

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE  
SERVICIOS POSTALES RELACIONADOS CON LA CORRESPONDENCIA ORDINARIA,  
CERTIFICADA Y NOTIFICACIONES ADMINISTRATIVAS DE LA GERENCIA MUNICIPAL  
DE URBANISMO DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CÓRDOBA

INDICE:

1. OBJETO DEL CONTRATO.
2. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO. ASPECTOS GENERALES.
  - 2.1 Volumetrías y precios unitarios máximos
  - 2.2 Lugar de entrega y recogida
  - 2.3 Recursos aplicados y organización del trabajo
  - 2.4 Facturación
  - 2.5 Informes estadísticos de control
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS POR LOTES.
  - 3.1. Lote 1 – Distribución y entrega de cartas, tarjetas postales ordinarias, publicorreo (envíos de publicidad, impresos y catálogos) y burofax
    - 3.1.1 Servicios demandados.
    - 3.1.2 Entrega de los envíos.
    - 3.1.3 Devolución de los productos no entregados.
    - 3.1.4 Plazos de distribución de los servicios demandados.
    - 3.1.5 Calidad del servicio
  - 3.2 Lote 2 – Distribución y entrega de correspondencia certificada, notificaciones administrativas, paquetes postales y otros servicios postales.

CÓDIGO RAE1 JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Página 1 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	1/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**3.2.1 Servicios demandados**

**3.2.1.1 Cartas y tarjetas postales certificadas**

**3.2.1.2 Notificaciones administrativas**

**3.2.1.3 Envío de libros**

**3.2.1.4 Paquetes postales**

**3.2.1.5 Cartas urgentes**

**3.2.1.6 Cartas certificadas urgentes**

**3.2.2 Entrega de los envíos**

**3.2.3 Devolución de los productos no entregados**

**3.2.4 Plazos de distribución de los servicios demandados**

**3.2.5 Cobertura y medios de la red postal de la empresa**

**4. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

**5. CALIDAD DE SERVICIO.**

**5.1 Compromiso de cumplimiento de mínimos exigidos**

**5.1.1. Niveles de calidad de gestión de incidencias**

**5.1.2. Niveles de calidad de gestión**

**5.1.3. Niveles de calidad del servicio**

**5.2 Informes y estadísticas.**

**6. MEMORIA.**

**6.1 Prestación de los servicios. (Incluir en el sobre nº 2)**

**6.2 Sistemas de gestión. (Incluir en el sobre nº 2)**

**6.3 Resolución de incidencias y reclamaciones. (Incluir en el sobre nº 2)**

**7. MODIFICACION DE CONTRATO**

**8. CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y ESCENARIO DE VOLUMETRÍAS PARA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS**

**8.1 Precio unitario y volumetría lote 1**

**8.2 Precio unitario y volumetría lote 2**

**9. DURACIÓN DEL CONTRATO**

**10. PRESUPUESTO DE GASTO**

Código Seguro de verificación:SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado Jose Manuel Gracia Garcia	FECHA	31/10/2016
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==	PÁGINA	2/51



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**ANEXO I** - OFERTA DE MEJORAS DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DEL LOTE 1.

**ANEXO II** - OFERTA DE MEJORAS DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DEL LOTE 2.

**ANEXO III** – MODELO DE OFERTA ECONÓMICA.

CÓDIGO RAEI JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

**GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO**

Página 3 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	3/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

## 1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de este Pliego lo constituye el establecimiento de las condiciones técnicas para la prestación de los servicios postales, en soporte papel, de la Gerencia Municipal de Urbanismo de Córdoba (en adelante GMU), de acuerdo con lo establecido por la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal Universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal (BOE 31.12.2010).

Dichos servicios deben cubrir las necesidades de la GMU en el período de la contratación racionalizando los costes y garantizando la calidad del servicio ofrecido.

## 2. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO. ASPECTOS GENERALES.

Los trabajos objeto del contrato consistirán en la recogida, admisión, clasificación, transporte y entrega en el domicilio de los destinatarios, de los envíos postales demandados por la GMU, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario, con las garantías y modalidades establecidas por la normativa vigente.

El adjudicatario se responsabilizará de la gestión, a través del operador del Servicio Postal Universal, de todos aquellos servicios postales que no pueda prestar directamente o bien deberá acreditar el sistema que utiliza para la realización de dichos envíos.

Así, el contrato se divide en los siguientes Lotes:

- **Lote 1:**

- Distribución y entrega de cartas y tarjetas postales ordinarias.
- Distribución y entrega de Publicorreo (Envíos de publicidad, impresos y catálogos).
- Burofax.

- **Lote 2:**

- Distribución y entrega de cartas y tarjetas postales certificadas.
- Distribución y entrega de notificaciones administrativas (incluidas URGENTES).

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR

Ignacio Ruiz Soldado

FECHA

31/10/2016

Jose Manuel Gracia Garcia

ID. FIRMA

adela155.ayuncordoba.org

SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

PÁGINA

4/51



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

- Servicios adicionales a la distribución y entrega:
  - Avisos de recibo.
  - Retorno de Información.
  - Gestión de entrega.
  - Clasificación.
- Distribución y entrega de libros.
- Distribución y entrega de paquetes postales.
- Distribución y entrega de cartas y tarjetas postales urgentes.
- Distribución y entrega de cartas y tarjetas postales certificadas urgentes.

Los licitadores podrán presentar ofertas separadas a uno, o a los dos lotes que componen esta contratación.

Un licitador puede resultar adjudicatario de uno o de ambos lotes.

El licitador no puede presentar más de una oferta por cada lote. Si un licitador presentara más de una oferta individual a un mismo lote, será excluido de la licitación a ese lote.

### 2.1 Volumetrías y precios unitarios máximos.

El número estimado de envíos generados para cada uno de los lotes se indica en los puntos 8.1 y 8.2 de este PPTP, al igual que los precios unitarios máximos de los servicios, sin Impuesto sobre el Valor Añadido, los cuales no podrán ser rebasados en la oferta.

### 2.2 Lugar de entrega y recogida.

La recogida de los envíos postales se realizará en la sede de la GMU, Avd. Medina Azahara s/n de Córdoba, en días laborables (lunes a viernes).

Sin perjuicio de lo establecido anteriormente se podrá entregar, por la GMU correspondencia en el centro de admisión del adjudicatario en días laborables (lunes a viernes), si razones de urgencia lo requieren.

CÓDIGO RAE JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Página 5 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	5/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

En el caso de que se designaran por la GMU nuevos puntos de recogida distintos de los señalados anteriormente, el adjudicatario estará obligado a recoger los envíos postales en las direcciones que se le indiquen.

### 2.3 Recursos aplicados y organización del trabajo.

Si fuera necesario, el adjudicatario deberá disponer de una aplicación informática, con las características: aplicación informática para la elaboración de los albaranes para el depósito de los envíos, así como realizar el seguimiento y control de los envíos registrados. Los modelos de albarán contienen la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: unidad de facturación, centro de coste, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos de destino, servicios adicionales, etc.

El adjudicatario deberá disponer de una página WEB o cualquier otro sistema mecanizado que permita el seguimiento de los envíos.

El adjudicatario se compromete a la entrega y reparto de los envíos en todos los destinos establecidos bien a través de su propia red o de otras redes postales nacionales, internacionales con las que mantenga acuerdos, o del operador del Servicio Postal Universal.

La empresa adjudicataria está obligada a investigar, sin ningún coste adicional para la GMU, los hechos manifestados en las reclamaciones efectuadas por los ciudadanos, poniendo todos los recursos a su alcance para aclararlos, realizando los informes que sean necesarios.

### 2.4 Facturación.

El adjudicatario facturará mensualmente los servicios prestados de acuerdo con el precio ofertado y los envíos realizados.

En las facturas se detallarán pormenorizadamente el número de envíos por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales, cuando proceda. Asimismo deberá constar el precio unitario de cada envío, el Impuesto sobre el Valor Añadido, si lo hubiere y el importe total.

### 2.5 Informes estadísticos de control.

Mensualmente el adjudicatario deberá facilitar en soporte informático informe de cumplimiento de niveles de servicio acordados, así como un resumen de los envíos gestionados durante el mes, el número de envíos y los

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado Jose Manuel Gracia Garcia	FECHA	31/10/2016
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==	PÁGINA	6/51



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda.

A la finalización de cada ejercicio económico y del contrato, el adjudicatario deberá facilitar, en soporte informático, un resumen de los envíos gestionados durante el periodo, detallando el número de envíos y los importes correspondientes por tipo de servicio, tramos de peso, ámbitos de destino y servicios adicionales cuando proceda.

### 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS POR LOTES.

A continuación se describen las características técnicas aplicables a cada lote:

#### 3.1 Lote 1 – Distribución y entrega de cartas, tarjetas postales ordinarias, publicorreo (envíos de publicidad, impresos y catálogos) y burofax.

Este lote tiene por objeto la contratación de los servicios de distribución y entrega de cartas, tarjetas postales ordinarias, de publicorreo (envíos de publicidad, impresos y catálogos) y burofax para la GMU.

##### 3.1.1. Servicios demandados:

##### Cartas y tarjetas postales ordinarias

- Documento escrito, y ordinariamente cerrado, o cartulina impresa que la GMU envía a un destinatario.

- La entrega se realizará en el domicilio del destinatario.

##### Publicorreo (Envíos de publicidad, impresos y catálogos).

- La entrega se realizará en el domicilio del destinatario.

- Su distribución se efectuará en sobre que permita la inspección postal.

##### Burofax.

- Servicio para envío urgente de documentos relevantes que puedan requerir una prueba frente a terceros.

- Puede complementarse con acuse de recibo y copia certificada.

CÓDIGO RAE JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Página 7 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	7/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

### 3.1.2 Entrega de los envíos.

La recogida de los envíos postales se realizará en la sede de la GMU, Avd. Medina Azahara s/n de Córdoba, o en otro domicilio que se pueda requerir al contratista, o se presentarán en el centro de admisión del adjudicatario

#### Local.

- Envíos dirigidos al Municipio de Córdoba.

#### Interurbano

- Envíos dirigidos fuera del municipio de Córdoba.

Con el fin de facilitar la distribución de los envíos, la GMU podrá concertar con el adjudicatario ordenaciones diferentes a las aquí establecidas.

### 3.1.3 Devolución de los productos no entregados.

Aquella correspondencia que no haya podido ser entregada al destinatario será devuelta a la GMU justificando en el dorso del sobre las causas concretas que motiva dicha devolución.

### 3.1.4 Plazos de distribución de los servicios demandados.

Los servicios postales a adjudicar se realizarán en los plazos máximos señalados en esta cláusula.

Los plazos máximos señalados se entenderán a partir del día de depósito o recogida, día D, de los envíos en las dependencias que se especifiquen (excluidos sábados, domingos o festivos), y por +1, +2, +3, etc. los días que median entre el depósito o recogida y la entrega.

#### Cartas ordinarias

- Carta local ordinaria: D+3.
- Carta interurbana: D+4.
- Europa: D+5.
- Internacional, resto de países: D+8.

#### Envíos publicitarios, impresos, catálogos, publicaciones periódicas, etc.

- Envío local: D+3.
- Envío interurbano: D+3.

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR

Ignacio Ruiz Soldado

FECHA

31/10/2016

Jose Manuel Gracia Garcia

ID. FIRMA

adela155.ayuncordoba.org

SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

PÁGINA

8/51



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**Burofax**

- Envío local: D+1
- Envío interurbano: D+1

**3.2 Lote 2 - Distribución y entrega de correspondencia certificada, notificaciones administrativas, paquetes postales, y otros servicios postales.**

Este lote tiene por objeto la contratación de los servicios de distribución y entrega de correspondencia certificada, notificaciones administrativas, paquetes postales y otros servicios postales.

**3.2.1. Servicios demandados:**

**3.2.1.1 Cartas y tarjetas postales certificadas.**

Cartas o tarjetas postales en cuyo envío se establece una garantía fija contra los riesgos de pérdida, y que facilita a la GMU una prueba del depósito del envío postal y de su entrega o no al destinatario.

Incluyen un aviso de recibo confeccionado por la GMU o por el adjudicatario.

La entrega se realizará en el domicilio del destinatario, quedando constancia de la prueba de la entrega del envío al destinatario o a persona debidamente identificada y autorizada para la recepción del mismo.

Se realizará con un solo intento de entrega.

Realizada la entrega, los avisos de recibo se devolverán a la GMU, en un plazo máximo de siete días laborables (lunes a viernes), debidamente cumplimentados, clasificados.

En caso de no ser posible la entrega por ausencia del destinatario, se dejará aviso de llegada y el envío será devuelto a la GMU.

Aquellas cartas y tarjetas postales certificadas que no hayan podido ser entregadas al destinatario serán devueltas a la GMU, justificando las causas

CÓDIGO RAE JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

**GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO**

Página 9 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	9/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

concretas que lo motivan, clasificadas y en el plazo de siete días laborables (lunes a viernes).

Con el fin de facilitar el seguimiento informático de los envíos, el adjudicatario proveerá a la GMU de listados diarios que contengan identificación única del envío y su código de barras normalizado que permita su localización, a través de Web.

### 3.2.1.2 Notificaciones administrativas

Cartas certificadas que contienen una notificación de una resolución administrativa comunicada.

Se realizará con dos intentos de entrega.

Incluyen un aviso de recibo confeccionado por la GMU o por la empresa adjudicataria.

La entrega de notificaciones, en cuanto a plazo y forma, deberán adaptarse a las exigencias de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas.

Se deben practicar personalmente al destinatario, en su domicilio, dejando constancia de la recepción, mediante la firma del mismo en el aviso de recibo, indicando el nombre y apellidos, NIF o documento que acredite su identidad, fecha y hora de la entrega, identidad y contenido del acto notificado. También, deberá quedar constancia del nombre, apellidos, NIF o código que lo identifique y firma del notificador y resultado de la gestión.

Además del destinatario y su representante legal, situación que se deberá acreditar con documento donde expresamente se otorgue la mencionada representación, podrá practicarse, válidamente, la notificación a cualquier persona mayor de edad que se encuentre en el domicilio (calle, número, piso y puerta) y haga constar su identidad en el aviso de recibo y la razón de la permanencia en el domicilio del interesado, de acuerdo con lo previsto en el 42 de la ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Publicas.

En la notificación a personas jurídicas se hará constar el nombre y apellidos, NIF o documento que acredite la identidad de la persona que firma, carácter de representante legal o relación con la entidad y el sello de la misma.

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	10/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==		
			
SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==			

No procederá un segundo intento de entrega en los supuestos contemplados en el artículo 43 del RD 1829/1999, de 3 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales.

Si el destinatario está ausente temporalmente de su domicilio o la persona presente no quiere hacerse cargo del envío, se retornará a la oficina de zona del adjudicatario para efectuar un segundo intento de entrega dentro de los tres días hábiles siguientes, por una sola vez y en tramo horario distinto.

En el caso de que la entrega de la notificación resultara infructuosa en el segundo intento de entrega por ausencia del destinatario, (causa "Ausente") se depositará en su buzón domiciliario un aviso de llegada en el que se indicará que el envío permanecerá a disposición del mismo, durante 5 días naturales, en la oficina de zona del adjudicatario que corresponda a su domicilio.

Transcurridos los cinco días naturales sin que el envío se retire por el destinatario o persona autorizada, se procederá a su envío en la GMU.

Si la entrega del envío se lleva a efecto, se procederá a la inmediata devolución del aviso de recibo a la GMU.

#### Notificaciones administrativas Urgentes

La entrega se realizará en el domicilio del destinatario en un plazo máximo de ocho horas.

De encontrarse ausente se realizará un segundo intento dentro de las 24 horas siguientes al primer intento y en un tramo horario distinto del primero, dejando constancia en el sobre o en diligencia aparte de ambos intentos de entrega con fecha y hora.

Contra entrega del envío se retirará un aviso de recibo firmado por el destinatario, familiar o persona mayor de edad presente en el domicilio,

CÓDIGO RAEI JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Página 11 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	11/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

dejando constancia del nombre, apellidos y D.N.I, así como parentesco o relación con el destinatario en su caso y hora exacta; este aviso de recibo se devolverá a la Gerencia Municipal de Urbanismo en el plazo máximo de dos días.

De presentarse alguna incidencia por causa de ausencia (habiéndolo intentado dos veces), rechazo de la notificación, señas incorrectas o insuficientes, destinatario desconocido, cambio de domicilio o fallecimiento, el notificador cumplimentará una Diligencia de Notificación.

La Diligencia se cumplimentará correctamente en todos sus apartados, obligándose el adjudicatario a hacer una indagación en domicilio vecino o próximo al del destinatario en caso de señas incorrectas, desconocido, cambio de domicilio o fallecimiento, al objeto de facilitar información a la Gerencia Municipal de Urbanismo. Se dejará copia de la Diligencia en el buzón o bajo la puerta del destinatario en el caso de ausencia o rechazo. El envío no entregado y la Diligencia se devolverán a la Gerencia Municipal de Urbanismo en el plazo máximo de tres días.

### 3.2.1.3. Envío de libros

Distribución de libros, material fonográfico y videográfico a cualquier punto del territorio nacional y entrega en el domicilio del destinatario.

El sobre o embalaje permitirán la verificación del contenido o cuando se trate de envíos cerrados, llevarán en una de las solapas la indicación "*Para inspección postal abrir aquí*".

### 3.2.1.4 Paquetes postales

Objetos postales con peso de hasta 20 kilogramos.

Se podrá incluir un aviso de recibo confeccionado por la GMU o por el adjudicatario.

La entrega se realizará en el domicilio del destinatario quedando constancia de la prueba de la entrega del envío al destinatario o a persona debidamente identificada y autorizada para la recepción del mismo.

Se realizará con un solo intento de entrega.

Ante la imposibilidad de la entrega, el paquete, permanecerá 5 días naturales en las oficinas de la empresa adjudicataria proporcionando al

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	12/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		
			
SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==			

destinatario la información suficiente sobre el envío, lugar, horarios y fechas desde y hasta cuando éste se encuentra a su disposición.

Los avisos de recibo se devolverán a la GMU, en el plazo máximo de diez días laborables (lunes a viernes), debidamente cumplimentados.

Aquellos paquetes postales que no hayan podido ser entregados serán devueltos a la GMU, justificando las causas concretas que lo motivan, en el mismo plazo señalado anteriormente.

### 3.2.1.5. Cartas urgentes.

Los envíos serán recogidos por el adjudicatario en los lugares y a las horas que se le indiquen por la GMU.

La entrega se realizará en el domicilio del destinatario.

Aquellas cartas urgentes que no hayan podido ser entregadas al destinatario serán devueltas al remitente justificando en el dorso del sobre las causas concretas que las motivan en el plazo máximo de dos días laborables (lunes a viernes).

### 3.2.1.6 Cartas certificadas urgentes.

Estos envíos establecen una garantía fija contra los riesgos de pérdida, y facilitan al remitente una prueba del depósito del envío postal o de su entrega al destinatario.

Incluirán un aviso de recibo confeccionado por la GMU o por el adjudicatario.

La entrega se realizará en el domicilio del destinatario, quedando constancia de la prueba de la entrega del envío al destinatario o a persona debidamente identificada y autorizada para la recepción del mismo.

Los avisos de recibo se devolverán a la GMU, en el plazo máximo de dos días laborables (lunes a viernes).

CÓDIGO RAEI JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Página 13 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	13/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==

Aquellas cartas certificadas que no hayan podido ser entregadas al destinatario serán devueltas a la GMU, justificando las causas concretas que las motivan, en el mismo plazo.

### 3.2.2. Entrega de los envíos.

La recogida de los envíos postales se realizará en la sede de la GMU, Avd. Medina Azahara s/n de Córdoba, o en otro domicilio que pueda requerirse al contratista, o se presentarán en el centro de admisión del adjudicatario

Diferenciaciones:

#### Local:

- Envíos dirigidos al Municipio de Córdoba.

#### Interurbano:

- Envíos dirigidos fuera del Municipio de Córdoba.

Con el fin de facilitar la distribución de los envíos, la GMU podrá concertar con el adjudicatario ordenaciones diferentes a las aquí establecidas.

Para aquellos servicios certificados, en los que sea posible, se utilizará la vía telemática para intercambio de información entre la GMU y el adjudicatario, con el fin de agilizar la distribución, el seguimiento de la misma, y la obtención del resultado de la entrega de cada uno de los objetos postales que componen una remesa.

Para estos envíos, la GMU entregará, siempre que ello fuera posible, un fichero con los datos identificativos de cada uno de los envíos, que deberá cumplir todas las especificaciones técnicas del procedimiento que se establezca con el adjudicatario, pudiendo no constar el nombre y la dirección del destinatario, pero identificando cada envío con su número de certificado/notificación y su código postal de destino.

En el anverso del sobre se indicará el número de certificado, nombre y dirección del remitente.

Cada envío, si ello fuera posible, estará identificado por un código de barras específico, que contemple el producto, número de la remesa y número del envío certificado.

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	14/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		
			
SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==			

El envío irá acompañado de un aviso de recibo normalizado confeccionado por la GMU o por la empresa adjudicataria.

El adjudicatario facilitará acceso, a través de Web, restringido para uso por la GMU, de seguimiento y control de los envíos de la remesa.

### 3.2.3 Devolución de los productos no entregados

Aquella correspondencia que no haya podido ser entregada al destinatario será devuelta a la GMU, junto con el aviso de recibo, justificando las causas concretas que las motivan.

### 3.2.4 Plazos de distribución de los servicios demandados

Los servicios postales se realizarán en los plazos máximos señalados en esta cláusula.

Los plazos máximos señalados se entenderán a partir del día de depósito (o recogida), día D, de los envíos en las dependencias que se especifiquen (excluidos sábados, domingos o festivos), y por +1, +2, +3, etc. los días que median entre el depósito (o recogida) y la entrega.

#### Cartas certificadas.

- Local: D+3.
- Interurbana: D+3.
- Europa: D+3.
- Internacional, resto de países: D+8.

#### Notificaciones administrativas.

Primer intento de Notificación,

- Local: D+3.
- Interurbano: D+3.

Segundo intento de notificación.

- Local: D+3.
- Interurbano: D+3.

CÓDIGO RAE JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Página 15 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	15/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**Envío de Libros.**

- Nacional: D+5.

**Paquetes postales.**

- Nacional: D+5.

- Europa: D+5.

- Internacional, resto de países: D+8.

**Cartas urgentes.**

- Nacional: D+1.

- Europa: D+5.

- Internacional, resto de países: D+8.

**Cartas certificadas urgentes.**

- Nacional: D+1.

- Europa: D+5.

- Internacional, resto de países: D+8.

**Telegramas.**

- Envío local: D+1

- Envío interurbano: D+1

**Casilleros Postales.**

- Recogida y entrega diaria.

**3.2.5 Cobertura y medios de la red postal de la empresa.****LOTE 1:** **Grado de cobertura en distribución**

Requisitos mínimos

- Distribución postal en el municipio de Córdoba.

- Distribución en poblaciones de más de 50.000 habitantes de la C. A. de Andalucía.

- Distribución en el resto del territorio nacional.

 **Centros de tratamiento de envíos postales.**

Requisito mínimo:

- Disponer de un Centro de tratamiento de envíos postales en Córdoba.

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR

Ignacio Ruiz Soldado

FECHA

31/10/2016

Jose Manuel Gracia Garcia

ID. FIRMA

adela155.ayuncordoba.org

SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

PÁGINA

16/51



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**Sistema y medios para la recogida de envíos**

Requisito mínimo:

- Recogida ordinaria de los envíos en la GMU una vez al día, en jornada laborable (lunes a viernes).

**Estructura de personal**

Requisito mínimo

- Disponer de equipos de distribución organizados en Córdoba.

**LOTE 2:**

**Grado de cobertura en distribución**

Requisitos mínimos:

- Distribución postal en el municipio de Córdoba.

- Distribución en poblaciones de más de 50.000 habitantes de la C. A. de Andalucía.

- Distribución en el resto del territorio nacional.

**Oficinas de recogida y de atención al público: número, distribución territorial y horarios.**

Requisitos mínimos

- Disponer de una Oficina en Córdoba.

- Horario de atención al público de 6 horas diarias de lunes a viernes.

**Centros de tratamiento de envíos postales: Número y su distribución territorial.**

Requisito mínimo

- Disponer de un Centro de admisión y tratamiento de envíos postales en Córdoba.

**Sistema y medios para la recogida de envíos**

Requisito mínimo

CÓDIGO RAEI JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

**GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO**

Página 17 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	17/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

- Recogida ordinaria de los envíos en la GMU una vez al día en jornada laborable (lunes a viernes).

**Estructura de personal.**

Requisito mínimo:

- Disponer de equipos de distribución organizados en Córdoba.

**4. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, el adjudicatario no podrá facilitar a un tercero ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y el destinatario, ni a sus direcciones. Igualmente, su obligación de protección de datos incluirá el deber de secreto de los datos de carácter personal, la confidencialidad de la información transmitida o almacenada y a la protección de la intimidad, todo ello según lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

**5. CALIDAD DE SERVICIO**

**5.1 Compromiso de cumplimiento de mínimos exigidos.**

El licitador de cada lote deberá indicar su compromiso de calidad para todos los servicios relacionados con ese lote, según los parámetros descritos más adelante.

En este apartado se identifican los parámetros técnicos y de servicio que debe cumplir el adjudicatario de cada uno de los lotes.

Se estructura en tres grupos:

1. Niveles de Calidad de Gestión de incidencias.
2. Niveles de Calidad de Gestión.
3. Niveles de Calidad del Servicio.

En los Anexos I y II se adjunta así mismo el informe sobre cumplimiento de Niveles de Servicio a entregar mensualmente a lo largo de la vigencia del contrato.

Las definiciones de calidad de servicio por lote, se consideran complementarias de las mínimas definidas en los Anexos I y II.

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR

Ignacio Ruiz Soldado

FECHA

31/10/2016

Jose Manuel Gracia Garcia

ID. FIRMA

adela155.ayuncordoba.org

SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

PÁGINA

18/51



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

Se deberá confirmar el cumplimiento de las especificaciones mínimas de calidad y de nivel de servicio requeridas en cada lote. Se indicará expresamente cuales son las mejoras propuestas sobre los mínimos exigidos, indicando la viabilidad de su medición, el procedimiento y frecuencia de su medida y la capacidad de empleo de acciones correctivas.

La GMU realizará controles para comprobar la calidad del servicio. Se seguirá la Norma Española de Calidad UNE-33-020-73 en una muestra simple de una inspección normal. La tolerancia por la inspección normal será de "1".

El periodo de medición de los parámetros de calidad de servicio será mensual y las penalizaciones correspondientes por incumplimiento, si las hubiere, se aplicarán sobre la facturación.

El licitador deberá cumplimentar los anexos antes señalados, haciendo constar las mejoras ofertadas sobre los mínimos contenidos en los mencionados anexos.

#### 5.1.1 Niveles de Calidad de Gestión de incidencias.

- Plazo de entrega de informes sobre reclamaciones efectuadas por los ciudadanos.

#### 5.1.2 Niveles de Calidad de Gestión.

- Plazo de Entrega de facturación.

- Plazo de Entrega de desglose de la facturación.

- Plazo de entrega de Informes de medidas de cumplimiento de niveles de servicio acordados.

- Plazo de entrega de Informes estadísticos periódicos referidos a envíos cursados.

- Disponibilidad de aplicación informática de elaboración de albaranes.

- Disponibilidad del Sistema Web de seguimiento de los envíos.

Los plazos se especificarán en días hábiles.

CÓDIGO RAEI JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Página 19 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	19/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

- El valor de la disponibilidad será el porcentaje de la suma de todas las interrupciones de los sistemas, en horas laborables, sobre el total de horas del periodo de medición:

$$\text{Disponibilidad} = 100 \times \frac{T_t - T_i}{T_t}$$

Siendo:

$T_t$ : Tiempo total en horas del periodo medido.

$T_i$ : Suma de los tiempos de no disponibilidad del servicio.

*Ejemplo: El mes m tiene 22 días hábiles.*

*Se considera que cada día el servicio debe estar disponible 7 horas.*

*El servicio no ha estado disponible 2 días.*

*La disponibilidad será:*

$$\text{Disponibilidad} = 100 \times \frac{22 \cdot 7 - 2 \cdot 7}{22 \cdot 7} = 100 \times \frac{154 - 14}{154} = 100 \times \frac{140}{154} = 90,90$$

### 5.1.3 Niveles de calidad del servicio.

Estos parámetros y sus valores máximos definidos para cada lote en los **Anexos I y II** y se refieren a la efectividad en la distribución, cumplimiento de plazos de distribución de objetos postales, de devolución objeto postal no entregado, porcentaje errores en código motivo de devolución, etc.

Definimos "efectividad en la distribución" como el % de objetos entregados más el % de objetos rehusados de acuerdo con lo previsto en el artículo 42 de la ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, calculado el % sobre el total de objetos de la remesa.

### 5.2 Informes y estadísticas.

Mensualmente se entregará informe sobre niveles de calidad de servicio obtenidos en soporte informático.

Se podrán solicitar otros informes y estadísticas a petición de la GMU.

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	20/51



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

Estos informes, junto con las medidas obtenidas por la GMU se emplearán para evaluar el servicio ofrecido por el adjudicatario y aplicar, en la facturación mensual, las penalidades correspondientes, que se medirán en función de las desviaciones medidas sobre las ofertas de cada lote.

#### 6. MEMORIA (incluir en sobre nº 2)

Con el objeto de seleccionar la oferta económicamente mas ventajosa en su conjunto, los licitadores deberán elaborar una memoria descriptiva de la ejecución del contrato, en la que deberán constar los medios de que dispone, tanto personales como materiales. En este sentido, los licitadores especificarán la forma de realización del contrato; plantilla de la que dispone en su estructura global, vehículos de los que dispone; sistemas informáticos que se utilizarán para la gestión del contrato; seguro de responsabilidad civil y cuantos otros extremos considere de interés para asegurar la correcta prestación del servicio.

En el mismo documento, el adjudicatario deberá indicar la designación de un responsable de la ejecución del contrato que se considerará interlocutor permanente en sus relaciones con GMU.

Igualmente, los licitadores indicarán en su oferta, para cada tipo de servicio, los plazos de ejecución de los trabajos en los que se comprometen a efectuar los mismos.

Del mismo modo, se detallarán los siguientes extremos relativos a ambos lotes:

- Logística ofertada para la ejecución del contrato.
- Relación y acuerdos con otras redes postales nacionales e internacionales, y con el operador del Servicio Postal Universal.

#### 6.1 Prestación de los servicios.

- Sistema de medición de los plazos de entrega y resultados obtenidos en los últimos ejercicios.

CÓDIGO RAE JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Página 21 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	21/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

- Sistema de devoluciones de servicios postales.
- Para cada lote y tipo de producto, en el apartado correspondiente a cada lote, se solicitan Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) a que se compromete el licitador relativo a:

- Compromiso de plazos de entrega en los diferentes servicios postales.
- Compromiso de plazos en devoluciones de servicios postales.
- Compromiso de % máximo de errores en la información de retorno en devoluciones de objetos postales.

## 6.2 Sistemas de gestión

- Sistema de facturación, modelo, detalle de factura y plazos.
  - Las facturas se confeccionarán siguiendo los requisitos mínimos que se solicitan en el Pliego de Cláusulas Administrativas.
- Programa informático de elaboración de albaranes.
  - Se describirá el programa informático, de elaboración de albaranes, del que disponga el licitador, por si le fuera requerido, para la gestión del contrato que debe contener los extremos previstos.
- Sistema Web de seguimiento de los envíos.
  - Se describirá el sistema Web propuesto para facilitar su relación con la GMU, control de albaranes, control de facturación, seguimiento de envíos, etc.
- Informes de medidas de cumplimiento de niveles de servicio acordados.
  - El periodo de medición de los parámetros de calidad de servicio será mensual. Se facilita el modelo de informe de seguimiento.
- Se facilitará modelo de informes estadísticos de seguimiento propuestos por el licitador, en soporte informático.
  - Los informes estadísticos periódicos se refieren a envíos cursados, número de objetos entregados, devoluciones de objetos no entregados, plazos de entrega reales, etc., por tipo de producto, destino, tramo de peso, etc.

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado Jose Manuel Gracia Garcia	FECHA	31/10/2016
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==	PÁGINA	22/51
 SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==			

- Los informes propuestos deberán ser aprobados por la GMU una vez adjudicado en contrato y podrán ser modificados por razones del servicio a lo largo de la vigencia del mismo.

### 6.3 Resolución de incidencias y reclamaciones

- Sistema de gestión, resolución de incidencias y reclamaciones.
- Plazos de resolución de las incidencias y reclamaciones.

### 7. MODIFICACION DE CONTRATO.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 106 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, si durante la vigencia del contrato o su prórroga se produjeran modificaciones legales, campañas divulgativas de interés general o eventos municipales significativos que supongan un incremento del volumen de objetos postales que sobrepasen los previstos en el presente pliego de prescripciones técnicas y como consecuencia de ello, se supere el precio del contrato, el importe del mismo podrá modificarse hasta un 15%, de cualquiera de sus lotes.

La modificación se realizará de acuerdo con el procedimiento previsto en el artículo 108 del TRLCSP y deberá ser autorizada por el Órgano competente.

### 8. CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y ESCENARIO DE VOLUMETRÍAS PARA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS.

El catálogo detallado de productos y servicios de cada lote, deberá contener los incluidos en el punto 8.1 para el **Lote 1** y en el punto 8.2 para el **Lote 2**.

Al objeto de realizar la valoración económica de las ofertas, los licitadores presentarán su oferta económica teniendo en cuenta las volumetrías incluidas en ambos.

CÓDIGO RAE JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Página 23 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	23/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

Con objeto de que los licitadores conozcan las características del servicio, se aportan las siguientes consideraciones:

Los volúmenes de servicios postales proporcionados en los puntos 8.1 y 8.2, se han calculado a partir de los efectivamente ejecutados la GMU de Córdoba en el periodo desde el 1 enero de 2014 a 31 de diciembre de 2015.

En los documentos incluidos en los puntos 8.1 y 8.2, se especifica de forma orientativa el número de envíos aplicable a cada uno de los conceptos descritos, en función de los tramos de peso que se describen; sirviendo dichas cantidades para la formulación de la oferta del licitador y la determinación de la valoración económica de la misma.

En consecuencia, el precio cierto de este contrato lo constituirá el importe unitario que, por cada concepto, el licitador formule en su oferta económica, quedando supeditadas las cantidades finales a las necesidades reales que requiera la GMU en relación con cada uno de los productos y servicios definidos, pudiendo demandar cantidades en más o en menos, de uno o de varios servicios, si dichas necesidades así lo acreditasen. Por lo que respecta a los servicios adicionales, únicamente se prestarán a instancia de la GMU. Y siempre, con el límite económico máximo del presupuesto base de licitación.

A este respecto, el licitador deberá cumplimentar el modelo de oferta económica que se incluye en el Anexo III, especificando los importes unitarios de todos los conceptos que se describen, indicando separadamente el IVA que corresponda a cada uno de ellos, aún cuando no exista dato alguno de previsión de envío al respecto; si bien, dicho concepto e importe unitario se considerará integrado a todos los efectos en el contrato, en el eventual caso de que la necesidad real de la GMU implique la realización de dicho envío durante el período de ejecución contractual.

El precio máximo de cada una de las unidades en que se descompone el presupuesto para cada lote figura a continuación. Toda oferta que supere alguno de los precios unitarios definidos en dichos puntos quedará automáticamente excluida.

Código Seguro de verificación: SBY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	24/51
 SBY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==			

### 8.1 PRECIOS UNITARIOS Y VOLUMETRÍA LOTE 1

Se especifican los volúmenes estimados para 24 meses para el escenario de valoración de ofertas económicas.

#### CORRESPONENCIA ORDINARIA-PUBLICOCORREO-BUROFAX

SERVICIO	VOLUMETRIA	PRECIO MAXIMO SIN IVA
<b>CARTAS Y TARJETAS POSTALES NACIONALES</b>		
<b>Ordinaria interurbana</b>		
Hasta 20 grs. normalizadas	0	0,45 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	0	0,57 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	0	0,95 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	0	2,10 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	0	2,10 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	0	2,10 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	4,67 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	4,67 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	0	5,20 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	0,57 €
<b>Ordinaria Local</b>		
Hasta 20 grs. normalizadas	37	0,45 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	38	0,57 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	16	0,95 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	6	2,10 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	4	2,10 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	0	2,10 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	4,67 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	4,67 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	1	5,20 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	3	0,57 €

CÓDIGO RAE JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Página 25 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	25/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**INTERNACIONALES**

Ordinaria

**ZONA 1.- Europa**

Hasta 20 grs. normalizadas	12	1,15 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	25	1,55 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	5	2,25 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	3	6,30 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	2	6,30 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	0	6,30 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	12,60 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	12,60 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	0	20,20 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	3	20,20 €

**ZONA 2.- Resto de países**

Hasta 20 grs. normalizadas	0	1,30 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	0	1,85 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	0	3,10 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	0	9,85 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	0	9,85 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	0	9,85 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	20,95 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	20,95 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	0	36,90 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	1,85 €

**PUBLICORREO  
NACIONAL**

-Por envío (Peso máximo del envío 500 gramos)	0	0,19 €
- Por Kilo	0	2,46 €

**BUROFAX****A través de telefax autorizados**

Importe fijo por burofax	0	6,56 €
Importe fijo por cada pagina	0	0,82 €
Acuses de recibo para burofax	0	

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	26/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**CARTAS Y TARJETAS POSTALES**

**NACIONALES**

**Certificada interurbana**

Hasta 20 grs. normalizadas	1091	2,95 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	659	3,07 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	145	3,45 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	6	4,60 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	5	4,60 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	29	4,60 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	18	7,17 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	12	7,17 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	3	7,70 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	3,07 €

**Certificada Local**

Hasta 20 grs. normalizadas	0	2,95 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	0	3,07 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	0	3,45 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	0	4,60 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	0	4,60 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	0	4,60 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	7,17 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	7,17 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	0	7,70 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	3,07 €

**INTERNACIONALES**

**Certificadas**

**ZONA 1.- Europa**

Hasta 20 grs. normalizadas	5	4,00 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	1	4,40 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	0	5,10 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	0	9,15 €

CÓDIGO RAEI JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

**GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO**

Página 27 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	27/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

Más de 200 grs. hasta 350 grs.	0	9,15 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	0	9,15 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	15,45 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	15,45 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	0	23,05 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	4,40 €

**ZONA .- Resto Países**

Hasta 20 grs. normalizadas	1	4,15 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	0	4,70 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	0	5,95 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	0	12,70 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	0	12,70 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	0	12,70 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	23,80 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	23,80 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	0	39,75 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	4,70 €

**SERVICIOS ADICIONALES**

Aviso de Recibo (notificación)	1975	0,38 €
Retorno de la información (digital)	0	
Gestión de entrega (notificación)	1975	0,70 €
Servicio complementario de clasificación (digital)	0	

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	28/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

## 8.2 PRECIOS UNITARIOS Y VOLUMETRÍA LOTE 2

Se especifican los volúmenes estimados para 24 meses para el escenario de valoración de ofertas económicas.

### CORRESPONDENCIA CERTIFICADA-NOTIFICACIONES-PAQUETES POSTALES

SERVICIO	VOLUMETRIA	PRECIO MAXIMO SIN IVA
----------	------------	-----------------------------

#### NOTIFICACIONES NACIONALES interurbanas

Hasta 20 grs. normalizadas	0	0,45 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	0	0,57 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	0	0,95 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	0	2,10 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	0	2,10 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	0	2,10 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	4,67 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	4,67 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	0	5,20 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	0,57 €

#### locales

Hasta 20 grs. normalizadas	15467	0,45 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	8843	0,57 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	816	0,95 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	223	2,10 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	91	2,10 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	98	2,10 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	215	4,67 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	59	4,67 €

CÓDIGO RAEI JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Página 29 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	29/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==

Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	121	5,20 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	0,57 €

**NOTIFICACIONES  
NACIONALES  
URGENTES locales**

Hasta 20 grs. normalizadas	1557	2,65 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	1122	2,77 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	361	3,15 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	342	4,30 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	266	4,30 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	250	4,30 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	143	4,30 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	103	4,30 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	86	4,30 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	2,77 €

**SERVICIOS ADICIONALES**

Aviso de Recibo (notificación)	30397	0,38 €
Retorno de la información (digital)	0	
Gestión de entrega (notificación)	30397	0,70 €
Servicio complementario de clasificación (digital)	0	

**ENVIO DE LIBROS**

Hasta 100 grs.	0	0,45 €
Mas de 100 hasta 200 grs.	0	0,49 €
Mas de 200 hasta 300 grs.	0	0,60 €
Mas de 300 hasta 400 grs.	0	0,65 €
Mas de 400 hasta 500 grs.	0	0,73 €
Mas de 500 hasta 750 grs.	0	1,11 €
Mas de 750 hasta 1.000 grs.	0	1,38 €
Mas de 1.000 hasta 1.500 grs.	0	1,47 €
Mas de 1.500 hasta 2.000 grs	0	2,49 €

**PAQUETES POSTALES**

**NACIONALES**

**Certificado con entrega domiciliaria y devolución a remitente en caso de no entrega a destinatario**

Hasta 1 Kg.	115	5,78 €
Más de 1 Kg. hasta 2 Kg.	0	6,09 €

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	30/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

Más de 2 Kg. Hasta 5 Kg.	13	6,89 €
Más de 5 Kg. hasta 10 Kg.	11	8,75 €
Más de 10 Kg. hasta 15 Kg.	0	10,63 €
Kilo adicional hasta 60 k	10	0,37 €

**INTERNACIONALES**

**Zona 1.- Europa**

Por envío	0	36,58 €
Por kg. o fracción	0	2,30 €

**Zona 2.-Resto de Países**

Por envío	0	43,79 €
Por kg. o fracción	0	2,75 €

**CARTAS Y TARJETAS POSTALES URGENTES  
NACIONALES**

Hasta 20 grs. normalizadas	29	3,26 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	44	3,40 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	4	3,40 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	0	4,04 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	0	4,04 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	2	4,04 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	5,00 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	5,50 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	1	5,50 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	3,26 €

**INTERNACIONALES**

**Zona 1.-Europa**

Hasta 20 grs. normalizadas	0	2,97 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	0	4,82 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	0	4,32 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	0	5,99 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	0	9,28 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	0	11,09 €

CÓDIGO RAE JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

**GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO**

Página 31 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	31/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	13,00 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	17,78 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	0	17,78 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	3,86 €

#### Zona 2.- Resto de Países

Hasta 20 grs. normalizadas	0	5,55 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	0	6,68 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	0	7,81 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	0	10,55 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	0	14,76 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	0	21,16 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	25,58 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	41,14 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	0	45,61 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	6,14 €

#### CARTAS Y TARJETAS POSTALES CERTIFICADAS URGENTES NACIONALES

Hasta 20 grs. normalizadas	8	5,76 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	4	5,90 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	1	5,90 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	0	6,54 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	0	6,54 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	0	6,54 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	7,50 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	8,00 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	0	8,00 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	5,76 €

#### INTERNACIONALES

##### Zona 1.-Europa

Hasta 20 grs. normalizadas	0	5,47 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	0	7,32 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	0	6,82 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	0	8,49 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	0	11,78 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	0	13,59 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	15,50 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	20,28 €

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	32/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	0	20,28 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	6,36 €

**Zona 2.- Resto de Países**

Hasta 20 grs. normalizadas	0	8,05 €
Más de 20 grs. hasta 50 grs.	0	9,18 €
Más de 50 grs. hasta 100 grs.	0	10,31 €
Más de 100 grs. hasta 200 grs.	0	13,05 €
Más de 200 grs. hasta 350 grs.	0	17,26 €
Más de 350 grs. hasta 500 grs.	0	23,66 €
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.	0	28,08 €
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.	0	43,64 €
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.	0	48,11 €
Hasta 20 grs. sin normalizar	0	8,64 €

**9. DURACION DEL CONTRATO.**

El plazo de duración del servicio será de UN AÑO, contados a partir del día siguiente al de formalización del contrato, prorrogable por un año.

Dicha prórroga deberá ser acordada y aprobada expresamente por la Gerencia Municipal de Urbanismo con una antelación mínima de 3 meses respecto de la fecha de finalización del periodo inicial.

**10. PRESUPUESTO DE GASTO.**

Tomando en consideración la duración del contrato y el periodo de prórroga, se establece como presupuesto máximo de gasto el de, 86.673'22 EUROS, de los cuales 71.630'76 EUROS al valor del contrato y 15.042,46 EUROS al impuesto sobre el valor añadido.

**11. VALORACION DEL CONTRATO POR LOTES**

Tomando en consideración el **Apartado 8** del presente Pliego de Condiciones Técnicas la ponderación de los Lotes es la siguiente:

CÓDIGO RAE JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

**GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO**

Página 33 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	33/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

Lote 1 valor total (SIN IVA): 8.562,90 €  
 Lote 2 valor total (SIN IVA): 63.067,86 €  
 TOTAL: 71.630,76 €  
 Lote 1 porcentaje del valor del contrato del 11'95%  
 Lote 2 porcentaje del valor del contrato del 88'05%

**12. MEJORAS RELACIONADAS CON EL MEDIO AMBIENTE .**

Las mejoras de la calidad ambiental tienen como objetivo **prevenir y eliminar la contaminación** tomando las medidas necesarias, coordinadamente entre las Administraciones competentes y los agentes económicos implicados, con el fin de proteger el medio ambiente contra los efectos adversos de las actividades humanas y **mantener niveles admisibles de calidad ambiental**, para salvaguardar las condiciones de salubridad y conservar el ecosistema de nuestra ciudad, cuando sea posible, la GMU pretende favorecer el uso de transportes ecológicos para el reparto de su correspondencia, por ello en los Criterios para la Adjudicación del Contrato se puntuara el uso de vehículos eléctricos y el uso de bicicletas para el reparto de la correspondencia.

**EL COORDINADOR DEL REGISTRO GENERAL.**

(firmado electrónicamente)

Fdo.: José Manuel Gracia García

VºBº

**EL SECRETARIO POR DELEGACIÓN DEL  
 TITULAR DEL O.A. DE LA JGL  
 POR DECRETO NÚM. 3.380 DE 14.4.2016.**

(firmado electrónicamente)

Fdo. Ignacio Ruiz Soldado

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado Jose Manuel Gracia Garcia	FECHA	31/10/2016
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==	PÁGINA	34/51



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**ANEXO I – OFERTA DE MEJORAS DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DEL LOTE 1.**

LOTE 1									
Concepto	Parámetro	Indicador	Métrica	Valor	Compromiso mínimo exig.	Valor Ofertado	Compromiso Ofertado	Peso en %	
<b>1. Niveles de Calidad de Gestión de Incidencias</b>									
Entrega de informes sobre reclamaciones	Plazo	Tiempo	Días	10	100.00%			1.00%	
<b>2. Niveles de Calidad de Gestión</b>									
Entrega de facturación	Plazo	Tiempo	Días	10	100.00%			1.00%	
Entrega de desglose de la facturación	Plazo	Tiempo	Días	10	100.00%			1.00%	
Entrega de Informes cumplimiento de niveles de servicio	Plazo	Tiempo	Días	10	100.00%			1.00%	
Entrega de Informes estadísticos periódicos	Plazo	Tiempo	Días	10	100.00%			1.00%	
Disponibilidad del programa informático de albaranes	Disponibilidad	Porcentaje	%	97.00%	100.00%			1.00%	
Disponibilidad del Sistema Web de seguimiento de los envíos	Disponibilidad	Porcentaje	%	97.00%	100.00%			1.00%	
<b>3. Niveles de Calidad del Servicio</b>									
Cartas y tarjetas postales ordinarias	Interurbano	Distribución	Tiempo	Días	4	93.00%		7.00%	
		Devolución Objeto postal no entregado	Tiempo	Días	7	95.00%		1.00%	
		Cod. Motivo Devolución	Max. Errores	%	5.00%	100.00%		1.00%	
	Local	Distribución	Tiempo	Días	3	95.00%		80.00%	
		Devolución Objeto postal no entregado	Tiempo	Días	7	95.00%		2.00%	
		Cod. Motivo Devolución	Max. Errores	%	5.00%	100.00%		2.00%	
Total Nivel de Servicio del Lote									
100.00%									

Los días especificados son días laborables (lunes a viernes). Excepto para la distribución que serán días naturales.  
 El tiempo especificado como tiempo de distribución es el plazo máximo solicitado para la entrega de los envíos al destinatario.  
 El tiempo especificado como tiempo de devolución del objeto postal no entregado es el plazo una vez transcurrido el tiempo de distribución.  
 Efectividad = Objetos entregados + Objetos rehusados; El parámetro en Código motivo de devolución es el máximo % de errores permitidos en su cumplimiento.

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado Jose Manuel Gracia Garcia	FECHA	31/10/2016
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==	PÁGINA	35/51



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DEL LOTE 1**

**Se entregará mensualmente a lo largo de la vigencia del contrato**

LOTE 1									
Concepto	Parámetro	Indicador	Métrica	Valor acordado	Compromiso o acordado	ANS conseguido	Peso en %	Cumplimiento	
<b>1. Niveles de Calidad de Gestión de Incidencias</b>									
Entrega de informes sobre reclamaciones	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%		1,00%		
<b>Entrega de facturación</b>									
Entrega de desglose de la facturación	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%		1,00%		
Entrega de Informes cumplimiento de niveles de servicio	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%		1,00%		
Entrega de Informes estadísticos periódicos	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%		1,00%		
Disponibilidad del programa informático de albaranes	Disponibilidad	Porcentaje	%	97,00%	100,00%		1,00%		
Disponibilidad del Sistema Web de seguimiento de los envíos	Disponibilidad	Porcentaje	%	97,00%	100,00%		1,00%		
<b>Cartas y tarjetas postales ordinarias</b>									
	Interurbano	Distribución	Tiempo	4	93,00%		7,00%		
		Devolución Objeto postal no entregado	Tiempo	7	95,00%		1,00%		
		Cod. Motivo Devolución	Max. Errores	%	5,00%	100,00%		1,00%	
	Local	Distribución	Tiempo	3	95,00%		80,00%		
		Devolución Objeto postal no entregado	Tiempo	7	95,00%		2,00%		
		Cod. Motivo Devolución	Max. Errores	%	5,00%	100,00%		2,00%	
Total Nivel de Servicio del Lote									
100,00%									

Los valores de las casillas sombreadas serán los ANS acordados en el contrato para cada concepto parámetro/indicador, los valores incluidos en el modelo son los mínimos solicitados.

Cumplimiento = conseguido X peso en %

Total Nivel de servicio del Lote = Suma de Cumplimientos

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	36/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**Procedimiento para cumplimentar el informe de cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio del Lote 1.**

**Conceptos:**

Entrega de informes sobre reclamaciones.

Entrega de facturación.

Entrega de desglose de la facturación por centros de coste.

Entrega de informes cumplimiento de niveles de servicio.

Entrega de informes estadísticos periódicos.

- Se evaluará el % de informes entregados dentro del plazo acordado en el contrato, el ANS conseguido será dicho %.

Disponibilidad del programa informático de albaranes

Disponibilidad del Sistema Web de seguimiento de los envíos

- Se calculará la disponibilidad según el procedimiento descrito el PPTP, apartado Calidad de Servicio.

La disponibilidad obtenida se dividirá por el % de disponibilidad acordada en el contrato para obtener el ANS conseguido para estos conceptos.

Distribución de cartas y tarjetas postales ordinarias interurbanas.

Devolución de objetos postales no entregados de cartas y tarjetas postales ordinarias interurbanas.

Distribución de cartas y tarjetas postales ordinarias locales.

Devolución de objetos postales no entregados de cartas y tarjetas postales ordinarias locales.

- Se calculará el % de objetos postales dentro del plazo acordado. El % obtenido se dividirá entre el % de compromiso acordado, el ANS conseguido será dicho %.

Máximo de errores en código de motivo de devolución cartas y tarjetas postales ordinarias interurbanas.

Máximo de errores en código de motivo de devolución cartas y tarjetas postales ordinarias locales.

Se calculará el % de errores detectados en el código de motivo de devolución. El ANS conseguido, en tanto por uno, se calculará de modo siguiente:

$$\text{ANS\_Conseguido} = 1 - \frac{\% \text{Errores} - \% \text{EA}}{\% \text{EA}}$$

CÓDIGO RAE JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

**GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO**

Página 37 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	37/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

Siendo:

%Errores = % de errores detectados

%EA = % Máximo de Errores Acordados

Si el ANS\_Conseguido, (expresado en tanto por uno), es negativo su valor será 0; si es mayor que 1 su valor será 1.

Si los ANS calculados para alguno de los conceptos anteriores es superior al 100% su valor será 100%.

Para obtener el acuerdo de nivel de servicio para el lote, se ponderará el ANS conseguido para cada uno de los conceptos por el peso en % especificado en la tabla, la suma de cada uno de estos elementos dará lugar al cumplimiento de ANS para el lote correspondiente.

La penalización que en su caso se haya de aplicar en el lote será el resultado siguiente:

Penalización = Importe\_factura\_mensual \* (100% - % de cumplimiento)

Si la penalización resultante supera el 10% del importe de la factura se aplicará como máximo este porcentaje.

En la posible aplicación de penalizaciones, se seguirá el procedimiento establecido con audiencia al contratista y resolución del órgano de contratación.

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	38/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		

  
SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**ANEXO II – OFERTA DE MEJORAS DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DEL LOTE 2.**

**LOTE 2**

Concepto	Parámetro	Indicador	Métrica	Valor	Compromiso mínimo exig.	Valor Ofertado	Compromiso Ofertado	Peso en %	
<b>1. Niveles de Calidad de Gestión de Incidencias</b>									
Entrega de informes sobre reclamaciones	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%			1,00%	
<b>2. Niveles de Calidad de Gestión</b>									
Entrega de facturación	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%			1,00%	
Entrega de desglose de la facturación	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%			1,00%	
Entrega de informes cumplimiento de niveles de servicio	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%			1,00%	
Entrega de informes estadísticos periódicos	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%			1,00%	
Disponibilidad del programa informático de albaranes	Disponibilidad	Porcentaje	%	97,00%	100,00%			1,00%	
Disponibilidad del Sistema Web de seguimiento de los envíos	Disponibilidad	Porcentaje	%	97,00%	100,00%			1,00%	
<b>3. Niveles de Calidad del Servicio</b>									
Cartas y tarjetas postales certificadas	Interurbano	Efectividad	%	45,00%	100,00%			3,00%	
		Distribución	Tiempo	Días	3	90,00%		3,00%	
		Devolución Objeto postal no entregado	Tiempo	Días	10	93,00%		1,00%	
	Local	Efectividad	Porcentaje	%	45,00%	100,00%			4,00%
		Distribución	Tiempo	Días	3	90,00%			4,00%
		Devolución Objeto postal no entregado	Tiempo	Días	10	93,00%			1,00%
Notificaciones administrativas	Interurbano	Efectividad	Porcentaje	%	45,00%	100,00%		10,00%	
		Distribución	Tiempo	Días	3	90,00%		10,00%	
		Devolución Objeto postal no entregado	Tiempo	Días	10	93,00%		1,00%	
	Local	Efectividad	Porcentaje	%	45,00%	100,00%			20,00%
		Distribución	Tiempo	Días	3	90,00%			20,00%
		Devolución Objeto postal no entregado	Tiempo	Días	5	93,00%			2,00%
Avisos de recibo	Exactitud	Max. Errores	%	2,00%	100,00%			8,00%	
Retorno de información	Exactitud	Max. Errores	%	0,02%	100,00%			1,00%	
Gestión de entrega	Distribución	Tiempo	Días	3	95,00%			4,00%	
Clasificación	Exactitud	Max. Errores	%	0,20%	100,00%			1,00%	
Total Nivel de Servicio del Lote									
100,00%									

Los días especificados son días laborables (lunes a viernes). Excepto para la distribución que serán días naturales.  
 El tiempo especificado como tiempo de distribución es el plazo máximo solicitado para la entrega de los envíos al destinatario.  
 El tiempo especificado como tiempo de devolución del objeto postal no entregado es el plazo una vez transcurrido el tiempo de distribución.  
 Efectividad = Objetos entregados + Objetos rehusados; El parámetro en Código motivo de devolución es el máximo % de errores permitidos en su cumplimiento.

Código Seguro de verificación: Sby1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	39/51



Sby1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

## INFORME DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO DEL LOTE 2.

Se entregará mensualmente a lo largo de la vigencia del contrato

### LOTE 2

Concepto	Parámetro	Indicador	Métrica	Valor acordado	Compromiso acordado	ANS Conseguido	Peso en %	Cumplimiento
<b>1. Niveles de Calidad de Gestión de Incidencias</b>								
Entrega de informes sobre reclamaciones	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%		1,00%	
<b>2. Niveles de Calidad de Gestión</b>								
Entrega de facturación	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%		1,00%	
Entrega de desglose de la facturación	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%		1,00%	
Entrega de Informes cumplimiento de niveles de servicio	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%		1,00%	
Entrega de Informes estadísticos periódicos	Plazo	Tiempo	Días	10	100,00%		1,00%	
Disponibilidad del programa informático de albaranes	Disponibilidad	Porcentaje	%	97,00%	100,00%		1,00%	
Disponibilidad del Sistema Web de seguimiento de los envíos	Disponibilidad	Porcentaje	%	97,00%	100,00%		1,00%	
<b>2. Niveles de Calidad de Gestión</b>								
Cartas y tarjetas postales certificadas	Efectividad	Porcentaje	%	45,00%	100,00%		3,00%	
	Distribución	Tiempo	Días	3	90,00%		3,00%	
	Devolución Objeto postal no entregado	Tiempo	Días	10	93,00%		1,00%	
	Efectividad	Porcentaje	%	45,00%	100,00%		4,00%	
Notificaciones administrativas	Distribución	Tiempo	Días	3	90,00%		4,00%	
	Devolución Objeto postal no entregado	Tiempo	Días	10	93,00%		1,00%	
	Efectividad	Porcentaje	%	45,00%	100,00%		20,00%	
	Distribución	Tiempo	Días	3	90,00%		20,00%	
Avisos de recibo	Devolución Objeto postal no entregado	Tiempo	Días	5	93,00%		2,00%	
	Exactitud	Max. Errores	%	2,00%	100,00%		8,00%	
	Exactitud	Max. Errores	%	0,02%	100,00%		1,00%	
	Distribución	Tiempo	Días	3	95,00%		4,00%	
Gestión de entrega	Exactitud	Max. Errores	%	0,20%	100,00%		1,00%	
	Exactitud	Max. Errores	%	0,20%	100,00%		1,00%	
	Distribución	Tiempo	Días	3	95,00%		4,00%	
	Distribución	Max. Errores	%	0,20%	100,00%		1,00%	
Total Nivel de Servicio del Lote								
100,00%								

Total Nivel de Servicio del Lote

Los valores de las casillas sombreadas serán los ANS acordados en el contrato para cada concepto parámetro/indicador, los valores incluidos en el modelo son los mínimos solicitados.

Cumplimiento = conseguido X Peso en %

Total Nivel de servicio del Lote = Suma de Cumplimientos

Código Seguro de verificación: Sby1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado Jose Manuel Gracia Garcia	FECHA	31/10/2016
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org Sby1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==	PÁGINA	40/51



Sby1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

Procedimiento para cumplimentar el informe de cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio del Lote 2.

Conceptos:

Entrega de informes sobre reclamaciones.

Entrega de facturación.

Entrega de desglose de la facturación por centros de coste.

Entrega de informes cumplimiento de niveles de servicio.

Entrega de informes estadísticos periódicos.

- Se evaluará el % de informes entregados dentro del plazo acordado en el contrato, el **ANS conseguido** será dicho %.

Disponibilidad de programa informático de albaranes

Disponibilidad del Sistema Web de seguimiento de los envíos

- Se calculará la disponibilidad según el procedimiento descrito el PPTP, apartado Calidad de Servicio. La disponibilidad obtenida se dividirá por el % de disponibilidad acordada en el contrato para obtener el ANS conseguido para estos conceptos.

Efectividad:

Se calculará la efectividad como la suma del número de objetos efectivamente entregados más el número de objetos rehusados.

El % de efectividad será el resultado de la división entre esta suma y los objetos totales de la remesa.

El ANS\_ Conseguido, en tanto por uno, será:

$$\text{ANS\_Conseguido} = 1 - \frac{\%Efectividad_{\text{comprometida}} - \%Efectividad_{\text{conseguida}}}{\%Efectividad_{\text{comprometida}}}$$

Si el **ANS\_Conseguido** es mayor que 1 su valor será 1.

Distribución de cartas y tarjetas postales certificadas interurbanas.

Devolución de objetos postales no entregados de cartas y tarjetas postales certificadas interurbanas.

Distribución de cartas y tarjetas postales certificadas locales.

Devolución de objetos postales no entregados de cartas y tarjetas postales certificadas locales.

Distribución de notificaciones administrativas interurbanas.

CÓDIGO RAEI JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO

Página 41 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	41/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

Devolución de objetos postales no entregados de notificaciones administrativas interurbanas.

Distribución de notificaciones administrativas locales.

Devolución de objetos postales no entregados notificaciones administrativas locales.

Distribución y Gestión de entrega de segundas notificaciones.

- Se calculará el % de objetos postales dentro del plazo acordado. El % obtenido se dividirá entre el % de compromiso acordado, el **ANS conseguido** será dicho %.

Exactitud - Máximo de errores en Avisos de recibo.

Exactitud - Máximo de errores en Retorno de Información.

Exactitud - Máximo de errores en Clasificación.

- Se calculará el % de errores detectados. El **ANS conseguido**, en tanto por uno, se calculará de modo siguiente:

$$\text{ANS\_Conseguido}=1-\frac{\%Errores - \%EA}{\%EA}$$

Siendo:

%Errores = % de errores detectados.

%EA = % Máximo de Errores Acordados.

Si el ANS\_Conseguido es negativo su valor será 0; si es mayor que 1 su valor será 1.

Si los **ANS** calculados para alguno de los conceptos anteriores es superior al 100% su valor será 100%.

Para obtener el acuerdo de nivel de servicio para el lote, se ponderará el ANS conseguido para cada uno de los conceptos por el peso en % especificado en la tabla, la suma de cada uno de estos elementos dará lugar al cumplimiento de ANS para el lote correspondiente.

La penalización que en su caso se haya de aplicar en el lote será el resultado siguiente:

Penalización = Importe factura mensual \* (100% - % de cumplimiento)

Si la penalización resultante supera el 10 % del importe de la factura se aplicará como máximo este porcentaje.

En la posible aplicación de penalizaciones, se seguirá el procedimiento establecido con audiencia al contratista y resolución del órgano de contratación.

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	42/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		
			
SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==			

## ANEXO III

### LOTE 1

#### CORRESPONDENCIA ORDINARIA-PUBLICOCORREO-BUROFAX

SERVICIO	PRECIO MAXIMO SIN IVA	IVA
----------	--------------------------	-----

**CARTAS Y TARJETAS POSTALES  
NACIONALES**  
Ordinaria interurbana

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

**Ordinaria Local**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

CÓDIGO RAE JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

**GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO**

Página 43 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	43/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**INTERNACIONALES**

Ordinaria

**ZONA 1.- Europa**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

**ZONA 2.- Resto de países**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

**PUBLICORREO  
NACIONAL**

-Por envío (Peso máximo del envío 500 gramos)		
- Por Kilo		

**BUROFAX****A través de telefax autorizados**

Importe fijo por burofax		
Importe fijo por cada pagina		
Acuses de recibo para burofax		

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	44/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**CARTAS Y TARJETAS POSTALES**

**NACIONALES**

**Certificada interurbana**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

**Certificada Local**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

**INTERNACIONALES**

**Certificadas**

**ZONA 1.- Europa**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		

CÓDIGO RAEI JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

**GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO**

Página 45 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	45/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

**ZONA .- Resto Países**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

**SERVICIOS ADICIONALES**

Aviso de Recibo (notificación)		
Retorno de la información (digital)		
Gestión de entrega (notificación)		
Servicio complementario de clasificación (digital)		

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	46/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

LOTE 2

CORRESPONDENCIA CERTIFICADA-NOTIFICACIONES-PAQUETES POSTALES

SERVICIO	PRECIO MAXIMO SIN IVA	IVA
----------	-----------------------	-----

**NOTIFICACIONES  
NACIONALES  
interurbanas**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

**locales**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

CÓDIGO RAEI JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

**GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO**

Página 47 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	47/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**NOTIFICACIONES  
NACIONALES  
URGENTES locales**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

**SERVICIOS ADICIONALES**

Aviso de Recibo (notificación)		
Retorno de la información (digital)		
Gestión de entrega (notificación)		
Servicio complementario de clasificación (digital)		

**ENVIO DE LIBROS**

Hasta 100 grs.		
Mas de 100 hasta 200 grs.		
Mas de 200 hasta 300 grs.		
Mas de 300 hasta 400 grs.		
Mas de 400 hasta 500 grs.		
Mas de 500 hasta 750 grs.		
Mas de 750 hasta 1.000 grs.		
Mas de 1.000 hasta 1.500 grs.		
Mas de 1.500 hasta 2.000 grs		

**PAQUETES POSTALES**

**NACIONALES**

**Certificado con entrega domiciliaria y devolución a remitente en caso de no entrega a destinatario**

Hasta 1 Kg.		
Más de 1 Kg. hasta 2 Kg.		
Más de 2 Kg. Hasta 5 Kg.		
Más de 5 Kg. hasta 10 Kg.		

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	48/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

Más de 10 Kg. hasta 15 Kg.		
Más de 15 Kg. Hasta 20 Kg.		

**INTERNACIONALES**

**Zona 1.- Europa**

Por envío		
Por kg. o fracción		

**Zona 2.-Resto de Países**

Por envío		
Por kg. o fracción		

**CARTAS Y TARJETAS POSTALES URGENTES**

**NACIONALES**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

**INTERNACIONALES**

**Zona 1.-Europa**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		

CÓDIGO RAEI JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

**GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO**

Página 49 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	49/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXdTA==

Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

**Zona 2.- Resto de Países**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

**CARTAS Y TARJETAS POSTALES CERTIFICADAS URGENTES NACIONALES**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

**INTERNACIONALES**

**Zona 1.-Europa**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	50/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==

**Zona 2.- Resto de Países**

Hasta 20 grs. normalizadas		
Más de 20 grs. hasta 50 grs.		
Más de 50 grs. hasta 100 grs.		
Más de 100 grs. hasta 200 grs.		
Más de 200 grs. hasta 350 grs.		
Más de 350 grs. hasta 500 grs.		
Más de 500 grs. hasta 1.000 grs.		
Más de 1.000 grs. hasta 1.500 grs.		
Más de 1.500 grs. hasta 2.000 grs.		
Hasta 20 grs. sin normalizar		

CÓDIGO RAE JA01140214

Avda. Medina Azahara s/n 14071 - CÓRDOBA. Telef. 957 222 750/51 Fax. 957 237072 [www.gmucordoba.es](http://www.gmucordoba.es)

**GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO**

Página 51 de 51

Código Seguro de verificación: SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Ignacio Ruiz Soldado	FECHA	31/10/2016
	Jose Manuel Gracia Garcia		
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	PÁGINA	51/51
	SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==		



SbY1oWHZLCyRzXxHNXhdTA==