits:

- Aniran agrupades per producte, tram de pes i destinació, i aniran acompanyades d'un albarà de lliurament on es detallarà: Número i nom del client, número de contracte, número d'unitat de facturació de unitat de cost, així com aquella altra informació que es consideri oportú. Així mateix, es desglossaran pels conceptes assenyalats anteriorment (producte, tram de pes i destinació), així com per al tipus d'enviament: urgent, certificat, amb servei addicional, ...



L'adjudicatari disposarà d'una pàgina web o aplicació informàtica que es facilitarà a totes les unitats de cost (detallables), per tal de poder fer les trameses per als dipòsits d'enviament, així com el seguiment, si s'escau, de les trameses lliurades.

Cada entitat destinatària escollirà la opció entre dipositar les trameses a l'oficina de la seva població prop de la seva adreça, o que siguin recollides per l'empresa adjudicatària. En el cas que una entitat destinatària estigui ubicada en una població on no hi hagi oficina per dipositar les trameses, l'empresa adjudicatària li recollirà a aquesta, sense cap cost.

Les oficines de dipòsit de l'empresa adjudicatària d'un lot hauran d'acceptar tots els serveis inclosos en aquest, de qualsevol de les entitats destinatàries, relacionades en l'Annex 4 d'aquest plec, així com les que es puguin anar incorporant al llarg de la vigència de l'Acord marc.

Així mateix, posarà a disposició dels usuaris del present Acord marc un servei d'atenció al client, per a assistència personalitzada, amb una adreça de correu electrònic i número de telèfon disponible, com a mínim, de dilluns a divendres, en horari de matí i tarda, amb un total de 8 hores diàries, i amb el compromís de resolució immediata dels dubtes o incidències, sempre que això sigui possible.

#### 5.2.- Terminis de lliurament:

Les cartes i paquets postals podran tenir qualsevol destinació emeses per les entitats destinatàries del present Acord marc. El termini màxim de lliurament són els que es relacionen a continuació, i començarà a comptar des de la mateixa data de la seva retirada de les dependències de les entitats destinatàries d'aquest Acord marc o des del seu dipòsit a les oficines o instal·lacions de l'empresa adjudicatària. Al lliurament, l'adjudicatari signarà un rebut justificatiu de les trameses lliurades.

#### 1.- Cartes i targetes postals:

1.	1.	Nacionals		
1.	1.	1.	Ordinàries locals	48 h
1.	1.	2.	Ordinàries interurbanes	72 h
1.	1.	3.	Certificades locals	48 h
1.	1.	4.	Certificades interurbanes	72 h
1.	1.	5.	Ordinàries urgents locals	24 h
1.	1.	6.	Ordinàries urgents interurbanes	24 h
1.	1.	7.	Certificades urgents locals	24 h
1.	1.	8.	Certificades urgents interurbanes	24 h
1.	2.	Internacionals		
1.	2.	1.	Ordinàries	Europa, 4 dies Resta, 8 dies
1.	2.	2.	Certificades	Europa, 4 dies Resta, 8 dies



1.	2.	3.	Ordinàries urgents	Europa, 2 dies Resta, 5 dies
1.	2.	4.	Certificades urgents	Europa, 2 dies Resta, 5 dies

2.- Notificacions, serveis a afegir a la carta certificada:

24 hores més que els conceptes assenyalats en el punt 1 per al 2n intent de lliurament

3.- Paquets postals:

3.	1.	Nacionals		
3.	1.	1.	Estàndards (caràcter certificat amb lliurament a domicili inclòs)	Local, 48 h Resta, 72 h
3.	1.	2.	Urgents	24 h
3.	2.	Internacionals		
3.	2.	1.	Estàndards	Europa, 4 dies Resta, 8 dies
3.	2.	2.	Urgents	Europa, 2 dies Resta, 5 dies

4.- Altres Serveis addicionals:

No hi ha terminis de lliurament

5.- Enviaments telegràfics:

No hi ha terminis de lliurament

6.- Burofaxos:

No hi ha terminis de lliurament

7.- Llibres:

7.	1.	Nacionals	4 dies
7.	2.	Internacionals	De 4 a 8 dies segons país

8. Material fonogràfic i videogràfic:

8.	1.	Nacionals	4 dies
8.	2.	Internacionals	De 4 a 8 dies segons país



9. Diaris i Publicacions (Nacional i Internacional):

9.	1.	Nacionals	Local 48 h, D1 3 dies, Resta 6 dies
9.	2.	Internacionals	De 3 a 8 dies segons país

10.- Publicitat i catàlegs:

10.	1.	Nacionals	6 dies
10.	2.	Internacionals	Fins a 8 dies segons destinació

11.- Valises:

11.	1.	Nacionals de dilluns a divendres	Entre el moment de sortida del punt de partida i el d'arribada al punt de partida transcorren 24 h
-----	----	----------------------------------	--

**SISENA – POSADA EN MARXA DEL SERVEI PEL QUE FA AL LOT 1**

Una vegada adjudicat l'Acord marc, si l'operativa que utilitza l'adjudicatari comportés canvis respecte l'operativa habitual de les unitats receptors del servei se li comunicaran:

- La determinació dels punts de recollida necessaris
- La franja horària i la cadència de les recollides necessàries

En el cas de produir-se aquest canvi d'operativa, i abans de l'inici de la prestació efectiva del servei, l'adjudicatari haurà de proporcionar la formació necessària als usuaris, per tal de que puguin elaborar els albarans de lliurament mitjançant el sistema informàtic que ofereixi i qualsevol altre tipus de formació que sigui necessària per a la posada en marxa efectiva del servei i, també, durant l'execució de l'Acord marc. El temps màxim per a realitzar les accions preparatòries prèvies a l'inici de la prestació del servei, no podrà ser en cap cas superior a 8 setmanes, a comptar des de la data de formalització del document contractual de l'Acord marc.

L'adjudicatari haurà de proporcionar un servei d'atenció al client, per tal de que els diferents operadors puguin resoldre els dubtes o incidències que es produeixin, tan durant la fase de posada en marxa del servei com posteriorment. L'adjudicatari haurà de proporcionar el número de telèfon i l'adreça de correu electrònic del servei d'atenció a l'usuari.



## **SETENA - OBJECTE DEL LOT 2 DE MISSATGERIA**

El Lot 2 té per objecte el servei de missatgeria interna i externa dels diversos departaments de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i altres destinataris especificats en la clàusula cinquena del Plec de clàusules administratives particulars.

Queden exclosos d'aquest Acord marc els circuits diaris o setmanals de distribució de documentació i paqueteria que responen a una ruta prèviament planificada.

Les unitats destinatàries seran els 12 departaments de la Generalitat que, un cop formalitzat el contracte, facilitaran a les empreses adjudicatàries les dades de les unitats que considerin oportú crear, tant com a unitats receptores de la factura (facturables), com unitats que seran centres de cost (detallables). Qualsevol entitat inclosa en la clàusula cinquena del Plec de clàusules administratives particulars també podrà demanar la seva inclusió, i les empreses adjudicatàries estaran obligades a acceptar-les.

## **VUITENA - CONDICIONS DEL SERVEI DEL LOT 2**

En aquesta contractació es contempla el servei consistent en la recollida, distribució i lliurament de documentació i paqueteria. Aquest servei es realitzarà a partir d'una petició o comanda i els lliuraments es faran efectius en les adreces indicades en cada servei i, en cas que així s'especifiqui en el moment de la recollida, es tornarà al seu lloc d'origen.

L'empresa adjudicatària, per tal d'efectuar el repartiment de la correspondència i paqueteria poc voluminosa i urgent, realitzarà els serveis amb motos adequades per al servei, també podran optar per efectuar aquests serveis amb bicicleta, o bé utilitzar de forma indistinta qualsevol dels dos mitjans de transport. Tot i que l'àmbit geogràfic dins el qual es podran realitzar els repartiments amb bicicleta queda limitat a serveis amb origen i destinació dins d'un mateix casc urbà.

En cas que la paqueteria sigui més voluminosa, el repartiment es realitzarà amb els vehicles que siguin adequats per a l'efectiva prestació del servei.

A fi de donar cobertura als repartiments que s'hagin de realitzar fora de l'àmbit territorial especificat en el punt anterior, s'hauran d'incloure els serveis ponts que s'hagin d'enviar a la resta de Catalunya i Estat espanyol, així com també els enviaments internacionals, tant si la recollida s'ha d'efectuar mitjançant moto o bé, pel volum de la paqueteria, mitjançant furgoneta.

Quan la unitat gestora del servei sol·liciti enviaments fora del casc urbà d'una població, l'empresa adjudicatària haurà d'oferir al Departament el mitjà de transport més econòmic i adequat a les trameses sol·licitades.





En cas que, per necessitats del servei, sigui necessari més d'un servei en la mateixa franja horària i tinguin caràcter urgent, s'haurà de donar cobertura a ambdues peticions mitjançant vehicles diferents.

Les incidències que es produeixin en el repartiment de les trameses s'hauran de gestionar i resoldre directament per la pròpia empresa, si bé cada departament facilitarà a l'empresa adjudicatària les eines necessàries que estiguin al seu abast.

Quan el peticionari ho sol·liciti expressament, l'empresa contractista retornarà en un termini màxim de 2 dies naturals la documentació segellada i/o registrada o un comprovant signat pel receptor. Aquest tràmit es realitzarà sense càrrec addicional per a la part contractant si no requereix un entrega física, és a dir, si es pot fer de forma telemàtica. Per als casos que la part contractant requereixi el retorn físic de la documentació segellada o el justificant físic de la recepció, és a dir, que requereixi que l'empresa adjudicatària ho entregui a l'adreça del contractant, s'aplicaran els preus que l'empresa hagi indicat en l'**annex núm. 16 del PCAP**.

Les empreses adjudicatàries detallaran la relació de serveis que seran realitzats per mitjans propis i els que seran realitzats per mitjans aliens.

## **NOVENA - DESCRIPCIÓ I CLASSIFICACIÓ DELS SERVEIS DEL LOT 2**

a) La descripció dels elements que conformen l'objecte del lot 2 del contracte és la següent:

- **Servei de missatgeria amb el repartiment mitjançant moto:**

Enviaments fins a 10 kg amb els km recorreguts fora del casc urbà tinguts en compte. Per calcular l'import de cada servei i també per avaluar les ofertes econòmiques es tenen en compte els següents paràmetres, inclosos en l'**annex núm. 16 del PCAP** corresponent al lot 2:

- Tarifa per servei de moto (preu per adreça)
- Km per repartiment fora del casc urbà (preu per km interurbà)
- Per pluja (sobre el total del servei)
- Per espera (per minut a partir de 10 minuts)
- Increment per dia festiu o fora horari habitual

Aquest servei es podrà fer també mitjançant bicicleta. Això no és un requisit per a la presentació d'ofertes, sinó que és un prestació valorable, d'acord amb la clàusula 14 del Plec de clàusules administratives particulars. En el cas que les empreses licitadores ofereixin el servei de bicicleta local, les condicions d'execució seran les següents:

- Servei immediat amb bicicleta dins la mateixa ciutat (Barcelona o altres, segons disponibilitat).



- Pes màxim: 5 kg
- Volum total màxim: 24 l
- Dimensions màximes: 40x30x25 cm

Si en la mateixa adreça es recull o es lliura més d'una tramesa, se'n considerarà només una.

• **Servei de missatgeria amb furgoneta o camió:**

Enviaments amb origen a qualsevol població catalana. Es subdivideix el servei en diverses tipologies segons la quantitat de pes a transportar:

- Furgoneta, fins a 400 kg
- Furgoneta, fins a 1.000 kg
- Furgoneta, fins a 1.500 kg
- Camió, fins a 3.500 kg
- Camió, fins a 5.000 kg
- Camió, fins a 7.500 kg

Es prendran com a referència, per a l'oferta econòmica i com a cost del servei, per a cada una de les 6 tipologies descrites de furgoneta i camió, els paràmetres següents:

- Preu per hora de servei
- Km per repartiment fora del casc urbà (preu per km interurbà)

• **Serveis pont amb arribada abans de les 19.00 hores, de les 14.00 hores o de les 10.00 hores del dia següent:**

Enviaments amb origen a qualsevol de les 4 capitals de província catalanes i destinació als punts especificats o a la inversa:

- Catalunya
- Resta de la Península Ibèrica de l'estat
- Illa de Palma de Mallorca
- Resta d'Illes Balears
- Gran Canària i Tenerife
- Resta d'Illes Canàries, Ceuta Melilla
- Andorra

Amb altres orígens i destinacions.

Es prendrà com a referència, per a l'oferta econòmica que consta a l'**annex núm. 16 del PCAP** del lot 2 i com a cost del servei, per a cada una de les 7 destinacions especificades, els paràmetres següents:

- Tarifa per servei (preu per adreça)
- Serveis fins a 2 kg



- Serveis de 2 a 10 kg
- Preu per kg addicional a partir de 10 kg
- Entrega abans de les 19.00 h del dia següent
- Entrega abans de les 14.00 h del dia següent
- Entrega abans de les 10.00 h del dia següent

- **Serveis internacionals:**

Origen a qualsevol població catalana i amb destinació al lloc especificat o a la inversa:

- Unió Europea.
- Resta Europa .
- Estats Units i Canadà.
- Resta d'Amèrica.
- Resta del Món.

Es prendrà com a referència, per a l'oferta econòmica i com a cost del servei, per a cada una de les 5 destinacions especificades:

- Preu unitari per servei (màxim 1/2 kg).

Les ofertes d'aquest apartat s'hauran d'especificar en l'annex núm. 16 del Plec de clàusules administratives particulars.

## **DESENA - CONDICIONS GENERALS D'EXECUCIÓ PEL QUE FA AL LOT 2**

- **Comunicació amb l'empresa adjudicatària i horaris de prestació del servei:**

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar una adreça electrònica a través del qual es tramitaran els encàrrecs de serveis i les incidències que es generin durant l'execució del contracte i assignarà a una persona de la pròpia empresa, les funcions de supervisió i control de la distribució, ajustament i correcte funcionament del contracte.

Els destinataris del servei realitzaran de forma habitual les seves peticions en la franja compresa entre les 8.00 i les 18.30 hores de tots els dies laborables de l'any.

No obstant, l'empresa contractista haurà de tenir un servei d'atenció telefònica o bé assignar una persona que pugui atendre les 24 hores els 365 dies de l'any o bé assignar un telèfon mòbil disponible per tal d'atendre aquelles peticions de caràcter urgent.

Per tal de formalitzar l'encàrrec de servei, la comunicació de la necessitat es podrà fer per via telemàtica o telefònica. L'empresa adjudicatària lliurarà un albarà, en el moment de la



recollida de la documentació, que formalitzarà l'encàrrec de servei, d'acord amb la clàusula trenta-quatre del Plec de clàusules administratives particulars.

Així mateix, l'empresa posarà a disposició un formulari a omplir per l'entitat destinatària en el moment de la petició, amb les dades que es relacionen a continuació, i que s'adjuntarà a l'albarà, com a document de referència per a la facturació corresponent:

- Codi client
- Data i hora sol·licitud
- Tipus de servei de : Moto, bicicleta, furgoneta, camió
- Prioritat: Urgent (termini màxim 1 hora); Pont (lliurament abans de 10.00 hores del dia següent, abans de 14.00 hores del dia següent, abans de les 19.00 hores del dia següent)
- Destinació genèrica: Catalunya, Península, Palma de Mallorca, Gran Canària / Tenerife, Altes Illes Balears, Altres Illes Canàries / Ceuta / Melilla, Internacional.
- Pes i volum.
- Nombre de sobres, paquets o caixes.
- Adreça de recollida.
- Adreça o adreces de destinació (si es tracta de més d'un enviament del mateix tipus).
- Referència de la unitat administrativa.
- Observacions.

• **Codificació de les unitats destinatàries:**

Cada departament i/o entitat podrà establir un sistema intern de codificació de les diverses unitats administratives que conformen el seu departament i/o entitat que poden ser usuàries del servei de missatgeria. Es distingirà entre facturable (unitat que rebrà la factura) i detallable (centre de cost). Aquest codi permetrà identificar les diferents unitats administratives peticionàries del servei. En els rebuts es farà constar el codi de cada unitat. Un cop finalitzat el servei, el missatger expedirà un rebut per duplicat, quedant-se un dels rebuts la unitat encarregada de gestionar el servei, que servirà com a comprovant per a la seva posterior facturació.

• **Fitxers de dades:**

Amb caràcter general, l'empresa contractista del servei no tindrà accés a fitxers automatitzats, en aquest sentit ens remetem a l'establert en el Plec de clàusules administratives particulars. D'altra banda les empreses licitadores i posteriorment les empreses contractistes del servei es comprometen a utilitzar les dades personals a les quals tenen accés, amb la única i exclusiva finalitat de prestar els serveis encarregats.

• **Quadre de comandament:**

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar un quadre de comandament amb periodicitat mensual dels serveis realitzats. Aquest quadre de comandament haurà de tenir el contingut



mínim següent: Tipus de servei, codi dels sol·licitants, dates i detall dels conceptes facturats, en suport electrònic tractable. Haurà de ser tramès a totes les unitats "detallables" o unitats receptores de serveis en el termini màxim de 7 dies hàbils del mes següent als serveis prestats.

### **ONZENA - REQUISITS PER A L'EXECUCIÓ EN MATÈRIA D'ASSEGURANCES PER ALS LOTS 1 I 2**

L'adjudicatari haurà de tenir vigents les següents assegurances:

Pòlissa d'assegurança dels vehicles, d'acord amb la normativa vigent, que cobreixi la responsabilitat civil a tercers.

El capital assegurat de la pòlissa de responsabilitat civil esmentada ha de ser, com a mínim, de 350.000 € per sinistre i any.

Pòlissa d'assegurança que cobreixi els danys produïts a les mercaderies transportades per l'empresa adjudicatària, per un valor mínim de 100.000 €

Pòlissa d'assegurança de l'emmagatzematge de les mercaderies contra robatori, incendi i aigua, per un valor mínim de 100.000 €

L'adjudicatari estarà obligat a lliurar a l'òrgan de contractació, dins dels 15 dies posteriors a la data de comunicació de l'adjudicació, una còpia legitimada de les pòlisses d'assegurances de Responsabilitat Civil subscriïdes, que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil que li pugui correspondre a l'adjudicatari per danys, pèrdues, extraviaments, per qualsevol causa, dels béns transportats. En qualsevol d'aquests casos, el capital a assegurar serà de 40,00 euros per sobre o paquet, amb independència del contingut del sobre. Així mateix, haurà d'acreditar la vigència de les pòlisses esmentades durant tot el termini de vigència del contracte, incloses les possibles pròrrogues, aportant davant l'òrgan de contractació, còpia del rebut corresponent al pagament de la mateixa.

En les pòlisses d'assegurances sol·licitades es preveurà la renúncia a possibles reclamacions contra la Generalitat de Catalunya, i contra d'altres empreses de serveis contractades per la Generalitat.

Amb independència de l'assegurança assenyalada en els paràgrafs anteriors, l'empresa adjudicatària garantirà amb una pòlissa específica d'assegurança de cobertura el transport de béns considerats especials (fràgils i de valor), en concret el material informàtic, mobiliari tècnic i qualsevol altre bé que reuneixi aquesta consideració, si se'ls avisa amb una antelació mínima de 24 hores, la prima de la qual anirà, en aquest supòsit, a càrrec del destinatari contractant de l'encàrrec de servei.



## **DOTZENA – INSTAL·LACIONS I PERSONAL QUE PRESTARÀ ELS SERVEIS PEL QUE FA ALS LOTS 1 I 2**

La manipulació de sobres i documents es farà en un espai especialment adequat de l'empresa i en condicions òptimes, per tal que no es malmetin ni s'embrutin els materials, ni es puguin confondre amb altres missatgeries que l'empresa pugui realitzar.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un espai d'emmagatzematge, amb totes les garanties d'higiene i qualitat, per guardar qualsevol dels enviaments descrits abans.

Els vehicles de transport hauran d'anar degudament retolats amb el nom de l'empresa i el personal uniformat segons la seva imatge corporativa.

Les entitats destinatàries, quan ho considerin convenient, podran exigir als empleats de l'adjudicatari una credencial que faci possible demostrar que forma part de la plantilla de l'empresa adjudicatària i que hauran de portar obligatòriament i mostrar quan així s'ho exigeixi el destinatari de la prestació.

Pel que fa als deures del personal de l'empresa contractista, aquest haurà de tenir cura del bon estat de tota la mercaderia que se li encomani, haurà de mantenir un tracte correcte envers les persones treballadores i usuàries dels edificis i instal·lacions. Així mateix, hauran d'utilitzar l'uniforme que els faci identificables com a personal de l'empresa, mantenint d'un estat adequat del vestuari i del seu aspecte personal.

Tal i com s'ha fet constar als Plecs, l'adjudicatari haurà de nomenar una persona responsable per a les relacions i solució d'incidències derivades d'aquest Acord marc, independentment de què la retirada-lliurament de trameses es porti a terme per altre personal.

L'empresa adjudicatària ha de disposar de la plantilla necessària per a l'execució d'aquest Acord marc. No afectarà a les entitats destinatàries la relació laboral entre l'adjudicatari i els seus treballadors, que en cap cas tindran la consideració de personal al servei de la Generalitat. La Generalitat de Catalunya no pot celebrar Acord marcs amb empreses de treball temporal.

## **TRETZENA - SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL PEL QUE FA ALS LOTS 1 I 2**

La facturació, que serà mensual i corresponent al mes vençut, expressarà l'import net total de despesa, l'impost sobre el valor afegit i l'import total, per cada un dels productes i detallarà cada un d'ells, tant per destinació i per trams de pes. Així mateix, hi ha d'incloure la



descripció (número/referència) de les notes de lliurament de cada un dels detallables assignats, assenyalant-lo, que afecten la factura (per als lots 1 i 2); i la descripció dels objectes que han de concordar amb els albarans de lliurament, i formulari (lot 3)

La factura anirà dirigida a la **unitat de facturació**, i inclourà la despesa d'aquesta més la despesa de cada una de les **unitats de cost que té** vinculades on es detallaran tots els conceptes especificats en el paràgraf anterior.

La factura serà en format paper, i si la unitat destinatària ho sol·licita, es facilitarà en suport digital, a partir d'un import determinat, que es consensuarà entre les parts.

El preu unitari de cada un dels conceptes ha de coincidir amb l'oferta econòmica inclosa en l'annex núm. 13 del Plec de clàusules administratives particulars.

L'empresa adjudicatària enviarà, en format electrònic, un resum mensual de tota la facturació, així com resums periòdics trimestrals i estadístiques anuals, tant de volum de despesa com de nombre de trameses per client, producte i/o per trams de pes, a la Comissió Central de Subministraments (Gran Via de les Corts Catalanes, 635, 2<sup>a</sup> planta, 0810 Barcelona), com a responsable de l'execució de l'Acord marc. Aquesta informació haurà de ser tramesa en un format aprovat per la Comissió Central de Subministraments i que no requereixi de transformació prèvia per al seu tractament.

Les empreses licitadores hauran de designar a un/a responsable, la missió del/de la qual serà exercir d'interlocutor/a directe o persona de contacte amb la Comissió Central de Subministraments per tal de fer front a totes les comunicacions recíproques i possibles incidències (errors en el lliurament d'articles, incompliment de terminis...) que puguin sorgir durant tot el període d'execució de l'Acord marc. També s'hauran de designar els/les encarregats/des que, per part de l'entitat, faran totes aquelles comunicacions de tramitació de caràcter repetitiu, com ara la transmissió de dades de l'empresa, d'albarans i factures, avisos de lliurament i altres de caràcter similar, indicant el nom, cognoms, número de DNI, telèfons, fax i adreça de correu electrònic assignats i càrrec en l'organització de l'empresa.

D'acord amb allò establert en el Plec de clàusules administratives particulars, l'Administració de la Generalitat de Catalunya establirà els procediments i mitjans que estimi oportuns per a un efectiu control de la prestació del servei. En qualsevol moment, podrà efectuar enquestes sobre satisfacció del servei, comprovacions sobre la qualitat del servei i podrà demanar a l'empresa adjudicatària, qualsevol informació respecte a la facturació, seguiment del pagament, i execució de l'Acord marc (compliment dels terminis de lliurament, relació i seguiment d'incidències...), i l'adjudicatari estarà obligat a facilitar-la.

Així mateix, i amb periodicitat trimestral, l'empresa adjudicatària trametrà un informe de seguiment de l'execució del contracte, on inclourà el detall dels vehicles utilitzats que van



ser objecte de valoració en els apartats de qualitat ambiental de la flota de recollida i distribució .

L'Administració de la Generalitat de Catalunya podrà donar instruccions per al correcte desenvolupament del servei, restant obligat l'adjudicatari al seu compliment. Aquestes, no podran contradir ni modificar substancialment les clàusules dels plecs del present Acord marc.

## **CATORZENA - ALTRES CONDICIONS D'EXECUCIÓ PEL QUE FA ALS LOTS 1 I 2**

Qualsevol incidència imputable a les entitats destinatàries al present Acord marc, que dificulti el compliment de les obligacions per part de l'adjudicatari, haurà de ser posada en coneixement de les entitats receptores del servei, en un termini màxim de tres dies hàbils, per a la seva consideració i resolució entre el responsable del departament o entitat corresponent i el responsable designat per l'empresa adjudicatària. No s'acceptaran, com a justificació d'incompliment dels plecs del contracte per part de l'adjudicatari, els incidents no comunicats en temps i forma.

- **14.1 - Prevenció de riscos laborals:**

L'empresa haurà de complir la normativa vigent en prevenció de riscos laborals, i en concret a allò referit a la coordinació d'activitats empresarials.

L'empresa contractista haurà de garantir el compliment estricte de la normativa laboral i de seguretat social, respecte a la jornada de treball, temps de descans entre jornades i vacances preceptives relatives als treballadors que realitzin el servei al centre.

L'empresa també es fa responsable de que els seus treballadors facin ús de les mesures de protecció, tant col·lectives com individuals, per a complir en tot moment la normativa sobre seguretat i salut i higiene en el treball.

- **14.2 - Coordinació empresarial:**

L'article 24 de la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, estableix que quan en un mateix centre de treball hi duguin a terme activitats treballadors de dues empreses o més, aquestes han de cooperar en la aplicació de la normativa de prevenció de riscos laborals i amb aquesta finalitat han d'establir els mitjans de coordinació que siguin necessaris.

L'article 4 del RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials, estableix que el deure de cooperació serà d'aplicació a totes les empreses concurrents en el centre de treball.