

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS CON AVISO DE RECIBO, SIN INFORMATIZAR E INFORMATIZADAS DE SUMA GESTION TRIBUTARIA DIPUTACION DE ALICANTE.**

1	OBJETO DEL CONTRATO .....	2
2	REGIMEN JURIDICO .....	2
3	DURACIÓN. ....	2
4	ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO .....	3
5	ENVIOS PREVISTOS; IMPORTE UNITARIO E IMPORTE TOTAL ESTIMADO CON IVA.....	5
6	DEPÓSITO Y ENTREGA DE LOS ENVÍOS AL ADJUDICATARIO .....	8
7	PLAZO PARA LA ENTREGA Y DEVOLUCIONES DE LOS ENVIOS DEPOSITADOS. ....	9
8	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	9
9	CALIDAD DEL SERVICIO.....	11
10	OTRAS PENALIZACIONES .....	11
11	FACTURACIÓN .....	12
12	DOCUMENTACION RELATIVA A LAS OFERTAS.....	12

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS CON AVISO DE RECIBO, SIN INFORMATIZAR E INFORMATIZADAS DE SUMA GESTION TRIBUTARIA DIPUTACION DE ALICANTE.**

## **1 OBJETO DEL CONTRATO**

---

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio postal de **“Notificaciones administrativas con aviso y notificaciones administrativas informatizadas con aviso”**, comprendiendo la admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución, y entrega a domicilio de los envíos postales, que requieran justificante de entrega.

Los trabajos objeto del contrato consistirán en la recogida, admisión, clasificación, transporte y entrega en el domicilio de los destinatarios, de los envíos postales de notificaciones administrativas con aviso de recibo y notificaciones informatizadas con aviso de recibo, con entrega bajo firma y con constancia de entrega así como la actividades complementarias, adicionales o específicas que requieren los diferentes servicios, incluida la devolución de los envíos cuando no se pueda efectuar la entrega al destinatario, la recopilación y transmisión a Suma de la información relacionada y la gestión de los tramites.

## **2 REGIMEN JURIDICO**

---

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en el pliego, la prestación de los servicios postales se ajustará a lo dispuesto en:

- Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal
- Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.
- Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal
- Reglamento de desarrollo de la Ley de protección de datos (RD 1720/2007, de 21 de diciembre)
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general Tributaria y normativa de desarrollo
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Los licitadores han de estar en posesión de la autorización administrativa singular prevista en el art. 42 de la Ley Postal.

## **3 DURACIÓN.**

---

El plazo de ejecución será de 3 años desde la formalización del contrato, con opción de hasta tres prorrogas por un periodo de un año cada una hasta llegar al máximo total de 6 años, de acuerdo con la Ley.

En caso de que el adjudicatario manifieste su voluntad de no prorrogar la contratación, deberá continuar obligatoriamente con la prestación del servicio hasta que se sustancie una nueva contratación.

#### 4 ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO

---

Los envíos postales objeto del presente contrato son los siguientes:

##### 4.1 NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS CON AVISO DE ENTREGA BAJO FIRMA Y CON CONSTANCIA DE ENTREGA, NO INFORMATIZADAS.

La entrega de la notificación se efectuará en el domicilio del destinatario, y en el caso de que éste no se encuentre presente, podrá ser entregada a cualquier persona que se encuentre en el mismo y haga constar su identidad mediante el correspondiente documento oficial de identidad (DNI, pasaporte o carné de conducir).

Una vez que la notificación haya sido entregada, se procederá a la devolución del aviso de recibo debidamente cumplimentada para la grabación de la respuesta y procedimientos posteriores. En el justificante se hará constar la fecha, la identidad de la persona que se hace cargo de la notificación, su número de DNI o documento que lo sustituya, la firma y su relación con el destinatario en el caso que no lo sea, así como la firma y número de identificación del empleado que hace la entrega.

Si no fuese posible la entrega, se anotará en el mencionado justificante la fecha y la hora del intento de entrega y el motivo de la imposibilidad, y se actuará en función de estos supuestos:

- Si la dirección no es correcta porque es insuficiente o inexistente, no se llevará a cabo el segundo intento de entrega y se devolverá inmediatamente debidamente cumplimentado para la grabación de la respuesta y procedimientos posteriores.
- Cuando el destinatario no vive o no ha vivido nunca en el domicilio indicado no se llevará a cabo el segundo intento de entrega y se devolverá inmediatamente como en el caso anterior.
- En el caso que el destinatario haya fallecido no se llevará a cabo el segundo intento de entrega y se devolverá inmediatamente como en el caso anterior.
- Si no hay nadie en el domicilio del destinatario o la notificación fuera rechazada por una persona que, encontrándose en el domicilio del destinatario, no quisiese hacer constar su identidad, se repetirá el intento por una sola vez tal como se expone más adelante.
- Si el destinatario o su representante rechazan la notificación haciendo constar su identidad, se recogerán los datos indicados anteriormente (día, hora y resultado), y también se anotará el nombre, apellidos y número de documento oficial de identidad de la persona que rechaza la entrega. Si se rechaza en el primer intento de entrega no se llevará a cabo un segundo y se retornará inmediatamente como en los supuestos anteriores.

Una vez intentada la notificación en un domicilio correcto, el segundo intento se efectuará dentro de los tres días hábiles siguientes al primer intento y en hora diferente a aquel, como mínimo en 120 minutos y no habiendo sido posible ésta por estar ausente el contribuyente, la adjudicataria dejará el **aviso de llegada** correspondiente, tal como impone el R.D. 1829/1999, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el R.D. 503/2007, de 20 de abril, pasando la notificación a lista durante siete días naturales.

- El aviso de llegada en el buzón informará al destinatario de su derecho a recoger la notificación en la correspondiente oficina de la adjudicataria, durante el plazo establecido de siete días naturales.

- Si ésta no fuera recogida dicho plazo se considerará como una devolución a todos los efectos administrativos, debiendo la adjudicataria informar sobre la misma en este sentido en los retornos de información que le correspondan.

El servicio de notificaciones administrativas con aviso de entrega bajo firma y con constancia de entrega lleva aparejados los servicios adicionales necesarios de:

- Aviso de recibo (prueba de entrega del aviso postal).
- Gestión de entrega (doble intento en las notificaciones administrativas).

#### 4.2 NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS INFORMATIZADAS CON AVISO DE RECIBO.

Igual que las notificaciones no informatizadas con entrega bajo firma y con constancia de entrega más los servicios de retorno de información, que en todos caso deberán de realizarse a través de medios electrónicos.

El servicio de Notificaciones administrativas informatizadas llevaran aparejados los servicios adicionales necesarios para la efectividad que se requiere y en particular:

- Aviso de recibo. (Prueba de entrega del envío postal).
- Gestión de entrega (doble intento en las notificaciones administrativas).
- Retorno de información vía telemática.
- Devolución de la imagen digitalizada.- El adjudicatario procederá a la digitalización de los justificantes de recepción de los envíos entregados y no entregados que enviará informáticamente a Suma, con una frecuencia semanal.
- Tercer intento de notificación.- Una vez intentada la notificación en un domicilio correcto por dos veces y resultado infructuoso, la adjudicataria efectuará la entrega del envío en el buzón del destinatario, cumplimentando previamente el aviso de recibo y reflejando tal circunstancia.

**Este tercer intento será a solicitud de Suma** en las remesas que así se acuerde de **"notificaciones administrativas informatizadas"**, diferenciándose en el aviso de recibo e indicándose en la carta, manteniéndose su trazabilidad y carácter de envío registrado.

Los licitadores incluirán en su oferta esta prestación por un precio unitario, que será cargado en factura mensualmente, **indicando en la facturas el importe por las remesas de los envíos con tercer intento facturados**, con concepto independiente, entendiéndose que únicamente se cargarán las que efectivamente se realice este servicio

El retorno de información deberá de acreditar todas las circunstancias del resultado de la entrega, haya sido practicada o no la notificación.

Los posibles resultados serán:

- **Entregada:** Si la notificación se ha entregado correctamente al destinatario, indicando si se le ha entregado en su domicilio en el 1º intento o en 2º intento o ha sido retirado, en la oficina del adjudicatario.
- **Dirección incorrecta:** Si la dirección es insuficiente o inexistente.
- **Desconocido:** Cuando el destinataria no vive o no ha vivido nunca en el domicilio indicado.
- **Fallecido.**
- **Rechazada / Rehusada:** Cuando el interesado o su representante han rechazado / Rehusado la notificación haciendo constar su identidad.
- **Ausente.**

La adjudicataria deberá de contar con un sistema de control y seguimiento automatizado de las notificaciones administrativas basado en ficheros informáticos de intercambio de información y recuperación de la misma a través de lectura de códigos de barras que se insertarán en lugares determinados de la notificación.

El intercambio de información entre ambas plataformas será diario a través de un canal seguro que deberá implementarse al efecto, siendo preferentemente EDITRAN.

El sistema de intercambio se describirá detalladamente en la memoria a presentar con la oferta.

El servicio de Retorno de Información posibilitará la recepción telemática, a través de un fichero, de los distintos resultados de las notificaciones. El servicio de Digitalización posibilitará la recepción de las imágenes de los Avisos de Recibo a través de fichero electrónico. El adjudicatario procederá a la digitalización de los justificantes de recepción de los envíos entregados y no entregados, que enviará informáticamente a Suma con una frecuencia semanal. En este momento el adjudicatario comprobará que ha enviado respuesta para todas las imágenes y, en su caso, procederá a la grabación correspondiente.

#### 4.3 OTROS SERVICIOS OPCIONALES A PRESTAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA Y A DETALLAR EN LA MEMORIA.

- **Servicio de atención al cliente**, incluyendo teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por Suma Gestión Tributaria.
- **Servicio de gestión de la información telemática de envíos.** Los envíos de correspondencia con constancia de entrega deben ser gestionados mediante un sistema de control y seguimiento de la información que contemple las circunstancias de su entrega, el intercambio de información telemática y la interacción tecnológica de Suma con la empresa adjudicataria.
- **Aviso de recibo electrónico**, a través del cual, Suma podrá recibir información de los envíos, fecha y hora, resultado, firma, en imagen digital sin haber incorporado previamente el Aviso de Recibo, por lo que lo sustituirá. Este servicio adicional, con entrega registrada, permitirá recoger y hacer llegar a Suma Gestión Tributaria la situación final de las notificaciones todos los datos asociados a la entrega del envío.
  - Los documentos de prueba de aviso electrónico han de incorporar un código seguro de verificación, generado por el adjudicatario, que permita su cotejo por Suma, destinatario o un tercero, a través de un visor en Web, verificando la integridad del justificante de notificación.
  - Suma podrá prescindir del papel para el aviso de recibo.
  - El coste del aviso electrónico no podrá superar que el coste de los servicios adicionales que sustituyera.

## 5 ENVIOS PREVISTOS; IMPORTE UNITARIO E IMPORTE TOTAL ESTIMADO CON IVA

En este punto se incluye de forma orientativa el número de envíos previstos realizar durante el periodo de un año, por tipo de producto y por tipo de destino:

### 5.1 NOTIFICACIÓN ADMINISTRATIVAS CON AVISO INFORMATIZADAS.

- **Envíos que se consideran LOCAL: 780.000 que representa el 78% del total**  
Se incluyen los municipios siguientes, en donde Suma tiene Oficina.

MUNICIPIOS	ENVIO ESTIMADO ANUAL
ALACANT/ALICANTE	124.000
ALBATERA	7.000

ALCOI	2.500
ALMORADÍ	10.000
ALTEA	19.000
ASPE	10.500
BENIDORM	44.000
BENISSA	10.500
CALLOSA D'EN SARRIÀ	3.500
CALLOSA DE SEGURA	11.000
CALP	18.500
CASTALLA	5.000
CATRAL	6.500
CREVILLENT	17.500
DÉNIA	31.500
EL CAMPELLO	16.500
ELDA	23.000
ELX	106.000
GUARDAMAR DEL SEGURA	6.500
IBI	6.500
L'ALFÀS DEL PI	18.500
LA NUCIA	14.500
LA VILA JOIOSA	25.500
MONÒVER	6.000
MUTXAMEL	15.000
NOVELDA	12.500
ONIL	3.500
ORIHUELA	42.000
PEDREGUER	5.000
PEGO	5.500
PETRER	10.500
PILAR DE LA HORADADA	7.500
ROJALES	9.500
SANT JOAN D'ALACANT	12.000
SANT VICENT DEL RASPEIG	27.000
SANTA POLA	3.500
SAX	5.500
TEULADA	12.000
TORREVIEJA	50.000
VILLENA	15.000
<b>Total envíos informatizados estimados sobre 1.000.000 notificaciones</b>	<b>780.000</b>

- Envíos a Capitales de provincia y grandes poblaciones con más de 50.000 habitantes de fuera de la provincia de Alicante:
  - 70.000 que representa el 7% del total
- Resto destinos nacionales:
  - 150.000 que representa el 15% del total

## 5.2 NOTIFICACIÓN ADMINISTRATIVAS CON AVISO NO INFORMATIZADAS.

Se mantienen los mismos porcentajes en las notificaciones administrativas con aviso sin informatizar, con entrega bajo firma y con constancia de entrega. Aproximadamente un total de entregas de **130.000 envíos**.

- Envíos que se consideran Local: **102.000 envíos**
- Envíos a Capitales de provincia y grandes poblaciones con más de 50.000 habitantes: **8.500 envíos**
- Resto destinos nacionales: **19.500 envíos**

DESTINO	PESO	ENVIOS	INFORMT	NO INFORMT	Licitación	Importe sin IVA	Importe CON IVA
NOTIFICACIÓN (LOCAL)	Hasta 20 g Normalizada	869.000	779.000	90.000	1,1816	1.026.810,40	1.242.440,58
	Hasta 20 g Sin normalizar	3.500	500	3.000	1,200	4.200,00	5.082,00
	Hasta 50 g.	8.800	400	8.400	1,228	10.806,40	13.075,74
	Hasta 100 g.	550	100	450	1,586	872,30	1.055,48
	Hasta 200 g.	50		50	1,820	91,00	110,11
	Hasta 350 g.	50		50	2,260	113,00	136,73
	Hasta 500 g.	30		30	3,030	90,90	109,99
	Hasta 1 Kg.	10		10	3,280	32,80	39,69
	Hasta 1,5 Kg.	10		10	3,400	34,00	41,14
			882.000	780.000	102.000		1.043.050,80
NOTIFICACIÓN (GRANDES POBLAC)	Hasta 20 g Normalizada	75.800	69.800	6.000	1,386	105.058,80	127.121,15
	Hasta 20 g Sin normalizar	570	70	500	1,418	808,26	977,99
	Hasta 50 g.	1.250	100	1.150	1,452	1.815,00	2.196,15
	Hasta 100 g.	230	30	200	1,586	364,78	441,38
	Hasta 200 g.	200		200	1,826	365,20	441,89
	Hasta 350 g.	50		50	2,260	113,00	136,73
	Hasta 500 g.	150		150	3,030	454,50	549,95
	Hasta 1 Kg.	150		150	3,290	493,50	597,14
	Hasta 1,5 Kg.	50		50	3,545	177,25	214,47
	Hasta 2 Kg.	50		50	3,700	185,00	223,85
		78.500	70.000	8.500		109.835,29	132.900,70
NOTIFICACIÓN (RESTO POBL)	Hasta 20 g Normalizada	167.000	148.800	18.200	1,7955	299.848,50	362.816,69
	Hasta 20 g Sin normalizar	850	700	150	1,825	1.551,25	1.877,01
	Hasta 50 g.	1.100	500	600	1,870	2.057,00	2.488,97
	Hasta 100 g.	100		100	2,040	204,00	246,84
	Hasta 200 g.	100		100	2,350	235,00	284,35
	Hasta 350 g.	100		100	2,900	290,00	350,90
	Hasta 500 g.	200		200	3,900	780,00	943,80
	Hasta 1 Kg.	40		40	4,200	168,00	203,28
	Hasta 1,5 Kg.	5		5	4,580	22,90	27,71
	Hasta 2 Kg.	5		5	4,800	24,00	29,04
		169.500	150.000	19.500		305.180,65	369.268,59
<b>TOTAL</b>		<b>1.130.000</b>	<b>1.000.000</b>	<b>130.000</b>		<b>1.458.066,74</b>	<b>1.764.260,76</b>
SERVICIOS ADICIONALES	avisos recibo	1.130.000	1.000.000	130.000	0,4092	462.396,00	559.499,16
	retorno	1.000.000	1.000.000		0,3780	378.000,00	457.380,00
	gest. entrega	1.130.000	1.000.000	130.000	0,2302	260.092,10	314.711,44
	digitalización	1.000.000	1.000.000		0,0710	71.000,00	85.910,00
	tercer intento	350.000	350.000		0,1490	52.150,00	63.101,50
						1.223.638,10	1.480.602,10
<b>Importe anual licitación</b>						<b>2.681.704,72</b>	<b>3.244.862,71</b>

Este volumen de gasto se tiene que interpretar como una estimación de lo que podría ser el volumen anual de gasto del presente contrato, pero no genera ninguna obligación contractual.

En consecuencia, el precio cierto de este contrato lo constituirá el precio que, por cada concepto el licitador formule en su oferta económica, quedando supeditadas las cantidades finales a las necesidades reales que precisen en relación con cada uno de los productos y servicios definidos, pudiendo demandar cantidades en más o en menos, en cada uno de los servicios.

## 6 DEPÓSITO Y ENTREGA DE LOS ENVÍOS AL ADJUDICATARIO

---

El adjudicatario del contrato se obliga a facilitar a Suma – Gestión Tributaria, de forma gratuita y en las condiciones necesarias, los siguientes formularios:

- **Albarán de entrega/ recogida.** La empresa adjudicataria del contrato deberá disponer de un sistema informático o página web que permita elaborar los albaranes para el depósito de los envíos y así mismo realizar el seguimiento y control de los envíos registrados.
- **Aviso de recibo o justificante de recepción,** para las notificaciones no informatizadas.
- **Etiquetas adhesiva del código de barras,** para notificaciones no informatizadas.

Así como cualquier otro impreso que se considere necesario para el óptimo funcionamiento del servicio, con excepción de las notificaciones que se aportan por Suma.

Los códigos de barras a incluir a los envíos certificados, así como los códigos de barras provenientes de los envíos informatizados podrán ser consultados en la página web del adjudicatario o sistema informático que el adjudicatario deberá poseer de forma obligatoria.

### 6.1 PUNTOS DE RECOGIDA / ENTREGA DE ENVÍOS.

Los envíos se recogerán en cualquiera de las oficinas de Suma de la provincia o podrán ser entregados directamente en el centro de admisión que establezca el adjudicatario, según se determine por Suma.

La frecuencia de recogida de los envíos postales salientes por parte de la empresa prestadora del servicio será todos los días de lunes a viernes, excepto festivos.

La recogida será en principio una única diaria, no obstante, se atenderán otras posibles recogidas diarias, sin coste añadido, en función de imprevistos, siempre que sean solicitadas con suficiente antelación y sean un máximo de dos recogidas diarias.

El horario de recogida será entre las 9.00 horas y las 14.00 horas, pudiendo acordarse por Suma Gestión Tributaria, una reducción de esta franja horaria, previo comunicado.

Los envíos serán entregados al adjudicatario separados por destinos conforme a lo reseñado en el punto anterior:

- Local.
- Poblaciones de más de 50.000 habitantes y capitales de provincia.
- Resto

Dichos envíos se acompañarán de un **albarán de entrega** en el que se reflejaran:

- Cliente; Nº. de contrato, Nº. de cliente, NIF, Unidad de facturación y centro de coste.
- Fecha y hoja de recogida
- A continuación detalladamente, se reflejarán el número de envíos de acuerdo con su tramo de peso, tipo de envío y destino.



## 7 PLAZO PARA LA ENTREGA Y DEVOLUCIONES DE LOS ENVIOS DEPOSITADOS.

---

### 7.1 NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS CON AVISO SIN INFORMATIZAR.

El plazo máximo de entrega o intento de entrega desde el depósito de los envíos de las notificaciones administrativas con aviso sin informatizar será: D+5 y D+8 para el primer y segundo intento de notificación respectivamente, siendo D la fecha de depósito por Suma o recogida por el adjudicatario y el número los días laborables que transcurren desde tal fecha hasta su entrega al destinatario.

El retorno del aviso de recibo cumplimentado o intento de la carta devuelta será de D+22 (días laborables).

### 7.2 NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS CON AVISO INFORMATIZADAS.

El plazo máximo de entrega o intento de entrega desde el depósito de los envíos de las notificaciones administrativas con aviso informatizadas será: D+5 y D+8 para el primer y segundo intento de notificación respectivamente, siendo D la fecha de depósito por Suma o recogida por el adjudicatario y el número los días laborables que transcurren desde tal fecha hasta su entrega o intento de entrega al destinatario.

El retorno de información (información del resultado) será en los 5 días hábiles siguiente a la notificación, tanto positiva como negativa.

A los 22 días laborables desde la fecha de depósito de una remesa, tendrán todos los envíos informados del resultado de la notificación y la imagen digitalizada y remitida a Suma.

De no tener la imagen y si el resultado, deberán expedir certificados sustitutorios de los mismos.

## 8 CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

---

La empresa adjudicataria dispondrá como mínimo de **una red de Oficinas en los Municipios con una población superior a los 50.000 habitantes en la provincia de Alicante**, con imagen corporativa y con un horario de atención al público de mañana y tarde de al menos 7 horas, para atender a los ciudadanos y poder recoger las notificaciones que se dejen en lista.

Las oficinas estarán abiertas y en funcionamiento en momento de materializarse la entrada en vigor del contrato.

Las poblaciones son las siguientes:

- Alicante
- Elche
- Torrevieja
- Orihuela
- Benidorm
- Alcoi
- Elda
- San Vicente del Raspeig

Con objeto de poder garantizar esta cobertura, el adjudicatario deberá contar con las instalaciones y los medios materiales y humanos para el desarrollo en las condiciones que fija este pliego.

Se acreditará con una declaración responsable en donde se haga constar lo siguiente:

- Dirección de la Oficina donde presta el servicio y teléfono de contacto de cada una.
- Tener las oficinas sin barreras arquitectónicas y de fácil acceso para los ciudadanos.

- Las oficinas tendrán como actividad principal la prestación de servicios postales con autorización administrativa.

Para el resto de municipios de la provincia es conveniente que el adjudicatario tenga oficinas abiertas, con el fin de dar un mejor servicio a los habitantes de los mismos, en caso de encontrarse ausentes de sus domicilios en el momento de la notificación y tener que dejar un aviso de recibo para que pasen a recogerlo en el plazo de siete días.

Si el adjudicatario se compromete en la oferta a la apertura de alguna oficina en el plazo de TRES MESES desde la adjudicación, las notificaciones deberán ser efectuadas por otro operador postal que disponga de oficina en dicha población hasta que la oficina esté instalada, con el fin de que los contribuyentes puedan recoger las notificaciones con aviso de llegada por ausente durante el periodo que permanezca en lista en el municipio de su domicilio.

En la oferta se explicitará en el formato del Anexo IV, la red de oficinas existentes y las nuevas aperturas en caso de resultar adjudicatario.

Se valorarán las oficinas abiertas en el momento de la adjudicación del contrato con más peso que las comprometidas a aperturar, tal y como se establece en los criterios de adjudicación.

En caso de que el nuevo adjudicatario sea diferente al anterior prestador del servicio, se establecerá un calendario de implantación de inicio de la actividad, asegurando la continuidad del servicio.

El adjudicatario deberá de contar con un centro de tratamiento masivo de las notificaciones preferentemente en la provincia de Alicante, además de las instalaciones y medios materiales y humanos para el desarrollo del servicio en las condiciones que fija el contrato.

La empresa adjudicataria dispondrá de la plantilla necesaria para la ejecución del contrato conforme a las prescripciones y niveles de calidad exigidos en el presente pliego. No afectará a este contrato la relación laboral existente entre la empresa adjudicataria y sus trabajadores, sin que en ningún caso tengan condición de personal al servicio de Suma Gestión Tributaria.

También tendrá la obligación de informar al responsable del contrato, cualquier variación que afecte a la prestación del servicio y, en concreto, de las siguientes:

- Modificación de la organización y planificación del servicio.
- Introducción de métodos y técnicas de trabajo distintos a los acordados con Suma - Gestión Tributaria
- Modificación, traslado y apertura de nuevas sedes.
- En estos casos o en otros que incidan en la prestación del servicio, elevará un informe-propuesta al responsable del contrato para que éste resuelva en consecuencia.

En los supuestos de suspensión o alteración grave del servicio, salvo en los casos de fuerza mayor, habrá de poner en conocimiento del responsable del contrato, con una antelación mínima de siete días, cualquier situación de conflicto o circunstancia que pudiera afectar al servicio. La empresa adjudicataria estará obligada en estos casos a garantizar los servicios mínimos de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente.

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir las normas en materia de prevención de riesgos laborales, tanto por la legislación aplicable como por las normas internas.

## 9 CALIDAD DEL SERVICIO

---

La calidad del servicio se evaluará por remesas. Se entiende por remesa: "Grupo de notificaciones que se entregan o se recogen por el adjudicatario para la notificación en una unidad de gestión, con su correspondiente albarán, relacionada y ordenada por municipio y código postal".

Por cada remesa se evaluarán por los plazos de entrega y la efectividad en la notificación de acuerdo a los siguientes criterios:

**9.1.** Eficacia en el plazo de entrega de las notificaciones será D+5 en primer intento y D+8 en el segundo intento, con unos porcentajes del 95% para el primer intento y del 95% para las que deban ir a un segundo intento. La remesa tendrá que estar cerrada a los 22 días laborables, (según calendario de días laborables en la ciudad de Alicante).

El incumplimiento de cualquiera de estos plazos en una remesa supondrá una penalización del 2% del importe de la remesa, pudiéndose ofertar el incrementar el porcentaje de penalización hasta el 22%

Si el adjudicatario oferta reducir los días máximos de entrega o incrementar el importe de la penalización, se valorará como se indica en los criterios de valoración.

El adjudicatario se obliga a mantener durante toda la duración del contrato las mejoras que ofrece en el plazo de notificación en cada remesa y en caso de no cumplirlas sufrirá una penalización del tanto por ciento ofertado aplicado al importe de la remesa.

**9.2.** Eficacia de la notificación: se exige un nivel mínimo de notificaciones que supere al cierre de la remesa el 45%, respecto de los resultados distintos de ausentes (sea en el primer intento, segundo intento o en lista), es decir para resultados firmados, rehusados, fallecidos, desconocidos y direcciones inexactas, pudiendo el adjudicatario ofertar una mejora de estos porcentajes hasta un compromiso del 55 %.

En caso de incumplimiento del tanto por ciento comprometido de los resultados distintos de ausentes, por cada remesa se penalizará con el 2% del importe de la misma, pudiéndose ofertar el incrementar el porcentaje de penalización hasta el 22%

El ofertar un tanto por ciento de efectividad superior o incrementar el importe de la penalización, se valorará como se indica en los criterios de valoración de las ofertas.

El adjudicatario se obliga a mantener durante toda la duración del contrato las mejoras que ofrece en cada remesa y en caso de no cumplirlas sufrirá una penalización del tanto por ciento de penalización aplicado al importe de la remesa.

## 10 OTRAS PENALIZACIONES

---

El adjudicatario se comprometerá a indemnizar al organismo contratante por las incidencias y extravío de los objetos que se le entreguen, así como por el incumplimiento de la recogida de correspondencia en los horarios establecidos, que, como mínimo, ascenderá a las siguientes cantidades:

- Por retraso en la recogida de los envíos postales, respecto de los puntos y horarios fijados en este pliego: 30 euros por cada día que no se realice la recogida.
- En el caso de error en el resultado de la notificación se le impondrá una penalización de 30 euros, por cada uno de ellos.
- En caso de pérdida o extravío de notificaciones se impondrá al adjudicatario del contrato una penalidad de 30 euros. Se considera que el envío se ha perdido o extraviado cuando no se facilite información de un envío con el resultado de la entrega, al cierre de la remesa.

El sistema de abono de las indemnizaciones será mediante el descuento del importe de las mismas en las facturas mensuales inmediatamente posteriores a la resolución de la incidencia.

La reiteración en las penalizaciones podrá motivar la resolución del contrato. Se consideraran especialmente graves los errores en los resultados de notificación.

Estas penalizaciones, así como las descritas en el punto anterior, no se aplicarán durante los tres primeros meses de vigencia del contrato.

## 11 FACTURACIÓN

---

En la factura se deberá detallar pormenorizadamente el número de envíos, por tipos y tramos de peso, servicios adicionales realizados; ámbitos de destino, precio, de acuerdo con la lista de precios unitarios adjudicados y la información de los albaranes admitidos.

Asimismo deberá constar el precio unitario de cada envío, el Impuesto sobre el Valor Añadido y el importe total.

Suma - Gestión Tributaria decidirá si la factura es única o varias facturas agrupadas en función del concepto, pero en cualquier caso, se relacionará el total de envíos que se han depositado desde cada una de las oficinas de Suma - Gestión Tributaria.

La facturación será entregada en las Oficinas Centrales de Suma - Gestión Tributaria, en los primeros 10 días del mes siguiente.

Las facturas se entregan en formato físico en papel, en formato PDF, y en fichero informático de texto (.txt), con estructura estable (que se mantenga durante la vigencia del contrato o se comunique las variaciones).

## 12 DOCUMENTACION RELATIVA A LAS OFERTAS

---

Las ofertas deberán aportar toda la documentación necesaria para valorar la oferta de acuerdo con los criterios de adjudicación que se reseñan en el Anexo I.

**Los licitadores deberán presentar su oferta clasificada en los mismos apartados que los criterios de adjudicación, con el fin de facilitar su valoración.**

**Además, se describirá en la Memoria la operativa de trabajo en el mismo orden que consta en los criterios de valoración, para dar cumplimiento del resto de aspectos que contiene este pliego de condiciones.**

### 12.1 MEMORIA.

La memoria a presentar tendrá el siguiente contenido:

- Plan de gestión: Procedimiento de admisión, distribución de las notificaciones y protocolo para el retorno de resultados, de imágenes y entrega avisos. Diagrama de procesos.
- Logística a adscribir al servicio, se detallará el parque móvil, medios materiales que dedicarán al servicio, ubicación y descripción del centro masivo de tratamiento de notificaciones y recursos humanos destinados en la provincia de Alicante.
- Características del servicio y descripción general del funcionamiento del sistema de información, control de envíos efectuados por Suma, identificación del envío registrado. Grabación del resultado de la notificación. Conectividad. Intercambio de información por Editran o similar, estructura de ficheros.
- Aplicación web para la gestión de albaranes y seguimiento de envíos. Sistema de facturación a utilizar, detalle de las facturas.
- Protocolo de resolución de incidencias.
- Descripción de la red de oficinas en municipios de más de 50.000 habitantes y

menores de 2.000 habitantes en la provincia de Alicante (indicando el número de oficinas por municipio y sus direcciones, diferenciando las que se encuentran en funcionamiento de las que se aperturarán en caso de resultar adjudicatario) y descripción de la red de oficinas para destinos de fuera de la provincia, para recoger las notificaciones en lista. Sólo se valorarán las oficinas que tengan como principal actividad servicios postales y en especial los análogos a establecidos en este contrato

- Servicio de atención al cliente, incluyendo teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por Suma Gestión Tributaria.
- Descripción del aviso de recibo electrónico. Alcance del servicio., y en su caso disponibilidad del mismo y coste.
- Se tendrán en cuenta que la empresa tenga implantados procesos de calidad y medio ambiente relacionados con la actividad del contrato, que estén basados en normas ISO o similares debidamente certificadas

Se podrá incluir cualquier información descriptiva que se considere oportuna.

Las empresas licitantes presentarán su propuesta económica detallando el precio unitario, para cada servicio postal, de acuerdo con el modelo de proposición económica que se adjunta en el Anexo III.

Alicante, 15 de octubre de 2014

El Jefe de Organización



Juan Morales Matrán