

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS POSTALES RELACIONADOS CON LA CORRESPONDENCIA ORDINARIA, CERTIFICADA Y NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS.

1.- OBJETO

Es objeto de este contrato la prestación de los servicios postales de recogida, tratamiento, admisión, clasificación, curso, transporte, distribución y entrega de la correspondencia ordinaria, certificada y notificaciones administrativas, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios.

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.

La ejecución del objeto del contrato deberá adecuarse a las prescripciones técnicas de este Pliego, que tienen carácter contractual.

Si algún tipo de envío debiese practicarse a través del operador encargado de la prestación del servicio postal universal, la empresa adjudicataria deberá realizar las actuaciones pertinentes para su materialización.

La empresa adjudicataria deberá contar con la autorización administrativa singular prevista en el artículo 42 de la Ley 43/2010, de 30 de Diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

2.- 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 43/2010, de 30 de Diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (en adelante LSPU)
- 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.

Los procedimientos de trabajo serán indicados por el Servicio de Modernización, quien los ajustará en cada momento a las necesidades del Ayuntamiento.

2.1.- RECOGIDA DE LOS ENVÍOS 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 ordinarios se entregarán por el Ayuntamiento clasificados en: Zaragoza, capitales de provincia, resto de España e internacional.

Los envíos certificados y notificaciones se entregarán agrupados por el Servicio emisor y 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 podrá modificar los criterios de clasificación de los envíos a entregar, informando previamente a la adjudicataria.

El Ayuntamiento proporcionará al adjudicatario albaranes donde se relacione individualizadamente la correspondencia cuya recogida por el adjudicatario considere oportuno el Ayuntamiento que quede acreditada

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

2.2.- ENTREGA AL DESTINATARIO

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, para todos o algunos envíos, los requisitos de entrega, ya en función de lo establecido en la normativa de servicios postales, de procedimiento administrativo común o en normativas sectoriales (tributaria, urbanística, etc...), ya para mejorar la eficacia o eficiencia de la gestión de los envíos.

2.2.1.- CORRESPONDENCIA ORDINARIA

- La entrega se realizará en la dirección señalada en el envío.

2.2.2.- CARTAS CERTIFICADAS

- 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 pueda recoger dicho envío en las instalaciones del adjudicatario.

2.2.3.- CARTAS CERTIFICADAS 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 pueda recoger dicho envío en las instalaciones del adjudicatario..

2.2.4.- CARTA URGENTE

- La carta ordinaria o certificada, con o sin acuse de recibo, podrá ser enviada con el carácter de urgente, en cuyo caso deberá ser entregada al destinatario al día siguiente de la recogida para Zaragoza y provincia, así como en capitales de provincia y en dos días hábiles para el resto de España.
- Si se realizasen a través de otro operador se deberán entregar en el plazo de dos horas al otro operador y tramitarse como "urgentes".

2.2.5.- NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS

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

2.2.5.1. PRIMER INTENTO

- Cuando el interesado no se halle presente, podrá hacerse cargo de la notificación cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad.
- 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 presente en el domicilio, dejando constancia del nombre, apellidos y DNI o cualquier otro documento de identificación. 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.
- 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, haciendo constar el rechazo por escrito con su firma, identificación y fecha, en la documentación del empleado del operador postal.
- 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.

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

2.2.5.2. 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 o que la normativa vigente haya establecido un único intento, se realizará un segundo intento dentro del plazo previsto 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.
- El segundo intento se realizará en franja horaria distinta a la del primero (y siempre con una diferencia mínima de 60 minutos respecto a del primer intento). A estos efectos, se establecen dos franjas horarias: una hasta las 15,00 horas y otra desde las 15,00 horas en adelante.

El Ayuntamiento podrá autorizar al operador postal a que en los meses de julio y agosto el segundo intento se realice en la misma franja horaria, respetando en todo caso la diferencia mínima de 60 minutos respecto al horario del primer intento

- Cuando el interesado no se halle presente, podrá hacerse cargo de la notificación cualquier persona que se encuentre en el domicilio y haga constar su identidad.
- Si en este segundo intento se entrega el envío se cumplimentará el aviso de recibo (que se ajustará al formato establecido por el Ayuntamiento) firmado por el destinatario, familiar o persona presente en el domicilio, dejando constancia del nombre, apellidos y DNI o cualquier otro documento de identificación. 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.
- 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, haciendo constar el rechazo por escrito con su firma, identificación y fecha, en la documentación del empleado del operador postal.
- En caso de ausencia del destinatario en el segundo intento, 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 5 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.

En los casos en los que el depósito en lista no sea obligatorio conforme a la normativa de servicios postales, el Ayuntamiento podrá autorizar al operador postal a que, respecto a tipos de envíos expresamente establecidos, no exista depósito en lista y se deposite en el buzón nota informativa, haciendo constar este extremo en el aviso de recibo.

En esta nota informativa se hará constar el día y hora del segundo intento infructuoso así como la firma del empleado del operador postal que lo realizó. La nota informativa podrá incorporarse directamente en la notificación (desprovista del aviso de recibo) depositada en el buzón, o realizarse mediante documento unido o pegado a la notificación.

2.2.5.3. 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, en caso de no entrega, la causa, 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 o nota informativa en el buzón y, si estas dos últimas circunstancias hubiesen sido imposible, la causa de no poderlo hacer. La falta de alguno de los datos señalados dará lugar a penalización.

2.2.5.4. DEVOLUCION DE DOCUMENTACION

El aviso de recibo debidamente cumplimentado y digitalizado y, en su caso, la notificación no entregada, deberán ser devueltas al Ayuntamiento en el plazo máximo de 6 días hábiles a contar:

- a) En los casos de entrega, desde la entrega.
- b) En los casos de que la notificación sea rehusada o rechazada por el interesado o su representante, desde el rechazo
- c) En los demás casos, desde la terminación del plazo en que se podía recoger en las instalaciones del adjudicatario o, en su caso, desde la fecha en que se dejó la nota informativa en el buzón del destinatario.

2.2.6.- NOTIFICACION URGENTE

Las notificaciones podrán ser enviadas con el carácter de urgente; en cuyo caso el primer intento deberá ser realizado al día siguiente de la recogida para Zaragoza y provincia, así como para capitales de provincia y en dos días hábiles para el resto de España. Cualquiera que sea el destino, el segundo intento, si procede, se realizará al día siguiente del primero.

Si se realizasen a través de otro operador se deberán entregar en el plazo de dos horas al otro operador y tramitarse como "urgentes".

2.2.7.- ENVÍOS A ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS Y JUDICIALES RADICADOS EN ZARAGOZA CAPITAL.

El Ayuntamiento podrá requerir del adjudicatario, con carácter temporal o permanente, el establecimiento de un servicio específico de entrega en el día de envíos a organismos administrativos y judiciales radicados en el término municipal de Zaragoza.

2.2.8.- PLAZOS MÁXIMOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN

Regla general

Los plazos máximos de entrega y devolución se expresan en los cuadros incluidos en los apartados siguientes, expresados en días hábiles y siendo el inicio del cómputo ("D") el día de recogida por el operador en el Ayuntamiento.

Mejora de plazos

Si la empresa adjudicataria hubiese ofertado alguna de las mejoras que implican reducción de plazos, se considerarán máximos los ofertados por la empresa.

Devoluciones

- Las devoluciones se justificarán en el sobre/aviso de recibo 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 se devolverán por el adjudicatario diariamente, de lunes a viernes (excepto festivos), en los horarios y lugares que el Ayuntamiento señale. Al efectuar la devolución se podrá efectuar la recogida de los envíos existentes en ese momento en la Estafeta.

En el caso de remesas la devolución se realizará conjuntamente o con la periodicidad que se haya establecido.

- Los avisos de recibo se devolverán al Ayuntamiento ordenados por Servicios emisores y ,subsidiariamente, por número de envío, adjuntándose información vía telemática del orden de los avisos de recibo y envíos devueltos.

En el caso de las remesas de envíos de Recaudación los avisos serán clasificados por número de envío y almacenados en cajas normalizadas de archivo definitivo, rotuladas con el rango de números de envío archivados en ellas, adjuntándose información telemática del orden de los avisos de recibo que contiene cada caja.

Los avisos de recibo derivados de las remesas de envíos de la Policía Local serán devueltas de la misma forma.

El Ayuntamiento podrá modificar en cualquier momento estos sistemas de

clasificación, quedando obligado el adjudicatario a seguir los nuevos criterios de clasificación que se le comuniquen.

- El Ayuntamiento podrá requerir de la empresa adjudicataria la clasificación extraordinaria de los acuses de recibo que eventualmente se le requieran, ateniéndose a las especificaciones y criterios de ordenación determinadas por el Ayuntamiento.
- El Ayuntamiento podrá requerir de la empresa adjudicataria el servicio de guardia y custodia de todos o algunos de los avisos de recibo devueltos.
- El Ayuntamiento podrá solicitar de la empresa adjudicataria, sin coste alguno, certificaciones de entrega de los envíos cuyas cartas o avisos de recibos no hayan sido devueltos al Ayuntamiento por la empresa adjudicataria

2.2.8.1.- PLAZOS MÁXIMOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA ORDINARIA Y CERTIFICADA

CORRESPONDENCIA ORDINARIA Y CERTIFICADA NORMAL		
DESTINO	PLAZO MAXIMO ENTREGA	PLAZO MÁXIMO DEVOLUCION AL AYTO.
Zaragoza capital y barrios	1 día	4 días
Provincia	2 días	4 días
Resto de España (93% de los envíos)	3 días	5 días
Europa	4 días	7 días
Resto del mundo	10 días	14 días

CORRESPONDENCIA ORDINARIA Y CERTIFICADA URGENTE		
DESTINO	ENTREGA	DEVOLUCION AL AYTO.
Zaragoza capital y barrios	1 día	4 días
Provincia	1 día	4 días
Resto de España (90% de los envíos)	2 días	4 días
Europa	3 días	6 días
Resto del mundo	6 días	10 días

Cuando por ausencia del destinatario la correspondencia certificada pueda recogerse en las instalaciones del adjudicatario los plazos de devolución se incrementarán en el plazo establecido al efecto.

2.2.8.2.- PLAZOS MÁXIMOS DE ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE LAS NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS

A) Al inicio del contrato los plazos aplicables para todas las notificaciones administrativas no urgentes, cualquiera que sea su destino dentro del territorio nacional, serán los siguientes:

ACTIVIDAD	PLAZO MAXIMO	PLAZO MÁXIMO ACUMULADO
Realización del primer intento	3 días	3
Realización del segundo intento	3 días	6
Permanencia en lista	5 días	11
Grabación de la información	2 días	13
Digitalización	2 días	15
Devolución al Ayuntamiento	2 días	17

En las remesas superiores a 25.000 notificaciones el Ayuntamiento podrá establecer un plazo acumulado superior y adecuar los plazos de digitalización.

B) A los dos años de vigencia del contrato, en caso de prórroga, la tabla anterior se complementará con la aplicabilidad, para las notificaciones administrativas a realizar en el término municipal de Zaragoza que deriven de remesas menores a 10.000 notificaciones, de los siguientes plazos:

ACTIVIDAD	PLAZO MAXIMO	PLAZO MÁXIMO ACUMULADO (DESDE LA RECOGIDA POR EL OPERADOR)
Realización del primer intento	3 días	3
Realización del segundo intento	2 días	5
Permanencia en lista	5 días	10
Grabación de la información	2 días	12
Digitalización	2 días	14
Devolución al Ayuntamiento	2 días	16

C) REGLAS COMPLEMENTARIAS

Los plazos efectivamente aplicables serán los ofertados por el adjudicatario, sin que puedan rebasar los máximos señalados.

En los envíos en los que se haya autorizado la no realización de alguna de las tareas (o no proceda), el plazo se reducirá en el tiempo asignado a la misma. Así, si no hay permanencia en lista el plazo máximo acumulado previsto en el apartado A) se reduce a 12 días hábiles al inicio del contrato.

2.3.- TAREAS ESPECIFICAS DE TRATAMIENTO DE ENVÍOS POSTALES

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

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

Si se entendiese conveniente a efectos de salvaguardar la confidencialidad de la información, el Ayuntamiento podrá determinar que los trabajos se realizarán 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.

3.- DESARROLLO DEL CONTRATO

3.1.- 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.

El Ayuntamiento podrá abrir las acciones correctivas y/o preventivas que considere oportuno para mejorar la prestación de los servicios postales recibidos, comunicándoselas oportunamente a la empresa adjudicataria.

- 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.

3.2. 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.

3.3.- SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTION DE LOS ENVÍOS

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema informático que permita la gestión de los envíos postales del Ayuntamiento, atendiendo, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

a) Confección de los avisos de recibo.

El sistema informático deberá permitir, con funcionamiento en web, la confección e impresión de los avisos de recibo (tarjetas rosas), con posibilidad de que se impriman tanto en sede municipal como, en su caso, en las instalaciones de la empresa adjudicataria. La información a grabar en esta aplicación será aportada por personal municipal, de forma directa o importada desde aplicaciones municipales.

Esta funcionalidad deberá estar configurada, al menos, como aplicación independiente que permita, además, exportar al sistema informático la información oportuna. Esta aplicación, que será propiedad del Ayuntamiento, deberá estar disponible en un plazo de seis meses desde el inicio del contrato.

b) Seguimiento de los envíos:

La empresa adjudicataria deberá realizar mediante este sistema informático el seguimiento y control de las notificaciones, incluyendo las circunstancias y resultados de la práctica de las notificaciones.

La información obrante en el sistema deberá estar accesible para las oficinas municipales autorizadas al finalizar el plazo de grabación previsto en la cláusula

2.2.8.3 de este Pliego.

La empresa adjudicataria deberá comunicar al Ayuntamiento los envíos que considere perdidos o extraviados.

c) Información sobre resultados (control de gestión)

El sistema informático proporcionará mensualmente, en formato electrónico y, en su caso, en papel, información individualizada, de cada notificación indicando, como mínimo, los siguientes datos:

- número de envío,
- servicio emisor,
- fecha de entrega,
- fecha del primer intento,
- resultado del primer intento,
- fecha del segundo intento,
- resultado del segundo intento,
- fecha de recogida en lista en su caso,
- fecha de grabación de los datos,
- fecha de la digitalización,
- fecha de la devolución del aviso al Ayuntamiento
- cálculo de días entre cada una de las fechas

d) Datos estadísticos

El sistema informático proporcionará mensualmente datos estadísticos globales, entre otros:

- % de notificaciones entregadas en el primer intento desglosado por Servicios Municipales.
- % de notificaciones entregadas en el segundo intento desglosado por Servicios Municipales.
- % de notificaciones entregadas en lista desglosado por Servicios Municipales.
- % de notificaciones entregadas a otro operador.
- % entregados, % ausentes, % desconocidos y % de otros, desglosados por Servicios.
- % de correspondencia ordinaria entregada en un día
- Tiempos medios para cada una de las actividades del proceso de notificación (realización del primer intento, del segundo, permanencia en lista en su caso, grabación, digitalización y devolución al Ayuntamiento)

Al final de cada periodo anual de contrato se entregará la memoria anual con todos los datos, en formato papel y formato electrónico.

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.

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

3.4. DIGITALIZACIÓN DE LOS AVISOS DE RECIBO

- Deberán digitalizarse, una vez cumplimentados, todos los avisos de recibo, tanto los correspondientes a productos entregados o rechazados como los correspondientes a aquellos cuya entrega se ha intentado sin poderse materializar.
- La digitalización se realizará de forma automatizada, por ser un tipo documental homogéneo (con formato de un tercio de A4, cumplimentado en su anverso y reverso) con un número elevado de ejemplares
- La digitalización podrá ser realizada por la empresa adjudicataria o subcontratada a una tercera. En este último caso, la empresa adjudicataria entregará la documentación a la subcontratada en cajas normalizadas numeradas. A la entrega, la empresa subcontratada firmará la recepción y será responsable de la custodia e integridad de la documentación hasta su devolución al Ayuntamiento.

La empresa subcontratada tomará todas las medidas necesarias para asegurar la protección de los datos personales contenidos en la documentación. La empresa no mantendrá en su poder ningún tipo de imagen o dato una vez realizado el trabajo y entregado al Ayuntamiento

- Las imágenes digitalizadas serán accesibles vía WEB y serán entregadas al Ayuntamiento periódicamente.
- PROCESO DE DIGITALIZACIÓN Y REQUISITOS

1) OBTENCIÓN DE LA IMAGEN DIGITAL

Con carácter previo se deberán restaurar los documentos deteriorados o completar la información necesaria para incorporarla al proceso de digitalización

a) Software: La digitalización deberá realizarse con software homologado por la Agencia Tributaria para la digitalización certificada de facturas. El software utilizado tiene que ser capaz de asegurar la identidad de la imagen electrónica con el documento original en términos de tamaño y proporciones, así como de orientación del texto o gráfico.

b) Parámetros técnicos: Los avisos de recibos serán digitalizados conforme a los siguientes parámetros técnicos, que no podrán ser modificados por los operadores que realicen la digitalización: en escala de grises, 200 dpi y en formato PDF-A

2) **OPTIMIZACIÓN DE LA IMAGEN DIGITAL** obtenida mediante procesos automáticos de ajuste de contraste y claridad, umbralización, reorientación y eliminación de bordes negros, con el fin de garantizar la legibilidad de la copia.

3) **VERIFICACIÓN DE LA FIDELIDAD DE LA COPIA Y DE SU CALIDAD**, conforme al sistema establecido en la oferta

4) **INCLUSION DE METADATOS:**

a) Se incluirán los siguientes metadatos, iguales para todos los documentos digitalizados:

- naturaleza del documento: aviso de recibo de notificación
- carácter de documento: original
- información sobre el procedimiento manual o automatizado utilizado para la realización de la copia: automatizado
- la identidad del autor o responsable de la misma: nombre de la empresa digitalizadora
- aplicación utilizada: nombre de la aplicación
- Parámetros de configuración: escala de grises, 200 dpi, PDF/A

Estos metadatos estarán incrustados dentro de la propia imagen en formato xmp

b) **Metadatos propios de cada documento:**

- fecha y hora de la digitalización en formato iso
- número del envío del que deriva el aviso de recibo
- el número de expediente asociado,
- el destinatario de la notificación
- la fecha de emisión.

Estos metadatos se incluirán en el listado en formato xml previsto en el punto 7)

5) **FIRMA DE CADA FICHERO DE IMAGEN.** La firma, del tipo CAdES-BES attached con algoritmo resumen SHA-256 se realizará mediante un proceso automático e inmediatamente tras el escaneo, mientras la imagen está todavía en memoria. Se utilizará un certificado de persona jurídica (a nombre de la empresa contratada), no caducado ni revocado y perteneciente a una autoridad de certificación reconocida.

6) **DENOMINACION DE LOS FICHEROS:** Los ficheros de imagen resultantes de cada digitalización serán nombrados con el número de envío del que deriva el aviso de recibo

7) **LISTADO CON INFORMACION DE LAS IMAGENES DIGITALIZADAS.** Se confeccionará un listado en formato xml de las imágenes digitalizadas, en la

que se indicarán como cabecera los metadatos iguales para todos los documentos digitalizados (señalados en el punto 4.a)) y para cada documento la denominación del fichero que contiene la imagen digitalizada, fecha y hora de la digitalización en formato iso, el número de expediente asociado, el destinatario de la notificación y la fecha de emisión. El Ayuntamiento establecerá la especificación del formato xml que seguirá el listado. La firma de este listado será del tipo CAdES-BES attached.

■ RECONOCIMIENTO Y VALIDACION DE LA DOCUMENTACION ESCANEADA DEL SERVICIO DE RECAUDACION

Las imágenes digitales de las notificaciones emitidas por el Servicio de Recaudación (estimadas en unas 300.000) deberán ser objeto de verificación, de forma que se garantice la recuperación del 100% de las imágenes, por las claves e índices que se establezcan, entre las que estarán como mínimo el número de expediente, el nombre del titular y si está firmada.

■ ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA

a) La documentación en papel objeto de digitalización será devuelta, en las condiciones de conservación que fue entregada, en la forma prevista en el punto 2.2.8 del Pliego.

b) Las imágenes digitalizadas y el listado xml serán incorporadas al gestor documental definido por el Ayuntamiento y entregadas vía FTP o en el soporte físico que el Ayuntamiento haya establecido.

c) Además de la documentación en papel y las imágenes digitalizadas, la empresa deberá aportar una Memoria del trabajo realizado, junto con la documentación que deje constancia del cumplimiento de las garantías técnicas y jurídicas previstas en este pliego para la digitalización

En la memoria se especificarán las condiciones técnicas, procedimiento, plazos y volumen del trabajo realizado, así como los errores detectados y la forma de subsanación, aportando, además, certificados o declaraciones juradas de:

- hardware y software usado
- no alteración de parámetros técnicos
- sistema de verificación de la fidelidad de la copia y de su calidad
- cumplimiento de condiciones de protección de datos
- cumplimiento de las medidas de seguridad y condiciones de custodia de la documentación, tanto en papel como digital, que aseguran su integridad y conservación.

■ SUPERVISION Y AUDITORÍA DE LA DIGITALIZACIÓN

El Ayuntamiento supervisará el trabajo realizado y podrá devolver las imágenes que no cumplan los parámetros de calidad o cuya autenticidad e integridad no estén aseguradas. La empresa deberá repetir la digitalización sin coste alguno para el Ayuntamiento, pudiendo optar por repetir las imágenes puntuales o todo el lote.

3.5.- SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La empresa adjudicataria deberá contar y tener en funcionamiento desde el inicio del contrato un servicio de atención a los destinatarios de los envíos cursados por el Ayuntamiento, que incluya, además de una oficina presencial en Zaragoza, con horario de mañana y tarde, un sistema telefónico de información y asistencia al usuario con nº 976 xxxxxx.

3.6.- DERECHOS DE LOS USUARIOS

La empresa adjudicataria adoptará las medidas procedentes para la efectividad de los derechos de los usuarios contemplados en los arts. 5 a 19 LSPU.

3.7.- 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 máximo de 5 días hábiles desde que se tenga conocimiento, salvo que, por la gravedad de los hechos, el Ayuntamiento establezca un plazo inferior

I.C. de Zaragoza, a 20 de Septiembre de 2011.
EL JEFE DEL SERVICIO



Fdo.: Fernando Aguilar Esteban