

Expte. 1/2018-Contratación

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACION A LA
AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA (ATRM)
DE LOS SERVICIOS POSTALES DE CORREO ORDINARIO
LOCAL E INTERURBANO, INCLUYENDO CORREO
URGENTE Y FRANQUEO EN DESTINO PARA LOS
EJERCICIOS 2018-2019**

30/01/2018 09:07:07

Firmante: SARAIA BLANCO, CLEMENTE

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 461bbefc-a0d4-b62c-201002773619



1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El contrato tiene por objeto la prestación del servicio postal de correo ordinario y certificado (local, provincial y nacional) de cartas y demás envíos postales, incluido el correo urgente, y el franqueo en destino. El servicio postal objeto de este contrato comprende la recogida, en su caso, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución, y entrega a domicilio de los envíos postales generados por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM), así como las actividades complementarias adicionales incluida la devolución de los envíos, cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario, con las garantías y modalidades establecidas en la legislación vigente.

Quedan excluidas del objeto del presente contrato las notificaciones administrativas con presunción legal de veracidad y fehaciencia en la distribución, entrega y recepción o rehúse o imposibilidad de entrega de notificaciones de órganos administrativos, prevista en el párrafo primero del art. 22.4 y demás preceptos concordantes de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del Servicio Postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal

Sin perjuicio de las particularidades que se indican en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares (PCAP) y en el presente PPT, la prestación de los servicios postales se ajustará a lo dispuesto en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, y por el RD. 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se regula la prestación de los servicios postales, modificado por el RD 503/2007, de 20 de abril, en cuanto no se oponga, contradiga o resulte incompatible con lo dispuesto en la Ley 43/2010, y por la demás normativa que desarrolle, modifique o sustituya a la normativa sectorial antes citada durante la vigencia del contrato.

2. DURACION DEL CONTRATO.

La duración del contrato será desde el 15/02/2018 o desde su formalización si ésta es posterior, hasta el 31 de diciembre de 2019, con opción de prórroga por un periodo no superior a un año, hasta llegar a un máximo total de 3 años.

3. PRESUPUESTO MÁXIMO.

3.1.- El importe máximo del contrato asciende a DOSCIENTOS SESENTA MIL EUROS, IVA incluido, (260.000,00 €), distribuido en las siguientes anualidades:

- 2018 por importe de 130.000,00 € (IVA incluido), y
- 2019 por importe de 130.000,00 € (IVA incluido).



El valor estimado del contrato (IVA excluido) asciende a 322.314,05 €, (incluidas las posibles prórrogas) al que le puede corresponder aplicar un 21% de IVA, siendo el importe máximo (IVA incluido) de 390.000,00 €.

3.2.- El precio máximo (IVA excluido) por cada uno de los servicios unitarios incluidos en el presente contrato es el indicado en los siguientes apartados 1 a 3:

Los licitadores deberán especificar en su proposición económica si están obligados a facturar con IVA cada servicio unitario, y en caso afirmativo, deberán especificar el tipo impositivo de IVA y el precio unitario total (con IVA incluido).

1- CARTAS ORDINARIAS NACIONAL

	LO	D1	D2
Hasta 20 grs. normalizadas	0,50	0,50	0,50
Mas de 20 hasta 50 grs y 0 a 20 grs. sin normalizar	0,60	0,60	0,60
De más de 50 a 100 grs.	1,00	1,00	1,00
De más de 100 a 500 grs.	2,20	2,20	2,20
De más de 500 a 1000 grs.	4,85	4,85	4,85
De más de 1000 a 2000 grs.	5,25	5,25	5,25

2- CARTAS CERTIFICADA NACIONAL

	LO	D1	D2
Hasta 20 grs. normalizadas	3,15	3,15	3,15
Mas de 20 hasta 50 grs y 0 a 20 grs. sin normalizar	3,25	3,25	3,25
De más de 50 a 100 grs.	3,65	3,65	3,65
De más de 100 a 500 grs.	4,85	4,85	4,85
De más de 500 a 1000 grs.	7,50	7,50	7,50
De más de 1000 a 2000 grs.	7,90	7,90	7,90



3- CARTAS ORDINARIAS URGENTE NACIONAL

	LO	D1	D2
Hasta 20 grs. normalizadas	2,80	2,80	2,80
Mas de 20 hasta 50 grs y 0 a 20 grs. sin normalizar	2,90	2,90	2,90
De más de 50 a 100 grs.	3,30	3,30	3,30
De más de 100 a 500 grs.	4,55	4,55	4,55

Siendo:

- **LO** (envíos postales –cartas, etc- locales): comprende los envíos postales dentro de la ciudad de Murcia.
- **D1**, interurbana: capitales de provincia administrativas y demás localidades del territorio nacional de más de 50.000 mil habitantes, dentro y fuera de la provincia de Murcia.
- **D2**, interurbana: el resto, no incluido en LO y D1

3.3.- El presupuesto y los precios unitarios antes indicados tienen el carácter de máximos. La facturación real será en función del número de envíos efectivamente realizados a los precios unitarios antes señalados o a los inferiores que sean ofertados por el adjudicatario y que se fijen finalmente en el contrato que se ha de suscribir entre aquél y esta ATRM contratante.

4. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN: Único, el precio.

Será adjudicatario el licitador que presente en tiempo y forma la oferta económicamente más ventajosa para esta Administración Pública contratante.

VALORACION Y PONDERACION (máximo: 100 puntos)

El licitador deberá ofertar un precio unitario por cada uno de los servicios reflejados sin sobrepasar el precio máximo establecido para cada uno de ellos en el anterior apartado 3.2.

La oferta de cada licitador será calculada como el producto de la oferta que haya ofrecido para cada tipo de servicio unitario por el coeficiente de ponderación que le corresponde a cada tipo de carta u objeto postal en los siguientes apartados 1 a 3.



Para realizar dicho cálculo se tendrán en cuenta los precios unitarios ofertados para cada tipo de servicio por los licitadores, sin incluir el IVA, siempre que todos los licitadores estén obligados a aplicar el mismo tipo de IVA por la prestación de todos los servicios unitarios detallados en el anterior apartado 3.2, y ello en aras del principio de igualdad de trato y no discriminación previsto en el art. 1 del TRLCSP, al ser todas las ofertas magnitudes homogéneas y por tanto, perfectamente comparables entre sí.

Pero en cualquier otro caso, si concurren licitadores que deben facturar con IVA todos los servicios unitarios objeto del contrato con otros que están exentos de IVA para todos o algunos de tales servicios unitarios, para el cálculo de las ofertas de los licitadores serán tenidos en cuenta los precios unitarios ofertados con el IVA incluido, habida cuenta que esta Administración contratante no puede deducirse el IVA soportado, por lo que este impuesto constituye un coste final, real y efectivo, que debe ser tenido en cuenta a la hora de determinar cuál es la oferta económicamente más ventajosa; y ello en aras de los principios y objetivos de estabilidad presupuestaria y eficiencia en la utilización de los fondos públicos destinados, entre otros, a la contratación de servicios y en la selección de la oferta económicamente más ventajosa, previstos igualmente como básicos en el art.1 del TRLCSP, e incluso concordantes con lo establecido en la Constitución española, entre otros, en el art 31.2: “El gasto público realizará una asignación equitativa de los recursos públicos, y su programación y ejecución responderán a los criterios de eficiencia y economía”, y en el art. 135.1: “Todas las Administraciones Públicas adecuarán sus actuaciones al principio de estabilidad presupuestaria”.

1. CARTAS ORDINARIAS NACIONAL

	% de ponderación
Hasta 20 grs. normalizadas	95
Más de 20 hasta 50 grs y 0 a 20 grs. sin normalizar	4,3
De más de 50 a 100 grs.	0,05
De más de 100 a 500 grs.	0,05
De más de 500 a 1000 grs.	0,05
De más de 1000 a 2000 grs.	0,05



2. CARTAS CERTIFICADAS NACIONAL

	% de ponderación
Hasta 20 grs. normalizadas	0,05
Más de 20 hasta 50 grs y 0 a 20 grs. sin normalizar	0,05
De más de 50 a 100 grs.	0,05
De más de 100 a 500 grs.	0,05
De más de 500 a 1000 grs.	0,05
De más de 1000 a 2000 grs.	0,05

3. CARTAS ORDINARIAS URGENTE NACIONAL

	% de ponderación
Hasta 20 grs. normalizadas	0,05
Más de 20 hasta 50 grs y 0 a 20 grs. sin normalizar	0,05
De más de 50 a 100 grs.	0,05
De más de 100 a 500 grs.	0,05

La puntuación máxima (100 puntos) se atribuirá a la oferta del licitador no excluido para esta fase de valoración con el índice de ponderación más alto, puntuándose las ofertas del resto de licitadores no excluidos de forma proporcional.

5. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

5.1.- La recogida de las cartas u objetos postales, será diaria (de lunes a viernes, excepto festivos, al menos una vez por la mañana, antes de las 14 horas) y se realizará en las dependencias de la ATRM, ya sea en las oficinas centrales o en las oficinas delegadas, o dónde se establezca para tal fin. Los objetos postales se depositarán, en su caso, en los puntos habilitados al efecto en Murcia capital y en cada uno de los municipios en los que la ATRM tiene o tenga abierta oficina durante la vigencia del contrato (ver oficinas en la web: <https://agenciatributaria.carm.es>).

5.2.- Los envíos de cartas u objetos postales serán entregados por remesas al contratista separados en función de los tres posibles destinos nacionales: LO, D1 Y D2, ordenados por códigos postales a fin de facilitar la distribución al adjudicatario.

Dichas remesas de envíos se acompañarán de un albarán de entrega en el que se reflejarán, de cada remesa, los siguientes datos:



-Cliente: AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGION DE MURCIA; NIF: Q-300762I. Unidad de facturación y centro de coste.

-Número total de envíos (cartas u objetos postales) que incluye la remesa, desglosados según su tramo de peso y tipo de envío (ordinario, certificado o urgente), además del ámbito o tipo de destino: LO, D1 y D2.

La empresa adjudicataria del contrato deberá disponer de una página WEB que permita elaborar los albaranes o, en su defecto, proporcionar una herramienta informática que permita dicha elaboración a través de las TIC'S (por medios electrónicos, telemáticos y/o informáticos)

Los albaranes diarios que el contratista se lleve o retire acompañados de los envíos (cartas u objetos postales) incluidos y detallados en aquéllos, deberán ser validados por la empresa y se devolverán al mismo punto de su retirada (de la ATRM) con el conforme o con las rectificaciones que entienda que deban realizarse.

5.3.- La empresa contratista remitirá a la Agencia Tributaria de la Región de Murcia una factura mensual de los servicios realizados en el mes anterior, que incluirá el total mensual de envíos (cartas u objetos postales) realizados, especificando por cada remesa, el número de envíos, tipos, pesos, y destinos de los mismos, con especificación de los efectivamente entregados y de los devueltos a la ATRM por no haber podido ser entregados a sus destinatarios. Dicha factura será remitida a la ATRM en los primeros 5 días del mes siguiente correspondiente, con el restante contenido o datos y en el formato y mediante el procedimiento que se establezca para ello, de conformidad con lo establecido tanto en el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares del presente contrato como en la normativa vigente en esta materia en el ámbito de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

5.4.- Al objeto de dar servicio para la entrega de las cartas y demás objetos postales generados por las distintas oficinas de la ATRM, así como para recoger las quejas o red de reclamaciones que los usuarios quieran realizar con motivo de la prestación de este servicio postal, el contratista deberá tener a disposición de los administrados-destinatarios de los envíos postales, al menos, una oficina abierta al público y a pie de calle en los 10 municipios de la región de Murcia con mayor población en los que la ATRM tiene o tenga abiertas oficinas durante la vigencia del contrato. Y en todo caso, como mínimo, deberá tener una oficina en las poblaciones nacionales de más de 50.000 habitantes abierta al público y a pie de calle, en horario de mañana y tarde (8 horas mínimo/día); que deben estar operativas al formalizarse este contrato y durante toda su vigencia.

Esta red de oficinas operativas, deberá acreditarla el licitador propuesto como adjudicatario, antes de la adjudicación del contrato, o como máximo, antes de la finalización del plazo para la formalización o firma del mismo por el ya adjudicatario.

Para asegurar una rápida y efectiva distribución de los envíos postales que genere esta Administración contratante, que le permita garantizar el cumplimiento de los plazos máximos de entrega según destinos



establecidos en este pliego, con un resultado de calidad o éxito elevado en los porcentajes de entrega en destino al primer intento, la empresa adjudicataria deberá acreditar que dispone o puede disponer para la ejecución del contrato de personal adecuado con una experiencia mínima en la realización de las actuaciones o prestación de los servicios objeto de este contrato y de vehículos de transporte en el ámbito nacional en número suficiente para cubrir toda su red de reparto.

Esta disponibilidad deberá acreditarla el licitador propuesto como adjudicatario, antes de la adjudicación del contrato, o como máximo, antes de la finalización del plazo para la formalización o firma del mismo por el ya adjudicatario.

5.5.- La empresa contratista dispondrá, además, de un Servicio de atención al cliente, desde el inicio del contrato y durante toda su vigencia, incluyendo un teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

6.- PLAZOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES.

En algunos periodos del año, coincidiendo con el calendario fiscal de determinados tributos, los objetos postales o cartas a enviar a sus respectivos destinatarios por la ATRM pueden superar los 100.000 documentos u objetos postales diarios.

6.1.- El plazo máximo de entrega por el contratista a los destinatarios de las cartas o productos postales objeto de este contrato, incluidos en cada remesa diaria o en el conjunto de remesas de un mismo día, será:

A/ hasta 10.000 cartas u objetos postales/día:

- Destino LO: 2 días
- Destino D1: 3 días
- Destino D2: 4 días

B/ más de 10.000 y hasta 30.000 cartas u objetos postales/día:

- Destino LO: 3 días
- Destino D1: 4 días
- Destino D2: 5 días

C/ más de 30.000 cartas u objetos postales/día:

- Destino LO: 4 días
- Destino D1: 5 días
- Destino D2: 6 días



A efectos del cómputo de estos plazos máximos de entrega, quedan excluidos los sábados, domingos y demás festivos.

6.2.- El plazo máximo de devolución a la ATRM de las cartas y demás objetos postales que no hayan podido ser entregadas a sus destinatarios no será superior a 5 días hábiles para todo el territorio nacional, a contar desde la finalización del correspondiente plazo máximo de entrega, según lo indicado en el anterior apartado 6.1, cuando la carta o el envío postal no haya podido ser entregado a su destinatario (por cualquiera de las causas previstas en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, y en las disposiciones que la desarrollan), debiendo consignar el personal del contratista que haya intentado la entrega, en cada carta u objeto postal que se deba devolver a la ATRM, la fecha del intento y el motivo por el que no ha podido ser entregada en destino.

7.- PENALIDADES POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO E INDEMNIZACIONES:

7.1.- El adjudicatario se comprometerá a indemnizar al organismo público contratante por las incidencias y extravío de las cartas u objetos postales que se le entreguen, así como por el incumplimiento de la recogida de correspondencia en los puntos y horarios establecidos, que, ascenderá a las siguientes cantidades:

1/ En caso de pérdida o extravío y retraso en la recogida de los envíos postales por causa imputable al contratista, se podrá imponer al adjudicatario del contrato las siguientes penalidades:

- a) No se abonará el servicio, más una penalidad de 35 € por cada objeto postal o carta perdida o extraviada
- b) Y 35 € por cada día que no se realice la recogida de la correspondencia en los puntos y horarios establecidos.

Se entenderá que hay pérdida o extravío cuando haya transcurrido el plazo máximo de 30 días hábiles desde la admisión por el contratista de la remesa en la que se hayan incluido las cartas u objetos postales (posteriormente perdidos o extraviados), y no se haya comunicado a la ATRM conforme al pliego de condiciones administrativas particulares (PCAP) o al presente de prescripciones técnicas (PPT) y demás documentación esencial del procedimiento de contratación, el resultado con entrega efectiva o, en otro caso, no se le haya devuelto el envío (carta u objeto postal) no entregado en destino debidamente cumplimentado y dentro del plazo máximo de devolución previsto en el apartado 6.2 de este pliego.

2/ Se considerará falta grave el hecho de que aparezcan cartas u objetos postales generados o emitidos por esta ATRM contratante, en la vía pública (en contenedores, papeleras, etc...) o en lugares comunes de



edificios, recintos o urbanizaciones, siempre que no se hayan depositado en el interior del buzón del destinatario; o de que se hayan entregado paquetes o fajos de cartas a personas o en lugares sin vinculación con los destinatarios.

Estos hechos constitutivos de falta grave se entenderán realizados por el contratista a la vista o en función de la reiteración o de las numerosas quejas o reclamaciones que realicen los destinatarios de los envíos postales en las distintas oficinas de atención al público de la ATRM, sin perjuicio de la verificación por parte del personal de la ATRM de que es correcto o adecuado el domicilio del destinatario consignado en dichas cartas u objetos postales, por ser el mismo o coincidir con el que conste en la base de datos del organismo autónomo contratante.

Se penalizará con 10 € por cada carta u objeto postal del que se tenga certeza de que ha sido mal depositado o entregado, y además no se abonará el servicio.

3/ La reiteración en alguno o varios municipios de destino de las incidencias indicadas en los apartados 1 y 2 anteriores, y el incumplimiento reiterado de lo ofertado y de lo reseñado como obligaciones del contratista en este pliego o en el PCAP, será causa de resolución anticipada del contrato.

El importe de estas penalidades, conforme al art. 212.8 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSPP), se fijará por acuerdo del órgano de contratación, a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo, y se hará efectivo mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial, deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de las mencionadas certificaciones. Con carácter general, se deducirá de la primera factura mensual posterior a la producción del hecho y del acto que fije el importe de la/s penalidad/es.

7.2.- Sin perjuicio de la exigencia de las penalidades previstas en el apartado 7.1 anterior, cuando se trate de cartas certificadas, y sea el acuse de recibo el que haya sido extraviado o no cumplimentado debidamente, la ATRM podrá optar por requerir al adjudicatario una certificación de la entrega en destino del envío o la cumplimentación correcta del acuse de recibo, cuando no haya podido hacerse la entrega en destino, todo ello sin perjuicio de lo establecido en materia de penalidades en el artículo 212 del TRLCSPP.

7.3.- El importe de las penalidades a las que se refieren los dos apartados anteriores no excluye la obligación del contratista de indemnizar a esta Administración contratante por los daños y perjuicios originados por la demora o retraso en la recogida o en la entrega en destino de las cartas u objetos postales o por la pérdida de los mismos por causas imputables al contratista, y ello sin perjuicio de la obligación genérica del contratista de



indemnizar por todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, establecida en el art. 214 TRLCSP.

No obstante, si el retraso o pérdida fuera por motivos no imputables al contratista, se estará a lo dispuesto en el artículo 213.2 del TRLCSP.

8.- MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES DEL CONTRATISTA:

La oficina del contratista encargada de la admisión masiva de las remesas y envíos de cartas u objetos postales de la ATRM, deberá tener el personal y los medios materiales suficientes para gestionar la admisión simultánea y masiva de remesas y envíos de la ATRM, procedentes de cualquiera de las oficinas de esta Administración contratante.

El adjudicatario-contratista se compromete a la recogida, en su caso, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución, y entrega a domicilio de los envíos postales generados por la Agencia Tributaria de la Región de Murcia (ATRM), así como las actividades complementarias adicionales incluida la devolución de los envíos, cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario, dentro de los plazos máximos y en todos los destinos establecidos en este pliego correspondientes a municipios, localidades y núcleos de población de los Ayuntamientos y demás entidades locales legalmente constituidas en todo el territorio nacional, bien a través de su propia red o de otras redes postales nacionales con las que mantenga acuerdos, o a través del operador del Servicio Postal Universal, sin ningún coste adicional para la ATRM.

El adjudicatario-contratista devolverá los productos no entregados en destino, por distintas causas, a la misma dirección de la ATRM desde donde los hubiera recogido o admitido, y conste en el remite o, en su caso, en la tarjeta de acuse. Las devoluciones se justificarán en el dorso del sobre con las causas concretas que las motiven, o, en su caso, mediante marca en la correspondiente casilla preimpresa. Habrá que indicar en el anverso de las cartas u objetos postales la fecha de devolución a la ATRM.

Igualmente, las remesas de envíos de cartas u objetos postales ordinarios masivos que lleven incorporado un código de barras, al que irá asociado el número de remesa correspondiente, deberán ser objeto de trazabilidad, por lo que el adjudicatario deberá remitir diariamente a la ATRM, o con la frecuencia que ésta determine, un archivo, cuyo formato será facilitado por ésta, con toda la información sobre los resultados de las remesas correspondientes (**ese archivo podrá ser remitido a la ATRM por correo electrónico**), al objeto de poder llevar un control de calidad por parte de la Sección de Notificaciones de la ATRM.



9.- CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO.

9.1.- La empresa contratista tendrá que designar a un responsable que ejercerá como interlocutor directo con el responsable del contrato de la ATRM, para hacer frente a todas las comunicaciones recíprocas y posibles incidencias que puedan surgir durante el periodo de ejecución y vigencia del contrato.

9.2.- Al menos una vez al trimestre, se hará un seguimiento del contrato por una Comisión Mixta formada por el representante responsable de la empresa contratista y el responsable del contrato de la ATRM (el Jefe de Sección Administrativa y Notificaciones). Dicha Comisión podrá reunirse con carácter extraordinario cuando cualquiera de las partes lo estime necesario. En cualquier caso, la convocatoria de las reuniones se hará con un mínimo de 72 horas de antelación y se celebrarán en las dependencias de la ATRM que ésta determine para ello.

9.3.- La empresa contratista deberá disponer de una aplicación informática apta para el adecuado control y facturación de los servicios prestados, de página Web y posibilidad de generar toda la documentación pertinente por medios telemáticos.

9.4.- La empresa contratista tendrá la obligación de informar con la antelación suficiente al responsable del contrato de la ATRM, acerca de cualquier variable o circunstancia que modifique o afecte a la adecuada y habitual prestación del servicio y, en especial, de las siguientes:

- Modificación de la organización y planificación del servicio.
- Introducción de métodos y técnicas de trabajo distintos a los acordados.
- Modificación, traslado y apertura de nuevas sedes.

En estos casos o en otros que incidan en la adecuada y habitual prestación del servicio, la empresa contratista elevará un informe-propuesta al responsable del contrato de la ATRM para que éste resuelva o proponga al órgano competente la resolución que proceda.

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

9.6.- La empresa contratista dispondrá de la plantilla necesaria para la ejecución del contrato conforme a las prescripciones y niveles de calidad exigidos en el presente pliego, en el PCAP y en la restante documentación por la que se ha de regir el presente contrato.



Cualquier incidencia no imputable a la ATRM, que dificulte el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato por parte de la empresa contratista, tendrá que ser puesta en conocimiento del responsable del contrato de la ATRM y de las entidades o unidades de la ATRM receptoras del servicio, en el plazo máximo de 3 días hábiles, para su consideración y resolución entre el responsable del contrato de la ATRM y el responsable o interlocutor/ra directo designado por el contratista.

9.7.- La empresa contratista deberá cumplir las obligaciones establecidas en las normas en materia de prevención de riesgos laborales, tanto en la legislación vigente en esta materia aplicable con carácter general como en las normas internas de la CARM, de la ATRM y, en su caso, del propio contratista.

10.- CONTROL DE CALIDAD.

10.1.- La calidad técnica del servicio prestado será responsabilidad de la empresa contratista, así como el cumplimiento de las prescripciones establecidas en el presente pliego, en el PCAP y en la restante documentación por la que se ha de regir el presente contrato, y de las instrucciones y directrices que al respecto establezca la ATRM durante la vigencia del contrato.

10.2.- La ATRM 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 de la ATRM contratante que a tal fin sea designado, que actuarán en coordinación con el/los interlocutor/es designados a tal efecto por el contratista.

10.3.- El adjudicatario-contratista está obligado a investigar, sin ningún coste adicional para la ATRM, los hechos manifestados en las reclamaciones efectuadas por los ciudadanos, referidos o relacionados con la prestación del servicio contratado, poniendo todos los recursos a su alcance para aclararlos, realizando a la mayor brevedad posible los informes que sean necesarios, a requerimiento de la ATRM.

10.4.- A efectos de control, calidad y posibles reclamaciones, la empresa adjudicataria deberá estampar en todos los objetos postales y cartas de la ATRM que se le confíen, su sello o cualquier otra identificación inequívoca.

10.5.- Se informará por parte de la empresa contratista a la ATRM, con una periodicidad trimestral como mínimo, de las incidencias que surjan en el reparto de las cartas u objetos postales de la ATRM, y se podrán convocar reuniones de la Comisión Mixta prevista en el apartado 9.2, a las que



podrán asistir otro personal designado por ambas partes, en las que se hará un análisis detallado de los municipios donde se requiera, puntualmente o con carácter permanente, una mejora o ampliación de medios para la adecuada prestación del servicio.

11. CLÁUSULA DE PROTECCION DE DATOS.

El adjudicatario-contratista está obligado a guardar reserva respecto a los datos o antecedentes que no sean públicos y notorios y que estén relacionados con el objeto del contrato, de los cuales haya tenido conocimiento con ocasión del mismo. El adjudicatario-contratista y su personal deberán respetar, en todo caso, las prescripciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo reglamentario. A los efectos de la citada Ley Orgánica 15/1999, el adjudicatario-contratista tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y se someterá en cada momento a las instrucciones de la ATRM en materia de medidas de seguridad. A estos efectos, el adjudicatario-contratista también deberá:

- 1/** Mantener la confidencialidad de los datos de carácter personal a que tenga acceso o haya elaborado por razón de la ejecución del contrato y, a tal efecto, adoptará las medidas de tipo técnico y organizativo para garantizar la seguridad y evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, en atención al estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestas.
- 2/** Tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto le remita la ATRM contratante y de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser en ningún caso objeto de cesión, difusión, publicación o utilización para finalidades distintas a las establecidas en este pliego, en el PCAP y en la restante documentación por la que se ha de regir el presente contrato.
- 3/** Devolver a la ATRM, en todos los casos de extinción contractual, los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato objeto del tratamiento.
- 4/** Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato. Esta información y documentación no podrá en ningún caso ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para finalidades diferentes de las establecidas en este pliego, en el PCAP y en la restante documentación por la que se ha de regir el presente contrato, ni siquiera una vez extinguido el contrato.

12. RESPONSABLES DEL CONTRATO.

Por parte de la Administración contratante (ATRM) el responsable a nivel administrativo del contrato es el Jefe de Sección Administrativa y Notificaciones, y a nivel directivo, el Director de la ATRM como órgano de



contratación competente, los cuales serán los encargados de velar porque la ejecución del mismo se ajuste a lo contratado.

13. REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA (de conformidad con el Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 5 de abril de 2013).

1- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos (en los casos en que se establezcan requisitos específicos de titulación y experiencia) formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la “entidad contratante” del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la “entidad contratante”.

2.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones, salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de la ATRM; excepción que deberá ser debidamente motivada y justificada, estableciéndose en estos casos las medidas adecuadas para que el personal de la empresa contratista ocupe espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos y para poder diferenciar a los trabajadores de la empresa y a los de la ATRM. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.

5.- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable (según las características del servicio externalizado, pueden establecerse distintos sistemas de organización en este punto), integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:



a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la “entidad contratante”, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la “entidad contratante”, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la “entidad contratante”, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informar a la “entidad contratante” acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

14.-SEGUROS

El adjudicatario del presente contrato deberá acreditar antes de su firma o formalización, que tiene contratada y en vigor la siguiente póliza de seguros, con un periodo de duración, incluidas sus posibles prórrogas, que cubra toda la posible vigencia de este contrato de servicios:

- Póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra los daños producidos a terceros así como en los productos (cartas u objetos postales de esta ATRM contratante), que el asegurado-adjudicatario recoja o admita para su entrega en destino en ejecución del presente contrato así como de otros contratos que impliquen la realización de actividades similares, por un valor mínimo de 300.000 euros por siniestro.

15. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

En el desempeño de los trabajos objeto del presente contrato se deberán cumplir por el contratista las normas y procedimientos en materia de seguridad de la información. En especial, deben tenerse en cuenta las siguientes especificaciones:

- El encargado del tratamiento (empresa contratista) únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones que en cada momento indique el responsable del fichero (ATRM) y no los aplicará o utilizará con fin distinto al de prestación del servicio contratado que figura descrito en el apartado primero, ni los comunicará a otras personas, ni siquiera para su



conservación. Asimismo, se compromete a no hacer uso de los datos o ficheros ni en su propio beneficio o en el de terceros.

- Los datos personales involucrados en el tratamiento serán los estrictamente necesarios para conseguir la finalidad descrita, derivan de forma directa de la relación contractual que se establezca entre las partes, siendo los límites de su uso o utilización determinados por la prestación de los servicios pactados.

- La transferencia de dichos datos se realizará por medios físicos o telemáticos a criterio del responsable del fichero y la seguridad de los datos durante la transferencia será bajo su única responsabilidad; pero una vez efectuada la transferencia, el tratamiento de los mismos será responsabilidad única de la empresa contratista.

- El encargado del tratamiento tendrá obligación de guardar secreto profesional y será responsable de cualquier revelación no autorizada de información o datos de carácter personal, efectuada por la propia empresa contratista o por cualquiera de sus trabajadores o personal a su servicio, a terceras partes o personas, así como de cualquier otro incumplimiento de las estipulaciones recogidas en el presente pliego, en el PCAP y en la restante documentación por la que se ha de regir el presente contrato. Será considerado responsable de las infracciones en que hubiera incurrido en el caso de que destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato. No obstante, queda exonerado de toda la responsabilidad ante terceros por acciones u omisiones imputables al responsable del fichero (ATRM).

EL SECRETARIO GENERAL TECNICO, Clemente Sarabia Blanco.
Documento firmado electrónicamente

30/01/2018 09:07:07

Firmante: SARABIA BLANCO, CLEMENTE
Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) 461b6ecf-a0d4-b62c-201002773619

