

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

## **“SERVICIOS POSTALES PARA LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS MERCADOS Y LA COMPETENCIA”**

### **CONTRATO DE SERVICIOS**

## 1. Finalidad del Pliego

El objeto del presente Pliego es el establecimiento de las prescripciones técnicas que han de regir la ejecución del contrato de los servicios postales de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

## 2. Alcance y descripción de los trabajos.

Se incluyen dentro del objeto de contrato las siguientes prestaciones:

2.1. Los servicios de recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega en el domicilio de los destinatarios de las siguientes modalidades de envío:

- Cartas y tarjetas postales ordinarias. Destinos nacionales e internacionales. Tramos de peso:
  - $\leq 20$  gramos normalizadas
  - $\leq 20$  gramos sin normalizar
  - $> 20$  gramos  $\leq 50$  gramos
  - $> 50$  gramos  $\leq 100$  gramos
  - $> 100$  gramos  $\leq 500$  gramos
  - $> 500$  gramos  $\leq 1.000$  gramos
  - $> 1.000$  gramos  $\leq 2.000$  gramos
  
- Cartas urgentes ordinarias. Destinos nacionales e internacionales. Tramos de peso:
  - $\leq 20$  gramos normalizadas
  - $\leq 20$  gramos sin normalizar
  - $> 20$  gramos  $\leq 50$  gramos
  - $> 50$  gramos  $\leq 100$  gramos
  - $> 100$  gramos  $\leq 500$  gramos
  - $> 500$  gramos  $\leq 1.000$  gramos
  - $> 1.000$  gramos  $\leq 2.000$  gramos
  
- Cartas certificadas. Destinos nacionales e internacionales. Con o sin aviso de recibo. Tramos de peso:

- ≤ 20 grs. normalizadas
  - ≤ 20 grs. sin normalizar
  - > 20 grs. ≤ 50 grs.
  - > 50 grs. ≤ 100 grs.
  - > 100 grs. ≤ 500 grs.
  - > 500 grs. ≤ 1.000 grs.
  - > 1.000 grs. ≤ 2.000 grs.
- Cartas urgentes certificadas. Destinos nacionales e internacionales. Tramos de peso:
    - ≤ 20 grs. normalizadas
    - ≤ 20 grs. sin normalizar
    - > 20 grs. ≤ 50 grs.
    - > 50 grs. ≤ 100 grs.
    - > 100 grs. ≤ 500 grs.
    - > 500 grs. ≤ 1.000 grs.
    - > 1.000 grs. ≤ 2.000 grs.
  - Paquetería: Destinos nacionales e internacionales. Tramos de peso:
    - ≤ 1 kilogramo
    - > 1 kilogramo ≤ 2 kilogramos
    - > 2 kilogramos ≤ 5 kilogramos
    - > 5 kilogramos ≤ 10 kilogramos
    - > 10 kilogramos ≤ 15 kilogramos
    - > 15 kilogramos ≤ 20 kilogramos

2.2. Telegrama, en modalidad de entrega a domicilio y entrega on line, nacional e internacional.

2.3. Burofax, en modalidad de entrega a domicilio y entrega on line, nacional e internacional.

2.4. Algunos de los envíos señalados requerirán los siguientes servicios adicionales:

- Acuse de recibo.
- Gestión de notificación con segundo intento de entrega

2.5. El suministro, sin cargo adicional para la CNMC, de los formularios/impresos necesarios para llevar a cabo los servicios detallados: avisos de recibo, etiquetas adhesivas (con códigos de barras u otros elementos identificativos del envío), etc.

2.6. Cualquier tarea complementaria que pudiera ser necesaria para llevar a cabo los servicios relacionados en los puntos anteriores.

### **3. Normativa de aplicación**

Durante todo el periodo de vigencia del contrato, el contratista quedará obligado a respetar la normativa en vigor relacionada directa o indirectamente con la prestación de los servicios postales, detallada en la cláusula 3 del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

### **4. Descripción y características del servicio**

#### **4.1. Recogida**

##### **4.1.1. Lugar de recogida**

Con carácter general, los envíos postales deberán ser recogidos por el personal autorizado del adjudicatario en la sede de la CNMC, sin perjuicio de la posibilidad de que también pueda recurrirse, si la Comisión así lo entienda necesario, al depósito de las comunicaciones en las oficinas del adjudicatario.

La recogida de los envíos postales se realizará en 2 centros, correspondientes a las oficinas de registro de las sedes de la CNMC en Madrid y en Barcelona:

- Centro 1: Calle Barquillo, 5, 28004 de Madrid,
- Centro 2: Calle Bolivia, número 56, 08018 de Barcelona

##### **4.1.2. Horario de recogida**

Los envíos postales se deberán recoger de lunes a viernes laborables (no festivos en la localidad del centro de trabajo), en horario de 8:00 a 12:00 horas.

##### **4.1.3. Periodicidad**

Como mínimo se llevará a cabo 1 recogida diaria, sin perjuicio de que se pueda incrementar dicha frecuencia, si el licitador que resulte adjudicatario así lo ofertó en su proposición.

##### **4.1.4. Procedimiento**

La CNMC, a través del personal designado a tal efecto, recopilará diariamente toda la documentación susceptible de envío postal.

Los envíos se entregarán al personal adscrito al contrato por el adjudicatario, acompañados de:

- a) Un **albarán de recogida**, en el que especificará el tipo de envío, el peso, destino etc. (Original y copia con retorno sellado y firmado).
- b) Un **Listado de envíos**, en el que se relacionarán todos los envíos URGENTES, CERTIFICADOS y las NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS, con sus respectivos códigos de barras identificativos y direcciones de destino (original y copia con retorno sellado y firmado).

#### 4.2. Admisión, clasificación y transporte

Se llevarán a cabo a través de los medios que el adjudicatario ponga a disposición del contrato, debiéndose garantizar que estos serán, cuantitativa y cualitativamente, suficientes para llevar a cabo las labores objeto del contrato de forma completamente segura, ágil y fiable.

#### 4.3. Entrega

El adjudicatario deberá entregar las comunicaciones en los domicilios postales figurados en las comunicaciones, de acuerdo con la modalidad elegida por la CNMC y respetando:

- a) Las especiales características que requieren algunas tipologías de entrega, según se especifica en la cláusula 5.
- b) Y los plazos máximos de entrega señalados en la cláusula 9 o, de ser inferiores, los que el adjudicatario hubiera incluido en su oferta.

#### 4.4. Devolución

Serán devueltas a la unidad de la CNMC que las hubiera emitido:

- a) Las cartas ordinarias y certificadas sin acuse de recibo que no hayan podido ser entregadas a su destinatario, con indicación manuscrita en el sobre del motivo de la devolución.
- b) Las cartas certificadas con aviso de recibo y las notificaciones que no hayan podido ser entregadas, acompañadas del aviso de recibo, debidamente

cumplimentado, en el que se indicará la causa que ha impedido la entrega en el primer intento y, en su caso (notificaciones administrativas) en el segundo.

- c) Los Avisos de Recibo correspondientes a cartas certificadas que hayan podido ser entregadas, ya sea en el propio domicilio, ya mediante recogida en las dependencias del adjudicatario. Dichos acuses deberán venir debidamente cumplimentados con los datos de fecha de entrega, e identificación y firma del receptor.

Las devoluciones se llevarán a cabo en los plazos señalados en la cláusula 9 o, de ser inferiores, los que el adjudicatario se hubiera comprometido a cumplir en su oferta.

## 5. Requisitos de los envíos no ordinarios

### 5.1. Cartas certificadas

La entrega se realizará en el domicilio postal figurado en el envío, bajo firma del destinatario o persona autorizada.

En caso de ausencia del destinatario, el empleado del adjudicatario depositará en el buzón de correspondencia del destinatario o en el domicilio un **Aviso de Llegada**.

El aviso hará constar el número de envío, así como la posibilidad de que, en el plazo de quince días naturales, pueda recogerlo en la oficina designada al efecto por el adjudicatario.

El contratista debe garantizar que las instalaciones u oficinas designadas sean las correspondientes al domicilio postal de los destinatarios.

Transcurrido el plazo señalado sin que el destinatario al que se hubiera dejado el Aviso de Llegada hubiera retirado la carta, ésta será devuelta al centro de coste de la CNMC que lo hubiera originado.

### 5.2. Cartas certificadas con aviso de recibo

La entrega se efectuará en el domicilio postal del destinatario.

Se requiere constancia de la entrega al destinatario o a persona debidamente identificada y autorizada para su recepción a través de la cumplimentación de un Aviso de Recibo.

Se efectuará un único intento de entrega.

Las actuaciones a llevar a cabo por el contratista son las siguientes:

*En caso de que sea posible realizar la entrega domiciliaria:*

El destinatario o persona autorizada que recoja el envío deberá acreditar su identidad ante el personal de la empresa contratista mediante la exhibición de un documento oficial (NIF, NIE, pasaporte, etc.)

Del acto de entrega deberá dejarse constancia mediante la cumplimentación de un **Aviso de Recibo**, en el que deberán figurar la fecha, así como los datos identificativos y la firma del receptor.

El aviso de recibo cumplimentado será devuelto al centro de coste de la CNMC que lo haya originado, dentro del plazo de los 7 días laborables siguientes al de la entrega (lunes a viernes).

*Imposibilidad de efectuar la entrega domiciliaria: dirección incorrecta, destinatario fallecido*

El empleado del operador postal cumplimentará el Acuse de Recibo con indicación de fecha del intento de notificación y de los motivos por los que no ha sido posible efectuar la entrega.

Las cartas certificadas que no hayan podido ser entregadas serán devueltas al centro de coste de la CNMC que las haya originado dentro del plazo de los 7 días laborales siguientes al intento.

*Imposibilidad de efectuar la entrega domiciliaria: destinatario ausente; rehusado; la persona presente en el domicilio se niega a hacerse cargo*

El empleado del operador postal cumplimentará el Aviso de Recibo, con indicación de fecha del intento de entrega y causas de su imposibilidad, y depositará en el buzón de correspondencia del destinatario o en el domicilio un **Aviso de Llegada**.

El aviso informará de que el envío estará a su disposición en la oficina designada al efecto y permanecerá en lista de espera durante un plazo de quince días naturales.

El contratista debe garantizar que las instalaciones u oficinas designadas sean las correspondientes al domicilio postal de los destinatarios.

Si el destinatario acude a la oficina a recoger el envío, el Acuse de Recibo debidamente cumplimentado será devuelto a la CNMC dentro de los 7 días laborables siguientes al de la entrega.

Transcurrido el plazo señalado sin que el destinatario al que se hubiera dejado el Aviso de Llegada hubiera retirado el envío, éste será devuelto al centro de coste de la CNMC que lo hubiera originado, con indicación de tal circunstancia en el Aviso de Recibo.

La devolución deberá llevarse a cabo dentro de los 7 días laborables (lunes a viernes) siguientes a la fecha de caducidad de la lista.

### 5.3. Notificaciones administrativas

La entrega postal de las notificaciones se realizará en el domicilio postal figurado en la comunicación.

Solo podrán entregarse personalmente a su destinatario o a persona debidamente identificada y autorizada para su recepción. Además del destinatario, se entenderá como persona debidamente autorizada su representante legal (circunstancia que deberá acreditarse documentalmente) o cualquier persona que se encuentre en el domicilio del destinatario en el momento de la entrega, siempre que haga constar su identidad.

El adjudicatario deberá llevar a cabo 2 intentos de notificación, de acuerdo con lo señalado en los puntos siguientes:

- Primer intento de entrega:

La entrega de notificaciones se llevará a cabo en horario mínimo de 9.00 a 14.00 horas en días hábiles (de lunes a viernes).

Las actuaciones posibles son las siguientes:

#### Notificación personal efectuada en el primer intento

Deberá dejarse constancia fehaciente de la entrega mediante la cumplimentación de un **Aviso de Recibo**.

En el mismo se hará constar la fecha y hora de entrega, así como los siguientes datos:

- Si el destinatario es una persona física: nombre y apellidos y código de NIF/NIE o identificador similar del firmante



- Si el destinatario es una persona jurídica: nombre y apellidos y código de NIF/NIE o identificador similar del firmante, así como relación que ostenta con la entidad; y sello de empresa.

El Aviso de Recibo será devuelto al centro de coste de la CNMC que lo haya originado, dentro de los 7 días siguientes a la práctica de la notificación.

Imposibilidad de efectuar la entrega: Dirección incorrecta, el destinatario es desconocido o el destinatario ha fallecido.

En cualquiera de estos supuestos, se devolverá la notificación al centro de coste de la CNMC que lo haya originado, cumplimentándose en el Aviso de Recibo el día y la hora del primer intento de entrega y el motivo por el que esta no se ha podido efectuar.

La devolución se deberá llevar a cabo dentro de los 7 días siguientes al del intento de notificación.

Imposibilidad de efectuar la entrega: el destinatario o su representante legal rehúsa la notificación y no se niega a manifestar por escrito tal circunstancia

Cuando el interesado o su representante rehúsen la notificación, deberán hacer constar esta circunstancia por escrito con su firma, identificación y fecha en el Aviso de Recibo.

La notificación se devolverá al centro de coste de la CNMC que hubiera solicitado la entrega, dentro del plazo de los 7 días siguientes al intento de notificación.

Imposibilidad de efectuar la entrega: el destinatario está ausente temporalmente de su domicilio; la persona presente en el domicilio no quiere hacerse cargo del envío; el destinatario o su representante rehúsan la notificación y se niegan a manifestar por escrito tal circunstancia con su fecha, identificación y firma.

El empleado del operador postal deberá hacer constar en el Aviso de Recibo las circunstancias por las que no es posible la notificación en el primer intento de entrega y efectuar un segundo intento, de acuerdo con lo señalado en el punto siguiente.

- Segundo intento de entrega:

Deberá efectuarse dentro de los tres días hábiles siguientes a aquel en que se realizó el primer intento, por una sola vez y en hora distinta.

Las actuaciones posibles son las siguientes:

*Notificación personal efectuada en el segundo intento*

En caso de que sea posible la notificación personal en el segundo intento, deberá dejarse constancia fehaciente de tal circunstancia mediante la cumplimentación de los datos correspondientes en los campos relativos al 2º intento del **Aviso de Recibo**.

Asimismo, en el acuse se hará constar la fecha y hora de entrega, así como los siguientes datos:

- Si el destinatario es una persona física: nombre y apellidos y código de NIF/NIE o identificador similar del firmante
- Si el destinatario es una persona jurídica: nombre y apellidos y código de NIF/NIE o identificador similar del firmante, así como relación que ostenta con la entidad; y sello de empresa.

Dicho Aviso de Recibo será devuelto al centro de coste de la CNMC que lo haya originado, dentro de los 7 días laborables siguientes a la práctica de la notificación.

*Imposibilidad de efectuar la entrega: ausencia del destinatario*

Cuando el segundo intento de entrega resultara infructuoso por ausencia del destinatario en el domicilio figurado en la notificación, se depositará en el buzón del destinatario un **Aviso de Llegada**, comunicando los intentos de entrega.

En el Aviso de Llegada se indicará que el envío estará a su disposición en la oficina designada al efecto y permanecerá en lista de espera durante un plazo de siete días naturales.

El contratista debe garantizar que las instalaciones u oficinas designadas sean las correspondientes al domicilio postal de los destinatarios.

Transcurrido el plazo de recogida sin que el destinatario se haya personado en la oficina, el contratista devolverá la notificación al centro de coste de la CNMC que lo hubiera originado, dentro del plazo de los 7 días laborables siguientes a la caducidad de la lista, debiendo dejarse constancia de tal circunstancia en el Aviso de Recibo.

## **6. Servicio de telegrama a domicilio y telegrama on line, nacional e internacional**

### 6.1. Telegrama a domicilio, Nacional e Internacional.

Deberá ser admitido en las oficinas del licitador y habrá de entregarse bajo firma al destinatario del mensaje.

El plazo máximo de entrega es el señalado en la prescripción 9.5 del presente pliego.

Deberá tener la posibilidad de Acuse de Recibo y Copia Certificada.

### 6.2. Telegrama on line

Posibilidad de enviar mensajes desde un PC de la CNMC al domicilio del destinatario, con plena validez legal.

## **7. Servicio de burofax a domicilio y burofax on line, nacional e internacional**

### 7.1. Deberá poder ser admitido en las oficinas del licitador y con la posibilidad de realizar múltiples envíos.

El plazo máximo de entrega es el señalado en la prescripción 9.6 del presente pliego.

### 7.2. Burofax on line

El adjudicatario debe tener la posibilidad de enviar mensajes desde un PC al domicilio del destinatario, con plena validez legal. Los documentos habrán de enviarse mediante ficheros PDF.

## **8. Servicio de paquetería hasta 20 kg., nacional e internacional**

Este servicio comprende la distribución a domicilio de paquetes hasta 20 kg de peso, con destinos Nacional e Internacional.

La entrega se realizará bajo firma del destinatario. En el caso de ausencia del mismo, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario o en el domicilio, un Aviso de legada, en el que hará constar el número de envío y donde figurará un número de teléfono de información a los destinatarios, así como la posibilidad de que, en el término de quince días naturales pueda recoger dicho envío, en las oficinas o instalaciones de adjudicatario.

Dichas instalaciones u oficinas deben garantizar la máxima accesibilidad para los destinatarios de los envíos y reunir las condiciones técnicas suficientes para:

- Gestión de documentación e identificación de los paquetes
- Información de trazabilidad de los paquetes
- Seguros opcionales y reembolso de importes por la entrega del paquete.

El plazo máximo de entrega es el señalado en la prescripción 9.7 del presente Pliego.

## 9. Plazos máximos de ejecución

9.1. Los plazos máximos de entrega de correspondencia serán los señalados en los puntos siguientes.

Dichos plazos se expresarán de acuerdo con la fórmula “D + n”, siendo “D” la fecha en que se realiza el depósito o la recogida en los centros de la CNMC y “n” el número de días laborables que transcurren desde tal fecha hasta la de su entrega al destinatario.

Dado que existen 2 centros de recogida de la CNMC, ubicados en 2 provincias distintas (Madrid y Barcelona), los literales “LOCAL” y “PROVINCIAL” relativos al ámbito geográfico debe entenderse efectuados, respectivamente, a la ciudad y a la provincia de Madrid, en el caso de que los servicios se hayan solicitado en la sede de la Comisión en Madrid; y a la ciudad y provincia de Barcelona, en el caso de que los servicios se hayan solicitado desde la sede de la Comisión en Barcelona.

Por los mismos motivos, el literal “RESTO PROVINCIAS” se refiere en cada caso a las provincias distintas de aquellas en que se ubica la sede solicitante.

En el caso de que el adjudicatario hubiera incluido en su proposición alguna reducción en los plazos señalados en el presente pliego, resultarán de aplicación los plazos máximos ofertados.

9.2. Plazos máximos de entrega de correspondencia (salvo notificaciones administrativas)

<b>Modalidad de envío</b>	<b>Ámbito geográfico</b>	<b>Plazo</b>
ORDINARIA NORMAL	LOCAL	D+1
	PROVINCIA	D+2
	RESTO PROVINCIAS	D+3
	EUROPA	D+4
	RESTO MUNDO	D+10

<i>Modalidad de envío</i>	<i>Ámbito geográfico</i>	<i>Plazo</i>
CERTIFICADA NORMAL	LOCAL	D+1
	PROVINCIA	D+2
	RESTO PROVINCIAS	D+3
	EUROPA	D+4
	RESTO MUNDO	D+10
ORDINARIA URGENTE	LOCAL	½ D
	PROVINCIA	D+1
	RESTO PROVINCIAS	D+2 ½
	EUROPA	D+2
	RESTO MUNDO	D+5
CERTIFICADA URGENTE	LOCAL	D+1
	PROVINCIA	D+1
	RESTO PROVINCIAS	D+2
	EUROPA	D+2
	RESTO MUNDO	D+5

### 9.3. Plazos máximos de entrega de notificaciones administrativas

<i>Actividad</i>	<i>Plazo máximo</i>
Realización 1er. intento de entrega	D+3
Realización 2º intento de entrega	3 días, a contar desde la imposibilidad de entrega del 1er. intento
Permanencia en lista	7 días

### 9.4. Plazos máximos de devolución de documentación

Los avisos de recibo debidamente cumplimentados y, en su caso, los envíos que no hayan podido entregarse a sus destinatarios serán devueltos al centro de coste de la CNMC que los hubiera originado, dentro del plazo máximo de 7 días laborables.

El plazo de 7 días empezará a contar:

- Si se tratara de envíos entregados, tanto por vía domiciliaria como mediante entrega en las oficinas del adjudicatario, desde la fecha de entrega.
- En el caso comunicaciones no entregadas en las que no proceda Aviso de Llegada, desde la fecha del intento de entrega.

- c) En el caso de comunicaciones no entregadas y caducadas en lista de espera, desde el vencimiento del plazo concedido al destinatario para su recogida en oficinas.

#### 9.5. Plazos máximos de entrega de telegramas

El plazo máximo de entrega es de 24 horas, siempre que el envío se realice antes de las 13 horas. En los telegramas internacionales, el plazo de entrega podrá variar según el país de destino.

#### 9.6. Plazos máximos de entrega de burofax

El plazo máximo de entrega es de 24 horas, siempre que el envío se realice antes de las 13 horas. En los burofax internacionales, el plazo de entrega podrá variar según el país de destino.

#### 9.7. Plazos máximos de entrega de paquetería

- a) Grandes poblaciones: 2 días hábiles, a contar desde la recogida de los paquetes.
- b) Resto de poblaciones: 3 días hábiles, a contar desde la entrega de los paquetes

### 10. Red de oficinas

El adjudicatario deberá disponer de una red de oficinas de recogida y atención al público, así como de centros de admisión y tratamiento de envíos postales suficientemente extensa para garantizar la correcta ejecución del contrato.

Como mínimo, se requiere que:

- a) Exista al menos una oficina abierta al público en cada una de las capitales de provincia del territorio nacional.
- b) El horario mínimo de atención al público sea de 6 horas diarias, en franja horaria de mañana y tarde, de lunes a viernes.
- c) Las instalaciones cuenten con una infraestructura y tecnología adecuadas para llevar a cabo la admisión, depósito y recogida de cartas y paquetería.

### 11. Plataforma de gestión

El adjudicatario deberá poner a disposición de la CNMC una plataforma web, con acceso autorizado a través de usuario y password.

Las utilidades mínimas exigidas de la aplicación web son las siguientes:

- Generación de los impresos y formularios necesarios para la preparación de los envíos: etiquetas con código de barras, listas de envío, albaranes, etc.
- Seguimiento del estado de los envíos, con indicación de las circunstancias y los resultados de la práctica de las notificaciones.
- Informes sobre resultados y grado de cumplimiento de los plazos de entrega.
- Información estadística relativa a envíos cursados, devoluciones, plazos de entrega, etc.

Adicionalmente, siendo este uno de los aspectos a valorar en la fase de licitación, la plataforma podrá ofrecer otro tipo de funcionalidades, tales como control de facturación o *acceso a información detallada sobre consumos, desglosados por centros de coste*.

## 12. Seguimiento del contrato

### 12.1. Responsables del contrato

La CNMC designará un responsable del contrato, en los términos y con las funciones señaladas en la cláusula 20.3 del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

Por su parte, el adjudicatario deberá designar un responsable del servicio en cada una de las sedes (Madrid y Barcelona), en los términos y con las funciones señaladas en la cláusula 22.5 del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

### 12.2. Reuniones de seguimiento y control

Durante todo su periodo de vigencia se llevará a cabo el control y seguimiento de la ejecución del contrato, con el fin de garantizar que su ejecución se lleva a cabo en la forma y dentro de los plazos señalados en el presente pliego.

A tal efecto, el responsable del contrato por parte de la CNMC y el responsable del servicio designado por el adjudicatario podrán mantener cuantas reuniones se estimen necesarias.

Cada vez que la CNMC detecte alguna incidencia en la ejecución del contrato, la pondrá en conocimiento del responsable del servicio designado por el adjudicatario, con el fin de que se lleven a cabo las medidas correctoras que se estimen necesarias hasta su total subsanación.

### 12.3. Emisión de informes

Asimismo, el adjudicatario deberá facilitar a la CNMC, a través de la plataforma web y, adicionalmente, en formato papel, informes periódicos de cumplimiento de la ejecución del contrato, con indicación de las incidencias que se hayan producido durante el mes de que se trate.

A la finalización de su periodo de vigencia, el adjudicatario deberá suministrar un informe-resumen relativo a los servicios facturados, con detalle de número de envíos e importes, desglosados por modalidad de envío, ámbito geográfico de destino y tramos de peso.

### **13. Estructura de la Oferta Técnica**

La proposiciones de los licitadores relativas a los criterios de adjudicación dependientes de juicio de valor deberán abordar los siguientes puntos, en el orden en que se enumeran:

#### **1. Organización y metodología de trabajo**

Este apartado deberá contener una descripción de la metodología de trabajo seguida desde la recogida de los envíos hasta la de devolución, con especial mención a los siguientes aspectos:

- Sistema y medios de recogida de envíos.
- Sistema de distribución y entrega de los envíos, con indicación de si el licitador dispone de sistemas mecanizados de clasificación y de mecanismos de control y localización de cartas extraviadas. Porcentajes comprometidos de entregas efectivas.
- Sistema de devolución de envíos entregados o de imposible notificación.

#### **2. Plataforma on-line**

Este apartado deberá contener una descripción de la forma de acceso y las utilidades de la plataforma on-line que el licitador pondrá a disposición de la empresa para gestionar los envíos y/o consultar los datos relativos a la ejecución del servicio y seguimiento de su estado, con especial mención a la forma de acceso y a las utilidades de la herramienta que se ponga a disposición de los usuarios.

#### **3. Mecanismos de control y seguimiento del contrato**

- Sistemas de control y seguimiento de la ejecución del contrato.
- Diseño, contenido y periodicidad de entrega de informes y estadísticas relativas, entre otros, a servicios solicitados, entregas efectivas, devoluciones, incidencias, costes del servicio.
- Resolución de incidencias y reclamaciones, con indicación de plazos.