

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y ECONÓMICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO POSTAL Y/O TELEGRÁFICO DEL GRUPO TRAGSA A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.
REF: TSA0066104

El objeto del contrato contempla el servicio postal y/o telegráfico, siendo los envíos postales objeto del presente contrato los siguientes:

- Cartas y tarjetas postales ordinarias (nacionales e internacionales)
- Cartas certificadas (nacionales e internacionales)
- Cartas urgentes ordinarias (Nacionales e Internacionales)
- Cartas urgentes certificadas (Nacionales e Internacionales)
- Burofax
- Libros
- Paquetería
- Servicios Telegráficos
- Publicaciones Periódicas
- Otros servicios incluidos en el presente Pliego.
- Cualquier otro servicio relacionado con el servicio postal y/o telegráfico

La ejecución del objeto del contrato deberá adecuarse a las prescripciones técnicas de este pliego que tienen carácter contractual. Estando sujetos al presente contrato la prestación de los siguientes servicios postales.

2.1. Prestaciones a realizar

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

Cartas:

Entrega ordinaria y urgente.

Destinos: Nacional e Internacional.

Cartas Certificadas: Entrega bajo firma y, en su caso, constancia de entrega.

Entrega ordinaria y urgente.

Destinos: Nacional e Internacional.

Buofax:

Transmisión segura e inmediata de documentación por facsímil con entrega física al destinatario. El Grupo TRAGSA, tendría la opción de cursarlo on-line y solicitar acuse de recibo y/o copia certificada

Destino: Nacional.

Libros:

Destinos: Nacional e Internacional.

Paquetería:

Destinos: Nacional e Internacional.

Servicios Telegráficos:

Destinos: Nacional e Internacional.

Otros Servicios: (ver cláusula 2.8 del presente pliego)

2.2. Descripción de los Servicios

Los trabajos objeto del contrato consistirán en la entrega en la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, figure en los envíos generados por el Grupo TRAGSA, así como las actividades complementarias adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios.

La prestación de dichos servicios se realizará de acuerdo con lo establecido en la ley 43/2010 de 30 de diciembre, y en el R.D. 1829/1999, de 3 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales y demás normas de desarrollo, en aquello que no contradiga lo establecido por aquella.

2.3. Servicio programado de recogida de correspondencia en los edificios del Grupo Tragsa, sitos en la Calle Conde de Peñalver 84 y en la calle Julián Camarillo 6B, ambos en Madrid.

Será obligatorio la recogida en los centros anteriormente citados con la siguiente frecuencia: lunes, miércoles y viernes antes de las 14:00, en todos los casos y en cada una de las dos oficinas.

2.4. Servicio de distribución de Correspondencia: (cartas nacionales)

Serán objeto de este servicio la distribución de todo tipo de cartas, ordinarias, certificadas y urgentes, cualquiera que sea su destino, con entrega a la dirección de los destinatarios que, a efectos postales, figure en los envíos.

Servicio de distribución de envíos cerrados que contienen comunicaciones, de forma escrita o en cualquier soporte físico.

a) Entrega ordinaria: Entrega ordinaria tanto en el territorio nacional como internacional

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

Envíos locales: 1 día hábil.

Envíos Provinciales: 2 días hábiles.

Envíos Nacionales: 3 días hábiles.

Las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que las motivan.

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

b) Entrega bajo firma (cartas certificadas)

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

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

Calidad de servicio:

Envíos locales:	1 día hábil.
Envíos Provinciales:	2 días hábiles.
Envíos nacionales:	3 días hábiles.

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

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

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

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

Calidad de servicio:

Envíos locales:	1 día hábil.
Envíos locales masivos (Más de 1.000 envíos)	2 días hábiles.
Envíos Provinciales:	2 días hábiles.
Envíos nacionales:	3 días hábiles.

d) Entrega Urgente. (Cartas ordinarias y certificadas)

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

Calidad de servicio:

Envíos nacionales	1 día hábil.
-------------------	--------------

Envíos internacionales:

(Capitales y grandes ciudades europeas)

2 días hábiles.

Resto destinos Europa

3 días hábiles.

Resto países

6 días hábiles.

2.6. Libros y publicaciones

Servicio de distribución de libros y publicaciones periódicas del Grupo TRAGSA.

Peso máximo de libros y publicaciones: 2 kilogramos.

2.7. Paquetería

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

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

Gestión de la documentación aduanera (paquetería internacional). Gestión de la documentación e identificación de los paquetes. Información de trazabilidad de los paquetes.

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

I.- Entrega ordinaria de Paquetería

Entrega a domicilio de paquetes en un plazo máximo de dos días hábiles para las grandes poblaciones (más de 50.000 habitantes) y tres días hábiles para el resto de poblaciones.

Destinos: Nacional e internacional

II.- Distribución Urgente de Paquetería

Entrega a domicilio de paquetes en un plazo máximo de 1 día hábil desde la recogida para las grandes poblaciones (más de 50.000 habitantes) y de dos días hábiles para el resto de poblaciones.

Destinos: Nacional e internacional

2.8. Otros servicios que deberá prestar la Entidad Adjudicataria

Servicio de Atención al Cliente: Incluyendo teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por esta Entidad. Asistencia técnica personalizada para la Entidad.

Servicio de gestión de la información de envíos: Los envíos de correspondencia con constancia de entrega , podrán ser gestionados mediante un sistema de seguimiento y control de la información que contemple las circunstancias de su entrega y la posibilidad de intercambio de información telemática y la integración tecnológica con la empresa adjudicataria.

Apartados postales y apartado franqueo en destino.

Gestión de Devoluciones: Servicio de clasificación en función de las causas de devolución y entrega diaria de los envíos de correspondencia devueltos. El adjudicatario devolverá los envíos no entregados por distintas causas, así como los avisos de recibo clasificados en función de las fechas de entrega.

Certificaciones: Servicio de certificaciones de entrega de los envíos cuyas cartas o acuses de recibo no hayan sido devueltos al Grupo Tragsa por la empresa adjudicataria.

2.9. Características de los servicios ofertados

Carta Nacional e Internacional: Características

El ámbito de la Carta es el territorio nacional (incluida Andorra) e internacional.

Características:

La Carta debe cumplir unas dimensiones máximas que son las siguientes:

Largo + Alto + Ancho = 90 cm, sin que la mayor dimensión supere los 60 cm.

Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión supere los 90 cm.

Las dimensiones mínimas deben cumplir las siguientes medidas:

Sobre o caja: 14 x 9 cm.

Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

La Carta admite un peso que no podrá ser superior a los 2 Kg.

Operativa logística y Plazos de distribución:

Telegrama Nacional: Características

Tendrá que tener valor de prueba ante jueces y tribunales.

Opción de solicitar una certificación de texto como prueba legal frente a terceros.

El ámbito del Telegrama Nacional es exclusivamente el territorio nacional (incluida Andorra).

Opción de contratar los siguientes servicios adicionales:

Acuse de recibo.

Certificación de texto o copia certificada.

Operativa

La entrega se realiza:

En el domicilio del destinatario.

En oficinas del adjudicatario

Por Teléfono, Fax o Télex.

Apartado de Correos.

Plazo de entrega:

Si el envío tiene como destino el territorio nacional, el plazo de entrega será el mismo día hábil *.

* El mismo día, para envíos depositados en oficina antes de las 13:00 horas y destinados a grandes poblaciones.

A la mañana del día hábil siguiente para el resto de los envíos.

El resto de los envíos se entregarán en la mañana del siguiente día hábil.

El Telegrama Nacional debe ofrecer las siguientes garantías:

Por demora imputable al Operador, devolución de la tarifa abonada.

Burofax: Características

El ámbito del Burofax es el territorio nacional (incluida Andorra) y el territorio internacional.

Zona A: Europa y Turquía.

Zona B: resto de países.

El Burofax debe ofrecer los siguientes servicios adicionales:

Acuse de recibo.

Copia certificada.

Posibilidad de enviarlo a través de un servicio online o en cualquiera de las oficinas del adjudicatario.

La entrega debe realizarse:

En el domicilio del destinatario.

En oficinas del adjudicatario.

En Apartado de Correos.

Plazo de entrega:

El mismo día, para envíos depositados en oficina antes de las 13:00 horas y destinados a grandes poblaciones.

A la mañana del día hábil siguiente para el resto de los envíos.

Si el envío tiene como destino el territorio internacional, el plazo de entrega variará según el país.

El Burofax debe ofrecer las siguientes garantías:

Por demora imputable al Operador, devolución de la tarifa abonada.

Compromiso de la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria se compromete a realizar las recogidas de los objetos postales en los lugares habilitados por el Grupo TRAGSA, anteriormente citados.

En dichos lugares se concentrarán todos los envíos de las correspondientes Unidades, sin perjuicio de poder entregarlos en los Centros de Admisión que la adjudicataria disponga en esta capital, cuando sea de interés para el depositante.

Obligaciones de la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria dispondrá de una Aplicación Web para gestión de albaranes.

La empresa adjudicataria dispondrá de una Red Nacional de puntos de recogida de los envíos que no fueran objeto de entrega domiciliaria.

La empresa adjudicataria facilitará el seguimiento/trazabilidad a través de página web de envíos registrados para que el Grupo TRAGSA, en su caso, pueda realizar adecuadamente el seguimiento y control de sus envíos.

La empresa adjudicataria posibilitará al Grupo TRAGSA imprimir códigos de barras y confeccionar relación de envíos registrados

La empresa adjudicataria vendrá obligada a aportar, sin coste adicional, todo el equipamiento tal como: bandejas, etiquetas autoadhesivas con código de barras, etc. que sea necesario para el perfecto funcionamiento de los servicios postales objeto del contrato.

La empresa adjudicataria dispondrá de una aplicación informática para el control y facturación de los servicios prestados, posibilidad de generar la documentación pertinente por medios informáticos y, en su caso, página Web desde donde poder obtener toda la información de la situación de los envíos e incluso formalizar alguno de los servicios (Burofax, telegramas, etc.).

Asimismo, el adjudicatario deberá:

- Resolver incidencias en el plazo de 1 día.
- Ofrecer atención personalizada para quejas y reclamaciones.
- Realizar facturación detallada por departamentos generadores de envíos distintos al que se le remite la factura.
- Emitir un CD con los datos de la facturación mensual.

Control de calidad

El Grupo TRAGSA se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado. Este control podrá realizarse por el personal del Grupo

TRAGSA que a tal fin sea designado, debiendo igualmente la empresa adjudicataria designar a sus interlocutores.

La empresa adjudicataria deberá arbitrar un sistema que permita subsanar y prever las posibles incidencias que pudieran surgir y que permita una pronta resolución que perjudique lo menos posible la buena marcha del servicio.

Los servicios a que se refiere el presente pliego se realizarán a riesgo y ventura de la empresa adjudicataria.

Otras Condiciones

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

El adjudicatario deberá contar con instalaciones y los medios materiales y humanos precisos para el desarrollo de los trabajos en las condiciones que fija este Pliego. Las instalaciones deben estar ubicadas en lugares de fácil accesibilidad para los ciudadanos.

La empresa adjudicataria designará por su parte los interlocutores a efectos de atender y resolver las incidencias que pudieran surgir.

Información

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 2.8. del presente pliego, a la finalización del ejercicio económico, el adjudicatario deberá facilitar en soporte informático un resumen de los envíos gestionados durante el ejercicio detallando el número de envíos y los importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda.

5 de julio de 2018