

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DE LA FUNDACIÓN
EOI PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**
**CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE CORREO POSTAL” PARA LA FUNDACIÓN
EOI**

Número de Expediente: PA_20190715_SERVICIO POSTAL

1. DESCRIPCIÓN DELSERVICIO

El objeto de la contratación es la prestación de servicios postales y telegráficos para EOI.

Las necesidades que satisfacer mediante el servicio serán la recogida, admisión, clasificación, transporte y entrega en el domicilio de los destinatarios de los envíos postales generados por EOI.

Asimismo, se contemplan opciones de envío como urgente, certificado, acuse de recibo, etc.

Es un contrato de puesta a disposición, fijando precios de los franqueos en función de los gramajes, destinos y tipo de envío.

El adjudicatario se obliga a prestar el servicio objeto de la presente licitación, por los precios unitarios que resulten del contrato, sin que la cuantía total de éstos se defina con exactitud, al tiempo de celebrarse el contrato, quedando subordinado a las concretas necesidades de EOI.

En el contrato se fijarán las zonas geográficas y las tarifas para cada una de ellas.

Los servicios postales y telegráficos sujetos a este contrato son los siguientes:

- Cartas y tarjetas postales ordinarias.
- Paquetes postales de hasta 20 kg de peso.
- Cartas Certificadas.
- Notificaciones administrativas.
- Cartas urgentes ordinarias.
- Cartas urgentes certificadas.
- Burofaxes telemáticos.
- Telegramas telemáticos.
- Apartado Postal Franqueo en Destino.

Igualmente, son objeto de este contrato, los servicios adicionales de aviso de recibo, reembolso, valor declarado, seguro, seguimiento de envíos, prueba de entrega urgente y copia certificada, que pudieran acompañar a los envíos registrados de forma individualizada.

La descripción y características de los envíos enumerados es la que se contempla en el capítulo III del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, aprobado por el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales, modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de

los servicios postales en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

2.1. Servicios postales

Los trabajos objeto del contrato consistirán en la recogida, admisión, clasificación, transporte y entrega en el domicilio de los destinatarios, de los envíos postales generados por EOI, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario.

Las condiciones de prestación de los envíos postales serán las que se detallan en el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, aprobado por el R.D. 1829/1999, de 3 de diciembre, modificado por el R.D. 503/2007, de 20 de abril.

La **prestación del servicio postal**, establecida con criterios de regularidad, requerirá el cumplimiento de los plazos medios de expedición, en cómputo anual, medidos de extremo a extremo, según la fórmula $D+n$, en la que “D” representa la fecha de depósito y “n” el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario. A estos efectos, el plazo de expedición de extremo a extremo es el transcurrido desde la fecha de depósito en el punto de acceso a la red hasta la fecha de entrega al destinatario.

La **fecha de depósito** que se tomará en cuenta será la del mismo día en que se deposite el envío, siempre que el depósito se realice antes de la última hora de recogida señalada para el punto de acceso a la red de que se trate. Cuando el depósito se realice después de esa hora límite, la fecha de depósito que se tomará en cuenta será la del siguiente día de recogida. En este sentido la oferta indicará qué hora se determina como última hora.

Los **plazos medios** de expedición y normas de regularidad, en el ámbito nacional, serán:

- Para cartas y tarjetas postales, un plazo de $D + 3$, que deberá cumplirse para el 93% de estos envíos. Este cumplimiento deberá alcanzar el 99% de los envíos en el plazo $D + 5$.
- Para paquetes postales de hasta 10 kg. de peso, un plazo de $D + 3$ en el 80% de los envíos y de $D + 5$ en el 95%.

Los plazos máximos de entrega de los envíos postales, desde la admisión por el operador hasta la entrega al destinatario, con carácter general, serán los establecidos para el prestador del servicio postal universal en el R.D. citado anteriormente.

A este respecto, los licitadores indicarán en su oferta, para cada tipo de servicio, los plazos de entrega en los que se comprometen a efectuar la misma.

A efectos de la **recogida de los envíos postales**, el adjudicatario recogerá en los centros de EOI con la periodicidad y en los horarios que se indican en la tabla adjunta: puntos de recogida de los envíos postales. Todo ello, sin perjuicio de que EOI pueda entregar la correspondencia en el centro de admisión más próximo de que disponga el adjudicatario. En el caso de que se crearan nuevos centros, el adjudicatario estará obligado a recoger los envíos postales en las direcciones que se le indiquen.

PUNTOS DE RECOGIDA DE LOS ENVÍOS POSTALES					
PROVINCIA	LOCALIDAD	SEDE	DIRECCIÓN POSTAL	DÍAS DE RECOGIDA	TLF. CONTACTO
Madrid	Madrid	EOI Madrid	Avda. Gregorio del Amo, 6	Diaria de lunes a viernes	913495600
Madrid	Madrid	Colegio Mayor África	Avda. Ramiro de Maeztu, 8	Bajo demanda	915440104
Madrid	Madrid	Colegio Mayor Guadalupe	Avda. Séneca, 4	Bajo demanda	915434469
Sevilla	Sevilla	EOI Andalucía	C/ Leonardo da Vinci, 12 (Isla de la Cartuja)	Lunes, miércoles y viernes	955031000
Alicante	Elche	EOI Elche	C/Presidente Lazaro Cárdenas del Rio, esquina C/Cauce Polígono El Carrus	Bajo demanda	966658155

El adjudicatario garantizará todos los días laborables, y al menos cinco días a la semana, una recogida en los puntos de acceso y una distribución en el domicilio de cada persona física o jurídica de los envíos comprendidos en el ámbito del servicio postal universal.

Con el fin de que los destinatarios puedan recoger **los envíos que no puedan ser entregados en su domicilio**, el adjudicatario deberá disponer de una Red de Oficinas propias de atención al público, a pie de calle, en cada una de las localidades en las que EOI dispone de centro que cumpla como mínimo los siguientes requisitos:

- Existirá al menos una oficina en cada una de las poblaciones de España, independientemente del número de habitantes y en cada una de las localidades en las que EOI disponga de centro.
- El horario de atención al público en estas oficinas será, como mínimo de SEIS (6) HORAS, en jornada de mañana y tarde, de lunes a viernes, y sábados por la mañana.

A efectos de control, calidad y posibles reclamaciones, el adjudicatario deberá estampar a los envíos que se le confíen su sello o cualquier identificación inequívoca.

2.2. Servicios telegráficos gestionados telemáticamente

Los trabajos objeto del contrato consistirán en la prestación de servicios telegráficos sobre los productos que se recogen en la siguiente relación:

- Burofax Nacional Telemático.
- Acuse de recibo de burofax.
- Copia certificada de burofax.
- Telegrama Telemático Nacional.

- Acuse de recibo de telegrama.
- Copia certificada de telegrama.

Condiciones del servicio de Buofax Nacional Telemático:

1. Se realizará de forma urgente y con entrega de firma.
2. Plazos de entrega: el mismo día si se registra antes de las 13:00 h., y para el resto de los envíos se entregará durante la mañana del siguiente día hábil. A estos efectos, la oferta incluirá la confirmación de hora tope de envío para el mismo día, y si afecta a todo el territorio nacional.
3. Se podrá solicitar como valores añadidos el acuse de recibo y la copia certificada.
4. La entrega se realizará en el domicilio del destinatario, o en las oficinas del adjudicatario (lista o apartado del destinatario).
5. El adjudicatario dispondrá de un manual de ayuda para el envío de burofaxes.
6. La entidad adjudicataria deberá disponer de una página a través de internet o un servicio telefónico, a través del cual EOI podrá realizar un seguimiento de la situación del envío.

Condiciones del servicio de telegrama telemático:

1. Tendrá el mismo valor legal y características que un telegrama tradicional.
2. Plazos de entrega: el mismo día si se registra antes de las 13:00 h., y para el resto de los envíos se entregará durante la mañana del siguiente día hábil. A estos efectos, la oferta incluirá la confirmación de hora tope de envío para el mismo día, y si afecta a todo el territorio nacional.
3. Se podrá solicitar como valores añadidos el acuse de recibo y la copia certificada.
4. La entrega se realizará en el domicilio del destinatario, o en las oficinas del adjudicatario (lista o apartado del destinatario).
5. El adjudicatario dispondrá de un manual de ayuda para el envío de telegramas.
6. EOI podrá realizar un seguimiento a través de la página de internet del adjudicatario o telefónicamente.

En cuanto a los servicios telemáticos, el número mínimo de usuarios necesarios será cinco.

A efectos de control, calidad y posibles reclamaciones, el adjudicatario deberá estampar en los envíos que se le confíen su sello o cualquier otra identificación inequívoca.

2.3. Consideraciones generales

2.3.1. Condiciones de garantía por parte del adjudicatario

El adjudicatario, en el ejercicio de las actividades de prestación de los servicios garantizará:

- a) El secreto e inviolabilidad de las comunicaciones postales, salvo resolución judicial:

- El secreto de los envíos postales afecta al contenido de los mismos e implica la absoluta prohibición para el adjudicatario y para sus empleados de facilitar dato alguno relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad de EOI y del destinatario, o a sus direcciones, salvo petición de éstos, sus representantes legales o apoderados, o cuando así se acuerde mediante resolución judicial.
 - Los envíos postales son inviolables. Se entenderá en todo caso una violación del envío, su detención arbitraria a contra derecho, su intencionado curso anormal, su apertura, sustracción, destrucción, retención indebida u ocultación y, en general, cualquier acto de infidelidad en su custodia.
- b) El respeto al honor, la intimidad personal y familiar de los usuarios y el pleno ejercicio de sus derechos, en especial cuando el adjudicatario aplique técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias.
- El tratamiento de los datos de carácter personal contenidos en cualquier documento con soporte físico o electrónico, derivado de la prestación de los servicios postales por sus operadores, se someterá a las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de Carácter Personal y en sus normas de desarrollo.
 - Sin perjuicio de la protección de los datos de carácter personal, los operadores postales podrán utilizar con fines estadísticos aquellos que se deriven de la prestación de los servicios postales salvaguardando, en todo momento, el secreto de las comunicaciones.
- c) La neutralidad y confidencialidad de los servicios postales.
- d) La ausencia de cualquier tipo de discriminación, especialmente la derivada de consideraciones políticas, religiosas o ideológicas.
- e) Toda la información relativa a los servicios postales, especialmente las condiciones generales de su prestación, la forma de acceso, las tarifas y el sistema de reclamaciones al objeto de facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso.
- f) El servicio de comunicación postal dentro del conjunto del territorio nacional, comunitario e internacional, de acuerdo con los compromisos asumidos por el adjudicatario.
- g) La calidad y disponibilidad de los servicios ofertados y de los envíos incluidos dentro del ámbito del servicio postal universal.
- h) Cada uno de los envíos solicitados por EOI deberá reflejar la identificación del adjudicatario.

2.3.2. Propiedad de los envíos postales

- a) Los envíos postales, en tanto no lleguen a poder del destinatario, serán propiedad de EOI, quien podrá, mediante el pago de las tarifas o precios correspondientes, recuperarlos o modificar su dirección, siempre que las operaciones necesarias para localizarlos no perturben la marcha regular de la prestación del servicio postal.

- b) Las solicitudes de recuperación de los envíos o de modificación de la dirección postal, se efectuarán siempre por escrito, describiéndose, en la medida de lo posible, las características externas de la cubierta del envío. Si se trata de envíos admitidos mediante resguardo, al formular la petición deberá presentarse copia del mismo por parte de EOI.

2.3.3. Imposibilidad de entrega de los envíos postales o telegráficos

Cuando un envío postal o telegráfico no pueda entregarse a su destinatario o persona autorizada por ésta, por haber sido rehusado, no retirado en los plazos que establezca el adjudicatario o resulte imposible y se haya admitido mediante resguardo justificativo que permita identificar la dirección postal de EOI, el adjudicatario podrá optar entre:

1. La devolución a EOI del envío en un plazo máximo de CINCO (5) días desde la fecha en que dichas circunstancias se han producido.
2. O comunicarle, por cualquier medio, reconocido en derecho, las indicadas circunstancias obstativas, disponiendo comunicación que deberá efectuarse en un plazo máximo de CINCO (5) días desde la fecha en que dichas circunstancias se han producido.
3. En este caso, EOI dispondrá de un plazo mínimo de QUINCE (15) días hábiles para manifestar expresamente si opta por su recuperación o por la modificación de la dirección postal. El plazo máximo para que se lleve a efecto la opción elegida por la EOI, deberá quedar establecido por el adjudicatario.

La modificación de la dirección postal o devolución de envíos postales que se efectúen por error imputable a los operadores postales, serán gratuitas.

3. EQUIPO DE TRABAJO Y MEDIOS TÉCNICOS

El adjudicatario deberá designar **un responsable del contrato** que actuará como único interlocutor ante EOI, y como responsable ante EOI de la ejecución del contrato.

Será responsabilidad del adjudicatario disponer de los recursos necesarios para la realización del servicio con el cumplimiento del nivel de servicio acordado, sin repercusión económica para EOI.

El licitador deberá incluir en este apartado una descripción completa de la infraestructura de que dispone para la prestación del servicio, en las condiciones descritas en este pliego. Asimismo, se incluirá una relación y descripción de las herramientas de gestión propuestas por el licitador para dar respuesta a los requisitos del servicio.

4. GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO - SISTEMAS DE CONTROL Y CALIDAD DE SERVICIO

Se debe indicar como se realizará la gestión y seguimiento del servicio (estructura de gestión, responsables técnicos y administrativos, flujos de información, etc.). Deben estar muy bien definidos los flujos de información que se establecerán durante el desarrollo del servicio.

El adjudicatario deberá disponer de una página Web, o cualquier otro sistema mecanizado que permita a EOI elaborar los albaranes para el depósito de los envíos, así como realizar el seguimiento y control de los envíos registrados.

Los modelos de albarán deben contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: unidad que deposita, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos de destino, servicios adicionales, etc.

No obstante, lo indicado en el párrafo anterior, las unidades que, por su reducido tamaño o escaso volumen de envíos, consideren inadecuado el sistema mecanizado propuesto por el adjudicatario, podrán efectuar el depósito acompañado de albaranes elaborados manualmente.

A la finalización del ejercicio económico, el adjudicatario deberá facilitar en soporte informático un resumen de los envíos gestionados durante el ejercicio detallando para cada unidad de recogida, el número de envíos y los importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda.

5. PÓLIZA DE SEGURO

Previa la formalización del contrato, el adjudicatario deberá acreditar que tiene suscrita una póliza de seguros de responsabilidad civil que cubra como mínimo un riesgo de 50.000,00 euros por siniestro y anualidad.

Esta póliza deberá estar actualizada durante todo el período de vigencia del contrato y sus prórrogas, si las hubiere. Dicha póliza deberá cubrir a EOI por todos los riesgos que pudieran derivarse de la ejecución del servicio, incluyendo la asistencia letrada y representación en juicio en caso de que EOI sea demandada, principal o subsidiariamente, por un perjudicado como consecuencia de dicha ejecución.

6. OFERTA TÉCNICA

La Oferta técnica deberá acreditar un dominio conceptual, metodológico y técnico adecuado para la ejecución del contrato y reflejar capacidad técnica probada para dar servicio en el desarrollo del objeto previsto y para la consecución de los objetivos marcados.

La Oferta Técnica deberá incluir la información necesaria para la completa descripción técnica del Proyecto, incluyendo:

Descripción del Proyecto relacionándolo directamente con los objetivos y con los criterios de valoración, detallados en el punto 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

Calidad técnica:

- Plan de gestión, en el que se describirán como mínimo:
 - Sistemas y medios para la recogida
 - Imposición de los envíos
 - Distribución de envíos

- Organización de los envíos. Debiéndose detallar qué envíos se realizarán por medios propios y qué otros envíos se realizarán utilizándose medios ajenos.
- Seguimiento de envíos. Propuestas relacionadas con las facilidades de control y trazabilidad. Descripción y características de la aplicación o servicio web para el seguimiento de envíos.
- Plazo de entrega y devolución de la información de los resultados de los envíos postales
- Plazo y procedimiento de devolución de los envíos postales.
- Sistema de medición de los plazos de entrega y resultados obtenidos.
- Sistema de gestión y plazos de resolución de incidencias y reclamaciones.
- Gestión de estacionados.
- Servicio para recibir información de los envíos que han sido devueltos.
- Sistema informático para interconectar las oficinas del adjudicatario con la oficina del registro perteneciente a EOI.
- Apartados postales y apartado de franqueo en destino.
- Visor Web de verificación de integridad.
- Seguimiento de contrato:
 - Atención al cliente, incluyendo teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursado.
 - Asistencia técnica personalizada para la entidad contratante.
 - Oficina Virtual o herramienta, que permita confeccionar una relación de notificaciones a través de internet u off-line.
 - Herramienta de control de calidad de plazos de entrega.
 - Sistema de consulta de consumos.
 - Servicios adicionales que pudieran acompañar a los servicios indicados en apartados precedentes.
 - Posibilidad de gestión por centros de costes.

Enumerar todos los recursos necesarios para la prestación del Servicio.

Enunciar el equipo de trabajo previsto (al menos con categorías profesionales o perfiles).

Además, La Oferta se debe presentar de acuerdo a lo indicado en el punto 5.b. (SOBRE 2, CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.