



Daniel Martínez Viñado
Institut Municipal d'Hisenda
Cap Departament Qualitat Normativa i Notificacions

Av. del Litoral, 30
08005 Barcelona
Tel. : 934023820
dmartinezv@bcn.cat
www.bcn.cat/hisenda

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE LLIURAMENT DE NOTIFICACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA DE BARCELONA (IMHB)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE LLIURAMENT DE NOTIFICACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA DE BARCELONA (IMHB) 4

CLÀUSULA 1- OBJECTE DEL CONTRACTE 4

CLÀUSULA 2- TERRITORI I VOLUMS 4

CLÀUSULA 3- CONDICIONS TÈCNIQUES DEL REPARTIMENT DE DOCUMENTACIÓ 8

3.1. Documents amb avís de recepció: 9

3.1.1. Notificacions amb dues visites. 9

3.1.1.1. Notificacions mitjançant relació (Només afecta als lots 1 i 2) 10

3.1.2. Notificacions especials i urgents. (Només afecta als lots 1 i 2) 11

3.1.3. Notificacions amb dues visites amb confecció de fitxers, digitalització de documents i confecció d'avís de recepció. (Només afecta als lots 1 i 2) 11

3.1.4. Web per la visualització dels documents i justificants de recepció. 11

3.2. Lliuraments sense avís de recepció: 12

3.2.1. Bustiatge sense personalitzar. (Només afecta als lots 1 i 2) 12

3.2.2. Cartes ordinàries. (Només afecta als lots 1 i 2) 12

3.2.3. Cartes ordinàries urgents. (Només afecta als lots 1 i 2) 12

3.3. Comprovacions (Només afecta als lots 1 i 2) 12

3.3.1. Comprovacions al carrer mitjançant llistats: 12

3.3.2. Comprovació d'adreces de notificació. 12

CLÀUSULA 4- CONDICIONS TÈCNIQUES DE LA MANIPULACIÓ I DESTRUCCIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ. 12

4.1. Manipulació (Només afecta als lots 1 i 2) 12

4.2. Destrucció 13



CLÀUSULA 5- NORMES SOBRE EL LLIURAMENT DE NOTIFICACIONS.	13
CLÀUSULA 6- NORMES PER A LA COMPLIMENTACIÓ DELS AVISOS DE RECEPCIÓ.	15
CODI 1 – LLIURAT A DOMICILI (SIGNAT)	15
CODI 2 - ADREÇA INCORRECTA	16
CODI 3 - ABSENT	16
CODI 4 - DESCONEGUT	17
CODI 5 - DIFUNT	17
CODI 6 - REFUSAT	17
CODI 7 - IMPOSSIBLE LLIURAMENT	17
CLÀUSULA 7- CONDICIONS TÈCNiques PER LA GENERACIÓ , CONFECCIÓ I DIGITALITZACIÓ DELS JUSTIFICANTS DE RECEPCIÓ.	18
7.1. Descripció de la documentació:	18
7.2. Criteris d'Indexació:	19
7.3. Característiques tècniques digitalització	19
7.4. Característiques tècniques generació i confecció justificants de recepció (Només afecta als lots 1 i 2)	21
CLÀUSULA 8- CARACTERÍSTIQUES, QUALITAT DEL SERVEI	22
8.1. Terminis de repartiment i descomptes per retard en el lliurament de notificacions.	22
8.2. Terminis i descomptes per retard en el lliurament de respostes de notificacions.	23
8.3. Qualitat en la complementació d'avisos de recepció de les notificacions.	24
8.3.1. Qualitat dels justificants de recepció.	24
8.3.2. Gestió de les notificacions:	26
8.3.3. Controls de qualitat en camp i descomptes per errors:	26
8.3.4. Control de qualitat de rutes de notificació i descomptes.	26
8.3.5. Control de qualitat de gravació, generació de documents ON-LINE i descomptes.	27
8.4. Control de qualitat de digitalització.	27
CLAUSULA 9- APLICACIÓ DELS DESCOMPTEs.	27
9.1. Descompte en la factura de forma directa.	28
9.2. Descompte en la factura una vegada comprovats els errors dels controls de qualitat.	28
CLÀUSULA 10- INSPECCIÓ/RESOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS EFECTUADES PELS CIUTADANS EN REFERÈNCIA A PROBLEMES EN LA DISTRIBUCIÓ DE NOTIFICACIONS.	28
CLÀUSULA 11. MITJANS PERSONALS	29
CLÀUSULA 12- REQUISITS INFORMÀTICS	30



12.1. Enviament i recepció fitxers d'informació.	30
12.2. Lliurament d'informació de l'IMHB a l'empresa adjudicatària.	30
12.3. Lliurament de respostes i notificacions "on-line" de l'empresa adjudicatària a l'IMHB	30
CLÀUSULA 13- NORMES PER AL LLIURAMENT D'INFORMACIÓ A L'IMHB.	31
CLÀUSULA 14- CODIFICACIÓ PER TIPUS DE PAPER LLIURAT.	31
CLÀUSULA 15- FACTURACIÓ I ALBARANS	31
15.1. Les factures han de contenir:	31
15.2. Facturació dels treballs de repartiment de notificacions	31
15.3. Digitalització.	32
CLÀUSULA 16- INSPECCIÓ DEL SERVEI.	33



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGIRÀ LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE LLIURAMENT DE NOTIFICACIONS DE L'INSTITUT MUNICIPAL D'HISENDA DE BARCELONA (IMHB)

CLÀUSULA 1- OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest Plec de prescripcions establir les bases de tipus tècnic que serviran per a la contractació de la prestació dels serveis de recollida, manipulació, lliurament de documents i de notificacions, així com la digitalització de documents i justificants de recepció de l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona.

Al municipi de Barcelona es lliuraran notificacions amb avís i sense avís de recepció. A la resta de municipis que s'assenyalen a la clàusula 2 es lliuraran només notificacions amb avís de recepció.

Els treballs esmentats, s'hauran d'executar des del dia 1 de gener de 2015, sempre i quan s'hagi formalitzat el contracte, o al dia següent a la formalització del contracte fins a 31 de desembre de l'any 2018.

CLÀUSULA 2- TERRITORI I VOLUMS

El territori es divideix en tres lots.

Les empreses podran presentar-se als tres lots, No obstant, una mateixa empresa licitadora podrà ser adjudicatària com a màxim només d'un dels lots de repartiment.

Les empreses licitadores establiran per cada lot un preu unitari per cada tipus de documents i treballs definits a la clàusula 3.

Si una mateixa empresa obté la major puntuació amb la suma dels criteris objectius i subjectius en els dos o tres lots, escollirà només un dels lots. El lot o lots no escollits s'adjudicaran, respectivament, a l'empresa que hagi quedat segona en cadascú dels lots no escollits. Si es repetís la situació que la segona empresa fos la segona en puntuació en els dos lots restants, s'actuarà de la mateixa manera que per l'adjudicació del primer lot adjudicat.

Si alguna d'elles renuncia, el lot renunciat s'adjudicarà a l'empresa següent en l'escala de puntuació obtinguda en el lot de referència.

En cas de quedar un lot desert, l'IMHB podrà optar per lliurar les notificacions i documents del lot desert a l'empresa adjudicatària del repartiment de l'Ajuntament de Barcelona

El territori considerat per efectuar el repartiment de notificacions comprèn tots els districtes postals del municipi de Barcelona i els municipis que s'assenyalen, distribuïts en els lots d'adjudicació següents:



LOT 1:		LOT 2:	
BARCELONA		BARCELONA	
08003	08025	08001	08021
08005	08026	08002	08022
08009	08027	08004	08028
08010	08030	08006	08029
08013	08031	08007	08034
08016	08032	08008	08036
08018	08033	08011	08037
08019	08035	08012	08038
08020	08041	08014	08039
08023	08042	08015	08040
08024		08017	
LOT 1: Municipis		LOT 2: Municipis	
Castelldefels		Alella	
Cornellà Llobregat		Badalona	
El Prat Llobregat		Badia Vallès	
Esplugues Llobregat		Barberà Vallès	
Gavà		Cerdanyola Vallès	
L'Hospitalet Llobregat		El Masnou	
Molins Rei		Granollers	
Rubí		Mataró	
St. Andreu de la Barca		Mollet Vallès	
St. Boi de Llobregat		Montcada i Reixac	
St. Cugat del Vallès		Premià Mar	
St. Feliu Llobregat		Sabadell	
St. Joan Despí		Ripollet	
St. Just Desvern		St. Adrià Besòs	
St. Vicent dels Horts		Sta. Coloma Gramenet	
Terrassa		Sta. Perpètua Mogoda	
Viladecans		Vilassar Mar	



LOT 3: Municipis	
Abrera	Montornès Vallès
Ametlla del Vallès	Olesa de Montserrat
Arenys de Mar	Olot
Arenys de Munt	Palafolls
Argentona	Palafrugell
Banyoles	Palamós
Berga	Palau-Solita Plegamans
Bigues i Riells	Parets del Vallès
Blanes	Piera
Cabrera de Mar	Pineda de Mar
Cabrils	Polinyà
Calafell	Premia de Dalt
Caldes Montbui	Reus
Calella	Roca del Vallès
Cambrils	Salou
Canet de Mar	Salt
Canovelles	Sant Andreu de Llavaneres
Canyelles	Sant Celoni
Cardedeu	Sant Esteve Sesrovires
Castell Platja d'Aro	Sant Feliu Codines
Castellar del Vallès	Sant Feliu Guíxols
Castellbisbal	Sant Fost Campsentelles
Cervelló	Sant Fruitós Bages
Corbera de Llobregat	Sant Pere de Ribes
Cubelles	Sant Pol de Mar
Cunit	Sant Sadurní d'Anoia
El Vendrell	Sant Vicenç Castellet
Esparreguera	Sant Vicenç Montalt
Figueres	Santa Eulàlia Ronçana
Franqueses Vallès	Santa Maria Palautordera
Girona	Sentmenat
Igualada	Seu d'Urgell
La Garriga	Sitges
La Llagosta	Sta. Coloma de Cervelló
La Palma de Cervelló	Tarragona
Lleida	Tàrrrega
Lliçà de Munt	Teià
Lliçà de Vall	Tiana
Llinars Vallès	Tordera
Lloret de Mar	Torelló
Malgrat de Mar	Torrelles Llobregat
Manlleu	Vallirana
Manresa	Vic
Martorell	Viladecavalls
Martorelles	Vilafranca del Penedès
Masquefa	Vilanova Camí
Matadepera	Vilanova i la Geltrú
Montgat	Vilassar de Dalt
Montmeló	

Els volums aproximats de documents anuals en que s'ha basat el pressupost d'aquesta licitació, és el següent:

LOTS 1 i 2

VOLUMS PER LOT	LOT 1	LOT 2
BARCELONA	Volum	Volum
Sense avís de recepció		
Bustiatge sense personalitzar i Cartes ordinàries	100.000	100.000
Cartes ordinàries Urgents	Puntual	Puntual
Padrons	300.000	300.000
Amb avís de recepció (2 visites)		
Notificacions	750.000	750.000
Notificacions urgents o especials	Puntual	Puntual
Operacions especials		
Notificacions especials i comprovació adreces o comprovació mitjançant llistats	Puntual	Puntual
Digitalització (volums per pàgina)		
Justificants de recepció	735.000	735.000
Justificants de recepció notificacions <i>on line</i>	15.000	15.000
Notificacions <i>on line</i> (1 full – 2 pàgines)	15.700	15.700
Notificacions <i>on line</i> (més d'un full - 7 pàgines)	49.400	49.400
Notificació mitjançant relació. Relació i justificants de recepció	Puntual	Puntual
MUNICIPIS PROVINCIA		
Amb avís de recepció (2 visites)		
Notificacions	325.000	325.000
Notificacions urgents o especials	Puntual	Puntual
Operacions especials		
Notificacions especials i comprovació adreces o comprovació mitjançant llistats	Puntual	Puntual
Digitalització (volums per pàgina)		
Justificants de recepció	319.000	319.000
Justificants de recepció notificacions <i>on line</i>	6.000	6.000
Notificacions <i>on line</i> (1 full – 2 pàgines)	6.300	6.300
Notificacions <i>on line</i> (més d'un full - 7 pàgines)	19.800	19.800
Notificació mitjançant relació. Relació i justificants de recepció	Puntual	Puntual

El volum setmanal de notificacions en els lots 1 i 2, respectivament, serà d'entre 17.600 i 26.400 notificacions. En el cas que per circumstàncies imprevistes la quantitat sigui superior a 26.400 notificacions, s'ampliaran els dies de repartiment en funció del volum entregat. En el cas que el volum sigui inferior a 17.600 notificacions el preu unitari de la remesa s'incrementarà en funció de la taula següent:

	% d'increment sobre el preu unitari
Fins a un 20% menys	0%
Entre un 20,01% i un 30% menys	2%
Entre un 30,01% i un 40% menys	4%
Entre un 40,01% i un 50% menys	6%
Més del 50%	8%

Si es produeix un canvi de tendència que comporti un increment o decrement de notificacions durant la vigència del contracte, l'IMHB comunicarà el canvi a les empreses adjudicatàries amb 30 dies d'antelació per facilitar l'adequació de les seves estructures internes i s'ajustaran els volums màxims i mínims del compromís de lliurament. El percentatge d'increment sobre el preu unitari s'ajustarà als nous volums establerts.

A l'estiu podrà haver tres setmanes que no es lliuraran notificacions massives i per tant en aquest període quedarà interromput el compromís establert en el paràgraf anterior.

LOT 3

MUNICIPIS RESTA DE CATALUNYA	Volum
Amb avís de recepció (2 visites)	
Notificacions	270.000
Digitalització (volums per pàgina)	
Justificants de recepció	270.000

En els municipis de fora de Barcelona no s'entregarà correu ordinari.

L'Institut es reserva el dret de notificar algun o part dels esmentats districtes i municipis mitjançant els seus propis recursos, a través de l'empresa adjudicatària de repartiment de l'Ajuntament de Barcelona o per l'operador del Servei Postal Universal.

En cas de fer ús d'aquest dret reservat a l'Institut, es comunicarà a les empreses adjudicatàries amb una antelació de com a mínim de 30 dies.

CLÀUSULA 3- CONDICIONS TÈCNiques DEL REPARTIMENT DE DOCUMENTACIÓ

Les condicions a les quals els adjudicataris hauran necessàriament d'acollir-se per a l'execució del contracte, seran les següents:

3.1. Documents amb avís de recepció:

3.1.1. Notificacions amb dues visites.

a) S'han de practicar personalment al destinatari, d'acord amb allò previst a l'article 111 de la Llei General Tributària i l'article 59 de la Llei 30/1992 de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i Procediment Administratiu Comú, deixant constància de la recepció mitjançant la signatura del mateix en l'avís de recepció, indicant el nom i cognoms, NIF o document que acrediti la seva identitat, data i hora del lliurament, identitat i contingut de l'acte notificat.

La notificació es pot practicar:

- Al destinatari
- Al seu legal representant, (situació que s'haurà d'acreditar mitjançant apoderament en escriptura pública on expressament s'atorgui l'esmentada representació)
- A qualsevol persona major d'edat que es trobi en el domicili (s'entén com domicili: carrer, número, pis i porta)
- Als porters

b) A la notificació a persones jurídiques es farà constar el nom i cognoms, NIF o document que acrediti la identitat de la persona que signa, caràcter de legal representant o relació amb l'entitat i el segell de l'entitat. En el cas de no facilitar segell s'haurà de deixar constància d'aquesta situació en el justificant de recepció, marcant la casella corresponent al camp d'observacions.

c) També, haurà de quedar constància del nom, cognoms, NIF i signatura del notificador i resultat de la gestió, podent-se substituir el nom, cognoms i NIF per un número únic que identifiqui al notificador. Aquest número serà facilitat a l'IMHB, relacionant-lo amb totes les dades esmentades anteriorment i no podrà donar-se a altre notificador.

d) Les empreses adjudicatàries hauran de disposar, obligatòriament, de notificadors que realitzin notificacions en horari de tarda amb l'objectiu d'arribar al major número possible de ciutadans.

e) En el supòsit que en el primer intent de notificació no sigui possible efectuar el lliurament de la notificació per no trobar al destinatari ni a altres persones a qui, vàlidament, pugui practicar-se la mateixa, de conformitat amb el que s'ha exposat anteriorment, haurà d'intentar-se efectuar la notificació, com a mínim una altra vegada en horari (matí/tarda) i dia diferent i dins dels tres dies següents al primer intent. (Entre les hores de les primeres visites i de les segones ha d'haver una diferència de 60 minuts com a mínim)

f) Es considera horari de matí de 9h a 14h i horari de tarda de 14h a 21h.

g) En el cas de no haver pogut practicar la notificació en cap de les dues visites, se separarà l'avís de recepció. L'avís es retornarà, degudament complimentat a l'IMHB i es deixarà el document a la bústia del contribuent. La notificació, en aquest cas, es donarà per efectuada a tots els efectes econòmics previstos en el plec de clàusules administratives particulars.

h) En el cas que en la primera visita l'interessat degudament identificat (nom, cognoms, NIF i signatura) manifesti expressament i per escrit, la seva intenció de no recollir la notificació (Refusat), es farà constar d'aquesta manera a l'avís de recepció i no s'haurà d'efectuar una altra visita, entenent-se igualment la notificació com a realitzada a tots els efectes econòmics previstos en el plec de clàusules administratives particulars.

i) El repartiment de notificacions es realitzarà de dilluns a divendres, considerats com dies laborables. Com a norma general els dissabtes no s'han de realitzar intents de notificació sense autorització expressa de l'Institut Municipal d'Hisenda.

j) No s'acceptaran les notificacions amb resposta "ABSENT" si els intents de notificació estan fora de l'horari establert a continuació:

- Per establiments comercials: Entre les 10h i 13:30 i entre les 17h i les 19h.
- Per Institucions, oficines bancàries i empreses de serveis l'horari de repartiment serà de 9h a 13:30h.
- Per persones físiques, els horaris esmentats en el paràgraf f).

k) L'Institut es reserva la facultat de modificar aquests horaris dins de l'horari general de distribució.

l) En cas que canviïn els requisits legals respecte de les condicions del lliurament de les notificacions, les empreses adjudicatàries hauran de adaptar l'entrega de notificacions als nous requeriments.

3.1.1.1. Notificacions mitjançant relació (Només afecta als lots 1 i 2)

Les notificacions dirigides a un mateix destinatari es podran notificar mitjançant un llistat on apareixerà una relació de tots els documents notificats.

El destinatari i el notificador signen i complimenten les dades descrites en la clàusula 3.1.1 a), b) i c) en una còpia del llistat.

La relació original, juntament amb cadascú dels documents reflectits en ella, s'entregarà al destinatari. La còpia de la relació signada i els justificants individuals dels documents lliurats, hauran de ser digitalitzats.

El treball a desenvolupar són:

- 1.- Comprovar que en el llistat facilitat per l'IMHB estan reflectits tots els documents individuals.
- 2.- Separar l'avís de recepció dels documents a entregar.
- 3.- Referenciar a cada justificant de recepció que la notificació ha estat gestionada mitjançant relació: "Signat per relació"
- 4.- Els justificants individuals no hauran de ser signats ni complimentats pel notificador ni el notificat, ja que la constància queda reflectida a la còpia de la relació que fa de justificant de recepció col·lectiu.
5. S'hauran de digitalitzar la relació i els justificants individuals.

3.1.2. Notificacions especials i urgents. (Només afecta als lots 1 i 2)

Es considera operacions especials de notificació aquelles tasques que les seves característiques són diferents als lliuraments estàndards.

Per les característiques singulars d'aquestes notificacions pot ser que es requereixi unes actuacions extraordinàries en el procediment notificador dins de l'àmbit territorial de l'adjudicació.

L'IMHB indicarà en quines notificacions cal realitzar:

- Més de dues visites, fins a quatre, dies i hores de repartiment.
- El procediment a seguir en casos especials (horaris especials d'entrega, contacte previ per realitzar el lliurament.)

Les notificacions urgents s'han de practicar en un termini màxim de tres dies.

3.1.3. Notificacions amb dues visites amb confecció de fitxers, digitalització de documents i confecció d'avís de recepció. (Només afecta als lots 1 i 2)

Es lliuren per part de l'IMHB notificacions sense el fitxer de gestió de notificacions i respostes. Aquests fitxers hauran de ser confeccionats per les empreses adjudicatàries. Veure annex 7.

Aquestes empreses hauran d'assumir, obligatòriament, la confecció de fitxers, digitalització dels documents entregats per l'IMHB, confecció del justificant de recepció, tant de la seva zona com d'altres que s'assignin.

Comporta les tasques de generació i confecció de:

- Fitxers de gestió de notificacions i respostes
- Justificants de recepció amb un o dos codis de barres. (Els pre-impresos d'aquests justificants seran subministrats per l'IMHB, mostres annex 2)
- Digitalització de les notificacions rebudes
- Llistats corresponents
- Ensobrar el document i posar codi de barres al sobre amb el número de certificat.
- Confecció d'albarans corresponents

3.1.4. Web per la visualització dels documents i justificants de recepció.

Les empreses adjudicatàries, obligatòriament, han de disposar d'un web perquè des de l'Institut Municipal d'Hisenda es pugui accedir a la visualització dels documents i justificants de recepció digitalitzats a través de navegador compatible con Internet Explorer 9 o superior.

Com a mínim serà necessari que els documents i els justificants de recepció de les notificacions es puguin buscar pel codi SICER i per la totalitat o part de la referència.

3.2. Lliuraments sense avís de recepció:

3.2.1. Bustiatge sense personalitzar. (Només afecta als lots 1 i 2)

Són aquells lliuraments que han de practicar-se deixant un document a les bústies individuals de les finques, sense que hi hagi identificació del destinatari al document.

3.2.2. Cartes ordinàries. (Només afecta als lots 1 i 2)

Són aquells lliuraments que han de practicar-se en el domicili de l'interessat mitjançant entrega personal o bé dipositant el document a la bústia corresponent, seguint les especificacions de distribució que en cada cas determini L'IMHB.

3.2.3. Cartes ordinàries urgents. (Només afecta als lots 1 i 2)

Són aquells lliuraments que han de practicar-se en el domicili de l'interessat mitjançant entrega personal o bé dipositant el document a la bústia corresponent, seguint les especificacions de distribució que en cada cas determini l'IMHB en un temps màxim de dos dies.

3.3. Comprovacions (Només afecta als lots 1 i 2)

3.3.1. Comprovacions al carrer mitjançant llistats:

La comprovació s'efectuarà de forma individualitzada contactant amb l'interessat o persona autoritzada, amb lliurament a l'IMHB d'un llistat o de la informació en suport informàtic, segons s'indiqui, reflectint els aspectes que en cada cas es determini. Es podran requerir proves fotogràfiques digitals.

3.3.2. Comprovació d'adreces de notificació.

L'Institut podrà emprendre operacions especials de recerca d'informació per tal de facilitar el lliurament de notificacions a contribuents no localitzats a les adreces de notificació existents a la base de dades municipals, fent servir els recursos necessaris per tal de trobar una altra adreça de notificació alternativa o justificar la impossibilitat de trobar-la. Es podran requerir proves fotogràfiques digitals.

Es podrà requerir que les adreces trobades i les modificacions d'adreça detectades siguin gravades en els nostres programaris que seran facilitats i instal·lats, en aquest cas, per l'IMHB.

CLÀUSULA 4- CONDICIONS TÈCNiques DE LA MANIPULACIÓ I DESTRUCCIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ.

4.1. Manipulació (Només afecta als lots 1 i 2)

En algunes de les notificacions amb o sense avís caldrà realitzar uns manipulats previs. L'Institut indicarà la quantitat i tipus, que poden ser manuals o automàtics.

A l'any 2013, 42.000 documents van requerir realitzar algun tipus de manipulat amb avís de recepció i 22.000 documents sense avís de recepció.

Les empreses adjudicatàries hauran d'assumir obligatòriament les feines descrites en aquesta clàusula.

Documents amb avís de recepció: Els manipulats descrits a l'apartat 3.1.3. de la clàusula anterior es realitzaren en un termini màxim de 4 dies.

Documents sense avís de recepció: A les empreses adjudicatàries se'ls hi donarà documentació per ensobrar, tant del municipi de Barcelona com d'altres municipis. S'haurà d'ensobrar, classificar en grups i quantificar, en funció d'una relació que donarà prèviament l'IMHB.

Quan aquest manipulat correspongui a zones de les que no es té adjudicat el repartiment, s'haurà de retornar la documentació amb tots el treballs descrits, a l'IMHB o dipositar on s'indiqui.

4.2. Destrucció

Les empreses adjudicatàries hauran de destruir la documentació d'aquells documents que no s'hagin de retornar a l'IMHB o arxiu municipal, segons ho indiqui l'IMHB.

La destrucció de la documentació ha d'estar certificada per les empreses que s'encarreguin d'efectuar l'esmentada destrucció de documentació inservible. Tant si es tracta d'altra empresa com si la pròpia empresa de notificació s'encarrega de la destrucció de la documentació, s'haurà d'aportar un certificat fent referència als documents destruïts en cada acció.

El volum aproximat de documents a destruir entre els tres lots és de 650.000 notificacions:

LOT 1: 300.000
LOT 2: 300.000
LOT 3: 50.000

CLÀUSULA 5- NORMES SOBRE EL LLIURAMENT DE NOTIFICACIONS.

Les notificacions s'entregaran a l'empresa de repartiment o es recolliran per part de l'adjudicatari en el lloc que l'Institut Municipal d'Hisenda assenyalarà dins de l'àrea metropolitana de Barcelona.

L'IMHB podrà fer una o més entregues setmanals de la documentació a gestionar, i les empreses adjudicatàries disposaran. per repartir les notificacions. del temps assenyalat en la taula següent:

LOT 1 i 2 BARCELONA

Tipus de paper	Lliurament i respostes
Bustiatge, Cartes ordinàries i padrons	10 dies laborables
Cartes ordinàries urgents	2 dies laborables
Notificacions amb dues visites	12 dies laborables
Notificacions urgents	3 dies laborables
Notificacions especials	A concretar segons el tipus i volum

LOT 1 i 2 PROVINCIA

Tipus de paper	Lliurament i respostes
Notificacions amb dues visites	12 dies laborables
Notificacions urgents	3 dies laborables
Notificacions especials	A concretar segons el tipus i volum

Les notificacions especials, són puntuals, i el volum de l'any 2013 no va passar de 50 casos en els dos lots de repartiment.

LOT 3 RESTA DE CATALUNYA

Tipus de paper	Lliurament i respostes
Notificacions amb dues visites	12 dies laborables

En el cas de que es lliurin més d'una entrega setmanal, l'IMHB indicarà des de quina començaran a comptabilitzar els dies de la remesa setmanal, que aglutinarà totes les entregues de la setmana.

Si es produeix un canvi de tendència que comporti un increment o decrement de notificacions al llarg de l'any, l'IMH comunicarà el canvi a les empreses adjudicatàries amb 30 dies d'antelació per facilitar l'adequació de les seves estructures internes.

El temps transcorregut entre la recollida de les notificacions per part de l'adjudicatari i el seu lliurament al destinatari no haurà de ser superior, sempre que no sigui expressament ampliat per l'IMHB, a l'assenyalat a la taula anterior.

Aquests terminis assenyalats en les taules anteriors, s'ajustaran als dies resultants de la millora que hagin presentat les empreses adjudicatàries, així com els còmputos de la tolerància i dels descomptes per incompliment de terminis.

S'estableix un marge de tolerància en el lliurament de les notificacions per poder cobrir possibles incidències de darrera hora, podent-se retardar fins a 2 dies laborables en un total màxim de 200 notificacions tal com s'assenyala en la taula de descomptes corresponent.

Les empreses adjudicatàries, hauran de posar els mitjans humans suficients per tal de complir amb els terminis assenyalats. No s'ampliaran terminis per acumulació de documents.

Les entregues setmanals de documentació es componen de diferents tipus de paper. Als efectes de comprovació de compliment dels compromisos d'entrega de notificacions i comptabilització de terminis de lliurament es tindrà en compte el volum total de notificacions entregades en una setmana, independentment que s'hagin fet entregues parcials amb antelació o del tipus de paper.

Denominem REMESA, a tots els efectes, a la totalitat de notificacions lliurades en una setmana.

La remissió a l'IMHB de les respostes de notificació es farà diàriament per comunicacions mitjançant EDITRAN o en un altre format si així ho determina l'IMHB. **Als cinc dies de finalitzar el repartiment hauran d'estar lliurades la totalitat de les respostes de notificació.**

Els justificants de recepció, una vegada gestionats i digitalitzats, s'hauran d'arxivar en arxivadors proporcionats per l'IMHB. La freqüència d'entrega d'aquests arxivadors a l'IMHB serà definida posteriorment amb els adjudicataris.

Els documents que no s'hagin pogut lliurar seran retornats a l'IMHB o destruïts per la pròpia empresa adjudicatària segons s'indiqui en cada cas, complint els requisits que ja han estat esmentats en la clàusula 4.

CLÀUSULA 6- NORMES PER A LA COMPLIMENTACIÓ DELS AVISOS DE RECEPCIÓ.

En tots els justificants de recepció ha de constar amb total claredat:

- El nom, cognoms, NIF i signatura del notificador, podent-se substituir el nom, cognoms i NIF per un número únic que identifiqui al notificador. Aquest número serà facilitat a l'IMH, relacionant-lo amb totes les dades esmentades anteriorment i no podrà donar-se a altre notificador
- El resultat de la gestió
- El nom i NIF de l'empresa de distribució
- Dates i hores de repartiment

Els codis de resposta de les notificacions són :

CODI 1 – LLIURAT A DOMICILI (SIGNAT)

Es considera SIGNAT quan la notificació ha estat entregada correctament al destinatari, ja sigui en primer o segon intent de lliurament:

- S'han de practicar personalment al destinatari, deixant constància de la recepció mitjançant la signatura del mateix a l'avis de recepció, indicant el nom i cognoms, NIF o document que acrediti la seva identitat i data.



- A més del destinatari i el seu legal representant, podrà practicar-se, vàlidament, la notificació a qualsevol persona major d'edat que es trobi en el domicili (carrer, número, pis i porta) i faci constar la seva identitat en l'avis de recepció, el NIF i la raó de la permanència en el domicili de l'interessat. Es podrà lliurar la notificació als porters.
- A la notificació a persones jurídiques es farà constar el nom i cognoms, NIF o document que acrediti la identitat de la persona que signa, caràcter de legal representant o relació amb l'entitat i el segell de l'entitat. En el cas de no facilitar segell s'haurà de deixar constància d'aquesta situació en el justificant de recepció, marcant la casella corresponent al camp d'observacions del justificant de recepció.

CODI 2 - ADREÇA INCORRECTA

Es considerarà adreça incorrecta:

- Quan el carrer assignat a la notificació no existeix realment, . A l'apartat d'observacions **es marcarà la casella “No existeix carrer”**
- Quan la finca sigui solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocat o en construcció o rehabilitació integral, **fent-ho constar a l'apartat Altres observacions.**
- Quan al carrer no existeixi el número de la finca que consta a la notificació. A l'apartat d'observacions **es marcarà la casella “No existeix número”**.

En aquest cas es realitzarà una sola visita i a efectes econòmics es considerarà com una notificació d'una visita.

CODI 3 - ABSENT

Es considerarà absent quan no hi hagi ningú al domicili del destinatari (carrer, numero, pis, porta). Es repetirà un segon intent en hora diferent dins dels tres dies següents.

Exhaurits els dos intents la notificació serà deixada a la bústia.

Es imprescindible que a l'avis de recepció consti, a la casella assignada a tal efecte, la creu que indica que el document s'ha dipositat a la bústia. **En cas de que això no sigui possible s'ha de marcar la casella “No hi ha bústia” del camp observacions.**

Si a la notificació figura pis-porta i a la bústia no consta cap nom, es codificarà com absent havent-se de realitzar un segon intent i finalment es dipositarà a la bústia **si persisteix la mateixa situació, assenyalant a l'avis de recepció amb una creu la casella “Dipositat a bústia” i marcant al camp observacions la casella “Bústia sense nom”**.

Si a la notificació figura pis-porta i a la bústia consten nom diferents, es codificarà com absent havent-se de realitzar un segon intent i finalment es dipositarà a la bústia **si persisteix la mateixa situació, assenyalant a l'avis de recepció amb una creu la casella “Dipositat a bústia” i marcant al camp observacions la casella “Bústia nom diferent”**.



En el cas que en la notificació figuri pis-porta i que en la finca no hi hagi bústia, però que per les característiques de la finca sigui possible deixar la notificació, es marcarà el codi absent, i la casella “Dipositat a Bústia” quedarà sense marcar. En el camp Altres observacions s’assenyalarà el lloc on s’ha deixat la notificació.

En el cas de que en la notificació no figuri pis-porta, si s’aconsegueix identificar el pis-porta del destinatari, es reflectirà a l’avis al costat de l’adreça i es marcarà la casella “dipositat a bústia”.

CODI 4 - DESCONEGUT

S’assignarà aquest codi quan ens informin en el mateix domicili de la notificació (carrer, numero, pis-porta) o el porter que l’interessat no viu al domicili o que va marxar.

Es codificarà amb el codi 4: “ Desconegut” i en observacions **es marcarà la casella corresponent, o “informa porter” o “ Informen al domicili”**

Si en primera visita ens informen en el domicili o el porter que el destinatari es troba en alguna de les circumstàncies assenyalades no caldrà realitzar la segona visita.

CODI 5 - DIFUNT

Quan ens informin en el domicili o porter que l’interessat de la notificació ha mort.

Es codificarà amb el codi 5 i en observacions **es marcarà la casella corresponent, o “informa porter” o “ Informen al domicili”**

Si en primera visita ens informen en el domicili o el porter que el destinatari es troba en aquesta circumstància assenyalada no caldrà realitzar la segona visita.

CODI 6 - REFUSAT

Només pot refusar l’interessat o el seu representant legal, fent-ho constar per escrit amb la seva signatura, identificació i data a l’avis de recepció.

Si en el primer intent, l’interessat o legal representant refusa la notificació, no caldrà efectuar una segona visita. En cas contrari caldrà realitzar la segona visita.

Si no refusa però no la vol, caldrà codificar la notificació com “IMPOSSIBLE LLIURAMENT” (codi 7) i en aquest cas es deixarà a la bústia, marcant una creu a la casella “Dipositat a bústia” i marcant en observacions la casella “ No se’n fan càrrec al domicili”.

CODI 7 - IMPOSSIBLE LLIURAMENT

En tots els casos cal realitzar dos intents de notificació.

- Quan a l’adreça de la notificació no consti el pis i/o porta i sigui impossible la localització del destinatari. En el camp “Altres Observacions” es posarà “MANCA PIS/PORTA”

- Si ningú ens facilita l'accés a la finca es farà constar aquesta circumstància a l'avis de recepció **marcant al camp observacions la casella "Accés vedat"**.
- Si ningú se'n fa càrrec al domicili, es codificarà com IMPOSSIBLE LLIURAMENT **marcant en observacions la casella " No se'n fan càrrec al domicili"**. Si hi ha **bústia**, cal **dipositar la notificació i marcar una creu a la casella "Dipositat a bústia"**. Si no n'hi ha s'ha de marcar la casella "No hi ha bústia".
- Si fos vedat l'accés per porters es codificarà com IMPOSSIBLE LLIURAMENT i al camp observacions **es marcarà la casella "Accés vedat"**.

Totes les anotacions del camp observacions s'hauran de referir a la darrera visita.

Totes les dades que figurin a l'avis de recepció han de ser correctament llegibles.

No es permet dipositar les notificacions ni els documents sense avis de recepció a les bústies comunitàries.

L'IMHB es reserva el dret a modificar els codis de resposta i el contingut de cadascú d'ells, així mateix decidirà en cada moment quin tipus de documents, en funció de la resposta, s'han de deixar a la bústia una vegada intentada correctament la notificació.

Les prescripcions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin, havent d'actualitzar els procediments per tal d'acomplir amb els preceptes de la llei.

CLÀUSULA 7- CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA GENERACIÓ , CONFECCIÓ I DIGITALITZACIÓ DELS JUSTIFICANTS DE RECEPCIÓ.

7.1. Descripció de la documentació:

7.1.1. Justificants de recepció de denúncia, sanció, resolució de multes i foto-radar. Digitalització de l'anvers del justificant de recepció amb impressió del número d'endós al dors. Indexació pel número d'acusament de rebut del justificant de recepció i del número d'expedient.

7.1.2.- Justificants de recepció (EB, EX, EH, EG, MX, EI, ET, EK, MK, liquidacions,...). Digitalització de l'anvers del justificant de recepció amb impressió del número d'endós al dors. Indexació pel número de rebut del justificant de recepció.

7.1.3. (Només afecta als lots 1 i 2) Notificacions "on line" (MU-MV-MW-ET-EX-EI-MX-EB-EK-MK-S2 ,liquidacions...). Digitalització de l'anvers i revers de tots els documents de la notificació, **sense impressió del número d'endós** al dors. Indexació pel número (o números) dels rebuts que incorporin el justificant de recepció.

7.1.4. (Només afecta als lots 1 i 2) Justificants de recepció notificacions "on line" (S1-S2) generats per l'empresa notificadora. Digitalització de l'anvers del justificant amb impressió del número d'endós al dors. Indexació pel número (o números) dels rebuts que incorpori el justificant de recepció.

7.1.5. (Només afecta als lots 1 i 2) Notificació mitjançant relació i els seus justificants de recepció. Digitalització de l'anvers i revers de la relació amb impressió del número d'endós al dors d'aquesta i digitalització de l'anvers dels justificants de recepció que acompanyen la relació amb impressió del número d'endós al dors de cadascun d'ells.

S'ha de preveure la possibilitat de que en un futur, tots aquells documents que disposin de codi de barres SICER, la indexació de la seva digitalització es realitzi amb aquest codi.

Es poden incorporar nous documents que seran inclosos en un dels formats anteriors.

S'adjunten mostres d'aquests tipus de documentació a l'annex 1.

7.2. Criteris d'Indexació:

DOCUMENT	GRAVACIÓ LLETRA	GRAVACIÓ NÚMERO	DÍGIT DE CONTROL	IDENTIFICADOR DEL PAPER
7.1.1	0	23	SI	AA NN N N NNNNN N AAAA NNNNNNN
7.1.2	0	19	SI	NNN AAAA N NN NNNNNNNN N (1)
7.1.3	2	15	NO	CC AAAA N NN NNNNNNNN
7.1.4	0 o 2	16	SI	NNN AAAA N NN NNNNNNNN N (1) o CC AAAA N NN NNNNNNNN N
7.1.5 (denúncies i/o sancions)	2	16	SI	AA NN N N NNNNN N AAAA NNNNNNN
7.1.5 (resta de notificacions)	2	16	SI	NNN AAAA N NN NNNNNNNN N (1)

A = Any C = Lletra N = Número

(1) – Les tres primeres posicions numèriques, que indiquen l'arbitri, s'han de convertir a dos posicions alfanumèriques. Segons relació que serà proporcionada per l'IMHB.

7.3. Característiques tècniques digitalització

La digitalització de la documentació es realitzarà segons les següents especificacions:

- Resolució de la imatge **300 p.p.p. tonalitat de grisos o color** si cal (a definir amb l'IMHB).
- Format dels fitxers: **PDF**.

- Còpia de les imatges en **CD-ROM format ISO 9660 o DVD-R**.
- Es lliurarà original i còpia de cadascun dels CD-ROM o DVD-R.
- L'índex anirà inclòs en el CD o DVD de les seves imatges.
- Es rebrà la informació digitalitzada i el seu índex, un cop per setmana, en un suport a determinar per l'MHB (CD o DVD).
- Els CD's/DVD's estaran numerats per l'any, número d'empresa i un número seqüencial. Aquesta numeració apareixerà com a nom del volum d'aquest CD/DVD. La numeració serà consecutiva per a tots els CD's/DVD's, independentment del tipus de documents que continguin.
- Els CD's o DVD's estaran serigrafiats segons la mostra. No podran portar cap etiqueta adhesiva. (Veure annex 3).
- L'estoig dels CD's o DVD's ha d'estar retolat amb el número de CD/DVD segons la mostra. (Veure annex 3).
- Format dels CD's o DVD's: Estructura veure annex 4.
- L'IMHB es reserva la possibilitat en un futur de substituir la generació dels CD's/DVD's amb els índexs i les imatges, per l'enviament de la informació per una línia comunicacions d'alta velocitat. L'alta i manteniment de la línia de comunicacions serà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- L'adjudicatari ha de guardar la informació dels CD's/DVD's (Índexs i imatges) durant el període d'un any, per la possibilitat de poder demanar duplicats de la informació de qualsevol CD/DVD durant aquest període.
- La digitalització dels justificants de recepció haurà de ser immediata una vegada lliurada al destinatari la notificació, els justificants de recepció passaran a ser arxivats en arxivadors proporcionats per l'IMHB (arxiu físic).
- S'hauran d'entregar els CD's i/o DVD's de les imatges corresponents un cop per setmana (dia i hora a determinar per l'IMHB) sense esperar al tancament de la remesa. El lliurament es farà al local de l'IMHB, c/ Almogàvers, 83, baixos. Si al llarg de la duració del contracte canvia l'adreça de lliurament, aquesta serà facilitada amb antelació per l'IMHB a l'empresa adjudicatària.
- Les notificacions mitjançant relació i els seus justificants de recepció es digitalitzaran, per un banda, la relació, l'anvers i revers amb impressió del número d'endós al dors de tots els fulls d'aquesta, els justificants de recepció que acompanyen la relació, l'anvers dels justificants de recepció la relació amb impressió del número d'endós al dors de cadascun d'ells.
- El número d'endós de la relació, s'imprimirà a tots els fulls d'aquesta relació (serà un únic número d'endós per tots els fulls de la relació). Cada justificant de recepció tindrà el seu número d'endós.
- La indexació d'aquestes notificacions es farà pel número d'acusament de rebut del justificant de recepció i del número d'expedient, en el cas de denúncies i/o sancions i pel número de rebut del justificant de recepció la resta de notificacions. Es crearan dos registres d'índex per cada justificant de recepció, un farà referència a la imatge de la relació i l'altre a la imatge del justificant. Veure annex 8.



- **(Només afecta als lots 1 i 2)** De les notificacions "on line" es digitalitzarà l'anvers i revers de tots els documents que la composin, sense impressió del número d'endós al dors. La indexació es farà pel número (o números) dels rebuts que incorpori el seu justificant de recepció.
- **(Només afecta als lots 1 i 2)** Dels justificants de recepció de les notificacions "on-line" generats per l'empresa adjudicatària, es digitalitzarà l'anvers, amb impressió del número d'endós al dors. La indexació es farà pel número o números dels rebuts que incorpori aquest justificant de recepció. Aquests números de rebut, seran identificats amb un asterisc al seu davant, que haurà estat imprès a l'hora de fer la impressió dels justificants de recepció per l'empresa adjudicatària.
- La impressió del número d'endós ha de ser realitzada pel mateix escàner, una impressió mecànica, en cap cas ha de ser una impressió manual (per exemple un tampó).
- **(Només afecta als lots 1 i 2)** Els documents de les notificacions "on-line" poden anar grapats, s'han de desgrapar per a la seva digitalització i es tornaran a grapar finalitzada aquesta.
- **(Només afecta als lots 1 i 2)** L'arbitri S2 (SERADE) de les notificacions "on-line" i els seus justificants de recepció, s'entregaran en CD's/DVD's a part de la resta de documents digitalitzats.

7.4. Característiques tècniques generació i confecció justificants de recepció (Només afecta als lots 1 i 2)

Les empreses adjudicatàries hauran de gravar la informació necessària per a la generació i confecció dels justificants de recepció de les notificacions lliurades per l'IMHB en paper i sense el fitxer de gestió de notificacions.

Informació a gravar:

- Referències i/o rebuts (fins a un màxim de 8)
- Nom contribuent
- Adreça (carrer, núm, pis i porta)
- Codi Postal
- Població
- Província
- Dep. Origen (màxim 6 dígit)

Aquesta informació a gravar, s'extraurà de la documentació en paper entregada per l'IMHB. L'extracció de la informació de les referències i/o rebuts (fins un màxim de 8) i la seva impressió, serà explicada posteriorment en detall a les empreses adjudicatàries per l'IMHB. S'adjunten mostres d'alguns dels possibles casos, annex 7.

S'han d'imprimir els justificants de recepció (pre-imprès proporcionat per l'IMHB, annex 2) amb les següents dades:

- Referències i/o rebuts (fins a un màxim de 8)
- Nom contribuent
- Adreça (carrer, núm, pis i porta)
- Codi Postal
- Població
- Província



- Dep. Origen
- Generació i impressió de l'identificador del rebut S1 o S2 (a definir amb l'IMHB).
- Generació i impressió de l'identificador SICER del document.
- Codi de barres del rebut (amb el literal del codi sota el codi de barres)
- Codi de barres del codi SICER (amb el literal del codi sota el codi de barres)
- Si el repartiment d'aquests documents l'ha de realitzar unes de les empreses adjudicatàries, s'ha d'incorporar al justificat la següent informació:
 - Nom de l'empresa de repartiment
 - NIF de l'empresa de repartiment

Si el repartiment d'aquests documents l'ha de realitzar Correus, s'ha d'incorporar al justificants de recepció els següents literals:

- NOTIFICACIÓ/N INFORMATITZADA
- Retornar al Centre de Control de Certificats
- Devolver al Centro de Control de Certificados

Les empreses adjudicatàries, amb la informació gravada i generada, hauran de crear per remesa els fitxers format SICER i fitxer d'agrupacions, per enviar a l'IMHB.

Les respostes gravades d'aquests justificants de recepció, seguiran el mateix circuit que la resta de respostes dels altres documents notificats.

Informació del fitxers a generar:

- Annex 5 – Re-definició dels camps SICER
- Annex 6 – Estructura del fitxer d'agrupacions

7.5. Arxiu físic.

Un cop digitalitzats els justificants de recepció, es procedirà a la creació de l'arxiu físic. L'ordre de la documentació serà en funció del número d'endós. Els justificants seran introduïts en arxivadors proporcionats per l'IMHB. Aquests arxivadors seran retolats, etiqueta amb codi de barres, segons mostra annex 9 i es retornaran un cop plens.

La mida aproximada de l'etiqueta serà de 46mm x 78mm, el codi de barres tipus CODE 128 amb una alçada de 44 punts. Annex 9

La freqüència d'entrega d'aquests arxivadors a l'IMHB serà definida posteriorment amb els adjudicatàries.

CLÀUSULA 8- CARACTERÍSTIQUES, QUALITAT DEL SERVEI

8.1. Terminis de repartiment i descomptes per retard en el lliurament de notificacions.

Es realitzaran controls per comprovar que hi ha compliment en els terminis de lliurament de notificacions i respostes de notificacions.

S'estableixen els terminis següents:

El repartiment d'una remesa de notificacions de dues visites, es farà en 12 dies laborables. **Aquests terminis es veuran modificats en el cas que les empreses adjudicatàries del concurs hagin ofertat una reducció de dies.**

Els descomptes per incompliment de terminis es reflecteixen en funció de la taula següent i s'apliquen a les notificacions que han produït l'incompliment :

Número de notificacions	Retard del repartiment de notificacions entre:		
	Entre 1 o 2 dies	Entre 3 o 4 dies	Més de 4 dies
Entre 1-100 notificacions		-40%	-100%
Entre 101-200 notificacions		-50%	-100%
Entre 201-300 notificacions	-20%	-60%	-100%
Entre 301-400 notificacions	-30%	-70%	-100%
Entre 401-500 notificacions	-40%	-80%	-100%
>500 notificacions	-50%	-90%	-100%

El preu unitari considerat per aplicar els descomptes serà el preu aplicat a les notificacions classificades en el grup c) "Notificacions amb la resta de codis" de la taula de preus resultant de l'adjudicació (preu sense iva), assenyalats a la clàusula 2 apartat 1.2 del plec de prescripcions econòmiques, independentment de quin sigui el codi de resposta obtingut.

8.2. Terminis i descomptes per retard en el lliurament de respostes de notificacions.

Les respostes han d'estar carregades a l'IMH com a molt tard, als cinc dies posteriors a la data de repartiment.

En cas d'incompliment es descomptarà seguint el mètode descrit de la forma següent:

Si manquen entre 1-25 respostes	50€
Si manquen entre 26 i 50 respostes	100€
Si manquen entre 51 i 100 respostes	200€
Si manquen entre 101 i 200 respostes	300€
Si manquen més de 200 respostes	500€

No es pagaran les notificacions extraviades i/o sense resposta.

A més, es descomptarà de la factura l'import resultant d'aplicar els criteris següents en la remesa objecte de descompte:

Fins a 0,10% de notificacions extraviades i/o sense resposta , únicament no es pagaran les notificacions en aquesta situació.

A partir del 0,10% de notificacions extraviades i/o sense resposta, a més de no pagar les notificacions, s'aplicarà un descompte a tota la remesa seguint la proporció que es detalla a continuació:

Si les notificacions extraviades i/o sense resposta suposen un 0,11%, el descompte a aplicar a la facturà serà del 1,1% de l'import de la remesa i així successivament.

Exemple:

Valors	Descompte de l'import de la remesa
0,11% de notificacions extraviades i/o sense resposta de la remesa	1,1%
0,12% de notificacions extraviades i/o sense resposta de la remesa	1,2%
0,13% de notificacions extraviades i/o sense resposta de la remesa	1,3%
0,14% de notificacions extraviades i/o sense resposta de la remesa	1,4%
3% de notificacions extraviades i/o sense resposta de la remesa	30%

8.3. Qualitat en la complementació d'avisos de recepció de les notificacions.

8.3.1. Qualitat dels justificants de recepció.

Els avisos de recepció han de portar clarament especificades les dades esmentades en la clàusula núm. 6 del Plec de Prescripcions Tècniques, sent imprescindibles:

- Resposta de notificació en cada visita.
- NIF, nom, cognom o número d'identificació i signatura del notificador.
- Data i hora 1^a visita.
- Data i hora 2^a visita.
- Si el codi de resposta és Signat o Refusat, signatura de la persona que signa o refusa i dades necessàries per la correcta identificació (nom, cognoms, NIF).
- Nom de l'empresa de distribució.
- Indicacions de les caselles del camp observacions segons s'indica en la clàusula 6.
- Segell d'empresa o indicació en la casella corresponent de "no facilita segell" al camp d'observacions


A més a més es comprovarà:

- Concordança entre el codi de resposta gravat i el que posa a l'avis de recepció.
- Si hi ha incompliment d'horari. (Lliuraments matins i tardes)
- Que les persones que signen i refusen siguin les establertes per la Llei.
- Horari empreses de serveis, establiments comercials, Institucions i oficines bancàries dins de l'horari establert.
- Codi de resposta correcta.
- Que totes les dades siguin perfectament llegibles

En el cas que el ciutadà no doni algunes de les dades sol·licitades per a la correcta notificació, el notificador deixarà constància d'això per escrit en l'avis de recepció i marcarà la casella



corresponent seguint les indicacions assenyalades en la clàusula 6 i avalant-ho amb la seva signatura o indicarà per escrit la circumstància concreta.

 Ajuntament de Barcelona <small>Entitat Municipal d'Interès Av. del Llobregat, 50 08002 Barcelona</small>		JUSTIFICANT DE RECEPCIÓ NOTIFICACIÓ		Empresa repartiment
Observacions <input type="checkbox"/> Bústia nom diferent <input type="checkbox"/> Bústia sense nom <input type="checkbox"/> No hi ha bústia <input type="checkbox"/> No existeix carrer <input type="checkbox"/> No existeix núm		<input type="checkbox"/> Accés vedat <input type="checkbox"/> No facilita NIF <input type="checkbox"/> No facilita segell <input type="checkbox"/> Informa portier <input type="checkbox"/> Informen al domicili <input type="checkbox"/> No s'hi fan càrrec al domicili		Altres observacions
Identificador		<input type="checkbox"/> Lliurat/Entregado <input type="checkbox"/> Refusat/Rehusado		
Qui subscriu declara que aquest enviament ha estat Quien suscribe declara que este envío ha sido		1r. Intent Notificador		Dipsositat a la bústia
Data/Fecha _____		<input type="checkbox"/> 1. Lliurat <input type="checkbox"/> 2. Adreça Incorrecta <input type="checkbox"/> 3. Absent <input type="checkbox"/> 4. Desconegut <input type="checkbox"/> 5. Difunt <input type="checkbox"/> 6. Refusat <input type="checkbox"/> 7. Impossible lliurament		2n. Intent Notificador
Nom i Cognoms Nombre y Apellidos		Data _____ Hora _____		Data _____ Hora _____
DNI		Destinatari		
Relació amb el destinatari Relación con el destinatario				
Signatura/Firma del Receptor				
Nº Certificat/do				

L'IMHB podrà modificar els aspectes que ha de contenir l'avís de recepció (per complir amb els requisits legals o per aconseguir una millor qualitat) prèvia comunicació escrita a l'empresa de distribució.

L'empresa adjudicatària haurà d'efectuar els controls de qualitat adients per tal d'assegurar el nivell de qualitat demanat en aquest plec de condicions.

Independentment dels controls de qualitat que realitzi l'empresa, l'IMHB realitzarà controls per comprovar la qualitat de la informació continguda en els avisos de recepció. Per portar a terme aquests controls de qualitat, es seguirà la Norma Espanyola de Qualitat UNE-66-020-73 en un mostreig simple d'una inspecció normal (Taula general II A), adaptada a les nostres necessitats.

Es considerarà incorrecta una notificació en la que manqui un o més dels conceptes assenyalats en aquesta clàusula.

La tolerància per la inspecció normal que s'assenyala suposa acceptar un número d'errors màxims en funció de la mida del lliurament a controlar:

NIVELL D'INSPECCIÓ: II- A (normal)

TAMANY REPARTIMENT	TAMANY MOSTRA	LOT ACCEPTAT NÚM. ERRORS
281 a 500	50	5
501 a 1.200	80	6
1.201 a 3.200	125	7
3.201 a 10.000	200	9
10.001 a 35.000	315	13
35.001 a 150.000	500	19



En els controls de qualitat que faci l'Institut, o persona o entitats autoritzades, s'aplicarà en cadascuna de les remeses (entregues d'un mateixa setmana) la taula següent:

TAMANY REPARTIMENT	TAMANY MOSTRA Notificacions	NÚM. ERRORS ACCEPTATS Notificacions	DESCOMPTE		
			1%	2%	3%
			NÚM. ERRORS		
281 a 500	50	5	6 a 9	10 a 13	Més de 13
501 a 1.200	80	6	7 a 10	11 a 14	Més de 14
1.201 a 3.200	125	7	8 a 11	12 a 15	Més de 15
3.201 a 10.000	200	9	10 a 13	14 a 16	Més de 16
10.001 a 35.000	315	13	14 a 17	18 a 21	Més de 21
35.001 a 150.000	500	19	20 a 23	24 a 27	Més de 27

8.3.2. Gestió de les notificacions:

Amb totes les notificacions mal gestionades al carrer en el transcurs del repartiment d'una remesa es procedirà de la forma següent:

- Si existeix temps suficient de reparar l'errada, es tornarà a gestionar per l'empresa de distribució sense cost addicional per l'Institut.
- Si no existeix temps de reparar l'errada i cal fer una nova notificació degut a la necessitat de notificar correctament, aquesta es gestionarà per l'empresa de distribució sense cost addicional per l'Institut.
- Si no existeix temps per reparar l'error, la notificació errònia no es pagarà.

L'empresa adjudicatària està obligada a fer els controls de qualitat de gabinet i de camp suficients per tal d'assegurar que el repartiment s'efectua de la forma establerta per l'Institut.

8.3.3. Controls de qualitat en camp i descomptes per errors:

L'IMHB podrà efectuar els controls de qualitat en camp que consideri oportú, amb els seus propis recursos o mitjançant delegació en persones o entitats que consideri més adients.

El procediment metodològic de fer-ho que es seguirà és el de la Norma Espanyola de Qualitat UNE-66-020-73, en les condicions esmentades en aquesta clàusula.

Una vegada contrastat i demostrat que han hagut errades en el procediment notificador, els descomptes a aplicar seran els mateixos que els anomenats en la taula esmentada en la clàusula 8.3.1.

8.3.4. Control de qualitat de rutes de notificació i descomptes.

A més, l'IMHB efectuarà controls de qualitat en quan a les rutes de distribució.

L'empresa adjudicatària està obligada a realitzar els controls de qualitat de camp suficients per assegurar que el mètode i els requeriments de notificació es segueixen correctament pel seu personal.

L'IMHB controlarà la coherència entre els dies i horaris de notificació.

En el cas de trobar incoherències en més del 5% de les notificacions es descomptarà la ruta amb el 50% de l'import de la ruta analitzada.

El preu unitari considerat per aplicar els descomptes serà el preu aplicat a les notificacions classificades en el grup c) "Notificacions amb la resta de codis" de la taula de preus resultant de l'adjudicació (preu sense iva), independentment de quin sigui el codi de resposta.

8.3.5. Control de qualitat de gravació, generació de documents ON-LINE i descomptes.

Així mateix, es realitzarà controls de qualitat sobre els treballs descrits a la clàusula 3.1.3, seguint els criteris de la Norma Espanyola de Qualitat UNE-66-020-73 en un mostreig simple d'una inspecció normal (Taula general II A) per la selecció de la mostra i aplicació dels descomptes descrits a la clàusula 8.3.1.

8.4. Control de qualitat de digitalització.

L'empresa adjudicatària proporcionarà a petició de l'IMHB informes sobre els controls de qualitat realitzats.

- CD-ROM gravats i verificats en format ISO 9660 o DVD-R.
- Comprovació de que totes les imatges s'obrin correctament.
- Control de qualitat de les imatges.

L'IMHB es reserva el dret de realitzar controls de qualitat sobre la informació rebuda (índexs, imatges...).

En cas de qualsevol error s'haurà de repetir la digitalització de la documentació a la que fa referència el CD o DVD, sense cap cost addicional.

L'IMHB es reserva el dret de verificar "in situ" els controls de qualitat efectuats per l'empresa adjudicatària, així com dels resultats obtinguts, a l'objecte de corregir o modificar els criteris empleats.

CLAUSULA 9- APLICACIÓ DELS DESCOMPTEs.

Els descomptes descrits en la clàusula anterior, en cas de produir-se, s'aplicaran en la propra factura pendent d'emissió seguint els dos mètodes assenyalats en aquesta clàusula.

9.1. Descompte en la factura de forma directa.

L'empresa adjudicatària obtindrà directament els descomptes fent explotacions de les dades en el seu poder i aplicarà directament a la factura els descomptes corresponents a:

- Retards en el lliurament de notificacions seguint les especificacions assenyalades a l'apartat 8.1
- Retards en el lliurament de respostes de notificacions seguint les especificacions assenyalades a l'apartat 8.2
- Notificacions extraviades i sense resposta seguint les especificacions assenyalades a l'apartat 8.2

Per la seva part, l'IMHB comprovarà els descomptes que cal que siguin aplicats. En cas de discrepància, s'hauran de contrastar les dades abans de fer efectiu l'abonament de la factura pendent en la que s'han d'aplicar els descomptes.

Els controls sobre retards de repartiment i lliurament de respostes, així com el control sobre les notificacions sense resposta o extraviades es realitzarà als 10 dies de la data de tancament de la remesa (12 dies laborables (es modificarà segons l'oferta valorada) + 10 dies laborables)

9.2. Descompte en la factura una vegada comprovats els errors dels controls de qualitat.

L'empresa adjudicatària aplicarà a la factura, una vegada comprovats els errors trobats en els controls de qualitat efectuats per l'IMHB, els descomptes corresponents a:

- Qualitat dels justificants de recepció, segons el que s'assenyala a l'apartat 8.3.1
- Gestió de les notificacions, segons el que s'assenyala a l'apartat 8.3.2
- Controls de qualitat en camp, segons el que s'assenyala a l'apartat 8.3.3
- Control de Qualitat de rutes de notificació, segons el que s'assenyala a l'apartat 8.3.4
- Control de qualitat de gravació, generació de documents ON-LINE, segons el que s'assenyala a l'apartat 8.3.5. **(Només afecta als lots 1 i 2)**

El mètode de comunicació serà el següent:

- L'IMHB lliurarà un correu electrònic amb els resultats dels controls efectuats
- L'empresa adjudicatària contestarà per correu electrònic les al·legacions que consideri oportunes.
- Una vegada analitzades les al·legacions, l'empresa descomptarà l'import corresponent a la factura següent.

CLÀUSULA 10- INSPECCIÓ/RESOLUCIÓ DE LES RECLAMACIONS EFECTUADES PELS CIUTADANS EN REFERÈNCIA A PROBLEMES EN LA DISTRIBUCIÓ DE NOTIFICACIONS.

L'empresa adjudicatària està obligada sense afegir cap cost a l'Institut a investigar els fets manifestats en les reclamacions efectuades pels ciutadans, directament relacionades amb la gestió del notificador o de l'empresa adjudicatària, posant tots els recursos al seu abast per aclarir-

los, realitzant tots els informes que siguin necessaris en un termini inferior a 3 dies laborables des de la comunicació de la incidència per part de l'IMHB.

L'IMHB té la facultat de determinar quines incidències serà convenient l'actuació directa de l'empresa adjudicatària i en quins casos serà millor l'actuació dels serveis municipals.

Per agilitzar la resposta l'empresa traslladarà informe per correu electrònic a l'Institut de la investigació realitzada, la comunicació al ciutadà i els requeriments d'aquests, sense perjudici de que hagi d'aportar informes signats.

CLÀUSULA 11. MITJANS PERSONALS

Els notificadors han d'anar identificats, fent constar, de forma permanent i visible, el nom de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal necessari per cobrir les tasques objecte d'aquest contracte durant tot el temps que duri la contractació. A tal efecte, el contractista destinarà el personal necessari i suficient, amb plena responsabilitat per oferir un servei a plena satisfacció de l'Institut.

Previ a l'inici de la vigència del contracte, l'empresa adjudicatària vindrà obligada a especificar les persones concretes que executaran el servei, acreditant la seva afiliació i situació d'alta en el Règim General de la Seguretat social.

També vindrà obligada a aportar, mensualment durant la vigència del contracte, una còpia dels TC1 i TC2 amb identificació del personal que presta el servei. A efectes del control per part del responsable de l'Institut Municipal d'Hisenda competent, la informació s'entregarà a més en un model que permeti la seva explotació servei per servei.

Tot el personal que presti els serveis objecte d'aquest contracte dependrà, única i exclusivament, del contractista a tots els efectes sense que entre ells i l'Institut Municipal d'Hisenda existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

L'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, sobre el personal integrant de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la selecció i formació del seu personal, la negociació i pagament de salaris, la concessió de permisos, llicència i vacances, les obligacions legals en matèria laboral i de seguretat social, inclosos els abonaments de cotitzacions i pagament de prestacions, quan escaigui, les obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals, i la coordinació de l'activitat preventiva, l'exercici de la potestat disciplinària, així com, quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre les persones treballadores i l'empresa contractista.

Durant la vigència del contracte, qualsevol substitució o moviment del personal destinat al servei haurà de comunicar-se per escrit prèviament a l'IMHB, i acreditar que la seva situació laboral s'ajusta a dret.

Per al cas que procedeixi la subrogació del personal, de conformitat amb l'establert a l'article 44 de l'Estatut dels Treballadors, en relació amb l'article 120 del Reial Decret Legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel que s'aprova el text refós de la Llei de Contractes del Sector Públic, i el conveni col·lectiu que sigui d'aplicació, s'inclou a efectes informatius com annex, la relació dels treballadors/es amb indicació de la seva categoria professional, antiguitat, jornada, tipus de contracte i cost laboral anual actual, segons la informació facilitada per l'empresa que actualment és adjudicatària d'aquest contracte.

CLÀUSULA 12- REQUISITS INFORMÀTICS

12.1. Enviament i recepció fitxers d'informació.

L'empresa adjudicatària desenvoluparà les aplicacions informàtiques adients per a la recepció de la informació i posterior gravació i enviament a l'IMHB de les respostes dels documents notificats i de les notificacions "on-line" gravades per aquestes empreses.

Els fitxers lliurats i rebuts s'ajustaran al format SICER, amb la redefinició dels camps indicats a l'annex 5 i el d'agrupacions, el seu format segons indica l'annex 6. El detall dels camps s'aclarirà amb les empreses adjudicatàries posteriorment per l'IMHB.

Totes les comunicacions es realitzaran mitjançant la plataforma EDITRAN. Aquestes, podran ser via X25 o via IP. L'IMHB es reserva la possibilitat d'eliminar, amb un avís previ de sis mesos a les empreses adjudicatàries, les comunicacions via X25 i per tant utilitzar només comunicacions via IP (EDITRAN IP).

En el cas excepcional, d'haver problemes amb les comunicacions, provisionalment, es podran lliurar els fitxers per vies alternatives a determinar per l'IMHB.

12.2. Lliurament d'informació de l'IMHB a l'empresa adjudicatària.

Els fitxers, en format SICER de les notificacions, els ha de recollir l'empresa adjudicatària, via comunicacions per EDITRAN, diàriament a qualsevol hora sense necessitat d'avís previ.

12.3. Lliurament de respostes i notificacions "on-line" de l'empresa adjudicatària a l'IMHB

L'empresa adjudicatària enviarà diàriament, sense necessitat d'avís previ, les respostes de les notificacions en format SICER, via EDITRAN. En el cas d'haver informació complementària, aquesta s'inclourà en el registre de detall, a especificar posteriorment per l'IMHB.

La informació dels acusaments de recepció "on-line" gravats manualment per l'empresa adjudicatària, s'enviaran a l'IMHB en format SICER i un fitxer d'agrupació en el format que es determina en l'annex 6. Tant el fitxer SICER generat per l'empresa com el d'agrupacions s'enviaran mitjançant la plataforma EDITRAN.

CLÀUSULA 13- NORMES PER AL LLIURAMENT D'INFORMACIÓ A L'IMHB.

L'adjudicatari lliurarà la informació següent:

- 1.- En qualsevol moment l'IMHB pot sol·licitar a l'adjudicatari les rutes de distribució a seguir pels notificadors el dia següent amb la quantitat de documents amb i sense avís de recepció a gestionar.
- 2.- Les empreses adjudicatàries han de poder informar a l'IMHB dels notificadors que han repartit en una data concreta i en una zona específica.
- 3.- Mensualment, les empreses adjudicatàries entregaran a l'IMHB els certificats de destrucció de la documentació.

CLÀUSULA 14- CODIFICACIÓ PER TIPUS DE PAPER LLIURAT.

Es lliuren diferents tipus de documents-remeses amb un codi identificatiu que facilitarà l'IMHB perquè puguin ser donats d'alta al sistema informàtic de les empreses adjudicatàries per poder rebre els fitxers lliurats per l'IMH.

CLÀUSULA 15- FACTURACIÓ I ALBARANS

Totes les entregues de notificació s'abonaran una vegada gestionades. No s'admetrà que en les factures constin entregues que hagin estat dipositades però no gestionades en la seva totalitat.

15.1. Les factures han de contenir:

- Les entregues totalment gestionades
- Els descomptes a aplicar.

En la factura que es presenti al cobrament hauran d'estar reflectits els descomptes d'aquelles remeses finalitzades.

15.2. Facturació dels treballs de repartiment de notificacions

Les empreses adjudicatàries hauran de presentar les factures de les entregues senceres totalment gestionades.

La factura ha de portar els següents conceptes:

- Núm. albarà,
- Número de setmana
- Data de recepció

- Data d'entrega
- Zona
- Remesa/ Concepte
- Quantitat notificacions gestionades per codi de resposta o notificacions amb manipulats
- Preu unitari
- Quantitat de manipulats
- Import. L'import ha d'estar arrodonit a dos decimals.
- Si cal, descomptes a aplicar per conceptes:
 - (DDR) descomptes per retard en el repartiment.
 - (DRL) Descomptes per retard en el lliurament de respostes
 - (DEA) Descomptes per notificacions extraviades i sense resposta)
 - (DCQ) Descomptes per controls de Qualitat

En el lot 1 i 2 la factura es presentarà ordenada per ordre d'albarà, posant primer la zona de Barcelona i a continuació la zona de la província. En el lot 3 la factura es presentarà ordenada per ordre d'albarà.

A continuació, es posaran, si correspon, els descomptes assenyalats, indicant a la setmana o entrega que corresponen.

Haurà d'haver subtotals al final de cada pàgina.

15.3. Digitalització.

Es faran albarans d'entrega, tant per als arxivadors de la documentació en paper retornada, com per el lliurament dels CD's/DVD's dels documents digitalitzats. Annex 10.

En els albarans es farà consta:

Pels documents retornats en arxivadors:

- Quantitat total d'arxivadors entregats
- Primer número d'endós del primer arxivador entregat
- Últim número d'endós de l'últim arxivador entregat

Pels CD's/DVD's lliurats dels documents digitalitzats:

- Número del volum del lliurat CD/DVD
- Quantitat de documents per tipus
- Quantitat de pàgines per tipus de document
- Totals per CD/DVD
- Totals de tots els CD's/DVD's

A les factures es farà constar:

Pels CD's/DVD's lliurats dels documents digitalitzats:



- Número del volum del lliurat CD/DVD
- Quantitat de documents per tipus
- Quantitat de pàgines per tipus de document
- Preu per tipus de document
- Import total per tipus de document
- Totals per CD/DVD
- Totals de tots els CD's/DVD's

CLÀUSULA 16- INSPECCIÓ DEL SERVEI.

Incumbeix a l'Institut exercir, d'una manera continuada i directa, la inspecció dels treballs durant la seva execució a través del Departament de Qualitat Normativa i Notificacions.

L'adjudicatari o el seu representant haurà d'acompanyar al tècnic responsable o persona en qui delegui en les seves visites inspectores quan així es sol·liciti.

El Cap del Departament de
Qualitat Normativa i Notificacions



Daniel Martínez Viñado



Barcelona, 3 de juliol 2014