



Id. document: Owvr eWUX npzF ePZF wrrrW jGWi BBM =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

OTM OFICINA TÈCNICA DE COORDINACIÓ DEL SERVICI DE
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS.

SERVICIS POSTALS
(OFICINA DE NOTIFICACIONS/ESTAFETA DE CORREUS)

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE
HA DE REGIR EL CONTRATO POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A
REGULARIZACIÓN ARMONIZADA PARA LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES
DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA**

SERVICIS CENTRALS TÈCNICS
ÀREA DE GOVERN INTERIOR

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULARIZACIÓN ARMONIZADA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente pliego lo constituyen las condiciones para prestación de los servicios postales del Excmo. Ayuntamiento de Valencia, de acuerdo con lo establecido en la Ley 43/2010, de 30 de Diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, así como de las disposiciones que la desarrollan.

Dichos servicios deben cubrir las necesidades del Ayuntamiento en el período de contratación racionalizando los costes y garantizando la calidad del servicio ofrecido.

Los envíos postales objeto del presente contrato son los siguientes:

Cartas y tarjetas postales ordinarias (nacionales e internacionales).

Cartas urgentes ordinarias (nacionales e Internacionales).

Cartas certificadas (nacionales e internacionales).

Cartas urgentes certificadas (nacionales e Internacionales).

Notificaciones Administrativas.

Notificaciones Informatizadas.

Publicorreo (envíos de publicidad, impresos y catálogos).

Libros.

Paquetería.

Burofax.

Telegramas y apartados postales de franqueo en destino.

Otros servicios incluidos en el presente Pliego de Prescripciones
Técnicas.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



2. ALCANCE Y DESCRIPCION DEL TRABAJO. ASPECTOS GENERALES.

Los trabajos objeto del contrato consistirán en la recogida, tratamiento, admisión, clasificación, curso, transporte, distribución y entrega de los envíos postales demandados por el Ayuntamiento de Valencia, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios municipales, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario, con las garantías y modalidades establecidas en la legislación vigente.

La ejecución del objeto del contrato deberá adecuarse a las prescripciones técnicas de este Pliego, que tienen carácter contractual.

2.1. LUGAR DE ENTREGA Y RECOGIDA.

Servicio programado de recogida de correspondencia en el edificio del Excmo. Ayuntamiento de Valencia, sito en la Plaza del Ayuntamiento, nº 1.

Frecuencia: diaria (lunes a viernes, excepto festivos, al menos una vez durante la mañana, antes de las 14 horas).

En el supuesto de que la empresa adjudicataria coincidiera con el operador postal que envía el correo al Ayuntamiento, la entrada de dicho correo en las dependencias municipales deberá ser, como muy tarde, de 8 a 8'15 horas.

Respecto de la devolución de los envíos no entregados, indicar que los envíos de correo ordinario, publicorreo, libros, paquetería, burofax y los servicios adicionales que correspondan, como avisos de recibo, deberán devolverse al edificio del Ayuntamiento de Valencia sito en la Plaza del Ayuntamiento, nº 1. En cuanto a los envíos ordinarios con código de barras e identificación por número de envío, se devolverán, en el supuesto de que así se solicite por el Ayuntamiento, a las dependencias del Servicio de Gestión de Emisiones y Recaudación. Respecto de los envíos ordinarios con código de barras e identificación por número de envío de las multas del Servicio de Procedimiento Sancionador, se devolverán a las oficinas de la empresa adjudicataria que gestionen dichos envíos postales, en el supuesto de que así se solicite por el Ayuntamiento.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



Por lo que respecta a las devoluciones de los envíos no entregados de cartas certificadas, notificaciones administrativas y notificaciones informatizadas, se devolverán en el supuesto de que así se solicite por el Ayuntamiento, siguiendo los presentes criterios:

. Respecto de las cartas certificadas y las notificaciones administrativas, se devolverán en el Edificio de la Plaza del Ayuntamiento, nº 1, así como en las oficinas municipales del Servicio de Gestión de Emisiones y Recaudación.

. En cuanto a las notificaciones informatizadas se devolverán en el supuesto de que así se solicite por el Ayuntamiento, tanto en el edificio de la Plaza del Ayuntamiento nº 1, como en las oficinas municipales del Servicio de Gestión de Emisiones y Recaudación, así como a las oficinas de la empresa que gestiona las multas del Servicio de Procedimiento Sancionador.

. En el caso de que se designaran por el Ayuntamiento nuevos puntos de recogida distintos de los señalados anteriormente el adjudicatario estará obligado a recoger y, a devolver en su caso, los envíos postales en las direcciones que se le indiquen.

2.2. RECURSOS APLICADOS Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

El Ayuntamiento de Valencia dispone de una aplicación informática para la elaboración de los albaranes para el depósito de los envíos. Los modelos de albaranes contienen la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos, distinguiendo tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos de destino, servicios adicionales, etc. A tal efecto y en caso de que fuese necesario, el adjudicatario deberá disponer de una aplicación informática con características similares a las señaladas, que pondrá a disposición del Ayuntamiento.

El adjudicatario deberá disponer de una página Web o cualquier otro sistema mecanizado que permita el seguimiento de los envíos.

Igualmente, el adjudicatario deberá disponer de la plataforma Editran, u otra similar, para intercambio de información entre el Ayuntamiento y el mismo.

El adjudicatario se compromete a la entrega y reparto de los envíos en todos los destinos establecidos bien a través de su propia red o de otras redes

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



postales nacionales, internacionales con las que mantenga acuerdos, o del operador del Servicio Postal Universal.

El adjudicatario está obligado a investigar, sin ningún coste adicional para el Ayuntamiento, los hechos manifestados en las reclamaciones efectuadas por los ciudadanos, poniendo todos los recursos a su alcance para aclararlos, realizando los informes que sean necesarios.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.

Están sujetos al presente contrato la prestación de los siguientes servicios postales con el detalle, y la estimación del número de envíos por destinos de cada uno de los servicios, recogido en el Anexo IV del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP).

El adjudicatario se obliga a prestar el servicio de los tipos de envíos que a continuación se detallan:

Cartas:

Entrega ordinaria y urgente.

Destinos: Nacional. Local e interurbano. Internacional.

Entrega bajo firma y, en su caso, constancia de entrega: cartas certificadas.

Entrega ordinaria y urgente.

Destinos: Nacional. Local e interurbano. Internacional

Entrega con constancia de entrega: notificaciones administrativas.

Entrega: ordinaria.

Destinos: Nacional. Local e interurbano.

Entrega con constancia de entrega: Notificaciones Informatizadas.

Entrega: ordinaria.

Destinos: Nacional. Local e interurbano.

Publicorreo: impresos y catálogos.

Destinos: Nacional. Local e interurbano.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



Libros.

Destinos: Nacional. Local e interurbano. Internacional.

Paquetería:

Destinos: Nacional. Local e interurbano. Internacional

Burofax:

Destinos: Nacional. Local e interurbano.

Telegramas

Entrega: ordinaria.

Destinos: Nacional. Local e interurbano.

Apartados postales de franqueo en destino

Recogida y entrega: diaria, en su caso.

Otros Servicios a prestar por la entidad adjudicataria.

3.1. Descripción de los servicios

Los trabajos objeto del contrato consistirán en la entrega en la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, figure en los envíos generados por el Ayuntamiento de Valencia, así como las actividades complementarias adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios, conforme al siguiente detalle:

3.1.1. Servicio de distribución de Correspondencia:

a).- Entrega ordinaria (cartas ordinarias):

Entrega ordinaria tanto en el territorio nacional como internacional.

Reparto de correspondencia constituida por documentos, prensa, circulares y envíos semejantes. La entrega se realizará en el domicilio del destinatario en un plazo máximo de tres días hábiles en territorio nacional, con el siguiente detalle:

Calidad del servicio (plazo de entrega):

Envíos locales: 1 día hábil

Envíos Provinciales: 2 días hábiles

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



Envíos Nacionales: 3 días hábiles

De manera que se consiga una entrega en todo el territorio nacional de, al menos, el 87% de los envíos en dos días hábiles.

En los envíos internacionales los plazos serán en Europa de 2 a 4 días hábiles, en el resto según país con un máximo de 10 días hábiles. Las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que las motivan.

b) Entrega Urgente (cartas ordinarias):

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

Calidad del servicio (plazo de entrega):

Envíos nacionales: 1 día hábil.

Envíos internacionales:

Capitales y grandes ciudades europeas: 2 días hábiles

c) Entrega bajo firma (cartas certificadas):

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

En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio, un Aviso de Llegada, en el que hará constar el número del envío y donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el término de quince días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario. Dichas instalaciones u oficinas deben garantizar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos y la proximidad a sus domicilios (indicador de calidad, regularidad en la prestación del servicio).

Calidad del servicio (plazo de entrega):

Envíos locales 1 días hábil.

Envíos Provinciales: 2 días hábiles.

Envíos nacionales: 3 días hábiles.

d) Entrega Urgente (cartas certificadas):

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



Entrega urgente, con firma del destinatario, tanto en el territorio nacional como internacional.

Calidad de servicio (plazo de entrega):

Envíos nacionales. 1 día hábil.

Envíos internacionales:

Capitales y grandes ciudades europeas: 2 días hábiles

Resto destinos Europa: 3 días hábiles

Resto países: 6 días hábiles

e) Entrega bajo firma y con constancia de la entrega. (Cartas certificadas):

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

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

En el caso de ausencia del destinatario la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio, un Aviso de llegada, en el que hará constar el número del envío y donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el término de quince días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario (indicador de calidad, regularidad en la prestación del servicio).

Calidad del servicio (plazo de entrega):

Envíos locales: 1 día hábil.

Envíos locales masivos: 2 días hábiles.

(Más de 10.000 envíos)

Envíos Provinciales: 2 días hábiles.

Envíos nacionales: 3 días hábiles.

f) Entrega bajo firma y con constancia de la entrega. Notificaciones:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



Reparto de correspondencia constituida por documentos. La entrega se realizará en el domicilio del destinatario. Si el destinatario se encontrara ausente y nadie se hiciera cargo de la notificación, se realizará un segundo intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes. En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación. Contra entrega del envío se retirará el correspondiente aviso de recibo firmado por el destinatario o por cualquier persona mayor de catorce años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en domicilio, un aviso de llegada, en el que hará constar el número del envío donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el plazo de siete días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas postales o instalaciones del adjudicatario. Dichas instalaciones u oficinas postales deben garantizar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos y la proximidad a sus domicilios, como indicador de calidad a efectos de medir la regularidad en la prestación del servicio. Este aviso de recibo se devolverá al Ayuntamiento de Valencia en el plazo máximo de siete días en caso de practicarse la notificación. De permanecer ésta en lista, el plazo de devolución será de diez días naturales.

La entrega de notificaciones, en cuanto a plazo y forma deberá adaptarse a las exigencias de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Igualmente, se tendrá en cuenta lo dispuesto para las notificaciones administrativas en los artículos 39 a 44 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de Diciembre, por el que se aprobó el Reglamento que regula la prestación de los servicios postales, en lo que no se oponga a la citada Ley.

Si hubiera modificaciones de la legislación en materia de procedimiento administrativo común en lo relativo a la práctica de las notificaciones durante la duración del contrato, la prestación de los servicios deberá adaptarse a las mismas en los términos que legalmente se determinen.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



Calidad del servicio (plazo de entrega):

- Envíos locales: 1 día hábil.
- Envíos locales masivos: 2 días hábiles
(Más de 10.000 envíos)
- Envíos provinciales: 2 días hábiles.
- Envíos nacionales: 3 días hábiles.

En el caso de las Notificaciones correspondientes al Área de Recaudación, el procedimiento de envío y gestión de resultados será el que se describe en el siguiente apartado para las Notificaciones Informatizadas, previa petición del Ayuntamiento.

Como regla general, los avisos de recibo asociados a estas notificaciones se devolverán físicamente al Ayuntamiento, si bien como criterio adicional, dichos avisos de recibo así como los envíos devueltos, podrán ser objeto de digitalización y se enviarán al Ayuntamiento en soporte digital, según el procedimiento de intercambio de datos establecido por el Ayuntamiento en la cláusula 5 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el caso de que éste lo solicite.

g) Entrega bajo firma y con constancia de entrega. Notificaciones Informatizadas:

El adjudicatario deberá tener un Sistema Informático de Control de envíos para poder gestionar las notificaciones informatizadas. Dicho sistema deberá ser compatible con el sistema actualmente utilizado por el Ayuntamiento de Valencia.

Por cada remesa a gestionar, el Ayuntamiento de Valencia enviará un fichero con los datos de los envíos por vía telemática y a su vez recibirá información de retorno del resultado final de la distribución por la misma vía, según el procedimiento de intercambio de datos establecido.

El servicio consiste en el reparto de notificaciones (normalmente envíos de Gestión Tributaria, Inspección y recaudación, y multas). La entrega se realizará en el domicilio del destinatario. Si el destinatario se encontrara ausente y nadie

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



se hiciera cargo de la notificación, se realizará un segundo intento que se repetirá por una sola vez y en una hora distinta dentro de los tres días siguientes. En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres horas entre ambos intentos de notificación. Contra entrega del envío se retirará el correspondiente aviso de recibo firmado por el destinatario o por cualquier persona mayor de catorce años que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad. En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en domicilio, un aviso de llegada, en el que hará constar el número del envío donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el plazo de siete días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario. Dichas instalaciones u oficinas postales deben garantizar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos y la proximidad a sus domicilios, como indicador de calidad a efectos de medir la regularidad en la prestación del servicio.

La entrega de notificaciones, en cuanto a plazo y forma deberá adaptarse a las exigencias de la Ley 39/2015, de 1 de Octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Igualmente, se tendrá en cuenta lo dispuesto para las notificaciones administrativas en los artículos 39 a 44 del Real Decreto 1829/1999, de 3 de Diciembre, por el que se aprobó el Reglamento que regula la prestación de los servicios postales, en lo que no se oponga a la citada Ley.

Si hubiera modificaciones de la legislación en materia de procedimiento administrativo común en lo relativo a la práctica de las notificaciones durante la duración del contrato, la prestación de los servicios deberá adaptarse a las mismas en los términos que legalmente se determinen.

El Ayuntamiento vendrá obligado a presentar los envíos ordenados por Códigos Postales y por los destinos correspondientes a local, capitales y resto, acompañados de nota de entrega de franqueo pagado y relación de envíos por triplicado por cada una de las separaciones indicadas.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



Calidad del servicio (plazo de entrega):

- Envíos locales: 1 día hábil.
- Envíos locales masivos (Más de 10.000 envíos) 2 días hábiles
- Envíos Provinciales: 2 días hábiles
- Envíos nacionales: 3 días hábiles

h) Publicorreo (envíos de publicidad, impresos y catálogos):

Distribución de envíos publicitarios y promocionales del Ayuntamiento de Valencia, tanto con dirección como sin dirección. La documentación deberá depositarse en los buzones de los domicilios o introducirse bajo las puertas de las viviendas si carecieran de aquellos.

Calidad del Servicio: Posibilidad de distribución en fechas determinadas por el Ayuntamiento de Valencia.

Plazos: Distribución de envíos publicitarios en un plazo máximo de 5 días hábiles (plazo de entrega):

- Local: en 3 días hábiles.
- Interurbana: en 5 días hábiles.

i) Libros y publicaciones:

Servicio de distribución de libros y publicaciones periódicas del Ayuntamiento de Valencia.

Peso máximo de libros y publicaciones: 2 kilogramos.

Calidad del servicio (plazo de entrega): calidad de entrega ordinaria de correspondencia (Cartas).

j) Paquetería:

Este servicio de documentos y paquetes deberá garantizar la distribución a domicilio de paquetes de hasta 20 kilogramos de peso, con destinos Nacional e Internacional.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario. En el caso de ausencia del mismo, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



domicilio, un Aviso de Llegada, en el que hará constar el número del envío y donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el término de quince días naturales, pueda recoger dicho envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario. Dichas instalaciones u oficinas deben garantizar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos y la proximidad a sus domicilios.

Gestión de la documentación aduanera (paquetería internacional).

Gestión de la documentación e identificación de los paquetes.

Información de trazabilidad de los paquetes.

Seguros opcionales y reembolso de importes por la entrega del paquete.

I.- Entrega ordinaria de Paquetería.

Entrega a domicilio de paquetes en un plazo máximo de dos días hábiles para las grandes poblaciones y tres días hábiles para el resto de poblaciones.

Destinos: Nacional. Local e interurbano. Internacional

II. Distribución Urgente de Paquetería

Entrega a domicilio de paquetes en un plazo máximo de 1 día hábil desde la recogida para las grandes poblaciones y de dos días hábiles para el resto de poblaciones.

Destinos: Nacional. Local e interurbano. Internacional.

k) Burofax:

Serán objeto de este servicio el envío urgente y bajo firma de documentos relevantes que tienen carácter de prueba frente a terceros.

Calidad del servicio (plazo de entrega):

Envíos locales: 1 día hábil

Envíos Provinciales: 1 días hábil

Envíos Nacionales: 1 día hábil

l) Telegramas:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



Mensajes transmitidos a cualquier punto del territorio nacional desde cualquier oficina del adjudicatario, teléfono u online. Ámbito nacional y Andorra. El plazo de entrega será el mismo día hábil, en cuanto a envíos depositados en oficina antes de las 13 horas y destinados a grandes poblaciones. Resto de envíos a la mañana del día hábil siguiente.

II) Apartados postales de franqueo en destino:

Cajetines de recepción en los que se puede recibir cualquier tipo de objeto postal y al que puede accederse dentro del horario de oficina, con el fin de que sea posible recibir la correspondencia en la localidad que se elija, sin necesidad de tener domicilio social en ella. La correspondencia recibida en dicho casillero se depositará a disposición del Ayuntamiento de Valencia, con garantía de confidencialidad en el contenido de los envíos depositados en el apartado. La recogida y entrega al Ayuntamiento será diaria.

m) Otros servicios a prestar por el adjudicatario:

Lectura del código de barras y clasificación por motivos de devolución de los envíos ordinarios masivos del Servicio de Gestión de Emisiones y Recaudación y de la empresa de multas del Servicio de Procedimiento Sancionador, así como la destrucción de los originales cuya lectura y registro se hayan realizado.

Calidad del servicio (indicador de fiabilidad):

Retorno de información, mediante archivo, de los envíos ordinarios masivos no entregados con una periodicidad mínima mensual a partir de la distribución de dichos envíos.

El adjudicatario prestará los servicios de guardia y custodia, así como de digitalización de documentos y, asimismo, la generación de la pertinente firma digital, cuando se le solicite por el Ayuntamiento, en los términos de las Cláusula 5 del presente pliego.

3.1.2. Devolución de los productos no entregados.

Las devoluciones se justificarán en el sobre/aviso de recibo con las causas concretas que las motivan, con indicación de fecha e identificación del empleado/a del operador postal. En su caso, junto con las cartas devueltas se

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



entregarán los documentos pertinentes, como por ejemplo, los avisos de recibo.

Los envíos no entregados se devolverán por el adjudicatario diariamente, de lunes a viernes (excepto festivos), en la ubicación y horario que figuran en la cláusula 2.1 de los presentes Pliegos.

En el caso de las remesas de notificaciones informatizadas la devolución se realizará conjuntamente o con la periodicidad que se haya establecido.

A solicitud del Ayuntamiento, los productos no entregados asociados a las notificaciones informatizadas del Servicio Gestión de Emisiones y Recaudación y, en su caso, de cualquier otro Servicio Municipal, se digitalizarán y se enviarán al Ayuntamiento en soporte digital, según el procedimiento de intercambio de datos establecido. No obstante, el Ayuntamiento podrá solicitar adicionalmente la devolución física de los mismos.

En consecuencia, el Ayuntamiento podrá requerir del adjudicatario el servicio de guardia y custodia de todos o algunos de los envíos devueltos.

El Ayuntamiento podrá modificar en cualquier momento estos sistemas de devolución, quedando obligado el adjudicatario a seguir los nuevos criterios que se le comuniquen. Asimismo, podrá requerir del adjudicatario la clasificación extraordinaria de los avisos de recibo que eventualmente se le requieran, ateniéndose a las especificaciones y criterios de ordenación que se determinen por el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento podrá solicitar del adjudicatario, sin coste alguno, certificaciones de entrega de los envíos cuyas cartas o avisos de recibo no hayan sido devueltos al Ayuntamiento por la empresa adjudicataria.

Igualmente, y previo control por parte del Ayuntamiento, si se detectase que los envíos devueltos se han practicado de forma incorrecta por el adjudicatario – avisos de recibo sin motivo de devolución, error en las fechas de entrega, no respetar el margen de tres horas entre ambos intentos de notificación...-, si los plazos lo permitieran, se volverán a enviar al adjudicatario para que, sin coste alguno, proceda a cumplimentarlos debidamente, o a notificarlos de nuevo, en caso contrario, se considerarán como penalidades a aplicar al adjudicatario.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



Dichas penalidades figuran en el correspondiente PCAP de la presente licitación.

4. SERVICIO DE GESTION DE LA INFORMACIÓN TELEMÁTICA DE ENVÍOS A EFECTOS DE CONTROL DE GESTIÓN.

Los envíos de correspondencia con constancia de entrega, así como los envíos ordinarios que requieran trazabilidad, deberán ser gestionados mediante un sistema de seguimiento y control de la información que contemple las circunstancias de su entrega, el intercambio de información telemática y la integración tecnológica del Ayuntamiento de Valencia con la empresa adjudicataria.

Este sistema informático deberá integrarse tecnológicamente con los sistemas informáticos municipales y deberá poder proporcionar al Ayuntamiento diariamente de forma telemática la información obrante en dicho sistema que el Ayuntamiento considere relevante.

El Ayuntamiento y el adjudicatario llevarán a cabo las actuaciones necesarias para garantizar el intercambio por medios telemáticos seguros de cuantos ficheros deban compartir para el logro del objeto del presente contrato.

A tal efecto, el sistema informático atenderá, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

a) Seguimiento de los envíos:

El adjudicatario deberá realizar mediante este sistema informático el seguimiento y control de las notificaciones, incluyendo las circunstancias y resultados de la práctica de las notificaciones informatizadas, con una periodicidad mínima mensual. Dicho seguimiento deberá poderse realizar también por el Ayuntamiento a través del sistema informático correspondiente.

El adjudicatario deberá comunicar al Ayuntamiento los envíos que considere perdidos o extraviados.

b) Información sobre los resultados (control de gestión).

El sistema informático proporcionará mensualmente, en formato electrónico y, en su caso, en papel, información individualizada, de cada notificación informatizada indicando, como mínimo, los siguientes datos:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



- . Número de envío.
- . Servicio emisor.
- . Fecha de entrega.
- . Fecha del primer intento.
- . Resultado del primer intento.
- . Fecha del segundo intento.
- . Resultado del segundo intento.
- . Fecha de recogida en lista, en su caso.
- . Fecha de grabación de los datos.
- . Fecha de la digitalización, en su caso.
- . Fecha de la devolución del aviso al Ayuntamiento.

c) El sistema informático proporcionará anualmente datos estadísticos globales, entre otros:

. % de notificaciones informatizadas entregadas en el primer intento desglosado por servicios municipales.

. % de notificaciones informatizadas entregadas en el segundo intento desglosado por servicios municipales.

. % de notificaciones informatizadas entregadas en lista desglosadas por Servicios municipales.

. % de entregados, % de ausentes, % de desconocidos y % de otros, desglosados por Servicios o, en su caso, por remesas.

Tiempos medios para cada una de las actividades del proceso de notificación (realización del primer intento, del segundo, permanencia en lista en su caso, grabación, digitalización en su caso y devolución al Ayuntamiento).

Al final de cada período anual de contrato se entregará la memoria anual con todos los datos, en formato papel y en formato electrónico.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



El Ayuntamiento y el adjudicatario llevarán a cabo las actuaciones necesarias para garantizar el intercambio por medios telemáticos seguros de cuantos ficheros deban compartir para el logro del objeto del presente contrato.

5. DIGITALIZACIÓN, GUARDIA Y CUSTODIA DE DOCUMENTOS.

5.1. Digitalización.

Deberán digitalizarse previa solicitud del Ayuntamiento, una vez cumplimentados, todos los avisos de recibo, tanto los correspondientes a productos entregados o rechazados como los correspondientes a aquellos cuya entrega se ha intentado sin poderse materializar. Igualmente, cabe precisar que la digitalización se efectuará respecto de los avisos de recibo de las notificaciones informatizadas y, en su caso, de los correspondientes a las notificaciones administrativas.

Al ser un documento estandarizado, la digitalización de los avisos de recibo se realizará de forma automatizada por ambas caras.

La digitalización podrá ser realizada por el adjudicatario o subcontratada a un tercero. En cualquier caso, el adjudicatario será responsable de la custodia e integridad de la documentación hasta la devolución, en su caso, al Ayuntamiento. Dichos criterios podrán ser modificados por el Ayuntamiento en cualquier fase de ejecución del contrato, previo aviso al adjudicatario.

El adjudicatario tomará todas las medidas necesarias para asegurar la protección de los datos personales contenidos en la documentación. Asimismo, no mantendrá en su poder ningún tipo de imagen o dato una vez haya sido entregada al Ayuntamiento. Al inicio del contrato, el Ayuntamiento acordará con el adjudicatario el tiempo que deberá mantener dichas imágenes una vez hayan sido entregadas.

Las imágenes digitalizadas serán entregadas al Ayuntamiento periódicamente por medio de Editran, u otro medio de intercambio telemático similar.

5.1.1. Proceso de digitalización y requisitos.

Obtención de la imagen digital

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



Con carácter previo, se deberán restaurar los documentos deteriorados o completar la información necesaria para incorporarla al proceso de digitalización.

Software: La digitalización deberá realizarse de forma que se asegure la identidad y calidad de la imagen electrónica respecto al documento original en términos de tamaño y proporciones, así como de orientación del texto o gráfico.

Parámetros técnicos. Los avisos de recibo serán digitalizados conforme a los siguientes parámetros técnicos:

- . Tipo de escaneo: color a 24 bits.
- . Tamaño: el que corresponda con el documento a escanear.
- . Resolución: entre 200 ppp's (puntos por pulgada) dependiendo de lo que se pueda ajustar en el escáner de procesamiento masivo.
- . Formato de salida: JPG.
- . Antes de digitalizar el documento, se deberá imprimir sobre el propio documento a escanear un código, que permitirá localizar la caja y orden dentro de ésta del documento original. Esta impresión, preferiblemente, deberá realizarse en el anverso.

En el proceso de digitalización se deberá reconocer el código de barras con el número de certificado y utilizar éste para nombrar el archivo con el documento escaneado.

Optimización de la imagen digital

Se podrán aplicar procesos de optimización de la imagen digital mediante procesos automáticos de ajuste de contraste y claridad, umbralización, reorientación y eliminación de bordes negros, con el fin de garantizar la legibilidad de la copia.

Verificación de la fidelidad de la copia y de su calidad.

Conforme al sistema establecido en la oferta.

Denominación de los ficheros.

Los ficheros de imagen resultantes de cada digitalización serán nombrados con el código que haya en el código de barras contenido en el aviso de recibo.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



Listado con información de las imágenes digitalizadas.

Se confeccionará un listado en formato XML o de texto plano, de las imágenes digitalizadas en el que se indicarán todos los parámetros necesarios para el tratamiento automatizado de esas imágenes en el Ayuntamiento. Además del nombre del fichero, deberá contener el número de caja y posición dentro de ella. El Ayuntamiento establecerá la especificación del formato que deberá seguir el listado.

Reconocimiento y validación de la documentación escaneada del servicio de gestión de emisiones y recaudación.

Las imágenes digitales de las notificaciones emitidas por el Ayuntamiento deberán ser objeto de verificación, de forma que se garantice la recuperación del 100% de las imágenes, por las claves e índices que se establezcan.

Entrega de la documentación digitalizada.

La documentación en papel objeto de digitalización será devuelta, en las condiciones de conservación que fue entregada.

Las imágenes digitalizadas y el listado XML o de texto, entregadas vía Editran serán incorporadas al gestor documental definido por el Ayuntamiento.

Además de la documentación en papel, en su caso, y las imágenes digitalizadas, la empresa deberá aportar una Memoria anual del trabajo realizado, junto con la documentación que deje constancia del cumplimiento de las garantías técnicas y jurídicas previstas en este pliego para la digitalización.

En la memoria se especificarán las condiciones técnicas, procedimiento, plazos y volumen del trabajo realizado, así como los errores detectados y la forma de subsanación, aportando, además, certificados o declaraciones juradas de:

- . Hardware y software usado.
- . No alteración de parámetros técnicos.
- . Sistema de verificación de la fidelidad de la copia y de su calidad.
- . Cumplimiento de condiciones de protección de datos.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



. Cumplimiento de las medidas de seguridad y condiciones de custodia de la documentación, tanto en papel como digital, que aseguran su integridad y conservación.

Supervisión y auditoría de la digitalización.

El Ayuntamiento supervisará el trabajo realizado y podrá devolver las imágenes que no cumplan los parámetros de calidad o cuya autenticidad e integridad no estén aseguradas. La empresa deberá repetir la digitalización sin coste alguno para el Ayuntamiento, pudiendo optar por repetir las imágenes puntuales o todo el lote.

5.2. Guardia, custodia y gestión de los documentos digitalizados.

El adjudicatario realizará, a petición del Ayuntamiento, la guardia y custodia de los avisos de recibo que se le indiquen, previamente digitalizados, debiéndose éstos, a tal efecto, almacenarse y custodiarse en cajas A-Z de 1.000 documentos, debidamente rotuladas para poder realizar convenientemente las consultas físicas de los avisos de recibo archivados, cuando dichas consultas se soliciten por el Ayuntamiento.

6. PROTECCION DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de la Ley 43/2010, de 30 de Diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, el adjudicatario no podrá facilitar a un tercero ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y el destinatario, ni a sus direcciones. Igualmente, su obligación de protección de datos incluirá el deber de secreto de los datos de carácter personal, la confidencialidad de la información transmitida o almacenada y a la protección de la intimidad, todo ello según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal.

7. CONTROL DE CALIDAD.

De conformidad con lo establecido por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia, los indicadores de la calidad del servicio de los servicios postales son los plazos de entrega, la percepción de calidad del cliente medida

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



a través del tiempo medio de atención ordinaria al usuario en oficinas y locales de los operadores postales, así como el número de reclamaciones recibidas en relación con el servicio prestado, o con el producto.

La empresa realizará un aseguramiento de su sistema de calidad mediante la aplicación de los criterios de la norma ISO 9001 o norma de gestión de calidad similar acreditada mediante certificación, al objeto de la mejora continua y el alcance de la excelencia en los procesos, productos y servicios de la organización.

El adjudicatario tendrá que enviar al Ayuntamiento de Valencia, un informe anual donde se contemplen los resultados que contempla la cláusula número 4 del presente pliego, así como los relativos al tiempo medio de atención ordinaria al usuario en sus oficinas y locales y el número de reclamaciones recibidas anualmente.

La no entrega de este informe dará lugar a las penalidades correspondientes que figuran en el PCAP.

Asimismo, el Ayuntamiento de Valencia 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 el personal del Ayuntamiento que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores.

A tal efecto, mensualmente se entregará por el adjudicatario un informe sobre niveles de calidad de servicio obtenidos en soporte informático, tal y como se indica en la cláusula 4 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT).

Este informe, junto con el control de calidad obtenido por la Oficina de Notificaciones, Estafeta de Correos Municipal se empleará para evaluar el servicio ofrecido por el adjudicatario y aplicar, en su caso, en la facturación mensual, las penalidades correspondientes.

El adjudicatario deberá arbitrar un sistema que permita subsanar y prever las posibles incidencias que pudieran surgir y que permita una pronta resolución que perjudique lo menos posible la buena marcha del servicio. Estos servicios se realizarán por cuenta del adjudicatario.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



8. OTRAS CONDICIONES.

8.1. Notificaciones electrónicas y aviso de recibo electrónico.

El adjudicatario, cuando el Ayuntamiento así se lo requiera, deberá poder prestar el servicio de notificaciones electrónicas ajustándose el funcionamiento de éste a lo establecido en la legislación estatal y de la Comunidad Autónoma en dicha materia.

Asimismo, a las notificaciones administrativas e informatizadas se les añadirá, en el supuesto en que por el Ayuntamiento así se requiera, el aviso de recibo electrónico o prueba de entrega electrónica, que sustituiría a los servicios adicionales de Aviso de Recibo y digitalización, clasificación y custodia de los Avisos de Recibo.

A tal efecto el precio de ambos productos tendrá, en el supuesto de ser requeridos por la Administración Municipal, la baja porcentual que corresponda a la efectuada para los precios unitarios de los servicios comprendidos en el presente PPT, de conformidad con lo previsto en el PCAP.

Respecto de las notificaciones electrónicas el adjudicatario deberá tener un sistema que permita tener constancia del envío o puesta a disposición, de la recepción o acceso por el interesado o su representante, de sus fechas y horas, del contenido íntegro, y de la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma.

Asimismo y dado que las notificaciones por medios electrónicos se entenderán practicadas en el momento en que se produzca el acceso a su contenido y que, cuando sean de carácter obligatorio para los interesados o haya sido expresamente elegida por los mismos, se entenderán rechazadas cuando hayan transcurrido diez días naturales desde la puesta a disposición de la notificación sin que se acceda a su contenido, el sistema deberá acreditar este hecho con el correspondiente certificado o justificante electrónico que lo acredite a los efectos de dar constancia del hecho en el correspondiente expediente administrativo.

En todo momento, se tendrá en cuenta, a su vez, que este sistema deberá cumplir con los requisitos de seguridad e integridad según la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354



8.2. Material para la prestación del servicio.

El adjudicatario cederá, sin coste alguno, al Ayuntamiento todo el material necesario para la correcta prestación del servicio, tal como: carros, bandejas, etiquetas autoadhesivas con código de barras, acuses de recibo, etc.

8.3. Atención al cliente.

El adjudicatario deberá contar y tener en funcionamiento desde el inicio del contrato un servicio de atención al cliente, incluyendo teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por el Ayuntamiento. También deberá contar con un servicio de asistencia técnica personalizada para el Ayuntamiento.

El adjudicatario designará por su parte los interlocutores a efectos de atender y resolver las incidencias que pudieran surgir.

8.4. Uniformidad.

El personal que realice el servicio deberá ir debidamente uniformado y dispensar un trato correcto a los ciudadanos.

8.5. Supervisión de la calidad de los servicios.

El personal designado como responsable de los servicios contratados supervisará su normal desarrollo, manteniendo las relaciones necesarias con los responsables municipales para garantizar la eficaz realización de los mismos.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
ADMINISTRATIU/VA - ESTAFETA DE CORREUS - OFICINA DE NOTIFICACIONS	MANUEL CARRENO GUMBAU	13/07/2017	ACCVCA-120	6262895639317522917
CAP SECCIÓ - SECC. ADM.DE SERV. CENTRALS TECNICS	MARIA TERESA CUBELLS CLIMENT	13/07/2017	ACCVCA-120	1016066668736925032
COORDINADOR SERV. CENTRALS TÈCNICS - OFI.COOR.SERV.DE SERV. CENTRALS TECNICS	ALVARO PASCUAL MATEU PERIS	14/07/2017	ACCVCA-120	4531183774419975992
CAP SERVICI - SERV. DE SERVICIS CENTRALS TECNICS	GEMA MESEGUER CARRASCOSA	14/07/2017	ACCVCA-120	6506371630504302354