



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACION DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES PARA NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL (IMAS).

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente Pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que han de tenerse presentes en la contratación del servicio de envío postal de las notificaciones administrativas del IMAS, cualquiera que sea su destino dentro del territorio nacional, con entrega a domicilio, de conformidad con las condiciones particulares pactadas en el presente contrato.

1.1 DESCRIPCIÓN.

Se considera objeto del contrato los trabajos de recogida, admisión, clasificación, transporte y entrega a domicilio de los destinatarios, del envío postal de cartas generadas por los órganos administrativos del IMAS con la finalidad de realizar notificaciones administrativas, cualquiera sea su destino, en forma de carta, cuyo peso no exceda de 2Kg. Así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requiera este servicio, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario.

1.2 GESTIÓN DEL SERVICIO

Las Notificaciones Postales, deberán ser realizadas en la forma que se determina en la sección 2ª capítulo II, título II, artículos 39 y siguientes del Real Decreto 1829/1999 de 3 de diciembre, de Servicios Postales, a fin de que tengan como efecto la constancia de su recepción.

El IMAS se compromete al depósito de los objetos postales en los siguientes puntos de recogida:

- Dirección y Servicios Generales del IMAS. C/ Alonso Espejo 7, 30007, Murcia.
- Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión. Plaza Juan XXIII, esquina Ronda de Levante, nº 16., 30008, Murcia.



- Dependencia. C/ Greco nº 4, Edif. Bercos, 30001, Murcia.
- Valoración Murcia. C/ Huerto de las Bombas, nº 8, 30009, Murcia.
- Valoración Cartagena. Alameda San Antón, nº 29, 30205 Cartagena.
- Valoración Lorca. Alameda de Cervantes, s/n, 30800 Lorca.

Dichos envíos deberán ir acompañados de un albarán de entrega en el que se reflejaran los siguientes datos: Cliente; Nº. de contrato, Nº. de cliente, NIF, Unidad de facturación y centro de coste. A continuación detalladamente, se reflejarán el número de envíos de acuerdo con su tramo de peso, tipo de envío y ámbito de destino: local, provincial, interprovincial, internacional etc. No obstante 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.

Plazos de entrega (a contar desde la fecha de admisión):

Para el primer intento de entrega:

Destino Local: 2 días hábiles

Destino interurbano provincial: 3 días hábiles

Destino interurbano interprovincial: 4 días hábiles

A estos efectos los envíos se consideran envío local el que tiene origen y destino en el mismo municipio.

La retirada de los envíos en las diferentes dependencias del IMAS se realizará una vez al día en horario comprendido entre las 8 h y las 15 h, en ambos supuestos se incluyen todos los días hábiles establecidos en el calendario de días hábiles de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Los envíos objeto del contrato se recogerán por el adjudicatario en los lugares y a las horas que se acuerden con los responsables del IMAS. El adjudicatario no recogerá los productos en las diferentes dependencias sin previa autorización. Sin embargo, los responsables indicados pueden decidir que los diferentes envíos se depositen en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria por parte del personal del IMAS. En el supuesto de que se instalaran nuevas unidades administrativas en sedes distintas a las relacionadas en el presente



Pliego o que se cambiaran las direcciones actuales, el adjudicatario estará obligado a recoger los envíos objeto del contrato en las nuevas direcciones que se le indiquen. Estas variaciones no tienen consideración de modificaciones sustanciales.

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

El plazo máximo de entrega de los productos objeto de este contrato empezará a contar desde la misma fecha de su retirada de las dependencias del IMAS o desde su depósito en las oficinas o instalaciones de la empresa adjudicataria. A efectos del cómputo de calidad en plazo no se considerarán los sábados, los domingos ni los festivos. A su entrega, el adjudicatario firmará un recibo justificativo de los envíos entregados.

El adjudicatario devolverá los productos no entregados, por distintas causas, a la misma dirección de donde han sido recogidos o desde donde han sido enviados. Las devoluciones se justificarán en el dorso del sobre con las causas concretas que las motiven. Habrá que indicar en el anverso del envío la fecha de devolución y constará la firma del repartidor que facilita la información de la devolución.

El adjudicatario dispondrá de los servicios de Retorno de Información, y de Digitalización; el servicio de Retorno de Información debe posibilitar la recepción telemática, a través de un fichero, de los distintos resultados de las notificaciones y el servicio de Digitalización debe posibilitar la recepción de las imágenes de los Avisos de Recibo a través de fichero electrónico.

1.3 RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES.

El adjudicatario del contrato deberá de disponer de una red mínima de oficinas abiertas al público y a pie de calle para el depósito y recogida de cartas certificadas y paquetería. Se exige disponer, al menos, una oficina abierta al público con personal debidamente capacitado, en cada capital de provincia de



España, y en la capital de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Dichas oficinas deberán estar abiertas al público, al menos durante 6 horas diarias de lunes a viernes, distribuido dicho período en horario de mañana y tarde.

Sin perjuicio de las prescripciones relativas al personal de la empresa adjudicataria, el servicio dispondrá de una estructura organizativa adaptada a las exigencias administrativas del IMAS a fin de garantizar la consecución de los objetivos de calidad establecidos por la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y la plena satisfacción de las necesidades públicas que persigue la celebración del contrato.

La empresa adjudicataria deberá disponer de una red nacional de puntos de recogida, de los envíos que no fueran objeto de entrega domiciliaria y para el depósito y recogida de cartas certificadas que no pudieran ser entregadas a su destinatario.

La empresa adjudicataria dispondrá de la plantilla necesaria para la ejecución del contrato conforme a las prescripciones y niveles de calidad exigidos en el presente pliego. Los empleados de la empresa adjudicataria deberán ir uniformados durante las horas en las que se preste el servicio y deberán ir provistos de una credencial o placa de identificación colocada en lugar visible. El coste de los uniformes correrá a cuenta del contratista.

2. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

La facturación se realizará mensualmente por unidades de facturación que se corresponden con los puntos de recogida detallados en el presente pliego, donde se les remitirá la correspondiente factura para su abono. En la factura se deberá detallar pormenorizadamente el número de envíos por producto, tramos de peso, y por punto de recogida de acuerdo con la lista de precios adjudicados. Los conceptos indicados tienen que concordar, obligatoriamente, con los que consten en el albarán de entrega. Asimismo se detallarán y descontarán las penalidades que en su caso correspondan por demora o extravío. La factura deberá enviarse, además de en papel, en soporte informático.

Sin perjuicio de la revisión de la factura detallada correspondiente a cada unidad de facturación la empresa adjudicataria enviará, en formato electrónico un resumen mensual de toda la facturación, resúmenes periódicos trimestrales y



estadísticas anuales, tanto de volumen de gasto como de número de envíos por producto y por tramos de peso, ámbito de destino y servicios adicionales cuando proceda al responsable del contrato.

La empresa adjudicataria del contrato deberá disponer de una página web que permita a las distintas unidades de facturación y centros de coste elaborar los albaranes para el depósito de los envíos y realizar el seguimiento y control de los envíos registrados. La empresa adjudicataria deberá disponer de aplicación informática para el control y facturación de los servicios prestados, página Web y posibilidad de generar la documentación pertinente por medios telemáticos.

En aquellos casos en que la empresa adjudicataria no pueda realizar algunas de las prestaciones contratadas o resolver de forma óptima las incidencias propias del servicio, cualquiera que sean las causas sobrevenidas el IMAS podrá contratar con otras empresas la realización de actividades propias del servicio objeto de la presente licitación. Todos los importes y gastos ocasionados por estas contrataciones serán a cuenta de la adjudicataria, quien igualmente, asumirá la responsabilidad que se derive de tales trabajos a los efectos contemplados en el presente contrato.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de informar al responsable del contrato, cualquier variación que afecte a la prestación del servicio y, en concreto, de las siguientes:

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

En estos casos o en otros que incidan en la prestación del servicio, la empresa elevará un informe-propuesta al responsable del contrato para que éste resuelva en consecuencia.

En los supuestos de suspensión o alteración grave del servicio, la empresa adjudicataria, salvo en los casos de fuerza mayor, habrá de poner en



conocimiento del responsable del contrato, con una antelación mínima de siete días, cualquier situación de conflicto o circunstancia que pudiera afectar al servicio. La empresa adjudicataria estará obligada en estos casos a garantizar los servicios mínimos de acuerdo con lo dispuesto en la legislación vigente.

Asimismo pondrá a disposición de sus trabajadores los dispositivos técnicos necesarios para asegurar las comunicaciones entre aquellos y, deberán comunicar cualquier hecho anómalo o extraordinario, a fin de que sea comunicado al responsable del contrato, para que éste adopte las medidas pertinentes al respecto. Asimismo cualquier incidencia imputable al IMAS, que dificulte el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato por la empresa adjudicataria, tendrá que ser puesta en conocimiento de las entidades receptoras del servicio, en el plazo máximo de 3 días hábiles, para su consideración y resolución entre el responsable del contrato y el interlocutor directo o persona de contacto designado por el adjudicatario. No se aceptarán, como justificación de incumplimiento de los pliegos del presente contrato por parte del adjudicatario, los incidentes no comunicados en tiempo y forma.

3. ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

El objeto del presente contrato supone el tratamiento por parte de la empresa adjudicataria de datos de carácter personal incluidos en ficheros de los que el IMAS es responsable con la única y exclusiva finalidad de poder proceder a la prestación del servicio del envío postal de notificaciones administrativas. La empresa adjudicataria tendrá la condición de Encargado de tratamiento, comprometiéndose al cumplimiento de las obligaciones que le son inherentes según la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

A.- Obligaciones del encargado del tratamiento

1. Limitaciones al tratamiento de datos por parte del Encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento solamente tratará los datos que se le han encomendado conforme a las instrucciones del IMAS. Los datos a los que tenga acceso no se aplicarán o utilizarán con una finalidad diferente a la que figura en este contrato.



2. Deber de secreto

Conforme al artículo 10 LOPD, el encargado del tratamiento está obligado al secreto profesional y a mantener absoluta confidencialidad respecto de los datos a los que tenga acceso para su tratamiento, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones con el titular del fichero. El Encargado del Tratamiento se obliga a exigir a todos sus empleados o colaboradores el mismo deber de secreto en cuanto tengan acceso a los datos del fichero de datos titularidad del IMAS.

En caso contrario, el Encargado del Tratamiento responderá del incumplimiento por parte de cualquiera de sus empleados o colaboradores.

3. Medidas de seguridad a aplicar

El Encargado del tratamiento deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar el nivel de seguridad apropiado de los datos de carácter personal objeto de tratamiento, de tal manera que se evite su alteración, pérdida, sustracción, tratamiento o acceso no autorizados, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Las medidas de seguridad deberán adecuarse a la legalidad vigente y al nivel de protección de datos personales correspondiente a la naturaleza de los datos tratados, tal como aparecen descritas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal.

4. Devolución de soportes y/o documentos.

Una vez cumplida o resuelta la relación contractual entre las partes que dé por finalizada la misma, los datos personales titularidad de la entidad contratante que obren en poder del ENCARGADO DEL TRATAMIENTO serán destruidos en su totalidad o devueltos al IMAS, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto de tratamiento. Esta obligación se entiende sin perjuicio del deber de conservación que las disposiciones legales puedan estipular.

Una vez se haya realizado la operación de destrucción o devolución mencionada en el párrafo anterior, el encargado del tratamiento se compromete a entregar al



responsable del fichero un certificado firmado donde conste que así se ha realizado, detallando, en caso de existir un deber de conservación, las disposiciones que lo motivan y los plazos aplicables.

B.- Obligaciones del IMAS como Responsable del fichero

1. El Responsable del fichero se compromete a cumplir con todas las obligaciones que le impone la normativa sobre protección de datos personales.
2. El Responsable del fichero se obliga a entregar o permitir el acceso al Encargado del tratamiento respecto a todos los datos necesarios para que éste pueda cumplir con sus obligaciones contractuales con aquél.
3. El Responsable del fichero garantiza que toda la información de carácter personal comunicada en virtud del presente contrato ha sido obtenida de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

C.- Régimen de responsabilidad

El IMAS se compromete a cumplir bien y fielmente todas las obligaciones legales derivadas tanto de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, como del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que la desarrolla, así como las demás normas vigentes en la materia en cada momento.

El Encargado de Tratamiento estará exonerado de cualquier responsabilidad derivada del incumplimiento de la normativa anterior o del presente contrato por parte del Responsable del fichero, y más en concreto:

- Por a falta de información por parte del IMAS de las modificaciones que se puedan producir en los datos entregados al Encargado de Tratamiento.
- Por no adoptar en relación con el fichero del que es Responsable, las medidas de seguridad necesarias en atención a los datos tratados.

4. GARANTÍAS Y RESPONSABILIDADES.

La empresa adjudicataria será responsable de realizar las notificaciones en la forma que se determina en la sección 2ª capítulo II, título II, artículos 39 y



siguientes del Real Decreto 1829/1999 de 3 de diciembre, de Servicios Postales, a fin de que tengan como efecto la constancia de su recepción.

El adjudicatario se compromete a la entrega y reparto de los envíos en todos los municipios y entidades locales legalmente constituidas tanto en la península como en las islas del territorio nacional e internacional.

La calidad técnica del servicio prestado será responsabilidad de la empresa adjudicataria, así como a las prescripciones del presente pliego y a las instrucciones y directrices que al respecto establezca el IMAS.

No afectará al IMAS la relación laboral existente entre la empresa adjudicataria y sus trabajadores, sin que en ningún caso tengan la condición de personal al servicio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

En caso de pérdida o extravío de un envío se impondrá al adjudicatario del contrato una penalidad de 30 €, que se abonará en la primera factura mensual posterior al hecho imputable. Se entenderá que hay pérdida o extravío cuando, transcurrido el plazo máximo de 30 días hábiles desde su admisión, no se haya devuelto el resultado o el envío debidamente cumplimentado.

5. SEGUIMIENTO DE CONTRATO.

Asimismo la empresa adjudicataria tendrán que designar a un responsable que ejercerá como interlocutor directo o persona de contacto con el IMAS con el fin de hacer frente a todas las comunicaciones recíprocas y posibles incidencias (errores en la entrega de los artículos, incumplimiento de plazos...) que puedan surgir durante todo el periodo de ejecución del contrato.

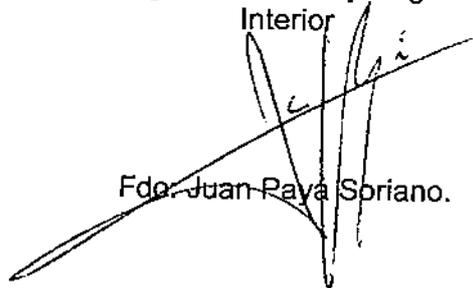
El responsable del contrato podrá extender el control y la inspección a todos los aspectos relativos al contenido del servicio y al cumplimiento de las cláusulas y prescripciones de los correspondientes pliegos administrativos y técnicos, comprendiendo, entre otras, las siguientes facultades:



- a) Comprobar la efectiva prestación del servicio por la adjudicataria, estableciendo los sistemas de control que estime oportunos para verificar que el servicio se ha prestado en las condiciones establecidas.
- b) Recibir puntualmente el resumen de las actividades realizadas así como cualquier otra información que le sea solicitada.
- c) Requerir de la adjudicataria los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- d) Efectuar comprobaciones sobre calidad del trabajo, comportamiento o empleo correcto de los materiales y repuestos.
- e) Realizar encuestas sobre la calidad y grado de satisfacción del servicio.

Murcia a 21 de diciembre de 2012

Jefe de Servicio de Prevención de
Riesgos Laborales y Régimen
Interior



Fdo. Juan Raya Soriano.

Jefe de Sección de Asuntos
Generales



Pedro José Abenza Villa.