

**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL LLIURAMENT DE NOTIFICACIONS
AMB AVÍS DE RECEPCIÓ A:**

El Sector d'Urbanisme,

els Districtes municipals i

La Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció

**Gerència de Serveis Generals i Coordinació Territorial
Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció**

1. INDEX

| | |
|--|----|
| 1.INDEX..... | 2 |
| 2.CONSIDERACIONS GENERALS..... | 3 |
| 2.1 Objecte del Contracte..... | 3 |
| 3.CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ..... | 3 |
| 3.1 Justificació | 3 |
| 3.2 Requeriments Funcionals del Servei..... | 3 |
| 3.2.1 Tipus de Notificacions/Comunicats..... | 3 |
| 3.2.2 Captació de les Notificacions i/o Comunicats..... | 4 |
| 3.2.3 Lliurament de la Notificació i/o Comunicat..... | 4 |
| 3.2.4 Retorn dels Avisos de Recepció..... | 7 |
| 3.3 Requeriments de Qualitat..... | 8 |
| 3.3.1 Control de Qualitat. Documentació de Seguiment..... | 9 |
| 3.3.2 <i>Inspecció del servei</i> | 9 |
| 3.4 Requeriments Tecnològics i de Comunicacions..... | 10 |
| 3.5 Adaptabilitat..... | 10 |
| 3.6 Model d'Implantació..... | 10 |
| 3.7 Model de seguiment i Coordinació..... | 10 |
| 3.8 Confidencialitat i Protecció de Dades..... | 11 |
| 3.8.1 Clàusula de Confidencialitat..... | 11 |
| 3.8.2 Clàusula de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD)..... | 11 |
| 3.8.3 Clàusula de Seguretat dels Equips, Programes i Informació..... | 12 |
| 3.8.4 Clàusula de Personal Extern..... | 13 |
| 3.8.5 Incompliment de les Normes de Seguretat i Protecció de Dades..... | 13 |
| 4.PRESSUPOST..... | 14 |
| ANNEX 1 Dades sistemes tecnològics comunicació dades de recollida centralitzada..... | 16 |
| ANNEX 2. Quadre per a recollida descentralitzada per unitat i remesa..... | 20 |
| ANNEX 3. Model de targeta d'acusament de rebuda..... | 21 |
| ANNEX 4. Model d'avís de recollida per lliurament a destinatari absent..... | 22 |
| ANNEX 5 Quadre d'indicadors de qualitat de servei..... | 23 |

2. CONSIDERACIONS GENERALS

2.1 Objecte del Contracte

L'objecte del contracte és la prestació de servei de lliurament de notificacions amb avís de recepció i comunicats de la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció, que haurà de practicar-se durant el termini de duració del contracte a comptar des de l'endemà de la formalització del mateix i consistirà en :

- a) Modalitat notificació amb impressió centralitzada:
- la recollida de les notificacions, rebudes de l'impressor que l'Ajuntament indiqui,
 - el seu lliurament
 - el retorn del codi de resposta de forma telemàtica en el sistema i terminis que l'Ajuntament determini, incloent també la digitalització del acusament de rebut adequadament complimentat.

- b) Modalitat de notificació amb recollida descentralitzada

La recollida de notificacions en cadascuna de les seus de Serveis Tècnics (veure Annex I):

- del Sector d'Urbanisme,
- dels 10 Districtes
- i de la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció,

ja en sobrades prèviament, acompanyades de llistats en format paper i electrònic subministrat per les unitats gestores, i que amb les que el contractista haurà de realitzar:

- la confecció dels documents d'avís de rebuda,
- el lliurament de les notificacions
- el retorn dels corresponents acusaments de rebuda en paper i dels llistats complimentats amb el codis de resposta en el format electrònic que determini l'Ajuntament de Barcelona, a la corresponent unitats gestora.

3. CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ

3.1 Justificació

La Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció té com a una de les principals fites la modernització i adaptació de sistema de gestió i tramitació dels expedients de disciplina (licències i inspecció).

El nou sistema té fixats com a objectius principals l'augmentar la productivitat en el procés de Llicències i Inspecció i al mateix temps mostrar un alt rigor en el tractament de la gestió de l'expedient per part de l'Administració.

Es en aquest marc, i com a resultat del fet denunciat, de la sol·licitud d'una llicència, que el sistema estarà capacitat per emetre comunicats a denunciants i/o persones titulars i persones interessades en una determinada denúncia o llicència, així com notificacions amb avís de recepció per a la part o parts denunciades.

L'obertura de nous canals al ciutadà disponibles per realitzar inspeccions (Internet, telèfon, ...) i l'agilització d'aquestes fan preveure un augment del nombre de notificacions que fan necessària la contractació externa.

3.2 Requeriments Funcionals del Servei

3.2.1 Tipus de Notificacions/Comunicats

Seràn objecte d'aquest contracte.

- Comunicats, on no serà necessari retornar cap tipus d'avís de recepció.
- Notificacions no urgents amb avís de recepció: notificacions amb dues visites.

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

- Notificacions urgents amb avís de recepció, que per necessitats del servei es derivin.

3.2.2 Captació de les Notificacions i/o Comunicats

S'establirà un protocol segur de captació d'arxius electrònics corresponents a les notificacions i/o comunicats a lliurar per l'empresa adjudicatària. Aquest sistema s'adaptarà al programa de gestió i informació de disciplina de Ajuntament de Barcelona i a la definició que determini tècnicament l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) de l'Ajuntament. (Veure dades en Annex II)

En cap cas es definirà una captació en suports físic (CD, DVD, etc.) de la informació, si bé en cas de caiguda o fallada del protocol principal s'establirà com a possible una transmissió via suport físic.

Igualment es generarà un arxíu de log que contindrà un llistat del fitxers continguts en el directori de captació amb el seu tamany en bytes i número de pàgines.

Un cop captada o rebuda la informació amb la periodicitat fixada per ambdues parts, el sistema de l'empresa adjudicatària haurà de comprovar que el nombre de fitxers rebuts es correspon amb el que figura al log i que el tamany rebut és el correcte. En cas d'incidència en un o varis fitxers es sol·licitarà la retransmissió o la nova captació dels fitxers.

3.2.3 Lliurament de la Notificació i/o Comunicat

El temps transcorregut entre la recollida de les notificacions/comunicats per part de l'adjudicatari i el seu lliurament al destinatari, no haurà de ser superior al següent, sempre que no sigui, expressament ampliat aquest termini des de la Direcció de Serveis de Llicències i inspecció.

| | Lliurament a destinatari |
|---|--------------------------|
| Comunicats | 5 dies laborables |
| Notificacions urgents amb avís de recepció | 1 dia laborable |
| Notificacions no urgents amb avís de recepció | 5 dies laborables |

Les condicions a les quals l'adjudicatari haurà necessàriament d'acollir-se per a la pràctica de les notificacions, seran les següents:

3.2.3.1 Comunicat sense avís de recepció

Els comunicats s'hauran de dipositar a la bústia de l'interessat i anotar la data i hora del lliurament de la comunicació.

També, haurà de quedar constància del nom, DNI i signatura del notificador i resultat de la gestió.

3.2.3.2 Amb avís de recepció: Notificacions amb dues visites.

S'han de practicar personalment a l'interessat deixant constància de la recepció mitjançant la signatura del mateix en l'avís de recepció, així com nom i cognoms, NIF (s'acreditarà mitjançant el NIF o document que acrediti la seva identitat), data i hora de la notificació, identitat i contingut de l'acte notificat. També, haurà de quedar constància del nom, DNI i signatura del notificador i resultat de la gestió.

A més de l'interessat podrà efectuar-se, vàlidament, la notificació a qualsevol persona major d'edat que es trobi en el domicili i faci constar la seva identitat en l'avís de recepció, el NIF i la raó de la permanència en el domicili de l'interessat, d'acord amb allò previst a la llei 30/1992 de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i Procediment Administratiu Comú.

A la notificació a persones jurídiques es farà constar el nom i cognoms, NIF de la persona que signa, caràcter de legal representant o relació amb l'entitat i el segell de l'entitat.

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

En el supòsit que en el primer intent de notificació no resulti possible efectuar el lliurament de la notificació per no trobar al destinatari ni a altres persones a qui, vàlidament, pugui lliurar-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 hora i dia diferent i dins dels tres dies següents al primer intent, tal com ho assenyala la legislació vigent (art. 59 de la Llei de Règim Jurídic de las Administracions Públiques y del Procediment Administratiu Comú. Llei 30/1992).

Es considera horari de matí de 9h a 14h. i horari de tarda-nit de 14h a 24h. Les dues visites s'han d'efectuar dins dels tres dies següents i en horaris diferents, és a dir, entre l'hora assenyalada en el primer intent i la segona visita ha d'haver-hi una diferència mínima de 4 hores.

En el cas de no haver pogut practicar la notificació en cap de les dues visites, es separarà l'avís de recepció, i es farà constar la data, l'hora i motiu de cadascuna. L'avís tornarà a l'empresa adjudicatària per la seva posterior digitalització, indicant el motiu, data i hora en la notificació.

En el cas de que en la primera visita es manifesti expressament i per escrit per l'interessat la seva intenció de no recollir la notificació, o la no residència de la persona a notificar en l'esmentada adreça (la informació de la no residència ha de estar sustentada per la identificació de l'informant), es farà constar d'aquesta manera en la notificació i no s'haurà d'efectuar una segona visita,

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

| | |
|--|---|
| Per establiments comercials: | de 10h a 13h 30m. i de 17h a 20h. |
| Per Institucions, oficines bancàries, empreses de serveis: | de 10h a 13h 30h. |
| Per establiments de concurrència pública: | de 18h. a 24h. (o dins el seu horari específic d'obertura). |

Si en aquests establiments hi ha un horari assenyalat i visible, la notificació s'haurà de practicar dins d'aquest horari.

La Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció es reserva la facultat d'ajustar els horaris de repartiment en funció de la impossibilitat de procedir al lliurament de les notificacions dins els horaris establerts.

3.2.3.3 Notificacions Urgents.

Es practicaran amb els mateixos requisits però en el termini de 1 dia.

3.2.3.4 Normes per a la Complementació dels Avisos de Recepció

Els codis de resposta de les notificacions seran:

■ CODI 1- SIGNAT - LLIURAT A DOMICILI

Pot signar :

- El titular de la notificació i es farà constar el nom i cognoms, NIF (podrà acreditar-se amb el NIF o qualsevol altre document que acrediti la seva identitat), data, hora de la notificació i signatura; nom, NIF i signatura del notificador.
- El representant o qualsevol persona que es trobi en el domicili major d'edat, fent constar les seves dades identificatives i la raó de la permanència en el domicili de l'interessat.
- Es considerarà vàlida la signatura de conserges i porters autoritzats.
- En el cas d'empreses, botigues, entitats i organismes oficials o comerç en general, s'ha d'aconseguir el segell de l'entitat i assenyalar nom, NIF i la relació del signant amb l'entitat. En organismes oficials el lliurament s'efectuarà en el registre general corresponent.

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

■ **CODI 2 - ADREÇA INCORRECTA**

Es considerarà ADREÇA INCORRECTA:

- Quan el nombre i/o carrer assignat a la notificació no existeix realment, o actualment sigui plaça o via pública.
- Quan la finca sigui solar no edificat, estigui deshabitat, enderrocat o en construcció o rehabilitació integral.

■ **CODI 3 - ABSENT**

Es considerarà absent quan:

- no hi ha ningú que pugui fer-se càrrec de la notificació en el domicili del destinatari. Es repetirà un segon intent en una hora diferent dins dels tres dies següents. Es farà constar aquesta circumstància en l'avís de recepció juntament amb els dies i hores en què s'ha intentat els lliuraments.
- Exhaurits els dos intents la notificació serà deixada a la bústia l'imprès d'avís de notificació d'acord amb el model que determini la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció assenyalant el motiu, dia i hora pel qual ha estat deixada a la bústia l'avís i es retornarà el document:
 - A) a destrucció per el contractista
 - B) a la unitat que l'ha lliurat per notificar
- Igualment si el titular és absent i ningú ens facilita l'accés a la finca, es farà constar aquesta circumstància en l'avís de recepció i el document seguirà el procés indicat en el paràgraf anterior.

■ **CODI 4 - DESCONEGUT**

S'assignarà aquest codi quan:

- No existeixi bústia a nom de l'interessat i ens informin, en el mateix domicili de la notificació:
 - Que el titular no viu ni ha viscut mai al domicili.
 - Se'n va anar sense deixar dades.
- En l'avís de recepció s'ha de reflectir quina de les dues circumstàncies es dóna.
- Si a la notificació figura pis-porta i a la bústia no consta cap nom i ningú ens dóna informació del destinatari, es codificarà com absent i es dipositarà a la bústia l'avís de notificació, seguint amb el document original que s'havia de notificar el indicat en els paràgrafs de codi 3.

■ **CODI 5 – DIFUNT**

- Quan ens informin en el domicili o porters que el titular de la notificació ha mort, fent constar l'informant.

■ **CODI 6 – REFUSAT**

- Només pot refusar el titular o el seu representant .

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

- Si la persona que pot fer-se càrrec de la notificació es nega a acceptar-la i a manifestar per escrit aquesta circumstància amb la seva signatura, identificació i data en l'avis de recepció es consignarà "Ningú se'n fa càrrec" i s'efectuarà un segon intent en una hora diferent dins dels tres dies següents.
- Exhaurits els dos intents la notificació serà retornada seguint el protocol establert en el punt 3.2.5.
- Si en el primer intent, l'interessat refusa la notificació fent-ho constar per escrit amb la seva signatura, identificació i data en l'avis de recepció, no caldrà efectuar una segona visita.
- Si qualsevol persona que estigui en el domicili o porter no es vol fer càrrec de la notificació, es farà constar aquest extrem i s'efectuarà un segon intent. De seguir la negativa es farà constar "Ningú se'n fa càrrec" i es retornarà la comunicació.
- Si fora vedat l'accés a bústies o locals de la finca pel porter o conserge, es realitzarà una segona visita per intentar la notificació. De seguir la negativa, es farà constar a la notificació la identificació de la persona que ens ha negat l'entrada, però no es posarà "refusat" sinó "Absent", indicant clarament el motiu.

■ **CODI 7 - NINGÚ SE'N FA CARREC**

- Quan ningú al domicili del destinatari es vol fer càrrec de la notificació. Es farà constar, si és possible la identitat de la persona i vincle amb el destinatari.
- Totes les dades que figurin en l'avis de recepció han de ser correctament llegibles.

■ **CODI 8 – LLIURAT AMB CERTIFICAT A CORREUS**

- Aquelles adreces fora de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, el adjudicatari confeccionarà l'avis de rebuda amb format de correus i retornarà el codi de resposta:
 - 1) Documents de recollida centralitzada: en el format electrònic establert, un cop sigui retornat per correus al contractista l'avis de rebuda, amb digitalització de la mateixa.
 - 2) Documents de recollida descentralitzada: anotarà el codi de resposta 8 al llistat a lliurar en el proper termini establert de recollida-lliurament en la unitat que l'ha generat, incloent el codi de seguiment de correus certificats i donant-se per finalitzat el procés de notificació per part del contractista.En aquest tipus de lliurament, el destinatari de la targeta de justificació d'avis de rebuda lliurada a correus, serà la unitat que hagi generat la notificació.

L'Ajuntament de Barcelona es reserva la facultat de modificar o incrementar els codis establerts.

3.2.4 Retorn dels Avisos de Recepció

Els avisos de recepció s'hauran de tornar al lloc que des de la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció s'indiqui, i en les modalitats i terminis indicades a continuació

- a) Lliurament centralitzat: per mitjans electrònics i amb periodicitat diària(de dilluns a divendres), exceptuant-ne la digitalització dels documents d'avis de recollida complimentats, que es lliuraran per mitjà electrònic un cop cada 14 dies.

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

- b) Lliurament descentralitzat: en suport original 2 cops per setmana.

TERMINIS DE LLIURAMENT DE LES NOTIFICACIONS

S'entén per termini màxim de lliurament el que transcorre des de el lliurament efectiu de la documentació en paper al contractista en qualsevol de les dos modalitats i el dia efectiu de la notificació.

| | Lliurament a destinatari | Lliurament de l'avís de recepció a la unitat generadora |
|---|----------------------------|---|
| Documents de recollida <u>centralitzada</u> | Segons el tipus del quadre | Diàriament, segons procés electrònic. |
| Comunicats | 5 dies laborables | 2 cop/setmana |
| Documents urgents amb avís de recepció | 1 dia laborable | 2on dia |
| Documents no urgents amb avís de recepció | 5 dies laborables | 2 cop/setmana |

Igualment l'adjudicatari serà l'encarregat de digitalitzar l'avís de recepció en qualsevol dels estats de finalització i entregar-lo a l'Ajuntament de Barcelona pel mateix interface fixat d'intercanvi d'informació. El procés de digitalització haurà d'assegurar la validesa legal del document electrònic d'acord amb els preceptes fixats per la "Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP)".

Igualment un fitxer guia informará del doc PDF, l'estat d'entrega, i la data d'entrega.

Adicionalment l'adjudicatari es compromet a aportar informació de valor afegit sobre dades errònies o imprecises sobre el domicili de notificació del afectat, posant-la a disposició de la Direcció de Llicències i Inspecció per la depuració de les Bases de Dades de l'Ajuntament de Barcelona.

L'adjudicatari aportarà dades dels controls de qualitat efectuats segons s'estableix en aquest mateix plec de condicions.

Els documents que no s'hagin pogut lliurar, seran:

- 1) Tipus lliurament centralitzat: destruïts per l'empresa adjudicatària.
- 2) Tipus lliurament descentralitzat: retornats a la unitat que els va generar en el mateix moment que es retorni l'avís de rebuda complimentat.

3.3 Requeriments de Qualitat

És objecte del present procés de qualitat l'acreditació fefaent per part de l'adjudicatari del trasllat real i demostrable de les notificacions a mans dels destinataris en la forma i les circumstàncies configurades en la llei, tal com es preveu als articles 58 i 59 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu comú i els articles 193 i 195 del Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les Entitats Locals, en aplicació de la competència bàsica atribuïda a l'Estat, segons determina el que disposa l'article 149.1.18 de la Constitució.

Els avisos de recepció han de portar clarament especificades les dades esmentades l'apartat anterior, sent imprescindibles:

- Resposta de notificació en cada visita.
- NIF, nom i signatura del notificador.
- Data i hora 1ª visita.

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

- Data i hora 2ª visita.
- Si el resultat de la notificació és SIGNAT o ABSENT, signatura de la persona que signa o refusa i dades necessàries per a la correcta identificació (nom, cognoms, NIF).

A més a més es comprovarà :

En el cas de 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'avís de recepció avalant-ho amb la seva signatura.

La Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció podrà modificar els aspectes que han 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 repartiment.

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

A més, la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció podrà efectuar controls de qualitat en quan a les rutes de repartiment, els terminis de lliurament i el procediment metodològic de fer-ho. L'empresa adjudicatària ha d'assegurar que el mètode i els requeriments de notificació es segueixen correctament pel seu personal.

3.3.1 Control de Qualitat. Documentació de Seguiment

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir un Quadre d'Indicadors de eficàcia i eficiència del servei, que periòdicament haurà d'incloure a la Memòria mensual d'activitats i lliurar a la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció. El nombre d'indicadors a controlar estarà entre quatre i sis com a màxim. Igualment l'Ajuntament mantindrà un control de seguiment amb indicadors de contrast.

3.3.2 Inspecció del servei

Correspon a la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció, amb la col·laboració dels serveis emissors, la inspecció i seguiment de les tasques relatives a l'execució del contracte de manera continuada i directe.

L'adjudicatari o el seu representant hauran d'acompanyar al tècnic o gestor responsable de l'Ajuntament en les seves visites inspectores quan així es sol·liciti.

Les condicions tècniques assenyalades estaran subjectes als canvis que les lleis determinin, havent d'actualitzar els procediments per tal d'acomplir amb els preceptes legals vigents.

3.3.3 Acreditacions i Protocol de Presentació del Personal

El personal adscrit al servei haurà d'anar degudament acreditat i identificat. Les acreditacions seran a càrrec i facilitades per l'adjudicatària.

L'adjudicatària elaborarà un protocol de presentació, que haurà de ser aprovat per l'òrgan responsable del seguiment de la contracta per l'Ajuntament de Barcelona, en el que quedi constància de manera clara i fefaent que la persona encarregada de distribuir les notificacions no és funcionari municipal.

El Sector d'Urbanisme, els Districtes i la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció, en funció dels resultats, controls de qualitat, reclamacions i inspeccions podran exigir a l'empresa adjudicatària que retiri del repartiment de documents municipals aquells notificadors que no reuneixin els requisits exigits en quant al procediment notificador, en aquest plec de condicions tècniques i administratives.

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

Els notificadors han d'anar correctament vestits i identificats, fent constar, de forma permanent i visible, el nom de l'empresa adjudicatària i la seva condició de notificador.

3.4 Requeriments Tecnològics i de Comunicacions

Els requeriments tecnològics i de comunicacions vindran fixats pel protocol de comunicació fixat per l'enviament de Comunicats i Notificacions que fixi l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) de l'Ajuntament de Barcelona.

3.5 Adaptabilitat

La Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció, per necessitats del servei, es reserva el dret a modificar o incorporar altres serveis relacionats amb el lliurament de Notificacions. Arribat el moment l'empresa adjudicatària es compromet a abordar les novetats del servei prèvia negociació. Aquesta negociació es portarà a terme entre la Direcció de Llicències i Inspecció i l'empresa adjudicatària tenint en compte que:

Podran ser susceptibles de canvi qualsevol dels elements que componen el servei de suport (procediments, programes informàtics, maquinari....)

Els canvis i ajustos propis del funcionament diari contemplat en el present document, no es consideren afectats per les condicions que es relacionen a continuació.

Els canvis seran comunicats per la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció amb una antelació mínima de 1 mes si no implica canvi d'infraestructura tecnològica i de 3 mesos si comporta adequació d'infraestructura tecnològica.

3.6 Model d'Implantació

Tot i que el pla d'implantació definitiu es concretarà definitivament amb l'empresa que resulti adjudicatària del servei, les empreses licitadores han d'aportar la proposta detallada de pla d'implantació amb les tasques que els corresponen per a la posada en marxa del servei.

Les principals línies que la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció entén que s'han d'incloure i a títol orientatiu són les següents:

Adequació infraestructura tecnològica i prova de sistemes D en dies

La quantitat de dies per a la posada en marxa no serà superior a 30.

3.7 Model de seguiment i Coordinació

Immediatament després de l'adjudicació s'ha d'establir la taula de posada en marxa del projecte i de seguiment i coordinació composta per:

- Un representant de l'empresa (Director del projecte).
- Un representant de la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció.
- Un representant de una de les unitats de Districte i/o del Sector d'Urbanisme.

En cas d'incidència existirà una taula formada per:

- Un representant de l'empresa (Director del projecte).
- Un representant de la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció.
- Un representant de l'IMI.
- Un representant de l'àrea responsable final de la matèria discutida.

La taula de seguiment es convocarà de forma periòdica, amb un termini no superior a 3 mesos des de la posta en marxa de la contracta o de la última taula de seguiment.

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

3.8 Confidencialitat i Protecció de Dades

L'Ajuntament de Barcelona com a Administració Pública subjecte al Principi de Legalitat posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i del Reglament que la desenvolupa, així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

L'empresa adjudicatària s'obliga a vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment pel que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

En concret, l'empresa adjudicatària estarà obligada a complir la legislació en el grau de seguretat de cadascun dels arxius que l'Ajuntament de Barcelona te declarats i als que l'empresa tindrà accés per a la prestació del servei .

3.8.1 Clàusula de Confidencialitat

L'empresa contractada estarà obligada a fer complir al personal al seu càrrec la mateixa normativa que s'aplica al personal municipal segons el document de seguretat vigent, tant pel que fa a arxius electrònics com al paper, document que es lliurarà a l'empresa en el moment de la signatura del contracte.

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte i a subministrar-la només al personal autoritzat per l'Ajuntament de Barcelona.

L'empresa contractada serà responsable de les violacions del deure de secret que es puguin produir per part del personal al seu càrrec. Així mateix, s'obliga a aplicar les mesures necessàries per a garantir l'eficàcia dels principis de mínim privilegi i necessitat de conèixer, per part del personal participant en el desenvolupament del contracte.

Un cop finalitzat el present contracte, l'empresa contractada es compromet a destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Ajuntament de Barcelona, així com qualsevol altra producte obtingut com a resultat del present contracte.

3.8.2 Clàusula de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD)

1.- El contractat s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del contracte d'acord amb les instruccions dictades per l'Ajuntament de Barcelona, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones.

2.- El contractat resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del contracte, obligació que subsisteix fins i tot després, una vegada resolt el contracte.

Així mateix, el contractat ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents que no siguin públics o notoris dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del contracte. En aquest sentit, la documentació i informació a la qual tingui accés el contractat té caràcter confidencial, i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport. Per tant, no se'n podrà fer cap tractament ni edició, informàtica o no, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que presta el servei objecte d'aquest.

Només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi contracte. Totes elles seran advertides pel contractat del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

3.- El contractat manifesta que té implantades les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés en ocasió de l'execució del contracte, tot evitant-ne la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

En tot cas, el contractat haurà de posar en coneixement de l'Ajuntament de Barcelona, immediatament després de ser detectada, qualsevol sospita o constatació d'eventuals errors o incidències que poguessin produir-se en el sistema de seguretat de la informació.

4.- Durant la vigència del contracte, el contractat haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebí indicacions en sentit contrari de l'Ajuntament de Barcelona.

5.- Una vegada executat el contracte, el contractat haurà de destruir i/o retornar a l'Ajuntament de Barcelona, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que li transmeti aquest, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la vigència del mateix, juntament amb els suports o documents en què consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades a l'Ajuntament de Barcelona es durà a terme en el format i els suports utilitzats pel contractat per al seu emmagatzematge.

6.- En el cas que destini les dades a les quals tingui accés a una finalitat diferent a la establerta, o les comunica o les utilitza incomplint les estipulacions del contracte o les Instruccions de l'Ajuntament de Barcelona, el contractat serà considerat responsable del tractament i respondrà personalment de les infraccions que hagi comès i de les possibles reclamacions que es puguin produir al respecte.

L'Ajuntament de Barcelona repercutirà en el contractat els costos corresponents a les sancions i/o indemnitzacions a les que hagi de fer front que s'haguessin originat directa o indirectament pel deficient i/o negligent tractament de dades de caràcter personal realitzat pel contractat. En tot cas, el contractat s'obliga a mantenir indemne l'Ajuntament de Barcelona de totes les despeses o altres conseqüències negatives que se li puguin originar a causar els esmentats tractaments, sancions i/o indemnitzacions.

En el supòsit que el contractat hagués de subcontractar a un tercer l'execució parcial del contracte, i que aquesta execució comporti el tractament de dades de caràcter personal per part d'aquell, el contractat actuarà en nom i per compte de l'Ajuntament de Barcelona, el qual haurà d'autoritzar expressament i per escrit la esmentada subcontractació.

Els licitadors, en les seves ofertes, hauran de preveure expressament quins serveis seran objecte de subcontractació i quines seran les empreses subcontractistes que els executaran. Prèvia autorització expressa de l'Ajuntament de Barcelona, aquestes previsions s'adjuntaran com a annex al contracte administratiu que es formalitzi, i qualsevol modificació de les mateixes requerirà l'autorització prèvia i per escrit de l'Ajuntament de Barcelona.

En tot cas, el tractament de dades realitzat per part del subcontractat haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, i s'ajustarà així mateix a les obligacions assumides pel contractat i a les instruccions específiques que li doni l'Ajuntament de Barcelona al respecte.

L'adjudicatari està obligat a la reserva i confidencialitat de les dades personals i privades així com a no difondre el contingut dels documents que se li facilitin pels serveis emissors per al seu repartiment tant pel que fa a la utilització de la informació pel mateix adjudicatari com pel que fa als notificadors.

Per tant queden obligats a

- ◆ no traslladar les dades a tercers
- ◆ no crear fitxers
- ◆ en funció del que disposin els serveis emissors, destruir o retornar la documentació una vegada finalitzada les seves funcions d'acord amb el establert en aquest plec de clàusules tècniques.

3.8.3 Clàusula de Seguretat dels Equips, Programes i Informació

L'empresa contractada es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'Ajuntament de Barcelona, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar la pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'Ajuntament de Barcelona.

3.8.4 Clàusula de Personal Extern

El Responsable del servei de l'empresa contractada durà a terme de forma correcta la gestió del personal i els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació.

L'empresa contractada està obligada a implantar els mecanismes i controls necessaris per a garantir la confidencialitat, privacitat, integritat i continuïtat de la informació de l'Ajuntament de Barcelona, i de donar-los a conèixer al seu personal.

El Responsable del servei de l'empresa contractada, abans de l'inici de la prestació del servei objecte del contracte, haurà de notificar al seu personal qualsevol obligació a la que l'empresa estigui sotmesa per contracte, formar al seu personal en la política i normes de l'Ajuntament de Barcelona que els sigui d'aplicació, i fer signar al seu personal un document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal de l'Ajuntament de Barcelona (Annex 1). L'empresa contractada haurà de mantenir disponible en tot moment la informació o treballs resultants de l'objecte del contracte, amb la finalitat de comprovar el compliment de les mesures i controls previstos en aquesta clàusula.

El Responsable del servei de l'empresa contractada haurà de mantenir actualitzada, i en tot moment disponible, una llista de les persones adscrites a l'execució del contracte on s'indicarà la data en que van rebre la formació en política i normes de l'Ajuntament de Barcelona, així com el document d'acceptació de les obligacions relatives a la seguretat de la informació.

El document d'acceptació de les obligacions signat per les persones adscrites a l'execució d'aquest contracte serà entregat al Responsable del servei de l'Ajuntament de Barcelona, abans de ser donats els permisos per accedir als Sistemes d'Informació de l'Ajuntament de Barcelona o bé abans de ser facilitada la informació per al correcte compliment del servei contractat, i restarà en poder de l'empresa contractada que haurà de presentar-los quan siguin requerits per l'Ajuntament de Barcelona,

3.8.5 Incompliment de les Normes de Seguretat i Protecció de Dades

L'incompliment de les clàusules relacionades en aquest epígraf relatives a la seguretat i la protecció de dades en general constitueix falta greu i motiu suficient per a la resolució unilateral del contracte.

L'Ajuntament de Barcelona es reserva el dret de realitzar les auditories necessàries per a comprovar el compliment de les mesures de seguretat descrites en aquest plec.

L'Ajuntament de Barcelona es reserva expressament el dret de demanar indemnitzacions pels danys i perjudicis que es puguin derivar d'aquest incompliment.

3.8.6 Inspecció/resolució de les reclamacions efectuades pels ciutadans en referència a problemes en el repartiment de notificacions.

De forma prèvia a la resolució de les reclamacions o recursos interposats pels ciutadans que siguin relatius a aspectes derivats de les notificacions trameses, l'empresa adjudicatària vindrà obligada, sense afegir cap cost addicional, a informar als serveis emissors sobre les qüestions de fet vinculades a la tramesa de les esmentades notificacions i al·legades pel destinatari, quan així sigui requerida per la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció a petició de qualsevol servei emissor.

3.9 Regim d'incompatibilitats.

Ni l'empresa ni el seu personal podran fer cap tipus d'activitat, ni tenir interessos que suposin qualsevol tipus de col·lisió amb el contingut i els objectius del present contracte.

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

4. PRESSUPOST

La previsió de despesa anual d'aquest contracte és de 120.000,-€ per 2010 i 150.000,- € per 2011,(IVA inclòs).

El contracte s'estableix per dos anys amb la possibilitat d'ampliació màxima de 12 mesos.

Tot i l'anterior l'Ajuntament no s'obliga en cap cas a exhaurir la quantitat prevista.

4.1.-Estimació de nombre i tipologia de lliuraments:

| | Documents de recollida centralitzada | Documents de recollida descentralitzada |
|---|--------------------------------------|---|
| Comunicats | 10000 | 0 |
| Documents no urgents amb avís de recepció | 45000 | 30000 |
| Document Urgent amb avís de recepció | 400 | 300 |
| Document lliurat a Correus | 400 | 300 |

4.2.- Preu unitari màxim

| | Documents de recollida centralitzada | Documents de recollida descentralitzada |
|---|--------------------------------------|---|
| Comunicats | 0,800 €/ut | 0,827 €/ut |
| Documents no urgents amb avís de recepció | 1,815 €/ut | 1,842 €/ut |
| Document Urgent amb avís de recepció | 4,129 €/ut | 4,156 €/ut |
| Document lliurat a Correus | 3,470 €/ut | 3,497 €/ut |

Barcelona, 10 de novembre de 2009

El Director de Serveis de Llicències i Inspecció

Enric Torrellas i Figueras

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

ANNEX 1:

DADES SISTEMES TECNOLÒGICS COMUNICACIÓ DADES RECOLLIDA CENTRALITZADA

Estructura i definició dels arxius de Notificacions

Propòsit:

En el present document es descriuen els diferents arxius que utilitzarà el mòdul de notificacions de l'aplicació AUTORITAS. Es detallarà en cada cas la seva estructura i el contingut.

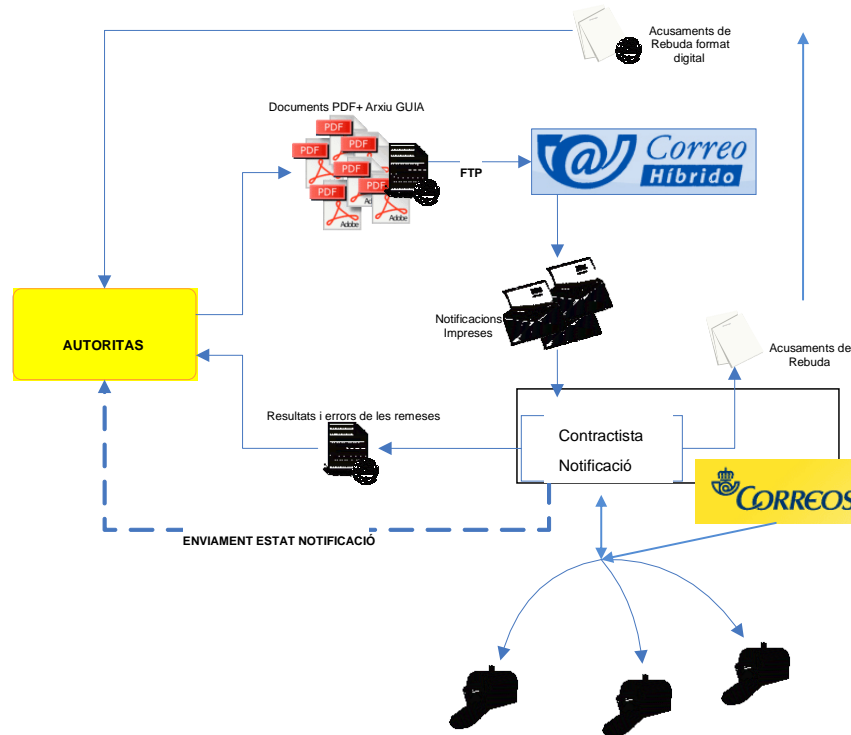
Introducció:

El mòdul de notificacions del nou sistema d'inspeccions de l'ajuntament de Barcelona contempla l'externalització del servei d'impressió i enviaments postals.

Algunes de les característiques que defineixen el mòdul de notificacions són:

- ⇒ Notificacions per remeses.
- ⇒ Enviaments periòdics
- ⇒ Els lots de documents a imprimir es composaran d'un fitxer zip que contindrà els arxius PDF (notificacions) a imprimir i un fitxer guia que s'enviarà a l'empresa impressora, i un fitxer de text que s'enviarà a l'empresa notificadora.
- ⇒ Els fitxers s'enviaran tan a l'empresa impressora com notificadora mitjançant ftp segur.
- ⇒ Codificació mitjançant codi de barres dels arxius per fer el seguiment.
- ⇒ Recepció del resultat de la notificació mitjançant ftp segur.
- ⇒ Recepció de les imatges dels acusaments de rebut.

Flux d'intercanvi de fitxers:



Arxiu Guia:

A continuació es presenta l'estructura que ha de complir l'arxiu guia, en format ASCII, per a controlar els arxius en PDF. Amb aquest fitxer es complementaran les dades d'acusament de rebuda.

Aquest arxiu s'inclourà dins el zip que s'envia a l'empresa impressora juntament als documents PDF a imprimir.

També s'enviarà aquesta informació a l'empresa notificadora.

Estructura del nom de l'Arxiu:

| Descripció | Camp | Tipus | Long. |
|--------------------|----------------|-------|-------|
| Codi de client | INSS | C | 4 |
| Separador | - | C | 1 |
| Codi de producte | NOTIFICACIONES | C | 14 |
| Separador | - | C | 1 |
| Data d'emissió | AAAAMMDD | C | 8 |
| Separador | - | C | 1 |
| Hora d'emissió | HHMM | C | 4 |
| Separador extensió | . | C | 1 |
| Extensió | TXT | C | 3 |

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

Descripció:

L'arxiu estarà format per tres tipus de registre identificats pel primer caràcter.

| Registre | Núm. | Descripció | Màscara/Valor | Lon. | | |
|------------|------|--------------------------------|-----------------------|----------------|---------|----|
| Capçalera | F.1 | Tipus registre | F | 1 | | |
| | F.2 | Versió de la especificació | V00R00 | 6 | | |
| | F.3 | Data de arxiu | AAAAMMDD | 8 | | |
| | F.4 | Hora d'emissió | HHMM | 4 | | |
| Detall | D.1 | Tipus de registre | D | 1 | | |
| | D.2 | Nom arxiu PDF a imprimir | | 30 | | |
| | D.3 | Codi d'enviament | Codi de producte | | 2 | |
| | D.4 | (Codi Barres CODE-128) | Codi client | | 8 | |
| | D.5 | | Codi remesa | | 4 | |
| | D.6 | | Número d'enviament | | 9 | |
| | D.7 | Destinatari | Filiació | | 80 | |
| | D.8 | | Adreça | | 50 | |
| | D.9 | | Complemento Adreça | | 50 | |
| | D.10 | | Codi Postal | Codi Província | PIC 99 | 2 |
| | D.11 | | | Codi Localitat | PIC 999 | 3 |
| | D.12 | | Població | | | 40 |
| | D.13 | | Província | | | 40 |
| | D.14 | Remitent | Filiació | | 80 | |
| | D.15 | | Adreça | | 50 | |
| | D.16 | | Complement Adreça | | 50 | |
| | D.17 | | Codi Postal | Codi Província | PIC 99 | 2 |
| | D.18 | | | Codi Localitat | PIC 999 | 3 |
| | D.19 | | Població | | | 40 |
| | D.20 | | Província | | | 40 |
| | D.21 | Referència | Núm. expedient | | 12 | |
| | D.22 | | Model | | 6 | |
| | D.23 | | Data | | 12 | |
| | D.24 | Caract. impressió | Núm. fulls – opcional | PIC 999 | 3 | |
| | D.25 | | Dúplex (S/N) | | 1 | |
| Fi d'arxiu | f.1 | Tipus registre (f) minúscula | f | 1 | | |
| | f.2 | Total registres detallats (*1) | PIC 999999999 | 9 | | |

Estructura de l'arxiu de retorn de dades dels resultats de les entregues

A continuació es presenta l'estructura que ha de complir l'arxiu de recepció dels resultats de notificació.

Aquest arxiu es rebrà de les empreses notificadores.

Estructura del nom de l'Arxiu:

| Descripció | Format | Tipus | Long. |
|------------------|----------|-------|-------|
| Codi de producte | XX | C | 2 |
| Codi de Client | 99999999 | C | 8 |

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

| | | | |
|------------------------------------|----------|---|---|
| Data de creació de l'arxiu | AAAAMMDD | C | 8 |
| Extensió (hora i minut de creació) | .HHMM | C | 5 |


Estructura del contingut:


| Registre | Nú m. | Descripció | Observacions | Tipus | Long. | Pos. | |
|---------------------------------|---------------------|--|--------------------------|------------------------|-------|-------|-------|
| Capçalera | 1 | Tipus de Registre (F) | | C | 1 | 1-1 | |
| De Arxiu | 2 | Codi de Producte | Mirar Taula de Productes | C | 2 | 2-3 | |
| | 3 | Codi client | | C | 8 | 4-11 | |
| | 4 | Codi punto de admisió (Codi-red Oficina) | | C | 7 | 12-18 | |
| | 5 | Data de retorno Informació | AAAAMMDD | F | 8 | 19-26 | |
| | 6 | Hora Emisió | HH:MM | C | 5 | 27-31 | |
| | 7 | Omplir amb Espais | | C | 61 | 32-92 | |
| | Capçalera de Remesa | 8 | Tipus de Registre (C) | | C | 1 | 1-1 |
| 9 | | Codi de Producte | | C | 2 | 2-3 | |
| 10 | | Codi client | | C | 8 | 4-11 | |
| 11 | | Codi remesa | | C | 4 | 12-15 | |
| 12 | | Data depòsit (si estado remesa –Camp nº 15- distinto de 'B') | AAAAMMDD | F | 8 | 16-23 | |
| 13 | | Hora depòsit | HH:MM | C | 5 | 24-28 | |
| 14 | | Data de cierre (si Camp 15='C') | AAAAMMDD | F | 8 | 29-36 | |
| 15 | | Estado Remesa (Bloqueada / Abierta / Cerrada) | | C | 1 | 37-37 | |
| 16 | | Data Emisió Remesa | AAAAMMDD | F | 8 | 38-45 | |
| 17 | | Omplir amb espais | | C | 47 | 46-92 | |
| Detalle | 18 | Tipus de Registre (D) | | C | 1 | 1-1 | |
| | 19 | Tipus de Incidència (Seguiment o Final) | | C | 1 | 2-2 | |
| | 20 | Codi del enviament | Codi Producte | | C | 2 | 3-4 |
| | 21 | | Codi Client | | C | 8 | 5-12 |
| | 22 | | Codi Remesa | | C | 4 | 13-16 |
| | 23 | | Número Enviament | | C | 9 | 17-25 |
| | 24 | Codi de situació | | Mirar Taula situacions | C | 2 | 26-27 |
| | 25 | Data de situació | | AAAAMMDD | F | 8 | 28-35 |
| | 26 | Codi oficina de situació | | | C | 7 | 36-42 |
| | 27 | referència (Informació interna de client) | | | C | 41 | 43-83 |
| | 28 | Omplir amb espais | | | C | 9 | 84-92 |
| Modificació de resultado (1) | 29 | Tipus de Registre (M) | | C | 1 | 1-1 | |
| | 30 | Tipus d'Incidència (Seguiment o Final) | | C | 1 | 2-2 | |
| | 31 | Codi del enviament | Codi Producte | | C | 2 | 3-4 |
| | 32 | | Codi Client | | C | 8 | 5-12 |
| | 33 | | Codi Remesa | | C | 4 | 13-16 |
| | 34 | | Número Enviament | | C | 9 | 17-25 |
| | 35 | Codi de situació | | Mirar Taula situacions | C | 2 | 26-27 |
| | 36 | Data de situació | | AAAAMMDD | F | 8 | 28-35 |
| | 37 | Codi oficina de situació | | | C | 7 | 36-42 |
| | 38 | referència (Informació interna de client) | | | C | 41 | 43-83 |

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

| | | | | | | |
|---------------|----|---|-----------|---|----|-------|
| | 39 | Omplir amb espais | | C | 9 | 84-92 |
| Fin de remesa | 40 | Tipus de Registre (c) (minúscula) | | C | 1 | 1-1 |
| | 41 | Codi de Producte | | C | 2 | 2-3 |
| | 42 | Codi client | | C | 8 | 4-11 |
| | 43 | Codi remesa | | C | 4 | 12-15 |
| | 44 | Núm. Registres detallats / remesa | | C | 9 | 16-24 |
| | 45 | Omplir tot a espais | | C | 68 | 25-92 |
| Fin de Arxiu | 46 | Tipus de Registre (f) | | C | 1 | 1-1 |
| | 47 | Codi de Producte | | C | 2 | 2-3 |
| | 48 | Codi client | | C | 8 | 4-11 |
| | 49 | Total remeses incloses en l'arxiu | 999 | C | 3 | 12-14 |
| | 50 | Total registres detallats (Tipus D + M) | 999999999 | C | 9 | 15-23 |
| | 51 | Omplir amb espais | | C | 69 | 24-92 |

ANNEX 3
MODEL DE TARGETA D'ACUSAMENT DE REBUDA


| Ajuntament  de Barcelona | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|-------------|------|-------------|--|-------------|--|----------|-------------------------------|
| LLIURAMENT DOMICILIARI / ENTREGA DOMICILIARIA | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DATA / FECHA | | <table border="1"> <tr><td>DISTRICTE</td><td></td></tr> <tr><td>EXPEDIENT</td><td></td></tr> <tr><td>DESTINATARI</td><td></td></tr> <tr><td>ADREÇA</td><td></td></tr> <tr><td>CODI POSTAL</td><td></td></tr> <tr><td>MUNICIPI</td><td></td></tr> </table> | | | DISTRICTE | | EXPEDIENT | | DESTINATARI | | ADREÇA | | CODI POSTAL | | MUNICIPI | |
| DISTRICTE | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EXPEDIENT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DESTINATARI | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ADREÇA | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CODI POSTAL | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MUNICIPI | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SEGELL D'EMPRESA / SELLO EMPRESA SIGNATURA RECEPTOR / FIRMA RECEPTOR | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DNI RECEPTOR | | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">1a Visita</th> <th colspan="2">2a Visita</th> </tr> <tr> <th>codi</th> <th>Data i hora</th> <th>codi</th> <th>Data i hora</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> | | 1a Visita | | 2a Visita | | codi | Data i hora | codi | Data i hora | | | | | Segell del Notificador |
| 1a Visita | | 2a Visita | | | | | | | | | | | | | | |
| codi | Data i hora | codi | Data i hora | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Lliurat / Entregado | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Adreça incorrecta /direcció incorrecta | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Absent /Ausente | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Desconegut /Desconocido | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Difunt /Difunto | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Refusat /Rehusado | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Ningú se'n fa càrrec/Nadie se hace cargo | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Correu certificat/correo certificado | | | | | | | | | | | | | | | |

| Ajuntament  de Barcelona | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|-------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|-------------|------|-------------|--|-------------|--|----------|-------------------------------|
| ETIQUETA DE CERTIFICAT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| LLIURAMENT DOMICILIARI / ENTREGA DOMICILIARIA | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DATA / FECHA | | <table border="1"> <tr><td>DISTRICTE</td><td></td></tr> <tr><td>EXPEDIENT</td><td></td></tr> <tr><td>DESTINATARI</td><td></td></tr> <tr><td>ADREÇA</td><td></td></tr> <tr><td>CODI POSTAL</td><td></td></tr> <tr><td>MUNICIPI</td><td></td></tr> </table> | | | DISTRICTE | | EXPEDIENT | | DESTINATARI | | ADREÇA | | CODI POSTAL | | MUNICIPI | |
| DISTRICTE | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EXPEDIENT | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DESTINATARI | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ADREÇA | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CODI POSTAL | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MUNICIPI | | | | | | | | | | | | | | | | |
| SEGELL D'EMPRESA / SELLO EMPRESA SIGNATURA RECEPTOR / FIRMA RECEPTOR | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DNI RECEPTOR | | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">1a Visita</th> <th colspan="2">2a Visita</th> </tr> <tr> <th>codi</th> <th>Data i hora</th> <th>codi</th> <th>Data i hora</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> | | 1a Visita | | 2a Visita | | codi | Data i hora | codi | Data i hora | | | | | Segell del Notificador |
| 1a Visita | | 2a Visita | | | | | | | | | | | | | | |
| codi | Data i hora | codi | Data i hora | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Lliurat / Entregado | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Adreça incorrecta /direcció incorrecta | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Absent /Ausente | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Desconegut /Desconocido | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Difunt /Difunto | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Refusat /Rehusado | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Ningú se'n fa càrrec/Nadie se hace cargo | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Correu certificat/correo certificado | | | | | | | | | | | | | | | |

Formatat: Tipus de lletra: 8 pt, No revisis l'ortografia ni la gramàtica

ANNEX 4

MODEL D'AVÍS DE RECOLLIDA PER LLIURAMENT A DESTINATARI ABSENT

| | |
|--|--|
|  | AVÍS DE NOTIFICACIÓ |
| <p>S'ha intentat en dues ocasions, la notificació referent a l'expedient número..... a nom de</p> <p>Data i hora última notificació:.....</p> <p>Disposa de 10 dies a partir de l'endemà d'aquest avís per procedir a la recollida de la notificació, presentant aquest avís, a l'adreça indicada de 12 a 14 hores.</p> <p>Exhaurit el termini indicat es procedirà a la notificació per mitjà del BOP</p> | |
| <ul style="list-style-type: none">○ Llicències i Inspecció Ciutat Vella○ Llicències i Inspecció Eixample○ Llicències i Inspecció Sants-Montjuïc○ Llicències i Inspecció Districte Les Corts○ Llicències i Inspecció Sarrià Sant Gervasi○ Llicències i Inspecció Gràcia○ Llicències i Inspecció Horta-Guinardó○ Llicències i Inspecció Nou Barris○ Llicències i Inspecció Sant Andreu○ Llicències i Inspecció Sant Martí○ Sector d'Urbanisme i Infraestructures○ Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció | <ul style="list-style-type: none">c/ Ramalleres 17, 2a plantac/ Aragó 311, 1a plantac/ Muntades 1 - 37, 1a plantac/ Gandesa 10, 1a planta porta Ac/ Anglí 31, planta baixaPl. de la Vila de Gràcia, 2c/ Lepant 387, 1a plantac/ Doctor Pi i Molist 133, 3a plantac/ Segadors 2, 3a plantaPl. Valentí Almirall 1, 2a plantaAv. Diagonal 240, 2a plantac/ Avinyó 7, 3a planta |

ANNEX 5

QUADRE D'INDICADORS DE QUALITAT DE SERVEI

Relació d'indicadors per a la gestió del servei.

Indicadors generals a controlar per part del Departaments de Llicències i Inspecció de l'Ajuntament de Barcelona

- B003.1. Temps mig de lliurament efectiu (en quantitat i en percentatge)
- B003.2. Nombre de notificacions no lliurades, per unitat, tipus de lliurament, remesa i total
- B003.3. Nombre d'adreces incorrectes, per unitat, tipus de lliurament, remesa i total
- B003.4. Casuístiques de disconformitats (fins a 8 tipus) → estadístiques

Indicadors a controlar per part de l'adjudicatari i a disposició telemàtica de l'Ajuntament de Barcelona

- A03.1. Compliment de terminis de lliurament vs tipus de notificació i unitat
- A03.2. Percentatge d'èxit / fracàs dels lliuraments (en primera i en segona instància)
- A03.3. Percentatge de notificacions fora / dins la ciutat de Barcelona
- A03.4. Quantitat de notificacions sense avís de rebuda
- A03.5. Nombre de notificacions / avís

Periodicitat.

Els quadre d'indicadors es lliurarà mensualment a la Direcció de Serveis de Llicències i Inspecció per a la seva avaluació.

El format es determinarà en la primera reunió de seguiment de la contracta.