

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

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.

Xedeak honako hauen datuak biltzea, onartzea, sailkatzea, tratatzea, garraiatzea, banatzea, entregatzea eta araztea biltzen ditu:

a) .- 1. lotean.

- ✓ Gutun eta posta-txartel arruntak (nazionalak eta nazioartekoak)
- ✓ Gutun ziurtatuak (nazionalak eta nazioartekoak)
- ✓ Presako gutun arruntak
- ✓ Lehen aipatutako bidalketei lotutako zerbitzu gehigarriak.

b) .- 2. lotean:

- ✓ Administrazio-jakinarazpen nazionalak.
- ✓ Posta-paketeak (nazionalak eta nazioartekoak).
- ✓ Telegramak
- ✓ Helmugako frankeo-gutun arruntak
- ✓ Posta-atalak kontratatzea. Posta-atalen kontratazioak (helmugan frankeoa entregatzeko nahiz beste bidalketa batzuetarako) posta-atal bakoitzean jasotako bidalketak zehazten den lekuan egunero entregatzea barne hartuko du (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).
- ✓ Lehen aipatutako bidalketei lotutako zerbitzu gehigarriak.
- ✓ BBUPk igorritako dokumentu elektronikoetatik abiatuta, entrega elektronikoko fitxategiak eta froga-identifikadoreak sortzea, dokumentuak inprimatzea, posta-operadorea prestatzea eta gordailutzea, eta jakinarazpenen egoera eta entrega-probak formatu elektronikoan kontsultatzea.

Edonola ere, BBUPk beretzat gordetzen du kontratazio puntualen bidez jarduketa zehatzak egiteko eskubidea.

Era berean, kontratuaren xedearen barruan sartzen dira zerbitzuek eskatzen dituzten jarduera osagarri, gehigarri edo espezifiko guztiak, bidalketen itzulketa barne, entrega ezin izan denean egin.

Bidalketei buruzko datuak trukatzeko fitxategiaren diseinua Correos y Telégrafos SAREN SICER formatura egokituko da.

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

Bigarrena.- Legeria aplikagarria

Pleguan adierazten diren berezitasunei kalterik egin gabe, posta-zerbitzu horiek emateko, Posta Zerbitzu Unibertsalari, Erabiltzaileen Eskubideei eta Posta Merkatuari buruzko abenduaren 30eko 43/2010 Legean xedatutakoa bete beharko da, bai eta lege hori garatzen duten xedapenak ere.

Hirugarrena.- Posta-zerbitzuak emateko araubidea

Posta-zerbitzu unibertsalari, erabiltzaileen eskubideei eta posta-merkatuari buruzko 43/2010 Legearen IV. tituluan zehaztutako posta-zerbitzuak emateko araubide orokorra beteko dute enpresa lizitatzailerak.

Hala, honako hauek egin beharko dituzte:

1. Administrazio-baimen berezia izatea Posta Zerbitzu Unibertsalaren eremuan sartzen diren posta-zerbitzuak emateko.
2. Posta Sektorearen Batzorde Nazionalan erantzukizunpeko adierazpen bat aurkeztea, 43/2010 Legearen IV. tituluko II. kapituluaren aurreikusitako baldintzetan, posta-zerbitzu unibertsalaren eremuan sartzen ez diren posta-zerbitzuak emateko. Zehazki, Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionalan aurkeztutako erantzukizunpeko adierazpena zehaztuko da, maiatzaren 7ko FOM/845/2015 Aginduak onartutako ereduaren arabera. Agindu horren bidez, Posta Zerbitzu Unibertsalaren eremuan sartzen ez diren posta-zerbitzuak emateko gaitzen duen erantzukizunpeko adierazpenaren eredu onartzen da (BOE, 112. zk., 2015eko maiatzaren 11koa).
3. Posta Sektoreko Batzorde Nazionalaren mendeko Posta Zerbitzuak ematen dituzten Enpresen Erregistro Orokorrean inskribatuta egotearen ziurtagiri eguneratua, administrazio-egoerari, urteko berritzeari, altei, bajei eta aldaketei buruzkoa.

Aurreko ziurtagiriak nahitaezko baldintza izango dira lizitazioan parte hartzeko, posta-zerbitzu unibertsala emateko izendatutako operadorea ez bada, 43/2010 Legearen lehen xedapen gehigarriaren arabera.

Laugarrena.- Irismena

Posta-bidalketen ezaugarriak deskribatzen ditu abenduaren 3ko 1829/1999 Errege Dekretuak onartutako eta apirilaren 20ko 503/2007 Errege Dekretuak aldatutako posta-zerbitzuen prestazioa arautzen duen Erregelamenduaren I. tituluko III. kapituluak.

1 lotean sartutako posta-bidalketa motak:

- ✓ Gutun eta posta-txartel arruntak (nazionalak eta nazioartekoak)
- ✓ Gutun ziurtatuak (nazionalak eta nazioartekoak)
- ✓ Presako gutun arruntak
- ✓ Lehen aipatutako bidalketei lotutako zerbitzu gehigarriak.

Zerbitzuak barne hartuko ditu bilketa, onarpena, sailkapena, tratamendua, garraioa, banaketa eta entrega, datuen arazketa eta itzulketa, hala badagokio, bai eta dokumentuen sailkapena eta paperezko jasotze-abisuen digitalizazioa ere. Horretarako, Bizkaiko banaketa-zerbitzuaren berezko bitartekoen estaldura-maila justifikatu beharko da.

Eskaintzen diren zerbitzuek beharrezkoak diren jarduerak izango dituzte, behar den eraginkortasuna bermatzeko. Esleipendunak nahitaez emango dituen beste zerbitzu gehigarri edo balio erantsi batzuen artean, bidalketen bilketa egongo da.

2 Lotean sartutako posta-bidalketa motak:

- ✓ Administrazio-jakinarazpen nazionalak, paper-hartu-agiriarekin zein entrega-froga elektronikoarekin.
- ✓ Posta-paketeak (nazionalak eta nazioartekoak).
- ✓ Telegramak
- ✓ Helmugako frankeo-gutun arruntak
- ✓ Posta-atalak kontratatzea. Posta-atalen kontratazioak (helmugan frankeoa entregatzeko nahiz beste bidalketa batzuetarako) posta-atal bakoitzean jasotako bidalketak zehazten den lekuan egunero entregatzea barne hartuko du (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).

- ✓ Lehen aipatutako bidalketei lotutako zerbitzu gehigarriak.
- ✓ BBUPk igorritako dokumentu elektronikoetatik abiatuta, entrega elektronikoko fitxategiak eta froga-identifikadoreak sortzea, dokumentuak inprimatzea, posta-operadorea prestatzea eta gordailutzea, eta jakinarazpenen egoera eta entrega-probak formatu elektronikoan kontsultatzea.

Zerbitzuak barne hartuko ditu bilketa, onarpena, sailkapena, tratamendua, garraioa, banaketa eta entrega, datuen arazketa eta itzulketa, hala badagokio. Horretarako, Bizkaiko banaketa-zerbitzuaren berezko bitartekoen estaldura-maila justifikatu beharko da.

Eskaintzen diren zerbitzuek beharrezkoak diren jarduerak izango dituzte, behar den eraginkortasuna bermatzeko. Esleipendunak emango dituen beste zerbitzu gehigarri edo balio erantsi batzuen artean, honako hauek egongo dira:

- ✓ Jaso-agiriak
- ✓ Entregatzeko gestoria
- ✓ Bidalketen banaketa- eta entrega-prozesuen jarraipena egiteko informazio telematikoa itzultzea
- ✓ Jaso-agirien digitalizazioa eta sailkapena
- ✓ Jaso-agiri elektronikoak (e-AR)
- ✓ BBUPren posta-kutxan jasotako bidalketak etxera eramatea.
- ✓ Bidalketak jasotzea.

Eskaintzak aurkeztea

Lizitatzailleak eskaintza aurkeztu nahi duen lotea osatzen duten bidalketen tipologia guztietarako eskaintza aurkeztu beharko du. Hori guztia, lehen adierazi bezala, 1. eranskin eta/edo 2. eranskin gisa eranstean den proposamen-ereduarekin eta posta-komunikazioei aplikatu dakiekeen lege-araudiarekin bat etorritik.

Zerbitzu mota bakoitzerako eskaintako deskontuak/prezioak zerbitzuaren ezarpenetarako eta funtzionamendurako gastu eta zerga guztiak jasotzeko, 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, esleipendunak ezin izango dio inolako erreklamaziorik egin BBUPri tipologia bateko edo besteko bidalketa kopuru handiagoa edo txikiagoa esleitzeagatik, eta eskaintako beherapenen eta prezioen ondoriozko unitateko prezioetan gauzatu beharko ditu bidalketa horiek, betiere SPKLn ezarritako mugei jarraiki.

Bosgarrena.- Kontratatari eskatutako sailkapena

administrazio-baldintzen pleguan araututakoa.

Seigarrena.- Bidalketen tipología

1. ERANSKINAK eta 2. Eranskinak zerbitzu-mota bakoitzerako bidalketa-kopuruaren estimazioa jasotzen dute.

Zerbitzu-mota bakoitzerako bidalketa-kopuru hori gutxi gorabeherakoa da, eta eskaintza ekonomiko onuragarriena zehazteko erabiliko da. Kontratua esleitu eta zerbitzua ematen hasi ondoren, esleipendunak ezingo dio inolako erreklamaziorik egin BBUPri tipologia bateko edo besteko bidalketa-kopuru handiagoa edo txikiagoa esleitzeagatik. Bidalketa horiek eskaintako unitate-prezioetan gauzatu beharko ditu, betiere SPKLn ezarritako mugei jarraiki.

Zazpigarrena.- Kontratuaren epea

Kontratuak 3 urteko iraupena izango du, eta aldeek berariaz hala adostuz gero, luzatu ahal izango da, urtebeteko bi luzapenetarako.

Zortzigarrena.- Kontratuaren prezioa

Kontratuaren gehieneko balioa 6.022,000,00 eurokoa da, BEZik gabe, kontratuaren indarraldiko hiru urteak eta urtebeteko balizko luzapenak (2) kontuan hartuta.

Gehieneko balio hori kontratua zatituta dagoen lote bakoitzaren balioak azaltzen du:

- ✓ lotearen gehieneko balioa 5.297.500,00 eurokoa da, haren indarraldiko hiru urteak eta luzapen posibleak (2) kontuan hartuta.
- ✓ 2. lotearen gehieneko balioa 724.500,00 eurokoa da, haren indarraldiko hiru urteak eta luzapen posibleak (2) kontuan hartuta.

Lizitatzailleek adierazitako gehieneko prezioen gaineko deskontuen eskaintzak eta prezioen eskaintzak aurkeztu behar dituzte (2. lotean, sortze-zerbitzuetarako, inprimatze-zerbitzuetarako, eta abar, entrega elektronikoko frogetarako), urteko zenbateko osoa 1.059.500 eurokoa edo txikiagoa izan dadin 1. lotean, eta 144.900,00 eurokoa 2. lotean.

Deskontuak aplikatzen zaizkien gehieneko prezio horiek 2028ko urtarrilaren 1etik aurrera eguneratuko dira, Posta Zerbitzu Unibertsaleko operadoreak urtero onartzen dituen tarifen arabera. Ildo horretan, 2026ko eta 2027ko aldietarako

zerbitzuak 2026ko tarifa ofizialen gainean esleipendunek eskainitako deskontuak aplikatzearen ondoriozko zenbatekoen arabera ordainduko dira.

Illo horretan, prezioak Estatuak izendatutako operadorearen webgunean argitaratu ondoren, kontratistak kontratuaren arduradunari bidaliko dizkio, eta esleitutako prezioak berrikusiko dira, esleipendunak eskainitako deskontua aplikatuko zaien prezio berrien arabera.

Kontratuak irauten duen bitartean ez dira eguneratuko fitxategiak eta entrega elektronikoko froga-identifikadoreak sortzearekin, dokumentuak inprimatzearekin, posta-operadorea prestatu eta gordailutzearekin eta jakinarazpenen eta entrega-proben egoera kontsultatzearekin lotutako zerbitzuak emateko eskainitako unitateko prezioak, SPKLk ezarritakoa salbu.

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

Bederatzigarrena.- Lan-metodologia

Jarraian deskribatuko den lan-metodologiak bidalketak jasotzea eta posta, administrazio-jakinarazpenak eta posta-paketeak entregatzea jasotzen ditu.

Ondorioz, 1 eta 2 loteei aplikatu dakieke, bidalketa motaren arabera.

Hamargarrena.- Bidalketak jasotzeko lekua

Bidalketak egunero jasoko dira astelehenetik ostiralera, jaiegunetan izan ezik.

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

Bidalketak jasotzeko puntuetan egin daitezkeen aldaketak enpresa esleipendunari jakinaraziko zaizkio, eta hark adierazi zaizkion helbide berrietan jaso beharko ditu.

Bidalketak jasotzeko helbide berriak sartzeak ez du ordeztuko, aurreko paragrafoetan zehaztutakoaren arabera, BBUPren Bilboko bulegoetara joan behar izatea. Bulego horietan beti jaso eta entregatuko dira bidalketen eta/edo itzulketen kopuru jakin bat.

Ziurtatutako bidalketak identifikatuta egongo dira kasu batzuetan (ondoren kontrolatzeko) eta erlazionatuta beste kasu batzuetan (zerrendaren kopia zigilatua eta bideratua itzuliko da).

Bilketaren kostua bidalketa desberdinetarako eskaintzan sartuta egongo da.

Hamaikagarrena.- Bidalketak jasotzeko jarraitu beharreko oinarritzko prozedura

"Bidalketak jasotzeko leku" gisa identifikatutako puntuetan jasotako bidalketak egun berean izapidetu beharko dira, tratamendu horren aurreko joan-etorriak minimizatuz.

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

Onarpenaz arduratzen diren bulegoek behar adina langile eta baliabide material izan beharko dituzte bidalketen aldibereko onarpen masiboa behar bezala kudeatzeko, dagokion loteari eskaintza ekonomikoa aurkezteko eredu gisa balio duen eranskinean deskribatzen diren bolumenetarako.

Berariaz jasotzen da Ur Partzuergoak enpresa esleipendunari astero egiten dion eskaria (eskatzen den bidalketa-kopurua maileguan uztea) ez dela inola ere uniforme, eta hortaz kopuruak gora behera handiak dituela.

Kontratuaren esleipendunak jasotako bidalketekin batera entrega-albarana bidaliko da, eta bertan bezeroaren izena, kontratu-zenbakia, bezero-zenbakia, IFZ eta data jasoko dira. Ondoren, bidalketa-kopurua zehaztuko da, motaren, pisu-tartearen eta helmugaren arabera.

Emate-agiriak adjudikaziodunak baliozkotuko ditu gero, eta Partzuergoari frogagiriaren kopia bat emango zaio, albaranekin bat datozenak edo bere ustez egin behar diren zuzenketak jasoko dituenak.

Hamabigarrena.- Bidalketak entregatzeko lekua.

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

Era berean, enpresa esleipendunak "bidalketak jasotzeko leku" gisa identifikatutako Ur Partzuergoaren bulegoetan entregatu beharko ditu, kostu gehigarriak gabe, Ur Partzuergoaren posta-ataletan jasotako bidalketak, lanegun guztietan, jaiegunetan izan ezik.

Ur Partzuergoko bezeroei zerbitzu egokia emateko, posta-bidalketak jasotzeko dagokionez, eta, bereziki, esleipendunaren esku dauden administrazio-jakinazpenak eta egiaztatutako bidalketak jasotzeko dagokionez, esleipendunak harremanetarako bulego-sare bat eman beharko die herritarrei, behar besteko kopuruan.

Aurreko paragrafoan aipatzen den bulego-sareari dagokionez, Ur Partzuergoko bezeroari emandako zerbitzua hurbil dagoela bermatzeko, esleipendunak honako hauek izan beharko ditu gutxienez:

1. lotea:

- ✓ Bi bulego Bilboko udalerrian, geografikoki behar bezala banatuta.
- ✓ Bulego bana udalerri hauetako bakoitzean:
 - Barakaldo
 - Getxo
 - Portugalete
 - Mungia
 - Durango
 - Balmaseda edo Zalla
 - Lekeitio edo Ondarroa
 - Erandio edo beste kokapen bat Txorierrin

2. lotea:

- ✓ biztanletik gorako Bizkaiko Lurralde Historikoko udalerri guztietan, bai eta Donostian eta Gasteizen ere, posta-zerbitzua emateko bulego bat.

Bulego guztietan, halaber, erreklamazioak eta kexak aurkeztu ahal izango dira plegu honen xede diren posta-zerbitzuak aurkezteagatik, eta horretarako behar bezala gaitutako langileek artatu beharko dituzte, astelehenetik ostiralera (jaiegunetan izan ezik), egunean gutxienez sei orduz. Hala ere, Bilboko bulegoek, gutxienez, jendaurreko ordutegia izan beharko dute, goizeko eta arratsaldeko lanaldietan banatuta, egunean zazpi orduz gutxienez.

Esleipendunak bermatu beharko ditu desgaitasuna duten pertsonen erreklamazioak edo kexak jakinarazteko eta aurkezteko eskubideak, posta-zerbitzu unibertsalari, erabiltzaileen eskubideei eta posta-merkatuari buruzko 43/2010 Legearen 19. artikuluan aurreikusitakoaren arabera.

Behar bezalako kontrola, kalitatea eta balizko erreklamazioak egiteko, enpresa esleipendunak zigilua edo zalantzarik gabeko beste edozein identifikazio jarri beharko du ematen zaizkion bidalketetan.

Bidalketak entregatzeko, plegu honetan eta indarrean dagoen araudian ezarritakoa bete beharko da.

Hamahirugarrena.- Bidalketak entregatzeko epeak

Entregatzeko epeak posta-zerbitzu unibertsala emateko izendatutako operadorearentzat ezarritakoak izango dira, 43/2010 Legearen 25. artikuluan ezarritakoaren arabera. Artikulu horretan ezarritako aurreikuspena garatu arte, gehienezko epeak Posta Zerbitzu Unibertsalaren emailearentzat abenduaren 3ko 1829/1999 Errege Dekretuaren 45. artikuluan ezarritakoak izango dira. Errege Dekretu hori 503/2007 Errege Dekretuak aldatu zuen.

Era berean, entrega-epeen ez-betetzeen ondorio ekonomikoak Posta Zerbitzu Unibertsalaren emailearentzat abenduaren 30eko 43/2010 Legearen 25. artikuluan ezarritakoak izango dira.

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

Hamalagarrena.- Korrespondentzia ematearekin lotutako beste alderdi batzuk

Oro har, korrespondentzia-bidalketa mota bakoitzerako, honela jardungo da:

Korrespondentzia arrunta entregatzeko gehieneko epea, operadoreak jasotzen duenetik hartzaileari ematen zaion arte, hiru egunekoa izango da. Gainerako bidalketetarako epeak abenduaren 3ko 1829/1999 Errege Dekretuaren 40. artikuluan ezarritakoak izango dira. Errege Dekretu hori apirilaren 20ko 503/2007 Errege Dekretuak aldatu zuen.

Aurreko puntuan edo indarrean dagoen legedian zehaztutako mugei dagokienez entrega-epeetan izan daitezkeen murrizketak baloratuko dira.

Entregatu ezin izan diren gutunen kasuan, horiek itzultzeko batez besteko epea bost (5) egun baliodunekoa izango da, legezko araudian ezarritako edozein arazoiengatik entrega egin ezin izan den egunetik zenbatzen hasita.

Gutun-azalean jasoko dira itzulketaren arrazoiak, data eta operadorearen langilearen identifikazioa. Itzultutako korrespondentzia BBUPn entregatuko da egunero.

14.1.- Korrespondentzia arrunta.

Ezarritako epeetan eta adierazitako helbidean entregatuko da.

14.2.- Gutun ziurtatuak (hartu-agiriarekin edo gabe).

Hartzailearen edo baimendutako pertsonaren sinadurapean emango da. Hartzailea ez badago, abisua utziko da, eta bertan jasoko da bidalketa-zenbakia eta hurrengo hamabost (15) egun naturalen barruan bidalketa hori operadorearen instalazioetan jasotzeko aukera.

14.3.- Presako gutunak.

Presako gutunak, arruntak edo ziurtatuak direnean, entregatzeko epea bi (2) egun baliodunekoa izango da.

Berariaz jasota uzten da BBUPren eta esleipendunaren arteko informazio-trukea ahalbidetzen duen sistema informatikoak, bai eta jakinarazpenen edo hartu-agiridun bidalketa ziurtatuen jarraipena eta kontrola ere, bateragarria izan behar duela eta guztiz integratuta egon behar duela BBUPren sistema informatikoarekin. Esleipendunak bere gain hartu beharko du sistema hori martxan jartzeko beharrezkoa den edozein kostu (kanpokoa edo barnekoa, erabili beharreko giza baliabideak, etab.).

Administrazio-jakinarazpenak 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. artikulutik 110. artikulura, eta, hala badagokio, posta-zerbitzuak ematea arautzen duen Erregelamendua onartzen duen abenduaren 3ko 1829/1999 Errege Dekretuaren 40. artikuluan eta hurrengoetan xedatutakoaren arabera egin beharko dira. Errege-dekretu hori apirilaren 20ko 503/2007 Errege Dekretuak aldatu zuen.

Administrazio-jakinarazpenak egitean, jakinarazpen horien banaketa, entrega, harrera, ukapena edo entregatzeko ezintasuna modu frogagarrian jaso beharko da.

Enpresa lizitatzailerik, proposamen teknikoan, zehatz-mehatz zehaztu beharko dute atxikitako erakundearen administrazio-egintzak eta -ebazpenak jakinarazteko prozedura, baldin eta entregatzen eta jasotzen badira edo uko egiten bazaie edo entregatzea ezinezkoa bada.

Bi ahaleginen ondoren jakinarazpena entregatzea alferrikakoa bada, hartzailearen etxeko postontzian mezu bat utziko da (posta-zerbitzuak ematea arautzen duen abenduaren 3ko 1829/1999 Errege Dekretuak ezartzen duen bezala, apirilaren 20ko 503/2007 Errege Dekretuak aldatuta). Bertan, esleipendunaren informazio-telefono zenbaki bat, erakunde igorlearen eta posta-operadoreko langilearen nortasuna agertuko dira, eta bigarren ahalegina zein egun eta ordutan egin zen jakinaraziko da, bai eta bidalketa hartzailearen etxetik hurbilen dagoen esleipendunaren bulegoan zazpi egun naturaleko epean egon dela ere, jasotzailea jasotzera pasa dadin. Hartzaileak edo baimendutako pertsonak jakinarazpena jasotzen ez badu, adierazitako epearen hurrengo egunean, esleipendunak jakinarazpena bidali edo itzuli egingo dio erakunde kontratatzaileari, itzultzeko arrazoia berariaz adierazita, hamar egun balioduneko epean.

Interesdunak edo haren legezko ordezkariak jakinarazpenari uko egiten badio edo uko egiten badio, horren inguruko jaso-agiria beteko da eta dagozkion datuak bilduko dira, bai eta posta-operadorearen langilearen identifikazioa ere, eta erakundeari itzuliko zaio entregatu gabeko jakinarazpenarekin batera.

Jakinarazpena itzultzen bada edo atzera botatzen bada, esleipendunak horren berri eman beharko du dagozkion informazio-itzuleretan.

Horretarako, esleipendunak administrazio-jakinarazpenen eta gutun ziurtatuen kontrol- eta jarraipen-sistema automatizatua izan beharko du – bateragarria gaur egun erakunde kontratatzaileek erabiltzen dutenarekin –, informazioa trukatzeko

eta informazioa berreskuratzeko fitxategi informatikoetan oinarrituta, barra-kodeak irakurriz. Kode horiek ziurtagiriaren edo jakinarazpenaren leku jakinetan txertatuko dira. Esleipendunak behar den informazio guztia emango dio erakunde kontratatzaileari, truke-fitxategiak, gutun-azalak eta hartu-agiriak behar bezala egiteko, bai eta erakunde horren datu-baseetara itzultzeko informazioa sartzeko ere. Bi plataformen arteko informazio-trukea egunerokoa izango da, horretarako inplementatu beharko den kanal seguru baten bidez, eta zerbitzaria segurua izango da EDITRAN eta/edo SFTP/SSH.

Era berean, administrazio-ziurtagirien eta -jakinarazpenen jasotze-abisuen irudi digitalizatuak itzultzeko zerbitzua ere izan beharko du esleipendunak. Irudiek oso-osorik eduki beharko dute jaso-agiriaren informazio guztia, behar bezala beteta, eta erakunde kontratatzaile bakoitzaren informazio-sistematik kontsultatzeko moduan egon beharko dute. Jaso-agiri guztiak digitalizatu ondoren (entregatutako bidalketa guztiak edo ez) kutxetan bereizita itzuliko zaizkie erakunde kontratatzaileei, kutxa bakoitzak dituen jasotze-abisuen eta itzulitako bidalketen ordena adieraziz. Esleipendunak digitalizatutako irudiak helaraziko dizkie erakunde kontratatzaileei, aipatutako kanal seguruaren bidez, aldi berean datuen transmisioan konfidentziasuna eta segurtasuna bermatzeko.

Zerbitzuari atxikitako erakundeen administrazio-jakinarazpenek ez dute zertan jaso-agiri fisikorik edo paperezkorik izan. Hori dela eta, bidalitako administrazio-jakinarazpen edo ziurtagiri bakoitzeko entrega-proba elektronikoko bat eduki eta sortu beharko du esleipendunak, eta XML eta/edo PDF formatuko dokumentu bat sortu beharko du bidalketa bakoitzerako. Dokumentu horretan, honako hauek jasoko dira: azken gertaerari buruzko informazioa, entregatzeko balizko saiakerak, bidalketa horri lotutako sinadura digitalaren irudia (behar bezala entregatuz gero), eta dokumentuaren egiazkotasuna eta osotasuna bermatuko duen ziurtagiri aitortu batekin digitalki sinatuta egon beharko du. Entrega-proba elektronikoko bakoitzari egiaztapen-kode seguru bat (CSV) gehituko zaio, adjudikaziodunaren web orriaren edo webservice baten bidez jatorrizkoarekin alderatzeko.

Sinadurapeko entrega-bidalketen jarraipen informatikoa errazte aldera, esleipendunak zerbitzua kontratatzen duten erakundeei emango dizkie, kostu gehigarririk gabe, horretarako behar diren elementuak, hala nola ziurtatutako bidalketei atxiki beharreko barra-kodeak dituzten eranskailuak, administrazio-jakinarazpenak, paketeak, etab. Horiek guztiak, bidalketa informatizatuetatik datozen barra-kodeekin batera, esleipendunak nahitaez eduki beharko duen web-orrian kontsultatu ahal izango dira, edo, bestela, tresna informatiko bat eskaini ahal izango da, honako hauek egiteko aukera emango duena:

- Entrega-albaranak egunero egitea.
- Erakunde kontratatzaileei ziurtagirien, administrazio-jakinarazpenen, paketeen eta abarren bidalketen kudeaketa erraztea Internet bidez, eta aukera ematea hartzaileen alta aurrez definitutako eta MS Excel edo MS Access tresna ofimatikoen bidez sortutako testu-fitxategi baten bidez egiteko, horien zerrenda bat edo zerrenda bat lortu eta egin ahal izateko, bai eta eguneroko zerrenda hori osatzen duen bidalketa bakoitza etiketen bidez identifikatzeko ere. Etiketa horiek gutunei atxiki ahal izango zaizkie, edo zuzenean gutun-azaletan inprimatu ahal izango dira. Etiketa horiek barra-kode bat izango dute, ziurtatutako bidalketa edo administrazio-jakinarazpen bakoitza modu bakarrean identifikatzeko.
- "Online" bidali ahal izatea urgentziaz bidali behar diren dokumentuak eta erregistratutako entregatzea (sinadurapean), hala nola: telegramak, fax-zerbitzuak, balio frogagarrikoak, posta-zerbitzuen bulego batera, etab.
- Bidalketa ziurtatuak, jakinarazpenak, burofaxak, paketeak eta abar kontsultatu edo horien jarraipena egin ahal izatea, bai bidaltzaileak bai hartzaileak, eta modu publikoan eskuragarri egotea.
- Herritarrek kexak edo erreklamazioak aurkezteko eta, horrela, indarrean dauden xedapenetan aitortutako eskubideak bermatzeko aukera libreki eskuratzea (hau da, erabiltzaile gisa alta eman gabe).
- Etxez etxeko paketeak entregatzea, sinadurapean, 20 kg artekoak. Gutxienez bi aldiz entregatuko da hartzailearen etxean; hartzailearen sinadurarekin egingo da. Hartzailea ez badago, hamabost (15) egun naturaleko epea izango du enpresa esleipendunaren instalazioetan haren esanetara egoteko.

Hamabosgarrena.- Entrega elektronikoko froga sortzeko zerbitzuari dagokionez.

Esleipendunak modu integralean eman beharko du zerbitzua, erakunde kontratatzaileak kargatutako jakinarazpen elektronikoak azken hartzaileei paperean bidaltzeko beharrezkoak diren jarduketa guztiak barne, balio eta berme tekniko osoz.

Zerbitzua honako bloke funtzional hauetan banatzen da:

- Jakinarazpenak kudeatzeko eta sortzeko zerbitzu digitalak.
- Inprimatzeko, gutun-azaletan sartzeko eta posta-operadorean gordetzeko zerbitzuak.
- Jarraipen, trazabilitate eta entrega-proba elektronikoko zerbitzuak.

1. Zerbitzuaren web plataforma

1.1. Sarbidea eta funtzionaltasuna

Esleipendunak web-plataforma bat izan beharko du, nabigatzaile bidez irisgarria, erakunde kontratatzaileari honako hauek egiteko aukera emango diona:

- Jakinarazpenak formatu elektronikoan igotzea (PDF).
- Dokumentuak hartzailearen datuekin lotzea.
- Bidalketa indibidualak eta masiboak kudeatzea.
- Jakinarazpen bakoitzaren izapidetze- eta banaketa-egoera kontsultatu.

Plataformak erabilgarri egon beharko du kontratua indarrean dagoen bitartean.

1.2. Segurtasuna

Plataformak honako hauek bermatu beharko ditu:

- Kredentzialen bidez autentifikatutako sarbidea.
- Profilak eta baimenak kontrolatzea.
- Prozesatutako informazioaren konfidentzialtasuna eta osotasuna.

2. Fitxategiak, identifikatzaileak eta kodeak sortzea

Plataforman kargatutako jakinarazpen bakoitzerako, esleipendunak honako hauek sortu beharko ditu:

- Bidaltzeko identifikatzaile bakarra.
- Egiaztapen-kode segurua, formatu alfanumerikoan, QR kodean edo barra-kodean gauzatu ahal izango dena.

Kode horiek aukera eman beharko dute jakinarazpena zalantzarik gabe identifikatzeko eta dagokion entrega-proba elektronikoarekin lotzeko.

3. Entrega elektronikoaren froga

3.1. Gutxieneko edukia

Zerbitzuak bermatu beharko du jakinarazpen bakoitzerako entrega-proba elektroniko bat sortuko dela, gutxienez honako hauek jasoko dituen:

- Bidalketaren identifikazioa.
- Hartzailearen datuak.
- Entregaren edo entrega-saiakeraren eguna eta ordua.
- Banaketaren azken emaitza.

3.2. Sarbidea eta egiaztapena

Entrega-froga:

- Eskuragarri egon beharko du formatu elektroniko deskargagarrian.
- Web-plataformaren bidez kontsultatu ahal izango da, egiaztapen-kode segurua erabilita.
- Informazioaren osotasuna, benetakotasuna eta trazabilitatea bermatu beharko ditu.
- SICERen eskuragarri egotea baloratuko da.

4. Inprimaketa eta ekoizpen materiala

4.1. Dokumentuak inprimatzea

Esleipenduna izango da plataforman kargatutako PDF dokumentuak inprimatzeko arduraduna, eta honako hauek bermatuko ditu:

- Jatorrizko dokumentuarekiko erabateko fideltasuna.
- Komunikazio ofizialetarako inprimaketa-kalitate egokia.

4.2. Jakinarazpenaren karatula

Bidalketa bakoitzerako karatula edo portada bat sortu beharko da, gutxienez honako hauek jasoko dituen:

- Hartzailearen datuak.
- Bidalketaren identifikatzailea.
- Entrega-proba elektronikoaren egiaztapen-kodea.

Karatula jakinarazitako agiriari erantsi beharko zaio.

4.3. Ensobratzea eta prestatzea

Zerbitzuak barnean hartuko ditu gutun-azalak eta bidalketaren prestaketa, dokumentuaren eta hartzailearen arteko korrespondentzia egokia ziurtatuz eta errore materialak saihestuz.

5. Posta-operadorearen gordailua eta jarraipena

5.1. Posta-operadorean gordetzea

Esleipenduna arduratuko da jakinarazpenak posta-operadorean gordailutzeaz, aplikatu beharreko araudia betez.

5.2. Banaketaren egoerari buruzko informazioa

Web-plataformak denbora errealean eman beharko dio erakunde kontratatzaileari jakinarazpen bakoitzaren egoerari buruzko informazioa, gutxienez honako egoera hauek barne hartuta:

- Entregatua.
- Abian da.
- Banaketan.

- Uko egitea.
- Ez egotea edo entregatzeko saiakerak huts egitea.
- Zerrendan edo hartzailearen eskura.
- Itzulita.

Egoera-aldaketa bakoitza erregistratuta geratu beharko da, data eta ordua adierazita.

5.3. Trazabilitatea

Prozesuko gertaera garrantzitsu guztiek trazagarriak eta auditagarriak izan beharko dute, dokumentua kargatzen denetik banaketa amaitzen den arte.

6. Euskarria eta mantentze-lanak

Zerbitzuak euskarri teknikoa izan beharko du honako hauekin zerikusia duten gorabeherak konpontzeko:

- Plataformarako sarbidea.
- Dokumentuak kargatzea.
- Bidalketen jarraipena.
- Entrega-frogak lortzea.
- Erabiltzaileen alta eta kudeaketa.

7. Zuzen gauzatzeko baldintza

Kontratua behar bezala gauzatutzat joko da honako kasu hauetan:

- Jakinarazpenak inprimatu badira eta dagokion hartzaileari paperean bidali bazaizkio.
- Bidalketa bakoitzari lotutako entrega-proba elektronikoko bat badago.
- Banaketa-egoerari buruzko informazioa web-plataforman eskuragarri eta eguneratuta egon bada.

Hamaseigarrena.- Solaskidetza

BBUPk Bezeroekiko Harremanetarako Zuzendariordeztako arduradun bat izendatuko du kontratua kudeatzeko.

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

Enpresa esleipendunak arduradun bat izendatu beharko du BBUPrekin hitz egiteko.

Hamazazpigarrena.- Baliabide materialak eta giza baliabideak Enpresa esleipendunak kontratua behar bezala garatzeko instalazio eta baliabide material egokiak izango ditu.

Publikoarekin harremana duten langileek uniformeak izan beharko dute, enpresa identifikatzeko. Publikoarekiko tratua hartuko da bereziki kontuan.

Hamazortzigarrena.- Fakturazioa

Fakturazioa hilerok egingo da, posta-zerbitzu guztietan.

Fakturan zehatz-mehatz zehaztuko da bidalketen kopurua, pisu moten eta tarteen, helmugako eremuen, esleitutako prezio unitarioen zerrendaren arabera prezioaren eta onartutako albaranaren informazioaren arabera. Bidalketa bakoitzaren aleko prezioa, BEZa eta guztizko zenbatekoa adierazi beharko dira.

Posta-zerbitzu guztien hileko fakturazioarekin batera, posta-zerbitzu unibertsala emateko izendatutako operadoreari egindako ordainketa ere erantsiko da, posta-zerbitzu unibertsalaren bidez egindako lanengatik.

Era berean, esleipendunak txosten bat eman beharko dio Ur Partzuergoari, euskarri informatikoan, kudeatutako bidalketen urteko laburpenarekin. Txosten horretan, zerbitzu-motaren, pisu-tarteen, xede-eremuen eta, hala badagokio, zerbitzu gehigarrien kopurua eta zenbatekoak zehaztuko dira.

Hemeretzigarrena.- Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua

Enpresa esleipendunak bezeroari arreta emateko zerbitzu bat izan beharko du, arretarako telefono bat barne. Gutxienez, Bizkaian jendea arreta emateko dagoen bulego-kopurua adierazi beharko da, bai eta bulego horien kokapena ere, eta, gutxienez, "Bidalketak entregatzeko tokiari" buruzko klausulan ezarritakoa bete beharko da.

Hogeigarrena.- Gorabeherak konpontzea

Enpresa esleipenduna behartuta dago herritarrek egindako erreklamazioak ebaztera, erreklamazioa jarri eta, batez beste, hamar (10) eguneko epean, eta garrantzi berezia izan dezaketenak berehala jakinaraziko dizkio BBUPri.

Hogeita batgarrena.- Kalitate-kontrola

Partzuergoak beretzat gordetzen du kontratatutako zerbitzuaren jarraipena eta kontrola edozein unetan egin ahal izateko eskubidea.

Posta-zerbitzu unibertsalari, erabiltzaileen eskubideei eta posta-merkatuari buruzko 43/2010 Legearen 15. artikuluan ezarritakoaren arabera, enpresa esleipendunak ematen zaizkion bidalketetan zigilu bat edo zalantzarik gabeko beste edozein identifikazio jarri beharko du, bai eta data ere.

Enpresa esleipendunak nahitaez erantzun beharko die posta-zerbitzuak emateak eragindako kexa eta erreklamazioei, posta-zerbitzu unibertsalari, erabiltzaileen eskubideei eta posta-merkatuari buruzko 43/2010 Legearen 10. artikuluan ezarritakoaren arabera. Horretarako, enpresa esleipendunak kostu gehigarriak gabe ikertu beharko ditu egindako erreklamazioetan adierazitako gertakariak, eta eskura dituen baliabide guztiak jarriko ditu horiek argitzeko, eta beharrezkoak diren txostenak egingo ditu.

Hogeita bigarrena.- Kalte-ordainak

Kasuan kasuko erantzukizunari kalterik egin gabe, plegu honetan ezarritakoa eta posta-zerbitzuen araudian ezarritakoa betetzen ez bada, dagokion erakunde ofizialak zehaztutako zigorrak aplikatuko dira.

Nolanahi ere, esleipendunak Ur Partzuergoari kalte-ordaina emateko konpromisoa hartzen du, ziurtagiri- edo erregistro-izaeragatik bere esku uzten diren objektuen gorabehera eta galerengatik, bai eta ezarritako ordutegietan korrespondentzia jasotzeagatik ere. Gutxienez, eta eskaintza hobea izan ezean, zenbateko hauek jasoko ditu:

Objektu ziurtatu edo erregistratu bat galtzeagatik: ezaugarri bereko 10 bidalketaren kostuaren baliokidea.

"Presako bidalketa bat epez kanpo entregatzeagatik: zenbatekoa itzultzea

"Ezarritako puntu eta orduan korrespondentzia jasotzen ez den egun bakoitzeko: Tokiko gutun ziurtatuaren kontzeptuaren 50 unitate, gehienez 20 gramo normalizatu.

Lizitatzailleak bere eskaintzan zehaztu beharko du konprometitzen den kalte-ordainen zenbatekoa; alderdi hori bere eskaintza teknikoaren azterketan baloratuko da.

Kalte-ordainen ordainketa, bai eta bidalketen entregan izandako atzerapenen ondorio ekonomikoena ere, gorabehera ebatzi ondorengo hileko fakturretan horien zenbatekoa deskontatuz egingo da.

Idatz-zati honetan aipatzen diren kalte-ordainak ondoz ondoko bi hilabetez ezartzen badira, Partzuergoak kontratua deuseztatu ahal izango du, eta esleipendunak kontratua leialki betetzeagatik ezarritako bermea galduko du.

Hogeita hirugarrena.- Komunikazioen sekretua eta datuen babesa

I. Datu pertsonalak eskuratzeko berariazko debekua

Kontratu honen xede diren lanak egiteko, litekeena da esleipendunak datu pertsonalak dituzten fitxategien tratamenduak egiten diren lokaletara, datu pertsonalak dituzten euskarri edo baliabideetara edo isilpeko bestelako dokumentazioetara sarbidea izatea, mota horretako datuen tratamendua zuzenean ez dakarten lanak egiteko.

Nolanahi ere, berariaz debekatzen da BBUPren jabetzako datu pertsonaletara sartzea.

II. Sekretu-betebeharra

Adjudikaziodunaren langileek sekretu profesionala eta konfidentzialtasun-betebeharra bete beharko dituzte uneoro, agindutako zereginak betetzean eskura ditzaketen datu pertsonal guztiei dagokienez.

Era berean, behartuta dago datu pertsonalak ez jakinaraztera, transferitzera, lagatzera edo hirugarrenei edozein modutan jakinaraztera, eta betebehar horrek bere horretan jarraituko du, harreman hori amaituta ere. Esleipendunak konpromisoa hartzen du plegu honetan ezarritako betebeharrak eta, zehazki, sekretu-betebeharrari dagozkionak langileei jakinarazteko eta betearazteko.

III. Segurtasun-neurriak

Esleipendunak konpromisoa hartzen du aplikagarri zaion datuen babesari buruz indarrean dagoen legerian xedatutako guztia betetzeko eta BBUPren jarraibideen arabera jarduteko. Zehazki:

Esleipendunaren langileek nahitaez errespetatu behar dituzte sartzen diren lokaletako segurtasun-neurriak, eta lokaletan egotetik edo bertatik pasatzetik ezin da ondorioztatu jatorrizko segurtasun-baldintzak urrituko direnik (ateak eta leihoak ixtea, alarmak konektatzea, etab.).

Esleipendunak bermatuko du baimenik gabeko pertsonak ezin dutela ikusi zerbitzua emateagatik eskura dagoen informazioa. Hala, informazioa gordetzeko, gordetzeko edo gordetzeko lekuek egokiak izan beharko dute konfidentzialtasun-betebeharra bermatzeko.

Esleipendunak konpromisoa hartzen du kontratua ematearen ondorioz ezagutzen dituen datu pertsonal guztiak suntsitzeko. Betebehar horrek edozein datu pertsonal jasotzen duen euskarri edo dokumentu orori eragiten dio, eta behar diren neurriak hartuko ditu horrelako datuak berreskuratzea ezinezkoa dela bermatzeko.

Kontratu hau indarrean dagoen bitartean edo ondoren fitxategiaren arduradunaren datu pertsonalen segurtasunari eragiten dion edo eragin diezaiokeen edozein gorabehera berehala jakinaraziko zaio Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoari.

IV. Konfidentzialtasunaren bermea

Adjudikaziodunak ziurtatzen du bere ardurapeko langileek konfidentzialtasun-klausula bat sinatu dutela, eta, horren bidez, konpromisoa hartzen du ez duela bere karguaren edo eginkizunaren arabera ezagutzen duen informazioa emango kontratua eman bitartean, ez eta datu pertsonalak babesteari buruzko araudia betetzen dela bermatzeko segurtasun-neurrien berri ere.

V. Erantzukizuna eta kontratua suntsiarazteko arrazoiak

Aurreko apartatuetan ezarritakoa betetzen ez duen esleipenduna tratamenduaren erantzulezat hartuko da, eta egin dituen arau-hausteen erantzule izango da, bai eta pertsona interesdunek Datuak Babesteko Agentzia eskudunaren aurrean jartzen duten edozein erreklamazioen erantzule ere, eta, hala badagokio, bere ondasun edo eskubideetan izandako kalte edo lesioagatik eragindako pertsonari aitortzen zaion kalte-ordainaren erantzule.

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

Posta-zerbitzuak ematean, esleipendunak komunikazioen sekretua bermatu beharko du, posta-zerbitzu unibertsalari, erabiltzaileen eskubideei eta posta-merkatuari buruzko abenduaren 30eko 43/2010 Legearen 5. artikuluan,

Espainiako Konstituzioaren 18.3 eta 55.2 artikuluen eta Prozedura Kriminalaren Legearen 579. artikuluen arabera. Horrela, esleipendunak ezin izango du posta-bidalketaren existentziari, klaseari, kanpoko inguruabarrei, igorlearen eta hartzailearen nortasunari eta helbideei buruzko daturik eman.

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

Hogeita laugarrena.- Kontratua desagitea

BBUPk uste badu kontratua ez dela behar bezala gauzatzen ari, idatziz jakinaraziko dio enpresa esleipendunari, egoera zuzentzeko beharrezko neurriak har ditzan. Zuzendu ezean, BBUPk komunikazioa errepikatuko du, eta ohartaraziko dio kontratua bertan behera uzteko aukera dagoela, administrazio-baldintzen pleguan araututakoaren arabera.