

PLIEGO DE CLAUSULAS TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES

1º.- OBJETO

Es objeto de este contrato la prestación de los servicios postales necesarios para la actividad del Ayuntamiento de Zaragoza. Se incluyen dentro del contrato la recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de los envíos postales.

Quedan excluidos los servicios objeto de la normativa de telecomunicaciones (telegramas, burofax y telex).

El Ayuntamiento se reserva el derecho de realizar alguno de estos envíos mediante sus propios recursos, así como la posibilidad de realizar actuaciones específicas mediante contratación puntual.

2º TIPOS DE ENVIOS

Los tipos de envíos incluidos en el contrato son

- Correspondencia Ordinaria, normal y urgente
- Correspondencia Certificada, normal y urgente
- Correspondencia Certificada con Acuse de Recibo, normal y urgente
- Notificaciones Administrativas
- Paquetería postal, normal y urgente.
- Libros y publicaciones
- Publicidad

3º CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

Sin perjuicio de las especificidades incluidas en el presente Pliego, la prestación de los servicios postales objeto del contrato se regirá por la normativa vigente y, especialmente, por:

- La Ley 24/1998, de 13 de Julio de 1998, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales.
- El Real Decreto 1829/1999, de 3 de Diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Servicios Postales (modificado por el Real Decreto 503/2007, de 20 de Abril).

- La Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En los servicios postales que forman parte del ámbito reservado al operador postal universal, el adjudicatario estará obligado al depósito de estos envíos del área reservada en las unidades de admisión masiva del operador postal universal que hayan acordado entre ambos operadores.

3.1.- DEPOSITO DE LOS ENVÍOS Y RECOGIDA POR EL ADJUDICATARIO.

Los envíos se recogerán por el adjudicatario diariamente, de lunes a viernes (excepto festivos), en los horarios y lugares que el Ayuntamiento señale.

Los envíos certificados estarán identificados con un número de envío que tendrá las características que el Ayuntamiento establezca (que posibilitará, entre otros extremos, la identificación de la unidad municipal remitente).

El Ayuntamiento proporcionará al adjudicatario documentos relacionando los envíos certificados que recoge. El adjudicatario deberá devolver al día siguiente copia sellada de los mismos, incluyendo, en su caso, las salvedades oportunas, pero sin que pueda paralizar la gestión de los envíos.

El coste del servicio de recogida estará incluido en el precio ofertado para los distintos envíos

3.2.- ENTREGA Y DEVOLUCIÓN

La entrega de los envíos a sus destinatarios se realizará conforme a lo establecido en el Pliego y en la normativa vigente. El Ayuntamiento podrá remitir a la empresa adjudicataria las instrucciones oportunas para concretar los requisitos de entrega en función de lo establecido en la normativa de servicios postales, de procedimiento administrativo común o en normativas sectoriales (tributaria, urbanística, etc...).

3.2.1.- CORRESPONDENCIA

Los plazos máximos de entrega de la correspondencia, desde la recogida por el operador hasta la entrega al destinatario, con carácter general, serán los establecidos en el artículo 45 del R.D. 1829/1999, de 3 de diciembre, modificado por el R.D. 503/2007, de 20 de abril.

A este respecto las empresas licitantes indicarán en su oferta los plazos de entrega en los que se comprometen a efectuar la misma, valorándose las mejoras sobre los mismos que se señalan en la cláusula 9 de este Pliego..

El plazo de devolución de las cartas que no hayan podido ser entregadas no será superior

a 5 días hábiles para todo el territorio nacional desde el día en que el envío postal no haya podido entregarse a su destinatario por cualquiera de las causas establecidas en la Ley 24/1998 o disposiciones que la desarrollan.

Las devoluciones se justificarán en el sobre con las causas concretas que las motivan, con indicación de fecha e identificación del empleado/a del operador postal. En su caso, junto con las cartas devueltas se entregarán los documentos pertinentes (ej. avisos de recibo)

Los envíos de correspondencia devueltos se entregarán al Ayuntamiento diariamente.

3.2.1.1.- CORRESPONDENCIA ORDINARIA

La entrega se realizará al destinatario en la dirección señalada en el envío

3.2.1.2.- CARTA CERTIFICADA

La entrega se realizará bajo firma del destinatario o persona autorizada. En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada, en el que constará, el número de envío completo y la posibilidad de que, dentro de los 7 días hábiles siguientes, pueda recoger dicho envío en las instalaciones del adjudicatario.

3.2.1.3.- CARTA CERTIFICADA CON AVISO DE RECIBO

La entrega se realizará bajo firma del destinatario o persona autorizada, cumplimentándose el aviso de recibo, en el que se hará constar la firma del destinatario, fecha de la entrega y la identificación del empleado/a del operador postal. En caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada, en el que constará, el número de envío completo y la posibilidad de que, dentro de los 7 días hábiles siguientes, pueda recoger dicho envío en las instalaciones del adjudicatario.

3.2.1.4.- CARTA URGENTE

La carta ordinaria o certificada podrá ser enviada con el carácter de urgente, en cuyo caso deberá ser entregada al destinatario si es en territorio nacional en el plazo máximo de un día hábil.

3.2.2.- NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS

3.2.2.1.- NOTIFICACION ADMINISTRATIVA A PRACTICAR EN EL TERMINO MUNICIPAL

Se entregará al destinatario en la dirección indicada en el envío.

I) PRIMER INTENTO

El primer intento de entrega se realizará dentro de los 3 días siguientes a la recogida por el operador

Cuando se entregue el envío se cumplimentará el aviso de recibo (que se ajustará al formato establecido por el Ayuntamiento) firmado por el destinatario, familiar o persona mayor de edad, presente en el domicilio, dejando constancia del nombre, apellidos y DNI o cualquier otro documento de identificación, así como parentesco o relación con el destinatario en su caso. El empleado/a del operador postal que entregue la notificación deberá asimismo dejar constancia de su identificación, así como de la fecha y hora exacta de la entrega. Este aviso de recibo se devolverá al Ayuntamiento en el plazo máximo de siete días hábiles.

En caso de que la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante legal, se cumplimentará el aviso de recibo en este sentido y recogiendo los datos pertinentes.

En el caso en el que el destinatario de la notificación sea desconocido, así como en el resto de los casos previstos en el art. 43 del Reglamento de Servicios Postales, no procederá un segundo intento y el empleado/a del operador postal hará constar en el aviso de recibo la causa de la no entrega, la hora exacta y la fecha, su firma y número de identificación. El aviso de recibo y la documentación a notificar se devolverá al Ayuntamiento en el plazo máximo de 7 días hábiles.

De presentarse alguna incidencia, deberá cumplimentarse el aviso de recibo indicando esos pormenores.

II) SEGUNDO INTENTO

De no haberse podido entregar la notificación en el primer intento y siempre que no se trate de ninguno de los casos señalados en el art. 43 del Reglamento de Servicios Postales, se realizará un segundo intento dentro de los tres días siguientes, con una diferencia mínima de 2 horas respecto al horario del primer intento, quedando constancia en el aviso de recibo de los dos intentos de entrega con fecha y hora exacta e identificación del empleado/a del operador postal que realizó esos intentos.

Si en este segundo intento se entrega el envío se cumplimentará el acuse de recibo (que se ajustará al formato establecido por el Ayuntamiento) firmado por el destinatario, familiar o persona mayor de edad, presente en el domicilio, dejando constancia del nombre, apellidos y DNI o cualquier otro documento de identificación, así como parentesco o relación con el destinatario en su caso. El empleado/a del operador postal que entregue la notificación deberá asimismo dejar constancia de su identificación, así como de la fecha y hora exacta de la entrega. Este aviso de recibo se devolverá al Ayuntamiento en el plazo máximo de siete días hábiles.

En caso de que la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante legal, se cumplimentará el aviso de recibo en este sentido y recogiendo los datos señalados para la misma.

En caso de ausencia del destinatario en el segundo intento, la empresa adjudicataria dejará aviso de llegada, en el que constará los datos que señale el Ayuntamiento y, en todo caso, el número de envío completo y la posibilidad de que dentro de los 7 días

hábiles siguientes, pueda recoger dicho envío en las instalaciones del adjudicatario. El empleado/a del operador postal hará constar en el aviso de recibo expresamente que dejó el aviso de llegada y, si hubiese sido imposible, la causa de no poderlo dejar.

III) CUMPLIMENTACIÓN DEL AVISO DE RECIBO

El Ayuntamiento indicará al adjudicatario los datos que deben constar en el aviso de recibo, recogiendo lo señalado en los apartados anteriores. Debe reflejarse siempre, como mínimo, la causa de la no entrega, la fecha y hora exacta del intento, firma e identificación del empleado/a del operador postal. En el caso de que haya habido un segundo intento ese contenido mínimo incluirá, además, la fecha y hora exacta de los dos intentos y la anotación de que se dejó aviso de llegada y, si hubiese sido imposible, la causa de no poderlo dejar. La falta de alguno de los datos señalados dará lugar a penalización.

IV) DEVOLUCION DE DOCUMENTACION

En los casos de entrega, se devolverá al Ayuntamiento el aviso de recibo debidamente cumplimentado en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la entrega.

En los casos de que la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante, se devolverá al Ayuntamiento la notificación no entregada y el aviso de recibo debidamente cumplimentado en el plazo máximo de 7 días hábiles desde el rehusa o rechazo.

En los demás casos, la notificación no entregada y el aviso de recibo debidamente cumplimentado deberá devolverse al Ayuntamiento en el plazo máximo de 7 días hábiles desde la terminación del plazo en que se podía recoger en las instalaciones del adjudicatario.

Si el adjudicatario hubiese ofertado la mejora de la digitalización de los avisos de recibo, el plazo de devolución se incrementará en dos días

Para las remesas que señale el Ayuntamiento toda la documentación, incluido el tratamiento informatizado de las entregas y el aviso de recibo digitalizado (si el adjudicatario ha ofertado esta mejora), deberá ser devuelto al Ayuntamiento en el plazo de un mes desde la recogida de la remesa por el adjudicatario.

V) GESTION DE LA INFORMACION RELATIVA A LAS NOTIFICACIONES

La empresa adjudicataria deberá gestionar mediante un sistema informático el seguimiento y control de las notificaciones, incluyendo las circunstancias y resultados de la práctica de las notificaciones. Este sistema informático deberá integrarse tecnológicamente con los sistemas informáticos municipales y deberá poder proporcionar al Ayuntamiento diariamente de forma telemática la información obrante en dicho sistema que el Ayuntamiento considere relevante.

3.2.2.2.- NOTIFICACION ADMINISTRATIVA A PRACTICAR FUERA DEL TERMINO MUNICIPAL

La notificación se ha de practicar personalmente al destinatario, en el lugar señalado por la Administración.

3.2.3.- PAQUETES POSTALES DE HASTA 20 KG DE PESO.

Este servicio deberá garantizar:

- La distribución a domicilio de paquetes de hasta 20 kilogramos de peso.
- La entrega se intentará al menos dos veces en el domicilio del destinatario.
- La entrega se realizará bajo firma del destinatario.
- En caso de ausencia del destinatario, el envío deberá estar a su disposición en las instalaciones u oficinas del adjudicatario durante al menos 15 días naturales.
- La gestión e identificación de los paquetes.
- La información de trazabilidad de los paquetes registrados a través de internet.
- El servicio de reembolso de importes por la entrega del paquete.

A. Entrega ordinaria de Paquetería.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar esta paquetería en su destino en los plazos máximos que a continuación se indican:

Grandes poblaciones	2 días hábiles
Resto de poblaciones	3 días hábiles

B. Entrega Urgente de Paquetería.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar esta paquetería en su destino en los plazos máximos que a continuación se indican:

Grandes poblaciones	1 día hábil
Resto de poblaciones	2 días hábiles

3.2.4.- LIBROS Y PUBLICACIONES

El peso máximo de libros y publicaciones será de 2 kilogramos.

La empresa adjudicataria estará obligada a entregar estos libros y publicaciones en su destino en los plazos máximos que a continuación se indican:

Envíos locales:	1 día hábil
Envíos provinciales:	2 días hábiles
Envíos nacionales:	3 días hábiles
Internacionales Europa:	4 días hábiles
Internacionales resto del mundo:	10 días hábiles

3.2.5.- PUBLICIDAD

Distribución de envíos publicitarios y promocionales del Ayuntamiento, tanto con dirección como sin dirección. La empresa adjudicataria estará obligada a entregar los envíos publicitarios en un plazo máximo de 6 días hábiles.

3.3.- TAREAS ESPECIFICAS DE TRATAMIENTO DE ENVÍOS POSTALES

El Ayuntamiento podrá solicitar del adjudicatario la realización simultánea o sucesiva de una o varias de las siguientes tareas:

1. Sellado
2. Plegado
3. Ensobrado y, en su caso, adhesión del aviso de recibo
4. Colocación de la etiqueta en el sobre para su posterior envío
5. En general, cualquier otra tarea dirigida al adecuado tratamiento de los envíos postales

Si así se entendiese conveniente, y a efectos de salvaguardar la confidencialidad de la información, el Ayuntamiento podrá determinar que los trabajos se realizarán en dependencias municipales, en presencia y bajo la dirección de personal municipal.

El Ayuntamiento podrá rechazar los trabajos que no presenten la calidad adecuada, que no podrán ser incluidos en la facturación.

4º.- DESARROLLO DEL CONTRATO

4.1.- DIRECCION E INTERLOCUCIÓN.

El Ayuntamiento podrá, en desarrollo de este Pliego, dar las instrucciones y establecer los mecanismos de control que estime oportunos para la mejor y más eficiente prestación de los servicios postales objeto del contrato, debiendo proporcionar la empresa adjudicataria al Ayuntamiento cuanta información se le requiera al efecto.

La ejecución del contrato se realizará conforme a las directrices dadas por la dependencia municipal que a tal efecto designe el Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria deberá designar un responsable de la ejecución del contrato, que servirá de interlocutor para el Ayuntamiento.

El representante del adjudicatario acompañará al técnico responsable del Ayuntamiento o persona en que delegue, en las visitas inspectoras que, en su caso, se realicen.

La empresa adjudicataria deberá realizar los controles de calidad suficientes para asegurar que el método y los requerimientos de la notificación se siguen correctamente por su personal, comunicando los resultados de dichos controles al Ayuntamiento.

4.2. MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

La empresa adjudicataria dispondrá de los medios materiales y humanos necesarios para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato, especialmente en lo relativo a cumplimiento de plazos.

El Ayuntamiento avisará a la empresa adjudicataria, con la adecuada antelación, cuando se vaya a producir una remesa de envíos que se considere excepcional desde un punto de vista cuantitativo.

El personal de la empresa adjudicataria adscrito a la ejecución de este contrato no tendrá en ningún caso relación laboral con el Ayuntamiento. Los empleados que tengan contacto con el público deberán estar uniformados de forma que quede identificada la empresa y cuidarán especialmente el trato con la ciudadanía.

El Ayuntamiento y la empresa adjudicataria llevarán a cabo las actuaciones necesarias para garantizar el intercambio por medios telemáticos seguros de cuantos ficheros deban compartir para el logro del objeto del presente contrato

4.3.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La empresa adjudicataria deberá contar con un servicio de atención al cliente, incluyendo teléfono de atención y asistencia a los destinatarios de los envíos cursados por el Ayuntamiento.

4.4.- GESTIÓN DE INCIDENCIAS

La empresa adjudicataria está obligada a investigar las reclamaciones realizadas por los ciudadanos y cualesquiera otras incidencias comunicadas por el Ayuntamiento, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable del Ayuntamiento, en un plazo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento.

4.5.- PENALIZACIONES

4.5.1.- PENALIZACIONES INDIVIDUALIZADAS

Sin perjuicio de la responsabilidad que en cada caso concreto proceda, darán lugar a

penalización cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Cada notificación o carta certificada no realizada de forma correcta se penalizará con 2 euros (10 euros si era urgente), salvo que corresponda una penalización superior por el tipo de incumplimiento.

Se considerará notificación no correcta aquella en la que concurra alguna de estas situaciones:

- A) Incumplimiento de los plazos de realización del primer intento, segundo intento, plazos de depósito y devolución de la documentación. Si el licitador ofertase mejoras, se aplicarán los plazos ofertados por el licitador.
- B) Incumplimiento de la diferencia horaria entre el primer y segundo intento de notificación.
- C) Incumplimiento de la obligación de dejar aviso de llegada tras el segundo intento.
- D) La incorrecta cumplimentación de la “diligencia/aviso de recibo” o falta de alguno de los datos requeridos.
- E) En general, cuando en la práctica de la notificación no se haya cumplido lo establecido en la normativa vigente o en el Pliego, incluyendo las instrucciones dictadas al efecto por el Ayuntamiento

Se considerará carta certificada no correcta aquella en la que no se hayan cumplido los requisitos exigidos respecto de forma y plazo de entrega, especialmente en la cumplimentación del aviso de recibo, cuando proceda.

2. El incumplimiento de plazos en la correspondencia ordinaria, libros y publicidad se penalizará con 2 euros. El incumplimiento de plazos en la entrega de paquetes se penalizará con 10 euros. El plazo será el ofertado por la empresa y, en todo caso, el establecido en el Pliego o en la normativa vigente.

3. La pérdida o deterioro de un envío o de la documentación a devolver se sancionará con 60 euros por pérdida o deterioro

4. La falta de uniformidad del repartidor o el trato incorrecto al público, se sancionará con multa de 100 euros, por cada denuncia tramitada.

5. Por cada día de incumplimiento de recogida de la documentación en los puntos y horarios establecidos 100 euros.

6. Cualquier incumplimiento del Pliego o de las mejoras ofertada no contemplado en los números anteriores, se penalizará con 50 euros.

La reiteración de más de 5 incumplimientos en los supuestos recogidos en los números 2,3,4, 5 y supondrá multiplicar por 2 la sanción prevista.

4.5.2.- PENALIZACIONES COMPLEMENTARIAS DE LAS INDIVIDUALIZADAS

Sin perjuicio de las penalizaciones que procedan de forma individualizada en función de lo establecido en el punto 4.5.1 y de la responsabilidad que en cada caso pueda proceder, cuando el porcentaje de avisos de recibo devueltos que evidenciasen “notificaciones no correctas” superase el 1% del total de los devueltos en el mes se aplicará una penalización consistente en un porcentaje del importe de la factura del mismo mes, usando la siguiente tabla

% notificaciones no realizadas de forma correcta durante el mes	% Penalización a aplicar al total de la factura mensual
Hasta el 1,00%	0,00%
1,00%	1,00%
2,00%	2,00%
3,00%	3,00%
4,00%	5,00%
5,00%	8,00%
6,00%	12,00%
7,00%	17,00%
8,00%	23,00%
Más del 8%	30,00%

4.5.3.- FALTAS GRAVES

Se considerará falta grave:

- que el porcentaje de notificaciones no realizadas de forma correcta durante el mes sea igual o superior al 5%.
- El incumplimiento reiterado del pliego, que haya sido comunicado a la empresa
- La falsedad en la información proporcionada por el adjudicatario en la práctica de notificaciones o en la información sobre las incidencias , sin perjuicio de las responsabilidades legales que fueran exigibles al adjudicatario o a sus empleados.

4.6. REPERCUSION DE PERJUICIOS ECONÓMICOS

Cuando la realización incorrecta de la notificación genere un perjuicio económico al Ayuntamiento, éste podrá repercutir al adjudicatario el importe económico de dicho perjuicio siguiendo los procedimientos legales oportunos

4.7.- RESCISIÓN DEL CONTRATO

- I.- En caso de que se produzcan 3 faltas graves, el Ayuntamiento podrá rescindir el

contrato

II.- En el caso de que el Ayuntamiento estimase que la ejecución del contrato no está siendo satisfactoria, lo comunicará por escrito a la empresa adjudicataria a fin de que adopte las medidas procedentes para corregir la situación. De no corregirse, el Ayuntamiento reiterará la comunicación con apercibimiento de la posibilidad de rescindir el contrato.

5º.- DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato empezará a ejecutarse a partir del día siguiente a la fecha de formalización del contrato, finalizando el 31 de diciembre de 2010. Este periodo se puede prorrogar, como máximo, un año más.

6º.- IMPORTE DEL CONTRATO

El importe estimado del contrato para el año 2010 será de 1.600.000 euros IVA incluido (un millón seiscientos mil euros).

7º.- REVISIÓN DE PRECIOS

En caso de prórroga del contrato procederá la revisión de precios, aplicándose el 85% del IPC, calculado desde el inicio del ultimo año de vigencia del contrato hasta el inicio de la prórroga.

8º.- FACTURACIÓN

El pago del contrato se efectuará por el Ayuntamiento mediante factura mensual emitida por el adjudicatario comprensiva de todos los trabajos realizados y aceptados por el Ayuntamiento, que vendrán desglosados por tipos. La factura se acompañará de fichero de hoja de cálculo que permita su revisión y control.

En el caso de que haya lugar a la aplicación de penalizaciones, el Ayuntamiento lo comunicará a la empresa adjudicataria, al efecto de que se aplique la minoración oportuna en la factura siguiente, salvo que se trate de la factura correspondiente al último mes de vigencia del contrato, en cuyo se descontará de ésta o de la garantía depositada.

9º.- CRITERIOS DE ADJUDICACION

Los criterios a valorar para la adjudicación del contrato son los siguientes:

PRECIO	66 puntos
PROPUESTA TÉCNICA	10 puntos
MEJORAS	24 puntos

El número total de puntos será la suma aritmética de los puntos obtenidos para cada uno de los criterios de adjudicación.

I.- PRECIO	66 puntos
Se entenderá como precio ofertado el recogido en el Anexo 1 de este Pliego. El precio se obtendrá de la aplicación de los precios unitarios ofertados (IVA incluido) al número de envíos y/o trabajos estimados. El importe ofertado más barato será puntuado con 66 puntos, atribuyéndose a las demás ofertas los puntos que procedan aplicando proporcionalidad inversa, de acuerdo a la siguiente fórmula: $Puntuación = \frac{\text{Oferta económica más barata}}{\text{Oferta económica a valorar}} \times 66$	

II.- PROPUESTA TÉCNICA	10 puntos
Organización interna y procedimientos de trabajo aplicables al objeto del contrato	4 puntos
Cobertura y medios de la red postal de la empresa	3 puntos
Sistema informatizado de gestión de los envíos que asegure su trazabilidad	1 punto
Resolución de incidencias en el depósito en el plazo de un día	1 punto
Creación de albaranes vía web	1 punto

III.- MEJORAS	24 puntos
<i>Las mejoras se realizarán sin coste alguno para el Ayuntamiento y sin incremento del coste ofertado.</i>	
MEJORA 1.- Realización del segundo intento en franja horaria distinta a la del primero (y siempre con una diferencia mínima de dos horas respecto a este), en las notificaciones en el término municipal. A estos efectos, se establecen dos franjas horarias: una hasta las 15,00 horas y otra desde las 15,00 horas en adelante	4 puntos
MEJORA 2.- Digitalización de todos los avisos de recibo Deberán digitalizarse, una vez cumplimentados, todos los acuses de recibo, tanto los correspondientes a productos entregados o rechazados como los correspondientes a aquellos cuya entrega se ha intentado sin	4 puntos

poderse materializar. Las imágenes digitalizadas serán accesibles vía WEB y serán entregadas al Ayuntamiento periódicamente en un soporte físico. La mejora se puntuará hasta tres puntos si las imágenes son digitalizadas en formato PDF-A en b/n, con una resolución mínima de 200 dpi, e indexadas por el número de envío. De no cumplirse estas características, el valor máximo atribuible a la mejora será de tres puntos.	
MEJORA 3.- Plazo del primer intento de las notificaciones en el término municipal Se ofertará plazo para la realización del 99% del primer intento de las notificaciones en el término municipal: ☐ dentro del día siguiente ☐ dentro de los 2 días siguientes	2 puntos
MEJORA 4.- Plazo del segundo intento de las notificaciones en el término municipal Se ofertará plazo para la realización del 99% del segundo intento de las notificaciones en el término municipal ☐ dentro del día siguiente ☐ dentro de los 2 días siguientes	2 puntos
MEJORA 5.- Plazo de devolución de los avisos de recibo y de la documentación no entregada Se ofertará plazo para la devolución del 99% de los avisos de recibo y de la documentación no entregada ☐ 1 día hábil ☐ 2 días hábiles ☐ 3 días hábiles ☐ 4 días hábiles ☐ 5 días hábiles ☐ 6 días hábiles	2 puntos
MEJORA 6.- Plazo de entrega de la correspondencia en el término municipal Se ofertará plazo para la entrega del 99% de la correspondencia en el término municipal ☐ 1 día ☐ 2 días	2 puntos
MEJORA 7.- Devolución de envíos postales separados por servicio municipal emisor (a través de la codificación del número de envío) y causas de devolución	2 puntos
MEJORA 8.- Bonificaciones sobre el importe total del contrato que deriven del número de envíos o de otras circunstancias a cumplir por el	2 puntos

Ayuntamiento. Las bonificaciones se formularán sin reflejar su valoración económica.	
MEJORA 9.- Indagación en domicilio vecino o próximo, con portero u otros vecinos del mismo edificio, etc. al del destinatario, al objeto de proporcionar al Ayuntamiento información relevante que facilite la entrega del envío postal.	1 punto
MEJORA 10.- Información sobre devoluciones Semanalmente se proporcionará información en soporte electrónico sobre las devoluciones y su distribución por servicios, causas, destinos y pesos	1 punto
Otras mejoras que guarden relación directa con el objeto del contrato y que redunden, especialmente, en beneficio de la eficacia y eficiencia del servicio.	2 puntos

10º.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

La oferta se compondrá de tres documentos independientes:

A) Oferta económica,

B) Propuesta Técnica, con información sobre la organización interna y procedimientos de trabajo aplicables al objeto del contrato, la cobertura y medios de la red postal de la empresa, la existencia de un sistema informatizado de gestión de los envíos que asegure su trazabilidad y la posibilidad de resolución de incidencias en el depósito en el plazo de un día y de creación de albaranes vía web.

C) Mejoras propuestas. Las mejoras ofertadas se numerarán conforme a lo establecido en la cláusula 9 de este Pliego.

En la Propuesta Técnica y en el documento de Mejoras no se incluirá ningún tipo de valoración económica.

11º.- PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario está obligado a guardar reserva respecto a los datos o antecedentes que no sean públicos o notorios y que estén relacionados con el objeto del contrato, de los cuales haya tenido conocimiento con ocasión del contrato. El adjudicatario 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 normas que la desarrollen. A los efectos de la citada Ley, el contratista tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y se someterá en cada momento a las instrucciones municipales en materia de medidas de seguridad. A estos efectos, el adjudicatario también deberá:

- a) 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 necesarias 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.
- b) Tratar los datos de carácter personal únicamente conforme a las instrucciones que al efecto le remita el Ayuntamiento y de forma confidencial y reservada, no pudiendo ser objeto de cesión, difusión, publicación o utilización para finalidades distintas de las establecidas en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez el contrato se haya extinguido, por finalización de su plazo u objeto, por resolución o cualquier otra causa legalmente admitida o establecida en este pliego.
- c) Devolver al Ayuntamiento, 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.
- d) Guardar la debida confidencialidad respecto a toda la información obtenida y documentación elaborada por razón de la ejecución del contrato y esta documentación no podrá ser reproducida, cedida, difundida, publicada o utilizada para fines diferentes de las establecidas en este pliego, incluso una vez extinguido el contrato.

12º.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En todas las operaciones que se realicen en cumplimiento del contrato, la adjudicataria velará de forma escrupulosa por el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral y de prevención de riesgos laborales. Deberá cumplir todo lo previsto en su sector por la normativa en vigor de prevención y riesgos laborales, en especial, lo relativo a los principios de la acción preventiva (art. 15 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales), formación de trabajadores (art. 19) y equipos de trabajo y medios de protección (art. 17) y demás normativa específica en la materia.

IC. de Zaragoza, a 6 de Julio de 2009
EL JEFE DEL SERVICIO

Fdo.: Fernando Aguilar Esteban