PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA DE LA REGIÓN DE MURCIA CON PRESUNCIÓN LEGAL DE VERACIDAD Y FEHACIENCIA

1.- OBJETO.

El objeto de este servicio es la recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega a domicilio de las notificaciones administrativas, cualquiera que sea su destino dentro del territorio nacional, para que tengan como efecto la presunción legal de veracidad y/o la constancia fehaciente de su distribución, entrega y recepción, o rehúse o intento de entrega sin efecto, de conformidad con las condiciones particulares que se indican en los apartados siguientes y conforme a lo establecido en la disposición adicional primera y en el artículo 22.4 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal.

Asimismo, se incluye el servicio de notificaciones telemáticas seguras a través de la dirección electrónica habilitada, que se pondrá en funcionamiento cuando la ATRM cuente con las condiciones normativas y tecnológicas precisas.

Se incluye también el servicio de burofax online con acuse de recibo y copia certificada, para la notificación de actos que tengan la consideración de urgentes.

2.- FUNCIONES QUE COMPRENDE EL SERVICIO DE NOTIFICACIONES POSTALES.

Las notificaciones postales de los actos y resoluciones administrativas de la ATRM, ya sean de carácter general o informatizadas, deberán ser realizadas en la forma que se determina en la normativa vigente sobre prestación de servicios postales, y más en concreto, sobre el servicio de notificaciones de los órganos administrativos y judiciales, para que tengan como efecto la presunción legal de veracidad y/o la constancia fehaciente de su distribución, entrega y recepción, o rehúse o intento de entrega sin efecto, conforme a lo establecido en la disposición adicional primera y en el artículo 22.4 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los Derechos de los Usuarios y del Mercado Postal..

PLAZOS (a contar desde la fecha de admisión):

Para el primer intento de entrega:
- Destino Local: 2 días hábiles
- Destino 1: 3 días hábiles
- Destino 2: 4 días hábiles

Comunidad Autónoma Región de Murcia
Paseo Teniente Flomesta, nº 3 30001 Murcia
Tlf.-012- Fax: 968.368.404 (fuera Región Tlf.-968.362.000)
MPJG
http://agenciatributaria.carm.es/

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

El segundo intento de entrega cuando proceda, en todos los ámbitos:
- Dentro de los 3 días siguientes al primer intento y en hora distinta.

Permanencia en Lista para los envíos avisados que no hayan podido ser entregados a domicilio por ausente:
- 7 días.

Devolución de los envíos:
- Entre 10 y 15 días los caducados en Lista y que no lleven 3ª entrega ordinaria.

- Entre 7 y 10 días los que no hayan podido ser entregados y que no pasen a Lista.

A estos efectos los envíos se consideran:

-Envíos Destino Local: dirigidos a los códigos del 30001 al 30012 y 30070, 30071 y 30080 de Murcia capital reflejados en el Anexo adjunto.
-Envíos Destino 1: Cualquiera de las demás poblaciones y sus códigos postales que se enumeran en el listado que se recoge en el Anexo a este pliego.
- Envíos Destino 2: los dirigidos al resto de poblaciones y códigos postales.

PENALIDADES POR PÉRDIDA O EXTRAVÍO E INDEMNIZACIONES:

En caso de pérdida o extravío se impondrá al adjudicatario del contrato una penalidad de 30€, que se abonará en la primera factura mensual posterior a la reclamación del hecho imputable.

Se entenderá que hay pérdida o extravío cuando, transcurrido el plazo máximo de 30 días hábiles desde la admisión, no se haya devuelto el resultado o el envío debidamente cumplimentado.

Además de la exigencia de la penalidad, en el caso de que el acuse de recibo haya sido extraviado o no cumplimentado debidamente, la A.T.R.M. podrá optar por requerir al adjudicatario una certificación de entrega del envío o la cumplimentación correcta del acuse de recibo, todo ello sin perjuicio de lo establecido en el artículo 212 del TRLCSP.

El importe de las penalidades descritas no excluye la indemnización a que pudiese tener derecho la Administración por daños y perjuicios originados por la demora o pérdida del envío por parte del contratista, especialmente si por esas causas, prescribe el derecho al cobro de las deudas a notificar (Art. 214 T.R.L.C.S.P.).

A esos efectos, el contratista deberá presentar ante la Agencia Tributaria de la Región de Murcia, antes de la firma del contrato, un certificado emitido por Entidad Aseguradora debidamente autorizada, que acredite la contratación de una póliza de seguro de responsabilidad civil para la realización de la actividad contratada. Esta póliza cubrirá los daños y perjuicios ocasionados tanto a la Administración contratante

Comunidad Autónoma Región de Murcia
Paseo Teniente Flomesta, nº 3 30001 Murcia
Tlf.-012- Fax: 968.368.404 (fuera Región Tlf.-968.362.000)
MPJG
http://agenciatributaria.carm.es/
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

como a terceros, derivados de la ejecución del contrato durante el tiempo de su ejecución. El límite máximo de la indemnización se establece en 300.000,00€ por acto indemnizable.

En el supuesto de que el contrato se prorrogue, la vigencia de la póliza alcanzará al nuevo periodo.

Si el retraso o pérdida fuera por motivos no imputables al contratista se estará a lo dispuesto en el artículo 213.2 de la TRLCSP.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

La empresa adjudicataria prestará el servicio ajustándose a las especificaciones que se incluyen en el presente Pliego, bajo la supervisión y control del Servicio de Gestión Económica y del Director de la ATRM.

El adjudicatario deberá disponer de los servicios telemáticos seguros de retorno de información, y de digitalización, a efectos de la prestación del servicio en la forma que se detalla a continuación:

El servicio de retorno de información se realizará mediante procedimientos telemáticos, con los distintos resultados de las notificaciones.

El servicio de digitalización supondrá, en su caso, la recepción de las imágenes de los avisos de recibo a través de fichero electrónico

A esos efectos, con el fin de incrementar la eficacia en el seguimiento y control de las notificaciones y satisfacer las necesidades de información de la A.T.R.M. la empresa adjudicataria dispondrá de un diseño operativo de seguimiento y devolución de la información al remitente que incorpore el sistema de grabación y devolución telemática de la información del resultado de los eventos contemplados en las notificaciones y de las imágenes digitalizadas de los acuses, en su caso, además de su devolución física.

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio ajustándose a las especificaciones que se incluyen en el presente Pliego, acreditando que cuenta con los medios informáticos necesarios para su prestación y asumiendo las modificaciones que requiera su aplicación para adaptarse a la aplicación de la ATRM.

Además, la empresa adjudicataria dispondrá de los medios necesarios para que la ATRM pueda realizar envíos urgentes y bajo firma de documentos relevantes que tienen carácter de prueba frente a terceros, mediante envío de Burofax online, para la tramitación de aquellas notificaciones que tengan consideración de urgentes por parte de los servicios de la ATRM. Este servicio deberá contar con acuse de recibo y copia certificada.

Comunidad Autónoma
Región de Murcia

Paseo Teniente Flomesta, nº 3 30001 Murcia
Tlf.-012- Fax: 968.368.404 (fuera Región Tlf.-968.362.000)

MPJG
http://agenciatributaria.carm.es/

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

3.- CONDICIONES ESPECÍFICAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES POSTALES.

La entrega de las notificaciones para la prestación del servicio, podrá hacerse de forma manual, mediante la correspondiente relación o de forma automatizada mediante el correspondiente fichero o envío telemático. En ambos casos acompañará el albarán de entrega, y los trámites deberán ser realizados en la forma que se determina en la normativa vigente, teniendo las mismas características la prestación del servicio.

Las especificaciones para el funcionamiento automatizado del sistema son las siguientes:

A.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

La prestación del servicio de distribución de notificaciones se realizará con los medios habituales del operador, y el retorno de la información a la A.T.R.M. se efectuará por vía telemática.

Estos envíos tienen la consideración de notificaciones administrativas con dos intentos de entrega a domicilio y permanencia en lista de correos, por parte del adjudicatario y se cursan acompañados de un *Aviso de Recibo.* Parte de ellos tendrán servicio de tercera entrega ordinaria y depósito en el buzón del destinatario de los envíos no recogidos en lista, por parte del adjudicatario del contrato.

Características:

- Los primeros dos intentos de entrega a domicilio, según el procedimiento común de distribución de notificaciones, ajustado a lo previsto en el artículo 59 y concordantes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

- Aviso de llegada en caso de ausencia del destinatario o receptor en su domicilio en el segundo intento de entrega y pase a lista de correos del envío, donde permanecerá 7 días naturales a disposición del destinatario.

- Transcurridos los siete días sin que el envío sea retirado por el destinatario o persona autorizada, se devolverá al remitente o cuando así lo requiera la A.T.R.M. se procederá por el adjudicatario a la tercera entrega ordinaria, depositando el envío en el buzón del domicilio del destinatario indicado en las señas. Esta circunstancia se hará constar en el casillero correspondiente del acuse de recibo haciendo constar la fecha y estampando su firma e identificación y será devuelto a la A.T.R.M.

Comunidad Autónoma
Región de Murcia

Paseo Teniente Flomesta, nº 3 30001 Murcia
Tlf.-012- Fax: 968.368.404 (fuera Región Tlf.-968.362.000)

MPJG
http://agenciatributaria.carm.es/

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

- Retorno de la información con los datos del resultado final de la entrega vía telemática.

- Devolución de los envíos no entregados y avisos de recibo debidamente cumplimentados.

B.- <u>ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SERVICIO</u>:

El servicio de notificaciones de la ATRM se prestará en todo el territorio nacional. El adjudicatario deberá acreditar que cuenta con puntos de distribución y de atención al ciudadano en el territorio nacional y, en especial, en el de la Región de Murcia, en las poblaciones de mas de 4.000 habitantes, haciendo constar dirección y teléfono de contacto de la instalación y el horario de atención al público para la entrega y recogida de envíos postales.

C.- <u>ACONDICIONAMIENTO DE LOS ENVÍOS Y PRESENTACIÓN DE LAS REMESAS</u>:

Fichero de datos.

La A.T.R.M. deberá presentar un fichero con los datos identificativos de cada uno de los envíos, que deberá cumplir todas las especificaciones técnicas del procedimiento que se acuerde entre las partes cuando se trate de notificaciones informatizadas.

Identificación.

Cada envío deberá estar identificado por el **Código de Barras**, que contempla el producto, nº. de la remesa y nº. del envío certificado.

Además, el envío irá acompañado de un aviso de recibo normalizado confeccionado por el órgano remitente, en el que se hará constar, en su caso, que es una notificación informatizada.

Presentación de las remesas.

En el caso de notificaciones informatizadas, la A.T.R.M enviará telemáticamente un fichero informático con los datos necesarios de todos los envíos.

Las remesas se recogerán en las dependencias de la A.T.R.M. o donde ésta determine para su presentación según acuerdo establecido, ordenadas con las siguientes separaciones:

-Envíos Destino Local: dirigidos a los códigos del 30001 al 30012 y 30070, 30071 y 30080 de Murcia capital.

-Envíos Destino 1: Cualquiera de las poblaciones y sus códigos postales que se enumeran en el listado que se recoge en el Anexo correspondiente.

- -Envíos Destino 2: dirigidos al resto de poblaciones del territorio nacional.

Comunidad Autónoma Región de Murcia
Paseo Teniente Flomesta, nº 3 30001 Murcia
Tlf.-012- Fax: 968.368.404 (fuera Región Tlf.-968.362.000)
MPJG
http://agenciatributaria.carm.es/

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

Todas y cada una de las remesas depositadas irán acompañadas del correspondiente albarán de entrega confeccionado por la A.T.R.M. con los medios o aplicaciones facilitados por el adjudicatario y de acuerdo a los requisitos establecidos por ambas partes.

D.- TRATAMIENTO DE LOS AVISOS DE RECIBO Y DE LOS ENVÍOS QUE NO HAYAN PODIDO SER ENTREGADOS:

El adjudicatario remitirá los envíos que no hayan podido ser entregados (salvo los que se gestionen con 3ª entrega en buzón) y los avisos de recibo, debidamente separados, a la A.T.R.M. o a quién esta determine.

E.- RETORNO DE LA INFORMACIÓN:

El retorno de la información del evento producido para cada envío será remitido a la A.T.R.M., vía telemática, diariamente o con la frecuencia acordada entre ambas partes.

El cierre informático de cada remesa, que supone dar por finalizado el retorno de la información de los envíos que la componen, se realizará en el intervalo de 30 a 50 días desde la admisión de la remesa, debiendo estar en ese plazo informados al menos el 90% de los envíos contenidos en la remesa.

F.- DEVOLUCIÓN DE LOS AVISOS DE RECIBO DE ENVÍOS ENTREGADOS Y DE LOS ENVÍOS DEVUELTOS:

Diariamente o con la frecuencia acordada entre ambas partes, los avisos de recibo de envíos entregados y los envíos devueltos, una vez grabados en el sistema, se remitirán en cajas abiertas conteniendo por un lado los paquetes de avisos de recibo de envíos entregados y por otro, separados, los envíos devueltos. Igualmente, en su caso, se remitirán las imágenes digitalizadas correspondientes, según el orden y clasificación producida por el sistema para cada envío. Los envíos devueltos se entregarán por el contratista a la persona autorizada para su recepción por la A.T.R.M.

4.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato que se suscriba tendrá vigencia desde el 01/01/2014 hasta el 31 de diciembre de 2014.

Antes de la finalización del contrato, este podrá prorrogarse por mutuo acuerdo de las partes, por un periodo máximo de un año.

Comunidad Autónoma
Región de Murcia

Paseo Teniente Flomesta, nº 3 30001 Murcia
Tlf.-012- Fax: 968.368.404 (fuera Región Tlf.-968.362.000)

MPJG
http://agenciatributaria.carm.es/

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

5.- PRESUPUESTO ECONÓMICO.

El precio estimado que se obliga a abonar la Agencia Tributaria de la Región de Murcia al contratista es de 1.199.500,00 euros I.V.A. incluido y se hará efectivo mediante pagos parciales, conforme vaya siendo recibida la prestación objeto del contrato, previa facturación mensual por parte del adjudicatario.

6.-COORDINADOR TÉCNICO.

La empresa adjudicataria deberá designar un coordinador técnico que será el interlocutor directo para la resolución de todo tipo de incidencias relacionadas con la ejecución del contrato con Dª Yolanda López Cascales, Jefa del Servicio de Gestión Económica de la ATRM, designada responsable a nivel administrativo del mismo. El Director de la ATRM será el encargado de velar porque la ejecución del contrato se ajuste estrictamente al objeto especificado en el mismo.

7.- CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

En el desempeño de los trabajos objeto del presente contrato se deberán cumplir las normas y procedimientos de seguridad de la información, en concreto:

- La empresa adjudicataria 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 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 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 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.

- El encargado del tratamiento, adjudicatario del contrato, tendrá obligación de guardar secreto profesional y será responsable de cualquier revelación no autorizada de información o datos de carácter personal a terceras partes o personas, así como de cualquier otro incumplimiento de las estipulaciones recogidas en 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).

Comunidad Autónoma
Región de Murcia
Paseo Teniente Flomesta, nº 3 30001 Murcia
Tlf.-012- Fax: 968.368.404 (fuera Región Tlf.-968.362.000)
MPJG
http://agenciatributaria.carm.es/

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

8.- ACEPTACIÓN DEL PLIEGO.

La empresa adjudicataria aceptará las especificaciones y requisitos del presente pliego, que deberán considerarse como mínimas.

9.- LUGAR DE TRABAJO Y PERSONAL.

El servicio contratado se deberá realizar en las dependencias de la empresa adjudicataria, utilizando sus medios materiales, técnicos y personales.

No obstante lo anterior, se recogen a continuación una serie de reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista, indicadas en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de la CARM de 5 de abril de 2013, incluidas en las "Instrucciones sobre buenas prácticas para la gestión de las contrataciones de servicios y encomiendas de gestión a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores", dictadas por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, de 28 de diciembre de 2012.

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 variedades 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 el pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la 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 riegos 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 por que 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

Comunidad Autónoma
Región de Murcia
Paseo Teniente Flomesta, nº 3 30001 Murcia
Tlf.-012- Fax: 968.368.404 (fuera Región Tlf.-968.362.000)
MPJG
http://agenciatributaria.carm.es/

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

sus servicios en las dependencias de los entes, organismos y entidades que forman parte del sector público. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. 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 contratista 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.

Murcia, a 11 de noviembre de 2013
LA SECRETARIA GENERAL TÉCNICA

Mª Paz Jiménez García

Comunidad Autónoma
Región de Murcia
Paseo Teniente Flomesta, nº 3 30001 Murcia
Tlf.-012- Fax: 968.368.404 (fuera Región Tlf.-968.362.000)
MPJG
http://agenciatributaria.carm.es/

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification