

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'IMPRESSIÓ I MANIPULACIÓ DE NOTIFICACIONS I COMUNICACIONS DE DIFERENTS SERVEIS D'HABITATGE DEL CONSORCI DE L'HABITATGE DE BARCELONA (CHB) GESTIONATS PER LA GERÈNCIA DE L'HABITATGE DE L'AJUNTAMENT DE BARCELONA

1 Introducció

El Consorci d'Habitatge de Barcelona és un ens de caràcter autonòmic, format per la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona creat a l'empara de l'article 61.7 de la Llei 22/1998, de 30 de desembre, de la Carta municipal de Barcelona, que té competències en matèria d'habitatge a la nostra ciutat. La seva finalitat és el desenvolupament en l'àmbit municipal de Barcelona de les funcions, activitats i serveis en matèria d'habitatge assequible que li atorga en exclusiva l'article 85 de la Carta municipal de Barcelona. En aquest sentit, desenvolupa diferents serveis d'habitatge directament o gestionant per compte de la Generalitat.

Els serveis d'habitatge es despleguen mitjançant la Xarxa d'Oficines d'Habitatge de Barcelona, que apropa la gestió dels serveis al ciutadà, amb una oficina a cadascun dels 10 districtes de la ciutat. Aquestes oficines actuen com a punts d'atenció al ciutadà especialitzats en habitatge, que informen i gestionen tots els serveis vinculats. Entre aquests serveis es troben el Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial, l'accés a l'habitatge públic, la Borsa d'habitatges de lloguer social, els ajuts al lloguer, assessorament i mediació en matèria d'habitatge, accés a l'habitatge per a situacions d'emergències socials, assistència i suport en casos de desnonament, subvencions per a rehabilitacions de finques o per a instal·lacions d'ascensors.

La Gerència de l'Habitatge de l'Ajuntament de Barcelona gestiona els serveis d'habitatge del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, mitjançant un encàrrec de gestió d'aquest ens.

La gestió d'aquests serveis esmentats comporta la tramitació d'expedients i l'enviament de notificacions i comunicacions diverses als ciutadans que en són usuaris.

Aquest contracte fa referència als **serveis d'impressió i manipulació de notificacions i comunicacions** d'alguns d'aquests serveis.

2 Objecte del contracte

Constitueixen l'objecte del present contracte els serveis d'impressió, manipulació de notificacions i comunicacions, a través de fitxers normalitzats o fitxers format pdf, per al seu enviament mitjançant cartes certificades amb PEE i cartes ordinàries a les persones amb dret a ser informades dels actes administratius (notificacions), fets o actuacions (comunicacions) que els hi afecten o els hi poden afectar, de diferents serveis destinats a la gestió d'habitatge del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, a través de la Gerència de l'Habitatge d'acord amb el que estableix el conveni d'encàrrec de gestió del servei.

Aquest servei inclou:

- La impressió dels documents, dels sobres d'enviament i sobre resposta amb els requeriments establerts per la Gerència de l'Habitatge descrits al plec de condicions tècniques
- La generació i impressió del codi per a realitzar la traçabilitat
- El tractament d'arxius
- La manipulació dels enviaments
- L'ensobrat en processos automàtics
- El transport dels documents fins al dipòsit de l'operador postal així com l'enviament dels fitxers amb les remeses
- El desenvolupament del programari i connexions necessàries per a la recepció i enviament de fitxers amb els enviaments
- La gestió dels processos d'impressió lligats a la seva execució i que inclou el control de la producció, el manteniment de la documentació on es descriu la forma, particularitats, procés i post procés i lliurament de cada enviament, i la relació directa amb l'operador postal actual.
- El lliurament dels documents ensobrats, amb justificant de recepció (Paper o prova d'entrega electrònica) o sense, en funció de les característiques del producte associat, si es tracta d'enviaments Notificació administrativa o ordinaris.
- L'aportació dels consumibles a utilitzar

Les **notificacions** objecte del servei a realitzar per l'empresa adjudicatària, són resolucions i actes administratius dictades pel Gerent del Consorci de l'Habitatge de Barcelona i que son enviades als interessats els drets i interessos dels quals siguin afectats per aquells, en els termes que preveu la "Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques". Les notificacions han de ser enviades principalment per correu certificat als destinataris finals.

Les **comunicacions** objecte del servei a realitzar per l'empresa adjudicatària, són fets o actuacions que afecten o els hi poden afectar a ciutadans usuaris dels serveis d'habitatge de Barcelona i són enviades en els termes que preveu la "Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques". Les comunicacions han de ser enviades principalment per correu ordinari als destinataris finals.

Els serveis que fan ús de notificacions i comunicacions objecte d'aquest contracte són: Servei del Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona, Servei de gestió i adjudicació d'habitatges de protecció oficial de Barcelona mitjançant el Registre de Sol·licitants i la mesa d'emergències socials, Servei d'Ajuts a l'Habitatge i el Servei de Borsa d'Habitatges de Lloguer de Barcelona, però podrien estendre's a la totalitat dels serveis d'habitatge gestionats pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona.

El lliurament de les notificacions i comunicacions encarregades a l'empresa adjudicatària d'aquesta licitació s'haurà de fer a les oficines de l'operador postal (les que designi) que estigui contractat per l'Ajuntament de Barcelona i que es trobaran a la demarcació de Barcelona.

Actualment l'operador postal a qui s'ha de fer entrega de les cartes és RD Post (Recerca i Desenvolupament Empresarial S.L.). El contracte amb aquest operador postal no és gestionat per l'Institut Municipal de l'Habitatge i rehabilitació de Barcelona i per tant es desconeix si l'operador postal serà el mateix durant tota la vigència del contracte objecte d'aquesta licitació.

El present Plec de Clàusules Tècniques (d'ara endavant "PCT"), descriu les prescripcions tècniques que han de regir i regular la prestació d'aquest servei per part de l'empresa adjudicatària del contracte.

3 Abast del contracte

L'abast del PCT consisteix en el desenvolupament de les tasques necessàries per a l'execució del contracte i es descriu en els punts següents:

- El procediment a seguir
- El disseny i tractament dels documents
- Els requeriments en la impressió dels documents
- Les indicacions en quant a la impressió i el tractament de documents
- Els Consumibles
- El desenvolupament de programari
- La Producció posterior a la impressió dels documents
- El Transport
- El compromís de reposició de les impressions
- Sistemes de comunicacions

3.1 Procediment

En primer lloc, les notificacions i les comunicacions són dipositades cada nit, mitjançant un procediment generat per BIT (Institut Municipal Barcelona Innovació i Tecnologia) a una carpeta de servidor que haurà de tenir disponible l'empresa adjudicatària. Cada fitxer pot contenir un o diversos enviaments de comunicacions i notificacions a gestionar.

Els fitxers Zip contenen les diferents notificacions i comunicacions en format pdf a gestionar i un fitxer .txt amb informació sobre cadascun d'aquests enviaments. (a l'annex 1 es mostra quines dades contenen els .txt). Entre les dades que conté el fitxer .txt respecte cadascun dels enviament es troben:

- Les dades del destinatari
- El número de remesa (es genera un número seqüencial cada dia)
- Els codis d'actuació de cada enviament: Els **codis d'actuació** definiran el procediment a seguir per a la impressió i manipulació de cadascuna de les remeses i vindrà definit en cadascun dels enviaments. A l'annex 1 es mostren els codis actuals.
- El codi NA: l'empresa adjudicatària haurà de generar el codi de barres i realitzar la impressió a les cartes

En alguns enviaments puntuals de comunicacions, la Gerència de l'Habitatge les podrà enviar directament a l'empresa adjudicatària en format pdf mitjançant correu electrònic i sense facilitar el fitxer zip la documentació dels enviaments a gestionar.

La prestació del servei per part de l'empresa adjudicatària comença amb la captura d'aquests fitxers depositats al repositori, o enviats en format pdf. L'empresa adjudicatària es compromet a realitzar la captura de documents diàriament.

Una vegada l'empresa adjudicatària disposa dels fitxers, aquests s'hauran de tractar per a la seva correcta impressió, tenint en compte els requisits que es descriuen a continuació. Una vegada tractats, es procedirà amb la impressió dels documents i amb l'ensobrat. La impressió dels documents i l'ensobrat es realitzaran d'acord amb els requisits fixats pel Consorci de l'Habitatge de Barcelona, a través de la Gerència de l'Habitatge.

En quant es disposi de les diferents notificacions o comunicacions ensobrades, s'hauran de dipositar on convingui l'operador postal. Aquest últim serà el responsable del repartiment de les notificacions i comunicacions.

D'altra banda s'haurà de fer arribar els fitxers amb les remeses a tractar a l'operador postal. Aquest fitxer haurà de contenir les dades del fitxer d'origen amb els requisits que marqui l'operador postal.

Com a servei habitual, el termini per a realitzar els serveis objectes d'aquest contracte, des que es recullen les comunicacions i/o notificacions al repositori de BIT o des que són rebuts en format pdf via electrònica, fins que es disposa la totalitat de les comunicacions i/o notificacions contingudes en cadascun dels fitxers, on convingui l'operador postal, és de màxim 5 dies hàbils. En casos excepcionals, com poden ser enviaments massius o d'urgència, es podran acordar terminis de dipòsit diferents a l'establert en aquest apartat, sempre de mutu acord entre la Gerència de l'Habitatge i l'empresa adjudicatària. Conjuntament amb aquest fitxer s'adjuntarà un llistat amb el detall de les notificacions i/o comunicacions que contingui cadascun d'ells.

En cas d'enviaments massius (més de 1.000 cartes), la Gerència de l'Habitatge ho comunicarà l'empresa adjudicatària amb un mínim de 48 hores d'antelació.

En quant a la facturació, l'empresa contractista presentarà factures en coherència amb les tasques efectivament executades, que es recolliran en l'albarà que obligatòriament haurà de presentar conjuntament amb la factura, detallant el núm. d'expedient assignat per la Gerència de l'Habitatge al present contracte i que consta a la caràtula del mateix.

Així mateix, l'empresa contractista facturarà mensualment, durant la vigència del Contracte, la quantitat equivalent a les tasques efectivament realitzades durant el termini d'execució, que es preveu sigui per un termini de dos anys.

Una vegada iniciat el contracte, l'empresa adjudicatària i la Gerència de l'Habitatge acordaran el procediment pel qual es controla la relació de fitxers dipositats de cara a la facturació.

3.2 Disseny i tractament dels documents

La propietat intel·lectual dels dissenys dels documents és de la Gerència de l'Habitatge. No es pot fer ús total o parcial d'aquest disseny sense una autorització per escrit de la Gerència de l'Habitatge.

L'empresa adjudicatària està obligada a trametre a la Gerència de l'Habitatge, sempre que ho sol·liciti, i en tot cas sempre abans de la primera impressió massiva d'un document, una mostra del resultat de la composició per tal de fer la seva validació.

L'empresa adjudicatària haurà de tractar informàticament arxius facilitats per la Gerència de l'Habitatge, per a una correcta impressió, incloent el codi PEE per al seguiment de la seva traçabilitat.

El codi de barres (codi NA) que l'empresa adjudicatària haurà d'imprimir sobre la direcció d'enviament, serà general per l'aplicatiu informàtic de la Gerència de l'Habitatge i està compost de 23 caràcters:

- 2 caràcters amb sempre valor NA
- 8 caràcters amb el codi client 08016058
- 4 caràcters amb el número de remesa
- 9 caràcters amb el número d'enviament

A la nomenclatura dels fitxers format zip i txt que facilitarà la Gerència de l'Habitatge s'inclourà el número de remesa i els tipus d'enviaments (procés) que conté l'arxiu.

3.3 Requeriments en la Impressió dels documents

La impressió dels documents facilitats a l'empresa adjudicatària s'haurà de fer en base a les següents directrius:

Tipus de paper	- Utilització de paper blanc amb fibres 100% reciclades. Mida DIN A4 - Durabilitat: el paper ha de tenir una durabilitat de més de 100 anys segons la norma ISO 9706, ISO 5630, UNE EN 57092/1/02, DIN 6738 o equivalent. - El paper ha de complir amb els requeriments d'idoneïtat tècnica per a impressió i fotocòpia segons la norma EN 12281:2003 o equivalent.
Sistema d'impressió a utilitzar	Impressió personalitzada làser o injecció de tinta dels documents a una o dues cares en negre. Hauran de tenir una resolució mínima de 300 ppp.
Tipus de sobres a utilitzar (a l'annex 4 es mostren els diferents sobres)	- Sobres format C5 finestra dreta o similar - Sobres resposta format C5 o similar

	- Sobres format americà DIN C65 finestra dreta - Preferiblement en paper reciclat 100% - Sempre ha de garantir la confidencialitat de la documentació que porta dins
--	--

En quant a les especificacions dels documents a imprimir, es troben a l'annex 2 d'aquest document. A l'annex 4 d'aquest document es mostren les imatges dels diferents tipus de sobres i a l'annex 5 el format documental de les pàgines interiors.

3.3.1 Indicacions en quant a la impressió i el tractament de documents

Dins els documents .txt s'indicarà el número per a fer el seguiment de l'enviament (veure annex 1). L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la impressió del número i el codi de barres a cadascuna de les comunicacions i notificacions que s'imprimeixin. Aquesta impressió es realitzarà a un lloc visible per la finestra de la carta, preferiblement a la part superior de la direcció i nom de la persona destinatària.

Les notificacions i comunicacions seran impreses, tractades i ensobrades d'acord a les indicacions que faciliti la Gerència de l'Habitatge per a cada remesa o enviament massiu mitjançant el codi d'actuació. L'empresa adjudicatària haurà d'estar preparada per a poder realitzar treballs amb les següents especificacions:

- Impressions a monocolor (color negre), a una o doble cara, d'una o diverses fulles per ensobrar.
- Impressió monocolor dels sobres per a correu ordinari i notificacions, seguint les indicacions de la Gerència de l'Habitatge.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de sobres format C5 o similar, i realitzar les impressions que indiqui la Gerència de l'Habitatge, amb l'apartat de correus amb franqueig en destí, per a utilitzar com a resposta per part del destinatari final i que hauran de ser introduïts, en els casos que determini la Gerència de l'Habitatge, doblegats mitjançant sistemes automàtics, dins del sobre format C5 que continguin les notificacions.

En quant als sistemes de producció, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un sistema de producció amb capacitat superior a 5.000 enviaments per hora, això inclou tots els sistemes necessaris, tan d'impressió com plegat, ensobrat, acabat, etc. L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar que els seus sistemes compleixen amb tots els requisits, mitjançant una relació del maquinari dedicat a aquest contracte amb el detall de les seves característiques tècniques i una declaració responsable conforme a aquest maquinari es dedicarà a l'execució d'aquest contracte i que aconsegueix els requeriments definits al plec tècnic.

3.4 Consumibles

L'empresa adjudicatària serà responsable de l'adquisició, emmagatzematge i control de les existències de paper, sobres d'enviament, sobres de resposta, tintes i justificants de recepció durant la prestació del servei. També assumirà els costos detallats al punt "6.1 Recursos materials".

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb suficient estoc de tots els consumibles necessaris per a l'execució del servei al magatzem, realitzant previsions i ajustant les comandes en funció a aquestes.

3.5 Desenvolupament de programari

És responsabilitat dels adjudicataris el desenvolupament del programari necessari per processar els arxius rebuts i imprimir-los segons les instruccions que doni la Gerència de l'Habitatge assessorat per BIT pel que fa a la impressió, post procés, transport i dipòsit i adaptar-lo a les necessitats canviants que pugui tenir el contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir els sistemes informàtics adequats a l'acompliment del servei, així com preparada la maquinària i recursos necessaris per a dur a terme el servei, en un termini màxim de 20 dies hàbils. En cas de superar aquest termini màxim el contracte podrà ser resolt per la Gerència de l'Habitatge amb independència de les penalitzacions que puguin correspondre. S'exceptuaran els casos en que les causes no siguin imputables a l'empresa adjudicatària.

3.6 Producció posterior a la impressió dels documents

L'empresa adjudicatària haurà de plegar, les fulles que formen part de cadascuna de les comunicacions i notificacions amb les instruccions de plegament que li indiqui la Gerència de l'Habitatge. Aquests plegaments s'ajustaran a la mida del sobre. En cas d'anar en sobre americà C65, l'empresa adjudicatària haurà d'assegurar que les dades d'encapçalament on figuren les dades del destinatari i el codi de barres, siguin visibles per la finestreta del sobre.

D'altra banda en els enviaments de correu ordinari, en els casos que la Gerència de l'Habitatge determini, s'haurà d'introduir un sobre C5 de resposta per al destinatari final i també es pot requerir la inclusió d'altres documents com tríptics de forma puntual.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'ensobradores automàtiques d'alta prestació amb capacitat per ensobrar documents amb un sistema de qualitat que asseguri la correcció de l'ensobrat del 100% del casos.

3.7 Transport

Una vegada finalitzada la impressió i ensobrat de la documentació de cada remesa, resulta precís que l'empresa adjudicatària realitzi el transport fins a l'oficina de dipòsit de l'operador postal dins de la demarcació de la província de Barcelona. Aquest transport s'ha d'efectuar vetllant per la integritat de la remesa i adoptant totes les mesures que puguin minimitzar el risc de pèrdues de documents i/o informació

emparada en el RGPD (Reglament General de Protecció de Dades), i en aquest sentit l'empresa adjudicatària transportarà fins a les instal·lacions de l'operador postal, les remeses dins de caixes de cartró precintades.

Cada caixa de cartó haurà de tenir indicat de forma visible al seu exterior, el número de remeses que conté, amb el número d'identificació de cadascuna d'elles, així com una advertència indicant que el seu contingut és confidencial. L'empresa adjudicatària adoptarà totes les mesures de seguretat necessàries al seu abast, per evitar la pèrdua o sostracció dels sobres o del seu contingut.

Per a realitzar correctament l'enviament, l'empresa adjudicatària realitzarà una classificació postal de les cartes que hi ha a cada remesa i elaborarà albarans per a cadascuna de les remeses enviades a l'operador postal.

3.8 Compromís de reposició de les impressions

L'empresa adjudicatària està obligada a repetir tots aquells documents que se li sol·licitin en aquells casos en que es detecti error en la composició, manca d'homogeneïtat en la impressió, pèrdua o trencament del document i/o del sobre o embalatge. Aquestes reposicions s'efectuaran sense que es meriti cap contraprestació a càrrec de la Gerència de l'Habitatge.

En cas d'enviaments erronis, en especial aquells en que les persones destinatàries es vegin afectades per una possible vulneració de la protecció de les dades, l'empresa adjudicatària està obligada a informar a la Gerència de l'Habitatge tant de l'error com del motiu pel qual s'ha produït a la Gerència de l'Habitatge i de corregir-lo en un període no superior als dos dies hàbils des de la seva coneixença.

En tot cas, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un sistema de control de qualitat que permeti verificar la qualitat del treball final d'impressió, així com del treball final d'ensobrat, per tal de detectar aquells sobres i/o impressions que precisen ser repetits.

3.9 Sistemes de comunicacions

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del contracte un sistema de comunicacions que doni una velocitat suficient per a garantir el correcte funcionament del servei.

4 Volumetria estimada

El volum d'enviament varia en funció del nombre de sol·licituds d'inscripció, modificació, renovació, baixes o d'altres tipus, que es van produint al Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial de Barcelona, de la informació a enviar, del nombre de procediments d'adjudicació d'habitatges que es van convocant, de les inscripcions a la Borsa de Lloguer d'Habitatges i de les convocatòries d'ajuts al lloguer.

En aquest sentit, es preveu el següent volum en base als serveis realitzats durant l'any 2025 i a la previsió d'augment dels enviaments:

CODI (Actual)	DESCRIPCIÓ NOTIFICACIÓ/ COMUNICACIÓ	Nº MÀX. FULLES	PRIMERA FULLA	FULLES POSTERIORIS	TIPUS SOBRE	INCLUSIÓ SOBRE RESPOSTA C5	Volums anuals estimats
Notificacions- CORREU CERTIFICAT PEE							
I	Inscripció	4	Una cara	Doble cara	Sobre C5 amb finestra	NO	25.000
M	Modificació	4	Una cara	Doble cara	Sobre C5 amb finestra	NO	10.000
Dn	Denegació de la inscripció	1	Una cara	--	Sobre C5 amb finestra	NO	100
Ds	Desistiment de la inscripció	1	Una cara	--	Sobre C5 amb finestra	NO	2.000
MDn	Denegació de modificació	4	Una cara	Doble cara	Sobre C5 amb finestra	NO	50
Rnv	Renovació	4	Una cara	Doble cara	Sobre C5 amb finestra	NO	10.000
DRv	Denegació de renovació	1	Una cara	--	Sobre C5 amb finestra	NO	1.500
B	Baixa voluntària	1	Una cara	--	Sobre C5 amb finestra	NO	250
Ap	Citació adjudicació	2	Doble cara	Doble cara	Sobre americà C65 amb finestra	NO	5.000
S	Subsanació	1	Una/Doble cara	--	Sobre C5 amb finestra	SI	5.000
Volum estimat Total Notificacions							58.900
Comunicacions- cartes ordinàries							
CAD	Informació caducitat Registre*	4	Doble cara	Doble cara	Sobre C5 amb finestra	SI	8.500
SOL	Sol·licitud de Registre	4	Una cara	Doble cara	Sobre C5 amb finestra	SI	35.000
COR	Informació general i promocions	3	Doble cara	Doble cara	Sobre americà C65 amb finestra	NO	500
Volum estimat Total Comunicacions ordinàries							44.000
Sobres de reemissió impresos per facilitar a l'IMHAB							
	Sobres de reemissió C5 de reemissió						2.000
						TOTAL	104.900

5 Acord de Nivell de Servei (ANS)

L'execució d'aquest contracte es regirà pels següents paràmetres de nivell de servei. Els nivells de servei exigits es mostren a l'Annex 3 d'aquest document.

5.1 Puntualitat en el dipòsit dels enviaments impresos

Tots els arxius que la Gerència de l'Habitatge envia a imprimir, l'empresa adjudicatària els haurà d'imprimir, ensobrar i posar en dipòsit en un termini no superior als 5 dies hàbils. En casos excepcionals, com poden ser

enviaments massius o d'urgència, es podran acordar terminis de dipòsit diferents a l'establert en aquest apartat, sempre de mutu acord entre la Gerència de l'Habitatge i l'empresa adjudicatària

En cas de que el dia previst de dipòsit sigui festiu, es proposarà al següent dia laborable, a no ser que l'empresa adjudicatària i l'usuari responsable de la Gerència de l'Habitatge pactin un altre termini.

Es considera com a data del dipòsit d'un arxiu la que figurarà a l'arxiu que l'empresa adjudicatària retorni a la Gerència de l'Habitatge amb l'albarà d'allò entregat.

5.2 Nombre d'enviaments afectats per problemes de qualitat que han estat detectats i reportats

Un problema de qualitat es catalogarà en una de les següents categories:

- Problemes lleus: Són problemes menors lligats a temes de forma com ara mal encolat o plegat, trepat mal realitzats, impressió de mala qualitat, etc...
- Problemes greus: Són aquells que poden afectar a la validesa del document, i que pot comportar algun problema de tipus legal en el procés de notificació, i poden arribar a invalidar el procés pel qual s'ha imprès el document i per tant representar costos econòmics per la Gerència de l'Habitatge. Pertany a aquest cas reversos de notificacions erronis, textos legals no acabats d'imprimir, cares i documents decalades, dades dels justificants de recepció o de l'adreça de lliurament no coincidents amb la personalització dels documents que porten o la no introducció del sobre resposta en cas que l'enviament l'hagi de portar.
- Problemes molt greus: Són aquells que poden comportar una lesió en la imatge de la Gerència de l'Habitatge davant dels ciutadans o creuament de dades d'usuaris.

L'empresa adjudicatària està obligada a repetir la impressió total o parcial dels arxius afectats per problemes de qualitat atribuïts a l'empresa adjudicatària sempre que l'usuari ho indiqui. L'empresa adjudicatària haurà de lliurar els documents en el termini màxim de 2 dies a partir de que rebi el requeriment formal. Si els problemes de qualitat són atribuïbles a l'empresa adjudicatària, aquesta nova impressió anirà al seu càrrec.

L'acumulació de 3 problemes lleus és equivalent a un problema greu i l'acumulació de 3 problemes greus és equivalent a un problema molt greu. L'acumulació de 3 problemes molt greus és una possible causa de resolució del contracte.

5.3 Problemes de comunicacions

L'empresa adjudicatària està obligada a mantenir els sistemes de comunicació actius amb alta disponibilitat de forma que es garanteixin les comunicacions.

En tot cas, ha de tenir un pla de contingència de forma que garanteixi que el servei no es veu afectat.

5.4 Gestió d'incidències

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un procediment formal de gestió d'incidències associades a la prestació del servei, que permeti detectar, comunicar, registrar, analitzar, resoldre i tancar qualsevol incidència que pugui afectar la correcta execució del contracte, ja sigui en la recepció de fitxers, el tractament informàtic, la impressió, l'ensobrat, el transport, el dipòsit a l'operador postal, la seguretat de la informació o la traçabilitat dels enviaments.

A aquests efectes, es considerarà incidència qualsevol anomalia, error, interrupció, degradació del servei o desviació respecte de les condicions de qualitat i termini establertes en aquest plec que pugui comprometre totalment o parcialment la prestació del servei o generar un risc per als interessos del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, de la Gerència de l'Habitatge o de les persones destinatàries dels enviaments.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar sense demora a la Gerència de l'Habitatge qualsevol incidència detectada, tant si ha estat identificada pels seus propis sistemes de control com si ha estat comunicada per la Gerència de l'Habitatge o per tercers intervinents en el procés. Aquesta comunicació haurà d'incloure, com a mínim, la descripció de la incidència, la data i hora de detecció, l'abast estimat, les remeses o enviaments afectats, la causa coneguda o presumpta, les mesures correctores adoptades de manera immediata i la previsió de resolució.

Les incidències s'hauran de classificar, com a mínim, segons el seu nivell de criticitat en lleus, greus i molt greus. Tindran la consideració d'incidències molt greus, entre d'altres, aquelles que impliquin indisponibilitat del servei, pèrdua de traçabilitat, afectació massiva de remeses, enviaments erronis, compromís de confidencialitat o qualsevol situació que pugui comportar una vulneració de la normativa de protecció de dades o un perjudici rellevant per a les persones destinatàries o per a l'Administració contractant.

L'empresa adjudicatària haurà d'adoptar les mesures de contenció necessàries des del moment de detecció de la incidència per minimitzar-ne l'impacte i restablir el servei en el menor termini possible. En el cas d'incidències greus o molt greus, haurà d'iniciar les actuacions de contenció de manera immediata i mantenir informada la Gerència de l'Habitatge de l'evolució de la incidència fins al seu tancament definitiu.

Amb caràcter general, les incidències hauran de ser resoltes dins els següents terminis:

- o Incidències greus i lleus: menys de 48 hores
- o Incidències molt greus: menys de 24 hores

L'incompliment dels terminis de resolució o de les obligacions de gestió d'incidències podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions previstes al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir un registre actualitzat de totes les incidències produïdes durant l'execució del contracte, amb identificació del seu estat, classificació, causa, impacte, actuacions realitzades i data de resolució. Aquest registre haurà d'estar a disposició de la Gerència de l'Habitatge sempre que aquesta el requereixi, i podrà ser objecte de revisió en el marc del seguiment del contracte.

Un cop resolta la incidència, l'empresa adjudicatària haurà d'analitzar-ne la causa arrel i implantar, si escau, les mesures correctores i preventives necessàries per evitar-ne la repetició. Quan la naturalesa o la gravetat de la incidència ho justifiqui, la Gerència de l'Habitatge podrà requerir un informe específic amb el detall dels fets, l'afectació produïda, les actuacions efectuades i les mesures adoptades per prevenir noves incidències.

Qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte haurà de ser comunicada per l'empresa adjudicatària prioritàriament per correu electrònic o pel canal que designi la Gerència de l'Habitatge.

6 Organització

6.1 Recursos materials

Estaran inclosos dins el preu pressupostat els següent recursos:

- Tots els subministraments, Consums de materials (papers, sobres, tinta,...) i combustibles.
- Costos fixos atribuïbles als serveis a prestar
- La maquinària (ús)
- Els mitjans auxiliars
- Els recanvis
- Qualsevol altre mitjà necessaris per a l'execució de les obligacions assumides en virtut del Plec de condicions Tècniques.

6.2 Recursos humans

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de la prestació del servei el personal necessari per a la correcta execució dels treballs definits al present plec, sempre amb la qualificació professional, les condicions d'aptitud i experiència requerides amb l'objectiu de complir les tasques establertes adequadament.

Per Recursos Humans s'entén les persones i/o treballadors, que l'empresa adjudicatària posi a disposició del servei a desenvolupar i executar de manera correcta les accions, activitats i tasques que s'han de realitzar i que han estat sol·licitades a aquestes persones.

Tot el personal haurà d'estar degudament donat d'alta a la Seguretat Social i l'empresa adjudicatària haurà de complir amb totes les obligacions legals contractuals que li siguin aplicables.

Tot el personal de l'empresa adjudicatària que pugui tenir accés a les dades personals dels destinataris de les cartes hauran d'estar informats del protocol de tractament de dades i de les seves obligacions en matèria de protecció de dades, d'acord amb el Reglament General de Protecció de dades, i en particular de la prohibició de difondre qualsevol dada personal a tercers.

6.3 Prevenció de Riscos Laborals

6.3.1 Condicions generals

L'empresa adjudicatària ha de garantir la seguretat laboral dels seus treballadors, i la seguretat dels usuaris dels espais objecte del servei i el contracte de manteniment, i haurà de posar a disposició del servei tots els elements que permetin aplicar les mesures de protecció i prevenció més adients per a cada cas, tot al seu càrrec.

6.3.2 Obligacions de l'empresa adjudicatària en Prevenció de Riscos Laborals

L'empresa adjudicatària està obligada a proporcionar als seus treballadors, equips de treball i maquinària que compleixin amb la normativa europea vigent en matèria de prevenció per reduir al màxim el risc d'accident dels treballadors.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar els equips de protecció individual (EPI) i els equips de protecció col·lectiva (EPC) que siguin necessaris, perquè els treballadors treballin amb la seguretat requerida, i haurà de vetllar perquè els treballadors facin bon ús d'aquests equips.

6.3.3 Obligacions del personal en Prevenció de Riscos Laborals

És obligació de cada treballador procurar per la seva seguretat i salut en el treball i també la d'aquelles persones a qui pugui afectar la seva activitat professional. Cada treballador executant la prestació del servei té l'obligació d'utilitzar correctament els dispositius de seguretat que corresponguin (EPI i EPC), utilitzar de forma adequada les eines i maquinària necessàries per realitzar l'activitat; i en cas de detectar una situació que pugui implicar un risc per a la seguretat i salut dels treballadors o de tercers, n'haurà d'informar immediatament al Responsable de Prevenció de Riscos Laborals.

7 Calendari laboral i horari

Respecte el calendari hi ha diversos aspectes a considerar:

- La tramesa d'arxius mitjançant sistema de comunicacions es podrà realitzar en qualsevol moment, 24 hores/dia els 7 dies de la setmana
- En quant als treballs d'impressió i manipulats: Aquest plec no obliga a cap calendari ni horari concret i és l'empresa adjudicatària qui lliurement organitzarà la seva producció.
- L'horari de dipòsit dels documents impresos serà el que s'acordi amb l'empresa de repartiment i complint els Acords de Nivell de Servei
- En quant a la gestió del servei: L'horari serà laboral de 9h a 17h segons el calendari laboral de la ciutat de Barcelona.

El calendari laboral de la ciutat de Barcelona serà de referència per a aquest contracte.

8 Propietat intel·lectual, confidencialitat i seguretat

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar pel compliment de la legislació vigent aplicable a l'objecte del contracte i especialment per que fa referència a la protecció de dades de caràcter personal.

L'accés a informació i/o productes protegits per la propietat intel·lectual, propietat de l'Ajuntament de Barcelona o de la Gerència de l'Habitatge, necessaris per la realització del servei, no pressuposa en cap cas la cessió dels mateixos ni els seu ús sense autorització expressa.

L'empresa adjudicatària estarà obligat a no difondre i a guardar el més absolut secret a tota la informació a la qual tingui accés durant l'execució dels servei, i a subministrar-la només al personal autoritzat per la Gerència de l'Habitatge. En tot cas haurà d'actuar amb estricte compliment de les previsions contingudes al Reglament General de Protecció de dades i a la Llei Orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i de la normativa que les desenvolupa.

L'empresa adjudicatària es compromet a vetllar per la seguretat dels equips on es trobin instal·lats els programes, bases de dades i informació de l'Administració Municipal, així com per la seguretat en els canals de comunicació emprats. Per tant, prestarà els seus serveis guardant estrictament les mesures de seguretat necessàries, amb la finalitat d'evitar pèrdua d'informació, així com danys, pèrdua o deteriorament dels programes i bases de dades utilitzades i que són propietat de l'Administració Municipal.

L'empresa adjudicatària s'haurà de comprometre a, un cop finalitzat el servei, destruir amb les garanties de seguretat suficients o retornar tota la informació facilitada per l'Administració Municipal, així com qualsevol altres producte obtingut com a resultat del present contracte.

Annex 1- Informació que contenen els .txt per a cadascun dels enviaments:

- 1- Nom del pdf
- 2- Nom
- 3- Tipus de via
- 4- Nom de la via
- 5- Portal
- 6- Bloc
- 7- Pis
- 8- Porta
- 9- Codi postal
- 10- Localitat
- 11- Província
- 12- Remitent
- 13- Direcció del remitent
- 14- Codi postal del remitent
- 15- Localitat del remitent
- 16- Província del remitent
- 17- Codi
- 18- Codi del correu híbrid
- 19- Data de notificació
- 20- Id notificació
- 21- Número codi de barres NA

Annex 2- Especificacions dels enviaments

CODI (Actual)	DESCRIPCIÓ NOTIFICACIÓ/ COMUNICACIÓ	Nº MÀX. FULLES	PRIMERA FULLA	FULLES POSTERIORIS	TIPUS SOBRE	INCLUSIÓ SOBRE RESPOSTA C5
Notificacions- CORREU CERTIFICAT						
I	Inscripció	4	Una cara	Doble cara	Sobre C5 amb finestra	NO
M	Modificació	4	Una cara	Doble cara	Sobre C5 amb finestra	NO
Dn	Denegació de la inscripció	1	Una cara	--	Sobre C5 amb finestra	NO
Ds	Desistiment de la inscripció	1	Una cara	--	Sobre C5 amb finestra	NO
MDn	Denegació de modificació	4	Una cara	Doble cara	Sobre C5 amb finestra	NO
Rnv	Renovació	4	Una cara	Doble cara	Sobre C5 amb finestra	NO
DRv	Denegació de renovació	1	Una cara	--	Sobre C5 amb finestra	NO
B	Baixa voluntària	1	Una cara	--	Sobre C5 amb finestra	NO
Ap	Citació adjudicació	2	Doble cara	Doble cara	Sobre americà C65 amb finestra	NO
S	Subsanació	1	Una/Doble cara	--	Sobre C5 amb finestra	SI
Volum estimat Total Notificacions						
Comunicacions- cartes ordinàries						
CAD	Informació caducitat Registre	4	Doble cara	Doble cara	Sobre C5 amb finestra	SI
SOL	Sol·licitud de Registre	4	Una cara	Doble cara	Sobre C5 amb finestra	SI
COR	Informació general i promocions	3	Doble cara	Doble cara	Sobre americà C65 amb finestra	NO
Volum estimat Total Comunicacions ordinàries						
Sobres de reemissió impresos per facilitar a l'IMHAB						
	Sobres de reemissió C5 de reemissió					

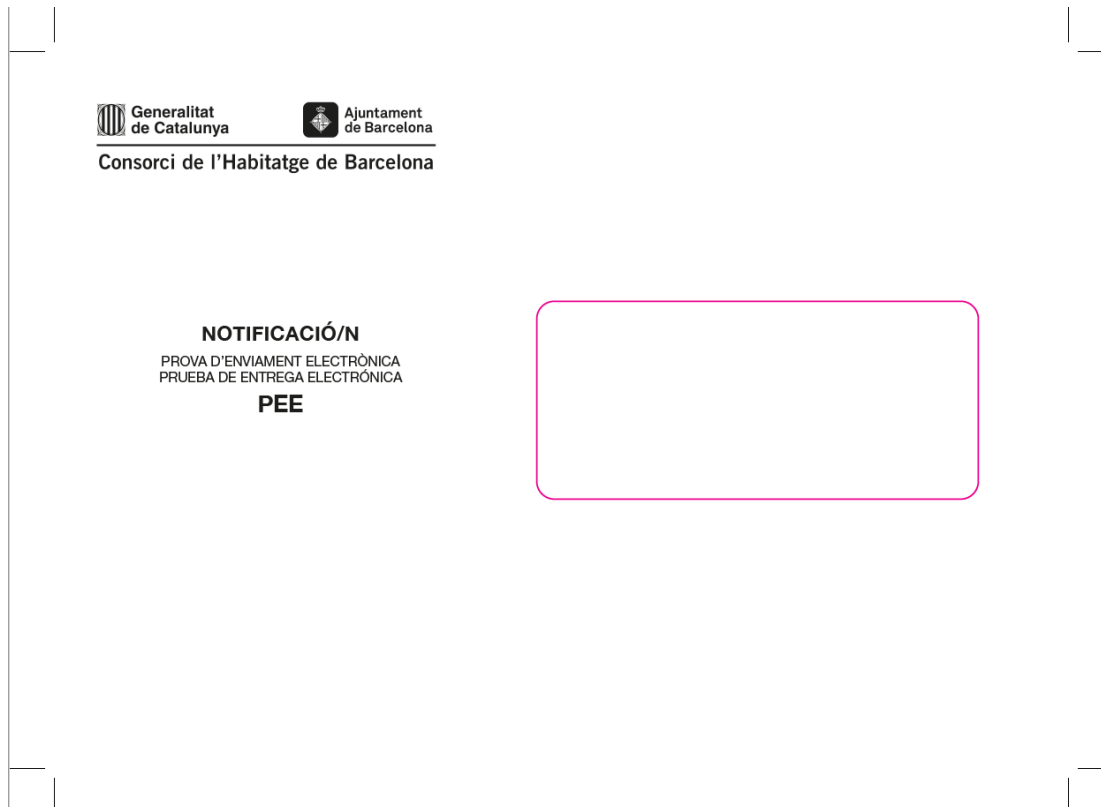
Annex 3- Nivells d'acompliment

Nom	Descripció	Càlcul	Periodicitat	Falta	Líndar d'incompliment	Comentari
% de remeses entregades a dipòsit	Representa el termini d'entrega en el dipòsit de les remeses impreses (conjunt dels documents impresos)	(Núm de remeses entregades en data / Núm de remeses entregades) x 100	Mensual	lleu	<90%	No compleix si menys del 90% de les remeses no són dipositades en temps (3 dies laborals)
Problemes de comunicació amb sistemes	Representa les manques de comunicació entre sistemes, ja sigui per recuperar els arxius d'enviament, com els que hi puguin haver amb l'operador postal, que tinguin afectació al servei i siguin com a conseqüència d'una incidència del sistema informàtic de l'empresa adjudicatària	Dies d'indisponibilitat del servei per incidència en el sistema	Mensual	greu	3	S'incompleix comunicació si almenys 3 vegades al mes hi ha hagut comunicació
% Remeses afectades per problemes molt greus	Són aquelles remeses que un problema amb elles poden comportar una lesió en la imatge del Consorci de l'Habitatge de Barcelona	(Núm. Remeses amb problemes molt greus / Núm de remeses totals dipositades en una setmana) x 100	Mensual	Molt greu	>0%	S'incompleix quan el % de nombre de remeses amb problemes greus és superior al 0%
% Remeses afectades per problemes greus	Són aquelles que un problema amb elles poden afectar a la validesa del document, i que pot comportar algun problema de tipus legal en el procés de notificació, i poden arribar a invalidar el procés pel qual s'ha imprès el document i per tant representar costos econòmics al Consorci de l'Habitatge de Barcelona	(Núm. Remeses amb problemes greus / Núm de remeses totals dipositades en una setmana) x 100	Mensual	Greu	>5%	S'incompleix quan el % de nombre de remeses amb problemes greus és superior al 5%
% remeses afectades per problemes lleus	Són aquells problemes menors lligats més a termes de forma com ara mal encolat o plegat, trepats mal realitats, impressió de mala qualitat, etc...	(Núm. Remeses amb problemes lleus / Núm de remeses totals dipositades en una setmana) x 100	Mensual	lleu	>8%	S'incompleix quan el % de nombre de remeses amb problemes lleus és superior al 8%

Annex 4- Tipus de sobres

En quant als sobres d'enviament de les notificacions i comunicacions del Consorci de l'Habitatge de Barcelona, seguidament es mostren les imatges dels models actuals :

- Sobre format C5 amb finestra per als correu certificat (PEE):



Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial i Adjudicació d'Habitatges

NOTIFICACIÓ/N

PROVA D'ENVIAMENT ELECTRÒNICA - PEE
PRUEBA DE ENTREGA ELECTRÓNICA - PEE

Data / Fecha:

Si us plau, indiqueu amb una
X el motiu de la devolució
Por favor, indique con una
X el motivo de la devolución

- ☐ Desconegut / Desconocido
☐ Refusat / Rehusado
☐ Absent / Ausente
☐ Adreça incorrecta / Dir. Incorrecta
☐ Difunt / Fallecido
☐ Altres / Otros

C5-003-PEE

- Sobre format americà C65 amb finestra per correu certificat (PEE)



Generalitat
de Catalunya



Ajuntament
de Barcelona

Consorci de l'Habitatge de Barcelona

NOTIFICACIÓ/N

PROVA D'ENVIAMENT ELECTRÒNICA
PRUEBA DE ENTREGA ELECTRÓNICA

PEE

Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial i Adjudicació d'Habitatges

NOTIFICACIÓ/N

PROVA D'ENVIAMENT ELECTRÒNICA - PEE
PRUEBA DE ENTREGA ELECTRÓNICA - PEE

Data / Fecha:

☐ Desconegut / Desconocido

☐ Refusat / Rehusado

☐ Absent / Ausente

Si us plau, indiqueu amb una

X el motiu de la devolució

Por favor, indique con una

X el motivo de la devolución

☐ Adreça incorrecta / Dir. Incorrecta

☐ Difunt / Fallecido

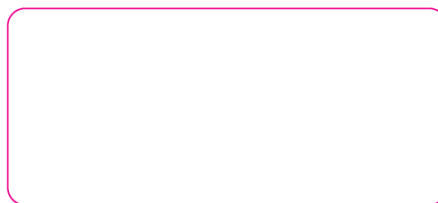
☐ Altres / Otros

Anex-003-PEE

- Sobre format C5 amb finestra per al correu ordinari:



Consorci de l'Habitatge de Barcelona



Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial i Adjudicació d'Habitatges

Data / Fecha:

Si us plau, indiqueu amb una
X el motiu de la devolució
Por favor, indique con una
X el motivo de la devolución

- ☐ Desconegut / Desconocido
☐ Refusat / Rehusado
☐ Absent / Ausente
☐ Adreça incorrecta / Dir. Incorrecta
☐ Difunt / Fallecido
☐ Altres / Otros

05-002

- Sobre format americà C65 amb finestra per al correu ordinari:



Ajuntament
de Barcelona

Consorci de l'Habitatge de Barcelona



Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial i Adjudicació d'Habitatges

Data / Fecha:

- ☐ Desconegut / Desconocido
- ☐ Refusat / Rehusado
- ☐ Absent / Ausente
- ☐ Adreça incorrecta / Dir. Incorrecta
- ☐ Difunt / Fallecido
- ☐ Altres / Otros

Si us plau, indiqueu amb una
X el motiu de la devolució
Por favor, indique con una
X el motivo de la devolución

Ame-003

- Sobre resposta format C5 (reemissió):



Consorci de l'Habitatge de Barcelona

**Registre de Sol·licitants d'Habitatge amb Protecció Oficial
i Adjudicació d'Habitatges**

Apartat de Correus núm. 18001
08080 BARCELONA

Actualment el Consorci de l'Habitatge de Barcelona compta amb una nova imatge corporativa que s'ha d'incloure en substitució al logo del Consorci de les imatges adjuntades:



Annex 5- Format documental (documents de l'interior del sobre)

El format dels documents és similar en totes les tipologies d'enviaments: La primera fulla incorpora la imatge corporativa del Consorci de l'Habitatge de Barcelona i la direcció ubicada en la finestra amb espai per incorporar el codi de barres tal i com es mostra en la següent imatge:

 Generalitat de Catalunya	 Ajuntament de Barcelona
Consorci de l'Habitatge de Barcelona	
Expedient núm. 000021-2021-08019 <i>Ref. Notificació desistimet</i>	Sr./Sra. XXXXXXXXXX AV ANDORRA 2000 1 1 08013 BARCELONA

Sr. XXXXXXXXXX

Seguidament es mostraria el text de la carta.

En aquells casos que hi hagin fulles successives, les següents fulles incorporaran el logo del Consorci de l'Habitatge de Barcelona i a continuació el text o elements gràfics que s'afegeixin.