

**BILBAO BIZKAIA UR PARTZUERGOAREN KORRESPONDENTZIA BANATZEKO
KONTRATUAREN KLAUSULA TEKNIKOEN AGIRIA**

KLAUSULAK

Lehenengoa.- Xedea

Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoaren (aurrerantzean, BBUP) posta-zerbitzuak kontratatzea da lizitazio honen xedea.

Helburua honako datu hauek biltzea, onartzea, sailkatzea, tratatzea, garraiatzea, banatzea, entregatzea eta araztea da:

- ✓ Administrazio-jakinarazpen nazionalak (elektronikoki entregatu izanaren frogagiriak barne)
- ✓ Posta-paketeak (nazionalak eta nazioartekoak).
- ✓ Telegramak
- ✓ Helmugan frankeatzeko gutun arruntak
- ✓ Posta-kutxak kontratatzea. Posta-kutxak kontratatzean (helmugan frankeatzeko bidalketak zein bestelako bidalketa batzuk entregatzeko), posta-kutxa bakoitzean jasotako bidalketak egunero entregatuko dira, Partzuergoak zehaztuko duen lekuan (gaur egun, Bilboko posta-kutxa Bilboko bulegoetan entregatzen da, San Bizente kaleko 8. zenbakian, eta Barakaldoko posta-kutxa Xupera enpresaren bulegoan, Barakaldoko Luis de Castresana kaleko 6. zenbakian).
- ✓ Aipatutako bidalketei lotutako zerbitzu osagarriak.

Nolanahi ere, BBUPk beretzat gordetzen du unean uneko kontratazioaren bidez bestelako jarduketa konkretuak egiteko eskubidea.

Era berean, kontratuaren xedearen barruan sartzen dira zerbitzuek eskatzen dituzten jarduera osagarri, gehigarri edo espezifiko guztiak, bidalketak itzultzea barne, entrega egin ezin izan denean. Kanpoan geratzen dira, ordea, bidalketaren diseinua, inprimaketa, gutun-azaletan sartzea, poltsaratzea eta abar bezalako aurretiazko zereginak.

Bidalketei buruzko datuen hartu-emanetarako fitxategiaren diseinua Correos y Telégrafos S,A-ren SICER formatura egokituko da.

Era berean, datuak EDITRANen bidez bidali eta jaso beharko dira.

Bigarrena.- Aplikatu beharreko legeria

Baldintza-agirian adierazten diren berezitasunak alde batera utzi gabe, posta-zerbitzu horiek emateko, Posta-zerbitzu unibertsalari, erabiltzaileen eskubideei eta posta-merkatuari buruzko abenduaren 30eko 43/2010 Legean xedatutakoari eta hura garatzen duten xedapenei jarraituko zaie.

Hirugarrena.- Posta-zerbitzuak emateko araubidea

Enpresa lizitatzailerak posta-zerbitzu unibertsalari, erabiltzaileen eskubideei eta posta-merkatuari buruzko 43/2010 Legearen IV. tituluan zehaztutako posta-zerbitzuak emateko araubide orokorrari jarraituko diote.

Hala, honako hauek egin beharko dituzte:

1. Administrazio-baimen berezia izatea posta-zerbitzu unibertsalaren eremuko posta-zerbitzuak emateko.
2. Posta Sektorearen Batzorde Nazionalean aurkeztutako erantzukizunpeko adierazpena izatea, 43/2010 Legearen IV. tituluko II. kapituluan aurreikusitakoaren arabera, posta-zerbitzu unibertsalaren eremuan sartzen ez diren posta-zerbitzuak emateko. Zehazki, Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalean aurkeztutako erantzukizunpeko adierazpena beharko da, Posta Zerbitzu Unibertsalaren eremuan sartzen ez diren posta-zerbitzuak emateko gaitzen duen erantzukizunpeko adierazpenaren eredu onartzen duen maiatzaren 7ko FOM/845/2015 Aginduaren bidez onartutako ereduaren arabera (2015eko maiatzaren 11ko BOE, 112. zk.).
3. Posta Sektorearen Batzorde Nazionalaren mendeko Posta Zerbitzuak ematen dituzten Enpresen Erregistro Orokorreko inskripzioaren ziurtagiri eguneratua, haren administrazio-egoerari, urteko berrikuntzari, altei, bajei eta aldaketei buruzkoa.

Aurreko ziurtagiriak nahitaez aurkeztu beharko dira lizitazioan, salbu eta Posta Zerbitzu Unibertsala emateko izendatutako operadorearen kasuan, 43/2010 Legearen Lehen Xedapen Gehigarriaren arabera.

Laugarrena.- Irismena

Posta-bidalketen ezaugarrien deskribapena Posta-zerbitzuen prestazioa arautzen duen Erregelamenduaren I. tituluko III. kapituluan egiten da. Erregelamendu hori abenduaren 3ko 1829/1999 Errege Dekretuaren bidez onartu zen, eta apirilaren 20ko 503/2007 Errege Dekretuaren bidez aldatu.

Sartutako posta-bidalketa motak:

- ✓ Administrazio-jakinazpen nazionalak.
- ✓ Posta-paketeak (nazionalak eta nazioartekoak).
- ✓ Telegramak
- ✓ Helmugan frankeatzeko gutun arruntak

- ✓ Posta kutxak kontratatzea. Posta kutxak kontratatzean (helmugan frankeatzeko bidalketak zein bestelako bidalketa batzuk entregatzeko), posta-kutxa bakoitzean jasotako bidalketak egunero entregatuko dira, Partzuergoak zehaztuko duen lekuan (gaur egun, Bilboko posta-kutxa Bilboko bulegoetan entregatzen da, San Bizente kaleko 8. zenbakian, eta Barakaldoko posta-kutxa Xupera enpresaren bulegoan, Barakaldoko Luis de Castresana kaleko 6. zenbakian).
- ✓ Aipatutako bidalketei lotutako zerbitzu osagarriak.

Zerbitzuak honako hauek hartuko ditu barne: datuak biltzea, onartzea, sailkatzea, tratatzea, garraiatzea, banatzea eta entregatzea, datuak araztea eta itzultzea, hala badagokio. Horretarako, Bizkaiko banaketa-zerbitzuak baliabide propioekin duen estaldura-maila justifikatu beharko da.

Eskaintako zerbitzuek eraginkortasuna bermatzeko beharrezkoak diren jarduerak eramango dituzte berekin. Adjudikaziodunak honako zerbitzu gehigarri edo balio erantsi hauek emango ditu, besteak beste:

- Jasotzearen-oharrak
- Entrega-kudeaketa
- Bidalketen banaketa- eta entrega-prozesuen jarraipenari buruzko informazio telematikoa itzultzea
- Jaso-oharren digitalizazioa eta sailkapena
- Jaso-ohar elektronikoak (e-AR)
- BBUPren posta-kutxatilan jasotako bidalketak etxean entregatzea.
- Bidalketak jasotzea.

Eskaintzen aurkezpena

Lizitatzailleak eskaintza aurkeztu nahi duen loteko bidalketa tipologia guztietarako aurkeztu beharko du eskaintza. Guzti hori, lehen adierazi bezala, 1. eranskin gisa erantsi den proposamen-ereduaren eta posta-komunikazioei aplikatu beharreko lege-araudiaren arabera.

Zerbitzu mota bakoitzerako eskaintako deskontuak zerbitzuaren ezarpenerako eta funtzionamendurako gastu eta zerga guztiak jaso beharko ditu, BEZa izan ezik.

Tipologia bakoitzean egin beharreko bidalketa-unitateen kopurua gutxi gorabeherakoa da, eta eskaintza ekonomiko onuragarriena zehazteko erabiliko da. Kontratua esleitu eta zerbitzua ematen hasi ondoren, adjudikaziodunak ezin izango dio inolako erreklamaziorik egin BBUPri tipologia bakoitzeko bidalketa gehiago edo gutxiago esleitzen zaizkiolako, eta eskaintako unitate-deskontuak egin beharko ditu, betiere SPKLn ezarritako mugei jarraikiz.

Bosgarrena.- Kontratistari eskatutako sailkapena

Administrazio-baldintzen pleguan araututakoa.

Seigarrena.- Bidalketen tipología

1go eranskinean jaso egiten da zerbitzu mota bakoitzeko bidalketa kopuruaren zenbatespena

Zerbitzu-mota bakoitzeko bidalketa-kopuru hori gutxi gorabeherakoa da, eta eskaintza ekonomiko onuragarriena zehazteko erabiliko da. Kontratua esleitu eta zerbitzua ematen hasi ondoren, adjudikaziodunak ezin izango dio inolako erreklamaziorik egin BBUPri tipologia bateko edo besteko bidalketa gehiago edo gutxiago esleitu zaizkiolako, eta eskainitako unitate-deskontuak egin beharko ditu, betiere SPKLn ezarritako mugei lotuta.

Zazpigarrena.- Kontratuaren epea

Kontratuak urtebeteko iraupena izango du, eta luzatu egin ahal izango da, alderdiek berariaz hala onartzen badute, urtebeteko aldi bakar baterako.

Zortzigarrena.- Kontratuaren prezioa

Kontratuaren gehieneko balioa, indarraldiko urtea eta urtebeteko luzapena kontuan hartuta, 260.200,00 eurokoa da, BEZik gabe.

Zenbateko horiek 1. eranskinean jasotzen den bidalketa-tipologia bakoitzerako ezarritako gehieneko prezioen gainean % 0ko deskontuak aplikatzearen ondorio dira, tipologia bakoitzeko unitate-kopuruaren estimazioari dagokionez. Unitate horiek ere eranskin horren parte dira.

Deskontuak aplikatzen zaizkien gehieneko prezio horiek eguneratu egingo dira, Posta Zerbitzu Unibertsalaren operadoreak urtero ofizialki argitaratzen dituen prezioen arabera.

Ilido horretan, prezioak Estatuak izendatutako operadorearen webgunean argitaratzen direnean, kontratistak kontratuaren arduradunari bidaliko dizkio, eta esleitutako prezioak berrikusiko dira, adjudikaziodunak eskainitako deskontua aplikatuko zaien prezio berrien arabera.

Tipologia bakoitzean egin beharreko bidalketa-unitateen kopurua gutxi gorabeherakoa da, eta eskaintza ekonomiko onuragarriena zehazteko erabiliko da. Kontratua adjudikatu eta zerbitzua ematen hasi ondoren, adjudikaziodunak ezin izango dio inolako erreklamaziorik egin BBUPri tipologia bateko edo besteko bidalketen kopuru handiagoa edo txikiagoa esleitu zaiolako, eta horiek eskainitako deskontuekin egin beharko ditu, betiere SPKLn ezarritako mugei lotuta.

Bederatzigarrena.- Lan-metodologia

Jarraian deskribatuko dugun lan-metodologiak bidalketak jasotzea eta korrespondentzia, administrazio-jakinazpenak eta posta-paketeak entregatzea azaltzen du.

Hamargarrena.- Bidalketak jasotzeko lekua

Bidalketak egunero jasoko dira astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik.

Bilketa-guneak BBUPren bulegoak izango dira, Bilboko San Bizente kaleko 8. zenbakiko beheko solairuan (Albia eraikina).

Bidalketak jasotzeko puntuetan aldaketarik egonez gero, enpresa esleipendunari jakinaraziko zaio, eta Partzuergoak adierazitako helbide berrietan jaso beharko ditu.

Bidalketak jasotzeko helbide berriak sartzeak ez du esan nahi BBUPk Bilbon dituen bulegoetara joan behar ez denik, aurreko paragrafoetan zehaztutakoaren arabera; izan ere, bulego horietan bidalketa eta/edo itzulketa kopuru jakin bat jaso eta emango da beti.

Ziurtatu beharreko bidalketak kasu batzuetan identifikatuta egongo dira (ondoren kontrolatu ahal izateko) eta beste kasu batzuetan zerrendatuta (zerrendaren kopia zigilatua eta izapidetua itzuli beharko da).

Bidalketa tipología bakoitzagatik eskeinitako prezioak barne izango du bilketaren kostua.

Hamaikagarrena.- Bidalketak jasotzeko jarraitu beharreko oinarritzko prozedura

"Bidalketak jasotzeko leku" gisa identifikatutako puntuetan jasotako bidalketak egun berean izapidetu beharko dira, tratamendu horren aurretik ahalik eta joan-etorri gutxien eginez.

Enpresa lizitatzailleak bere proposamen teknikoan azaldu beharko ditu posta eta posta ziurtatua edo jakinarazpenak tratatzeko eta banatzeko erabiliko dituen baliabide materialak eta giza baliabideak (lokalak, azpiegitura, ekipo tekniko eta informatikoak, banaketa-sareak, etab.) eta aplikatuko dituen prozedurak.

Onarpenaz arduratuko d(ir)en bulegoak(ek) bidalketen aldi bereko onarpen masiboa behar bezala kudeatzeko behar beste langile eta baliabide material izan beharko ditu, dagokion lotean eskaintza ekonomikoa aurkezteko eredu gisa balio duen eranskinean deskribatzen diren bolumenatarako.

Berariaz jasota uzten da Ur Partzuergoak astero enpresa adjudikaziodunari egiten dion eskaera (eskatzen den bidalketa-kopurua) ez dela inola ere uniforme, eta gailurrak eta haranak dituela.

Kontratuaren adjudikaziodunak jasotako bidalketei entrega-albaran bat erantsiko zaie, eta bertan bezeroaren izena, kontratu-zenbakia, bezero-zenbakia, IFZ eta data jasoko dira. Jarraian, bidalketa kopurua zehaztuko da, motaren, pisu-tartearen eta helbidearen arabera.

Esleipendunak, ondoren, albaranak baliozkotuko ditu, eta Partzuergoari horien berri ematen duen justifikazio-kopia bat edo egin beharreko zat jotzen dituen zuzenketak entregatuko dizkio.

Hamabigarrena. Bidalketak entregatzeko lekua.

Adjudikaziodunak Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoak adierazitako posta-helbidean entregatuko ditu posta-bidalketak.

Era berean, enpresa esleipendunak Ur Partzuergoaren posta-kutxatiletan jasotako bidalketak lanegun guztietan entregatu beharko ditu, jaiegunetan izan ezik, «bidalketak jasotzeko leku» gisa identifikatutako bulegoetan, inolako kostu gehigarririk gabe.

Ur Partzuergoko bezeroei zerbitzu egokia emateko, posta-bidalketak jasotzeko dagokionez eta, bereziki, adjudikaziodunaren esku dauden ziurtatu beharreko bidalketak eta administrazio-jakinarazpenak jasotzeko dagokionez, ezin izan direlako interesdunaren helbidean entregatu edo jakinarazi, adjudikaziodunak harremanetarako bulegoen sare nahikoa eman beharko die herritarrei.

Aurreko paragrafoan aipatzen den bulego-sareari dagokionez, Ur Partzuergoaren bezeroari ematen zaion zerbitzuaren hurbiltasuna bermatzeko, esleipendunak posta-zerbitzurako bulego bat izan beharko du gutxienez Bizkaiko Lurralde Historikoko 3.000 biztanletik gorako udalerri guztietan, bai eta Donostian eta Gasteizen ere.

Bulego guztietan aurkeztu ahal izango dira baldintza-agiri honen xede diren posta-zerbitzuak aurkeztearen ondoriozko erreklamazioak eta kexak, eta horretarako gaitutako langileek erantzun beharko diete, astelehenetik ostiralera (jaiegunetan izan ezik), gutxienez egunean sei orduz. Hala ere, Bilboko bulegoek jendaurreko ordutegia izango dute, gutxienez, goizeko eta arratsaldeko lanaldian banatuta, eta ordutegi hori ez da eguneko zazpi ordutik beherakoa izango.

Adjudikaziodunak desgaitasuna duten pertsonei informazioa emateko eta erreklamazioak edo kexak aurkezteko eskubideak bermatu beharko ditu, posta-

zerbitzu unibertsalari, erabiltzaileen eskubideei eta posta-merkatuari buruzko 43/2010 Legearen 19. artikuluan aurreikusitakoaren arabera.

Behar bezalako kontrola, kalitatea eta balizko erreklamazioak bermatzeko, enpresa esleipendunak bere zigilua edo zalantzarik gabeko beste edozein identifikaziojarri beharko du ematen zaizkion bidalketetetan.

Bidalketen entregak agiri honetan eta indarrean dagoen araudian zehaztutakoa bete beharko du.

Hamahirugarrena.- Bidalketak entregatzeko epeak

Entregatzeko epeak Posta Zerbitzu Unibertsala emateko izendatutako operadorearentzat ezarritakoak izango dira, 43/2010 Legearen 25. artikulua ezartzen duen bezala. Artikulu horretan ezarritako aurreikuspena garatu arte, gehieneko epeak Posta Zerbitzu Unibertsalaren emailearentzat abenduaren 3ko 1829/1999 Errege Dekretuaren (503/2007 Errege Dekretuak aldatua) 45. artikuluan ezarritakoak izango dira.

Era berean, entrega-epeak ez betetzearen ondorio ekonomikoak abenduaren 30eko 43/2010 Legearen 25. artikuluan posta-zerbitzu unibertsalaren emailearentzat ezarritakoak izango dira.

Entregatzeko epeak eta epe horiek ez betetzearen ondorio ekonomikoak zehaztu eta, hala badagokio, hobetu ahal izango dira lizitatzailleak egiten duen eskaintza teknikoan. Aurkeztutako eskaintzaren azterketa teknikoan baloratuko dira hobekuntza horiek.

Hamalagarrena.- Korrespondentzia entregatzearekin lotutako beste alderdi batzuk

Oro har, posta-bidalketen kasuan, honela jokatuko da:

Entregatu ezin izan diren gutunetarako, horiek itzultzeko batez besteko epea bost (5) egun baliodunekoa izango da, legeko araudian ezarritako edozein arrazoiengatik entrega egin ezin izan den egunetik aurrera.

Gutun-azalean itzulketaren arrazoia, data eta operadorearen enpleguaren identifikazioa jasoko dira. Itzulitako korrespondentzia egunero entregatuko da BBUPn.

Gutun ziurtatuak (jaso izanaren adierazpenarekin edo ez).

Hartzaileak edo baimendutako pertsonak sinatuta entregatuko da. Hartzailea ez badago, abisua emango da, bidalketa-zenbakia eta hurrengo hamabost (15) egun naturalen barruan bidalketa hori operadorearen instalazioetan jasotzeko aukera adierazita.

Berariaz jasota uzten da BBUPren eta adjudikaziodunaren artean informazioa trukatzeari ahalbidetzen duen sistema informatikoa, bai eta jakinarazpenen edo jaso izanaren adierazpena duten bidalketa ziurtatuen jarraipenak eta kontrolak ere, bateragarria izan behar duela eta BBUPren sistema informatikoarekin behar bezala integratuta egon behar duela. Esleipendunak bere gain hartu behar du sistema hori zerbitzua martxan jartzean behar bezala ezartzeak eragindako edozein kostu (kanpoko edo barnekoa, erabili beharreko giza baliabideak, etab.).

Administrazio-jakinazpenak Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 40. artikuluan eta hurrengoetan, Bizkaiko Lurralde Historikoko Zergei buruzko martxoaren 10eko 2/2005 Foru Arau Orokorraren 107.etik 110.era bitarteko artikuluetan eta, hala badagokio, posta-zerbitzuak arautzen dituen Erregelamendua onartzen duen abenduaren 3ko 1829/1999 Errege Dekretuaren 40. artikuluan eta hurrengoetan (apirilaren 20ko 503/2007 Errege Dekretuak aldatu zuen) xedatutakoaren arabera egin beharko dira. Administrazio-jakinazpenak egitean, modu fede-emailean jaso beharko da nola banatu, entregatu, jaso, uko egin edo entregatu ezin dela.

Enpresa lizitatzailerik, proposamen teknikoan, zehatz-mehatz zehaztu beharko dute atxikitako erakundearen administrazio-egintzak eta -ebazpenak jakinarazteko prozedura, entregatze- eta jasotze-kasuetan, ukatze-kasuetan edo entregatzea ezinezkoa denean.

Bi saiakeren ondoren jakinarazpena entregatzeak emaitzarik lortzen ez badu, hartzailearen etxeko postontzian utziko da iritsiera-abisu bat (posta-zerbitzuen prestazioa arautzen duen abenduaren 3ko 1829/1999 Errege Dekretuak, apirilaren 20ko 503/2007 Errege Dekretuak aldatuak, ezartzen duen bezala). Bertan, esleipendunaren informazio-telefono zenbaki bat agertuko da, erakunde igorlearen eta posta-operadorearen langilearen identitatea, eta bigarren saiakera egin zen egunaren eta orduaren berri emango da, bai eta bidalketa hartzailearen bizilekutik hurbilen dagoen adjudikaziodunaren bulegoan zazpi egun naturaletan egongo dela ere, jasotzailea jasotzera igaro ahal izan dadin. Hartzaileak edo baimendutako pertsonak jakinarazpena jasotzen ez badu, adierazitako epearen hurrengo egunean, esleipendunak jakinarazpena bidali edo itzuliko dio entitate kontratatzaileari, hamar egun baliaduneko epean itzultzeko arrazoia berariaz adierazita.

Interesdunak edo haren legezko ordezkariak jakinarazpena ukatzen edo baztertzen badu, hartu izanaren abisua beteko da, eta dagozkion datuak jasoko dira, bai eta posta-operadorearen enpleguaren identifikazioa ere, eta erakundeari itzuliko zaio entregatu gabeko jakinarazpenarekin batera.

Jakinazpena itzultzen bada edo atzera botatzen bada, esleipendunak horren berri eman beharko du informazio-itzulkinetan.

Horretarako, esleipendunak administrazio-jakinazpenak eta gutun ziurtatuak kontrolatzeko eta haien jarraipena egiteko sistema automatizatu bat izan beharko du – erakunde kontratatzaileek gaur egun erabiltzen dutenarekin bateragarria –, informazioa trukatzeko eta informazioa berreskuratzeke fitxategi informatikoetan oinarrituta, ziurtagiriaren edo jakinarazpenaren leku jakin batzuetan txertatuko diren barra-kodeak irakurri. Truke-fitxategiak, gutun-azalak eta jaso-oharrak behar bezala egiteko behar den informazio guztia emango dio adjudikaziodunak entitate

kontratatzaileri, bai eta itzulera-informazioa haren datu-baseetan sartzeko behar dena ere. Bi plataformen arteko informazio-trukea egunero egingo da, horretarako inplementatu beharko den kanal seguru baten bidez. Zerbitzari segurutzat EDITRAN eta/edo SFTP/SSH joko dira.

Era berean, adjudikaziodunak administrazio-ziurtagirien eta -jakinarazpenen hartu-abisuen irudi digitalizatuak itzultzeko zerbitzua ere izan beharko du. Irudiek osorik jaso beharko dute jaso izanaren abisuko informazio guztia, behar bezala beteta, eta entitate kontratatzaile bakoitzaren informazio-sistematik kontsultatzeko moduan egon beharko dute. Jaso-ohar guztiak digitalizatu ondoren (entregatutako edo entregatu gabeko bidalketa guztiak), erakunde kontratatzaileei itzuliko zaizkie, kutxetan bereizita, eta kutxa bakoitzak dituen jaso-abisuen eta itzulitako bidalketen ordena adieraziko da. Adjudikaziodunak aipatutako kanal seguruaren bidez helaraziko dizkie irudi digitalizatuak entitate kontratatzaileei, eta kanal horrek, aldi berean, datuen konfidentzialtasuna eta segurtasuna bermatuko ditu.

Zerbitzuari atxikitako erakundeen administrazio-jakinarazpenek jaso-agiri fisikorik edo paperezkorik ez izatea haiekin batera gerta daiteke. Horregatik, esleipendunak entrega-proba elektronikoko bat eduki eta eskaini beharko du bidalitako administrazio-jakinarazpen edo ziurtagiri bakoitzeko, eta XML eta/edo PDF formatuko dokumentu bat sortuko du bidalketa bakoitzerako. Dokumentu horrek honako hauek jasoko ditu: amaierako gertaerari buruzko informazioa, entrega-saiakera posibleak, bidalketa horri lotutako sinadura digitalaren irudia (behar bezala entregatzen bada) eta digitalki sinatuta egotea dokumentuaren autentikotasuna eta osotasuna bermatzen duen ziurtagiri aitortu batekin. Entrega elektronikoko proba bakoitzari egiaztapen-kode seguru bat (EKS) gehituko zaio, jatorrizkoarekin erkatu ahal izateko, adjudikaziodunaren webgunearen edo webservice baten bidez.

Sinadurapeko entregan jarraipen informatikoa errazte aldera, adjudikaziodunak zerbitzua kontratatzen duten erakundeei horretarako behar diren elementuak emango dizkie, kostu gehigarririk gabe, hala nola ziurtatutako bidalketei atxiki beharreko barra-kodeak dituzten pegatinak, administrazio-jakinarazpenak, paketeak eta abar. Elementu horiek, bidalketa informatizatuetatik datozen barra-kodeekin batera, adjudikaziodunak nahitaez izan beharko duen webgunean kontsultatu ahal izango dira, edo, bestela, tresna informatiko bat eman ahal izango da, edozein kasutan, honako hau ahalbidetzen duena:

- Egunero entrega-albaranak egitea.
- Internet bidez erraztea erakunde kontratatzaileei egindako bidalketa ziurtatuen, administrazio-jakinarazpenen, paketeen eta abarren kudeaketa. Horretarako, aukera emango da hartzaileen alta aurrez definitutako formatua duen eta MS Excel edo MS Access tresna ofimatikoekin sortutako testu-fitxategi baten bidez egiteko, eta aukera emango du horien zerrenda edo zerrenda bat lortzeko eta egiteko, bai eta eguneroko harremana osatzen duen bidalketa bakoitza etiketa bidez argi eta garbi identifikatzeko ere. Bidalketa horiek gutunei atxiki ahal izango zaizkie edo gutun-azaletan zuzenean inprimatu ahal izango dira. Etiketa horiek barra-kode bat izango dute, ziurtatutako bidalketa edo administrazio-jakinarazpen bakoitza modu bakarrean identifikatuko duena.
- Premiaz bidali behar diren eta erregistratuta entregatu behar diren dokumentuak "online" bidali ahal izatea (sinadurapean), hala nola

telegramak, fax-zerbitzuak, balio frogagarrikoak, posta-zerbitzuetako bulego batean, etab.

- Bidalketa ziurtatuak, jakinarazpenak, burofaxa, paketeak eta abar kontsultatu edo horien jarraipena egin ahal izatea, bai igorlearen aldetik, bai hartzailearen aldetik, eta publikoki eskuragarri egotea.
- Sarbide librearen bidez (hau da, erabiltzaile gisa alta eman beharrik gabe), herritarrek kexak edo erreklamazioak aurkezteko aukera izatea, eta, horrela, indarrean dauden xedapenetan aitortutako eskubideak bermatzea.

Paketeak etxean entregatzea, sinadurapean, 20 kg-ra arte.

Gutxienez bi aldiz entregatuko da hartzailearen etxean; ta hartzaileak sinatu beharko du. Hartzailea ez badago, haren esanetara egon beharko du hamabost (15) egun naturalez enpresa esleipendunaren instalazioetan.

Hamabosgarrena.- Elkarrizketa

BBUPk Bezeroekiko Harremanetarako Zuzendariordetzako arduradun bat izendatuko du kontratua kudeatzeko.

BBUPk egokitzen dituen jarraibideak eman eta kontrol-mekanismoak ezarri ahal izango ditu kontratua hobeto garatzeko, eta enpresa adjudikaziodunak eskatzen zaion informazio guztia eman beharko du.

Enpresa esleipendunak arduradun bat izendatu beharko du BBUPrekin hitz egiteko.

Hamaseigarrena.- Baliabide materialak eta giza baliabideak

Enpresa esleipendunak kontratua behar bezala garatzeko instalazio eta baliabide material egokiak izango ditu.

Jendearekin harremana duten langileek uniformeak jantzita eduki beharko dute, enpresa identifikatuta gera dadin. Jendearekiko tratua kontutan hartuko da bereziki.

Hamazazpigarrena.- Fakturazioa

Hilero fakturatuko dira posta-zerbitzu guztiak.

Fakturan zehatz-mehatz adieraziko dira bidalketa kopurua, mota eta pisu-tarteen arabera, helmuga-eremuaren arabera, prezioa esleitutako unitateko prezioen zerrendaren arabera eta onartutako albaranei buruzko informazioa. Bidalketa bakoitzaren prezio unitarioa, BEZa eta zenbateko osoa jaso beharko dira.

Posta-zerbitzu guztiengatiko hileko fakturazioarekin batera, hala badagokio, posta-zerbitzu unibertsala emateko izendatutako operadoreari ordaindutakoa erantsiko zaio, honen bitartez eginiko lanengatik.

Era berean, adjudikaziodunak txosten bat eman beharko dio Ur Partzuergoari, euskarri informatikoan: kudeatutako bidalketen urteko laburpena, kopurua eta zenbatekoak zehaztuta zerbitzu motaren, pisu-tarteen, helmuga-eremuen eta, hala badagokio, zerbitzu gehigarrien arabera.

Hemezortzigarrena.- Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua

Enpresa esleipendunak bezeroari arreta emateko zerbitzu bat izan beharko du, arreta-telefono bat barne. Gutxienez, Bizkaiko jendearentzako arreta-bulegoen kopurua adierazi beharko da, baita horien kokapena ere, "Bidalketak entregatzeko lekuari" buruzko klausulan ezarritakoa betez, gutxienez.

Hemeretzigarrena.- Gorabeherak konpontzea

Enpresa adjudikazioduna behartuta dago herritarrek egindako erreklamazioak ebaztera, erreklamazioa jarri eta hamar (10) eguneko batez besteko epean, eta BBUPri berehala jakinarazi beharko dizkio garrantzi berezia izan dezaketen erreklamazioak.

Hogeigarrena.- Kalitate-kontrola

Partzuergoak beretzat gordetzen du kontratatutako zerbitzuaren jarraipena eta kontrola edozein unetan egiteko eskubidea.

Posta-zerbitzu unibertsalari, erabiltzaileen eskubideei eta posta-merkatuari buruzko 43/2010 Legearen 15. artikuluan ezarritakoaren arabera, enpresa adjudikaziodunak zigilu bat edo zalantzarik gabeko beste edozein identifikazio ipini beharko du agintzen zaizkion bidalketetan, bai eta noiz egin den ere.

Enpresa adjudikazioduna behartuta egongo da posta-zerbitzuak ematearen ondoriozko kexa eta erreklamazioei erantzutera, Posta-zerbitzu unibertsalari, erabiltzaileen eskubideei eta posta-merkatuari buruzko 43/2010 Legearen 10. artikuluan ezarritako baldintzetan. Horretarako, enpresa adjudikazioduna behartuta egongo da egindako erreklamazioetan adierazitako egitateak kostu gehigarririk gabe ikertzera, eta eskura dituen baliabide guztiak jarriko ditu horiek argitzeko, behar diren txostenak eginez.

Hogeita batgarrena.- Kalte-ordainak

Kasu bakoitzean dagokion erantzukizuna alde batera utzi gabe, baldintza-agiri honetan eta posta-zerbitzuen araudian ezarritakoa betetzen ez den kasuetan, dagokion erakunde ofizialak zehaztutako zigorrak aplikatuko dira.

Nolanahi ere, adjudikaziodunak konpromisoa hartzen du Ur Partzuergoari kalte-ordaina emateko ziurtatu beharreko bidalketa gisa agintzen zaizkion objektuak

galdu edo galtzeagatik, bai eta ezarritako ordutegietan korrespondentzia ez jasotzeagatik ere. Gutxienez, eta eskaintza hobea ez bada, zenbateko hauek jasoko ditu:

- ✓ Ziurtatutako edo erregistratutako objektu bat galtzeagatik: ezaugarri bereko 10 bidalketaren kostuaren baliokidea.
- ✓ Korrespondentzia ezarritako puntu eta orduan jasotzen ez den egun bakoitzeko: gutun ziurtatu lokalaren 50 unitateren baliokidea, 20 gramo normalizatu arte.

Lizitatzailleak bere eskaintzan zehaztu beharko du bere gain hartuko dituen kalte-ordainen zenbatekoa; alderdi hori bere eskaintza teknikoa aztertzean baloratuko da.

Kalte-ordainak eta bidalketak berandu entregatzeak dakartzan ondorio ekonomikoak ordaintzeko, haien zenbatekoa deskontatuko da gorabehera ebatzi ondorengo hileko fakturetan.

Atal honetan aipatzen diren kalte-ordainak elkarren segidako bi hilabetetan ezarri gero, Partzuergoak kontratua deuseztatu ahal izango du, eta esleipendunak kontratua leialtasunez betetzeko ezarritako bermea galduko du.

Hogeita bigarrena.- Komunikazioen sekretua eta datuen babesa

I. Datu pertsonaletara sartzeko berariazko debekua

Kontratu honen xede diren lanak egiteko, baliteke adjudikaziodunak datu pertsonalak dituzten fitxategien tratamenduak egiten diren lokaletara, datu pertsonalak dituzten euskarri edo baliabideetara edo bestelako dokumentazio konfidentzialetara sarbidea izatea, horrelako datuak zuzenean tratatzea eskatzen ez duten lanak egiteko.

Nolanahi ere, berariaz debekatzen da BBUPren datu pertsonaletara sartzea.

II. Sekretu-eginbeharra

Esleipenduneko langileek sekretu profesionala eta konfidentzialtasun-betebeharra bete beharko dituzte une oro, agindutako zereginak betetzean ustekabearen eskura ditzaketen datu pertsonal guztiei dagokienez.

Era berean, behartuta dago datu pertsonalak hirugarrenei ez jakinaraztera, transferitzera, lagatzera edo komunikatzera, eta betebehar horrek hirugarrenetikiko harremana amaitu arte iraungo du. Adjudikaziodunak konpromisoa hartzen du baldintza-agiri honetan ezarritako betebeharrak eta, zehazki, sekretu-betebeharrari buruzkoak bere langileei jakinarazteko eta betearazteko.

III. Segurtasun-neurriak

Adjudikaziodunak konpromisoa hartzen du datuak babesteari buruz indarrean dagoen legeria aplikagarria betetzeko eta BBUPren jarraibideen arabera jarduteko.

Zehazki:

- ✓ Adjudikaziodunaren langileak behartuta daude sartzen diren lokaletako segurtasun-neurriak errespetatzera, eta lokal horietan egoteak edo horietatik igarotzeak ezin izango ditu jatorrizko segurtasun-baldintzak murriztu (ateak eta leihoak ixtea, alarmak konektatzea, etab.).
- ✓ Adjudikaziodunak bermatuko du baimenik gabeko pertsonak ezin izango dutela ikusi zerbitzua emateko eskura dagoen informazioa. Horrela, informazioa gordetzeko lekuek konfidentzialtasun-betebeharra bermatzeko egokiak izan beharko dira.
- ✓ Adjudikaziodunak konpromisoa hartzen du kontratuaren prestazioaren ondorioz ezagutzen dituen datu pertsonal guztiak suntsitzeko. Betebehar horrek edozein motatako datu pertsonalak jasotzen dituzten euskarri edo dokumentu guztiei eragiten die, eta behar diren neurriak hartuko ditu halako datuak berreskuratzea ezinezkoa izango dela bermatzeko.
- ✓ Kontratu hau indarrean dagoen bitartean edo ondoren fitxategiaren erantzulearen datu pertsonalen segurtasunari eragiten dion edo eragin diezaiokeen edozein gorabehera berehala jakinaraziko zaio Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoari.

IV. Konfidentzialtasun-bermea

Adjudikaziodunak ziurtatzen du bere kargura dauden langileek konfidentzialtasun-klausula bat sinatu dutela, eta, horren arabera, konpromisoa hartzen duela bere karguaren edo zereginaren arabera ezagutzen duen informazioa ez jakinarazteko kontratua bete bitartean eta ondoren, bai eta datu pertsonalak babesteari buruzko araudia betetzen dela bermatzeko segurtasun-neurriak ezagutzeko ere.

V. Erantzukizuna eta kontratua suntsiarazteko arrazoiak

Aurreko apartatuetan ezarritakoa betetzen ez duen adjudikazioduna tratamenduaren erantzuletzat joko da, eta berak erantzungo du arau-hausterik eginez gero, bai eta interesdunek Datuak Babesteko Agentzia eskudunaren aurrean aurkezten duten erreklamaziorik eginez gero ere, eta kalte-ordaina emango dio, hala badagokio, ukitutako pertsonari, baldin eta bere ondasun edo eskubideetan jasandako kalteagatik edo lesioagatik erantzukizun-akzioa baliatzen badu.

Are gehiago, datuen babesari buruzko araudia posta-zerbitzu unibertsalari, erabiltzaileen eskubideei eta posta-merkatuari buruzko abenduaren 30eko 43/2010 Legearen 7. artikuluan jasotzen da, eta adjudikazioduna berariaz behartzen da hori betetzera.

Posta-zerbitzuak ematean, adjudikaziodunak komunikazioen sekretua bermatu beharko du, posta-zerbitzu unibertsalari, erabiltzaileen eskubideei eta posta-merkatuari buruzko abenduaren 30eko 43/2010 Legearen 5. artikuluekin, Espainiako Konstituzioaren 18.3 eta 55.2 artikuluekin eta Prozedura Kriminalaren Legearen 579. artikuluekin bat etorritik. Horrela, adjudikaziodunak ezingo du

inolako daturik eman posta-bidalketaren existentziari buruz, haren motari buruz, kanpoko inguruabarrei buruz, igorlearen eta hartzailearen identitateari buruz, ez eta helbideei buruz ere.

Era berean, esleipendunak bermatuko du gai arriskutsuen garraioaren, ingurumenaren babesaren eta lurralde-antolamenduaren arloan sarearen funtzionamenduaren segurtasunari buruzko araudi sektorialak ezarritako baldintzak betetzen direla.

Hogeita hirugarrena.- Kontratua deuseztatzea

BBUPk uste badu kontratua ez dela behar bezala gauzatzen ari, idatziz jakinaraziko dio enpresa adjudikaziodunari, egoera zuzentzeko neurri egokiak har ditzan. Zuzentzen ez bada, BBUPk berriro jakinaraziko du, eta ohartaraziko dio kontratua deuseztatu ahal izango dela, administrazio-baldintzen agirian araututakoaren arabera.