

## SERVICIO DE TRATAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA ENCOMENDADA A IZFE

### 1.- Introducción

Izfe tiene la encomienda de fecha 24/2/2011 del Departamento de Hacienda y Finanzas de la prestación de los servicios de "Tratamiento y depósito en Correos de la correspondencia de dicho Departamento" y por extensión de las Entidades Forales y Locales a la que damos servicio informático.

Como quiera que los medios propios para cumplir esta labor son insuficientes se requiere de la contratación de una empresa con la capacidad de colaborar con Izfe en la producción que internamente no se pueda absorber.

### 2.- Objeto

Es objeto de la presente contratación la prestación del servicio de tratamiento y depósito en Correos (\*) de la correspondencia encomendada a IZFE, S.A. por las entidades Forales y Locales.

(\*) El depósito se hará en el servicio de correos encomendado por la Diputación de Gipuzkoa, que, en estos momentos según el expediente X09002 y Orden Foral de 02/11/2009, el adjudicatario es la Sdad. Estatal Correos y Telégrafos, S.A.

En concreto, se podrán demandar y el adjudicatario deberá estar en condiciones de realizar las siguientes tareas:

- A. Impresión
- B. Tratamiento/Manipulación de la correspondencia
- C. Proceso postal
- D. Personal de refuerzo del Servicio de Estafeta
- E. Otras labores

### 3.- Descripción de los trabajos a realizar

#### A) Impresión

La tarea de impresión, se realizará desde los ficheros aportados por IZFE por los medios informáticos establecidos entre ambas partes, e incluye las labores de preparación de las máquinas, control de calidad, clasificación de la impresión y entrega donde se establezca.

La capacidad mínima de impresión diaria y el nivel de servicio esperado será como mínimo de 100.000 impresiones/jornada, debiendo ser atendida la solicitud en el plazo máximo de 24h. tras la realización de la hoja de trabajo.

Los tipos de impresión contemplados en este expediente son en formato DIN A4

- Una cara en negro
- Doble cara en negro
- Una cara con color de realce (\*)
- Dos caras con color de realce (\*)

(\*) El color de realce es el azul y con una cobertura menor del 3%.

Todos los gastos de impresión posibles, (máquinas, técnicos, mantenimiento, consumibles, papel estándar, ...) serán a cargo del adjudicatario.  
Izfe proveerá de formularios o papel especial en su caso.

## **B) Tratamiento/Manipulación de la correspondencia**

El tratamiento de la correspondencia puede incluir las labores de:

- Plegado, ensobrado y cerrado de la correspondencia
- Direccionado de sobres
- Inserción del Aviso de recibo

Los servicios anteriores vendrán acompañados del correspondiente servicio de recogida de la documentación impresa en las dependencias de Izfe y su devolución tras el tratamiento o Proceso Postal.

- **Plegado, ensobrado y cerrado de la correspondencia**

En las labores de ensobrado podrán producirse las siguientes situaciones:

- A máquina
- Manual

El número de elementos a ensobrar será variable, por lo que en el cómputo del trabajo se deberá contemplar las posibilidades de:

- 1 elemento
- Elemento adicional personalizado
- Elemento adicional no personalizado

La empresa adjudicataria deberá tener la capacidad de realizar un ensobrado automático de un número variable de elementos personalizados o no, estableciendo con Izfe el sistema de marcas ópticas pertinentes para automatizar el ensobrado con garantías.

El tipo de sobre utilizado en Izfe en estos momentos es el estándar tamaño americano 115x225 con solapa pico engomada para ensobradora, y de forma muy limitada el sobre DIN A5 162x229 con solapa recta engomada para ensobradora.

De cualquier forma, el ofertante deberá indicar en la propuesta técnica la tipología de sobres para los que dispone capacidad de ensobrado automático.

- **Direccionado de sobres**

Ante los posibles envíos en sobres sin ventana, además de las labores descritas en el apartado anterior, se deberá ofertar el servicio de direccionado, pudiendo producirse las siguientes situaciones:

- Manual, con el uso de etiquetas autoadhesivas o sistema equivalente
- Automático, aportando IZFE las direcciones en soporte magnético, y estableciendo con el proveedor las lecturas ópticas pertinentes para asegurar la impresión en el sobre automática

- **Aviso de recibo**

Cuando resulte procedente, deberá realizarse el proceso de aviso de recibo que incluye las labores de:

- cortado, alzado y pegado manual del aviso de recibo, cuando junto con la correspondencia a procesar se haga entrega del impreso correspondiente debidamente diligenciado
- impresión del aviso de recibo de forma automatizada en sobres especiales con este tipo de impreso, estableciendo con Izfe el procedimiento de entrega de ficheros y reconocimiento óptico preciso en cada caso

## D) Proceso Postal

La tarea de proceso postal incluirá las labores de:

- contado
- clasificación postal
- cumplimentación del impreso correspondiente de franqueo concertado-pagado
- transporte
- entrega en el suministrador del servicio postal de la Diputación de Gipuzkoa
- envío a Izfe del albarán justificativo del servicio postal tramitado

## E) Personal de refuerzo del Servicio de Estafeta

Izfe podrá demandar personal técnico para refuerzo del Servicio de Estafeta interno, con conocimientos y especialización en:

- Manipulación de la correspondencia
- Ensobrado automático mediante ensobradora Böwe Vario 254/2-91
- Destrucción de documentos
- Transporte a Correos de la correspondencia tramitada en la estafeta de Izfe

Se deberá indicar en la propuesta técnica el personal disponible para cubrir este servicio indicando la experiencia del mismo en el uso y mantenimiento de este tipo de equipos y habilidades

## **F) Otras labores**

Los trabajos de tratamiento y manipulado de la correspondencia no contemplados en los apartados anteriores, se facturarán por horas previa oferta del proveedor.

## 4.- Tipología de tareas a ofertar económicamente

La oferta económica consistirá en el establecimiento del importe/1000 unidades (salvo el último concepto) de las siguientes tareas:

- 1.- Impresión
  - En negro a 1 cara
  - En negro a 2 caras
  - En negro con color de realce a 1 cara
  - En negro con color de realce a 2 caras
- 2.- Plegado, Ensobrado y cerrado
  - A máquina de 1 elemento
  - Elemento adicional a máquina personalizado
  - Elemento adicional a máquina no personalizado
  - Manual de 1 elemento
  - Elemento adicional manual personalizado
  - Elemento adicional manual no personalizado
- 3.- Direccionado
  - Etiquetado manual
  - Automático
- 4.- Aviso de recibo
  - Tratamiento manual
  - Tratamiento automatizado
- 5.- Proceso postal
  - Por envío
- 6.- Personal de refuerzo
  - Precio/hora

Como referencia, se indica que el volumen medio de trabajos encomendados en 1 año puede ser aproximadamente de:

Ensobrado a máquina de 500.000 elementos

Etiquetado manual de 100.000 elementos

Proceso postal para 400.000 elementos

Tratamiento manual del Aviso de recibo para 100.000 elementos

600 horas de personal de refuerzo del servicio de estafeta

## 5.- Procedimiento de ejecución del contrato y niveles de servicio

- Hoja de encargo

Las órdenes de trabajo se transmitirán desde Izfe al adjudicatario mediante la correspondiente hoja de encargo.

En la hoja de encargo figurarán: El código de encargo, el lugar de recogida, el lugar de entrega de la correspondencia, los trabajos a realizar, el número de envíos y, en general, cuantos datos resulten necesarios para la buena ejecución del contrato.

Izfe enviará la Hoja de encargo por los medios oportunos que se establezcan (mail, aplicación compartida, papel, ...), debiendo acreditarse la constancia de la recepción de la Hoja de encargo en el plazo máximo de 1 hora en horario laboral, recepción que indicará el inicio del plazo del nivel de servicio.

- Lugar de ejecución

Habitualmente el lugar de ejecución de los trabajos solicitados será en los locales de la empresa adjudicataria, aunque Izfe podrá solicitar realizar algún proceso especial en sus dependencias.

- Nivel de servicio

Por lo general, salvo campañas de volúmenes especiales, el nivel de servicio requerido será de un máximo de 2 jornadas laborales desde la recepción de la hoja de encargo hasta la entrega donde se indique (Izfe o Correos).

De cualquier manera y para establecer el nivel de servicio de posibles campañas voluminosas, el ofertante deberá indicar la capacidad técnica que posee en el tratamiento de la correspondencia que Izfe le puede encomendar, con la necesaria garantía de calidad, según los tipos de servicios solicitados e indicados anteriormente, de forma que el plazo máximo de cada encargo vendrá marcado por el nivel de servicio ofertado.

El adjudicatario deberá destinar a su ejecución los medios humanos y materiales necesarios para asegurar el cumplimiento de los plazos establecidos.

- Control de cumplimiento

El proveedor estará obligado a:

- Llevar puntualmente un registro de Pedidos de Izfe, con indicación como mínimo del código de encargo, de la fecha de recepción del pedido y de la fecha de finalización del trabajo (entrega en correos o devolución en Izfe)  
Este registro se estudiará como compartirlo con Izfe de la forma más ágil posible, a fin de perseguir el cumplimiento de los plazos indicados en el Nivel de Servicio
- Entregar todos los albaranes de entrega generados para Correos con la periodicidad y sistemática que se establezca por parte de Izfe.

## 6.- Propuesta técnica

El ofertante deberá expresar en su oferta técnica:

- La capacidad de producción propia en los servicios solicitados
- La capacidad de producción en otros servicios que se pudieran ofrecer relacionados con el objeto del concurso
- Los recursos humanos, técnicos, locales y equipamiento que dispone para realizar dicha producción
- El nivel de servicio comprometido para los trabajos encomendados por Izfe (plazos, capacidad máxima por tipo, ...)
- La posesión de certificaciones de calidad, como la ISO 9001:2008 o, en su defecto, una declaración de las medidas adoptadas por la empresa para controlar la calidad, así como los medios de estudio y de investigación de que dispongan
- Propuesta del plan de trabajo y mejoras ofrecidas sobre los requisitos técnicos establecidos e incluidas en el precio de licitación.
- Método de aseguramiento de la calidad de los servicios ofrecidos
- El número y experiencia de los recursos humanos puestos a disposición de Izfe para cubrir el servicio de refuerzo de personal de estafeta
- La implantación de medidas de seguridad de nivel alto en consonancia con lo indicado en la normativa sobre Protección de Datos de Carácter Personal (Real Decreto 994/1999, de 11 de junio y Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre).

## 7.- Otras valoraciones

Se valorará específicamente el que la empresa alcance el 5% en el porcentaje de personal discapacitado que tenga contratado.