PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRATAMIENTO, CONFECCIÓN DIGITAL E IMPRESIÓN, ACABADO, PLEGADO Y GESTIÓN DE ENVÍO DE NOTIFICACIONES A EMITIR POR EL ÁREA DE GESTIÓN DEL PARQUE PÚBLICO DE VIVIENDAS DE LA AGENCIA DE VIVIENDA Y REHABILITACIÓN DE ANDALUCÍA (AVRA).

CONTRATO RESERVADO (DA 4ª LCSP).

Código Expediente G3: 2025/000298
Código Expediente Contratación: GEC: CONTR 2025/240316

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del presente pliego consiste en establecer las prescripciones técnicas que regirán la contratación del servicio de tratamiento, confección digital e impresión, acabado, plegado y gestión de envío de las notificaciones a emitir por el Área de Gestión de Parque Público de viviendas de la Agencia de Vivienda y Rehabilitación de Andalucía (AVRA).

Así mismo se recogen el mantenimiento de programa, procedimiento y requerimientos técnicos para la correcta ejecución del servicio, en el que está incluido el consumible necesario, a costa del adjudicatario.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO OBJETO DEL CONTRATO.

Las notificaciones se tramitarán empleando el producto NT de Correos con P.E.E (prueba de entrega electrónica) con tramitación con SICER (Sistema de Información y Control de Envíos registrados de Correos).

A modo de referencia, se informa la estimación de los envíos entre 25.000 y 30.000 anuales. Para una mejor organización del adjudicatario, AVRA facilitará a comienzos de cada ejercicio un calendario aproximado de envíos, si bien no es obligación de AVRA ajustarse al mismo.

La agencia no está obligada a agotar el tipo de licitación, y en caso de ser inferior, sólo se obliga al pago de los servicios efectivamente realizados.

2.1 Fase previa: remisión de fichero a SICER

AVRA confeccionará el fichero de carga coordinada con los envíos físicos programados para entrega en Correos y lo remitirá a SICER, que a su vez responderá a AVRA con un resultado de carga.

2.2 Impresión de notificaciones

AVRA pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los ficheros con la información precisa para elaboración de ficheros PDF individuales (un fichero por notificación), es decir, las plantillas y los ficheros adicionales (ficheros en formato TXT, XLS o CSV) con la información de los destinatarios y otra información de interés, como el importe de deuda a reclamar y el identificador SICER de cada notificación.

El intercambio de ficheros se efectuará por medios telemáticos. Para ello la empresa adjudicataria deberá proporcionar un servidor FTP SEGURO, y se deberá dar a AVRA las credenciales de acceso al mismo. Al inicio del contrato se concretará la estructura y nomenclatura de las carpetas.

El adjudicatario, tras realizar su elaboración a partir de la información facilitada, imprimirá los ficheros de notificación, en los que se incorporará el identificador SICER en formato código de barras y plegará en formato pliegopack.

2.3 Depósito en Correos

La empresa adjudicataria deberá depositar las notificaciones en la unidad de Admisión en Correos, que cotejará la relación electrónica cargada en la base de datos de SICER con la remesa física presentada. La presentación se ajustará a las indicaciones de AVRA en cuanto a la ordenación y clasificación de los envíos.

El adjudicatario deberá proporcionar información a AVRA sobre la fecha de depósito en Correos de cada remesa así como copia escaneada de los albaranes de deposito en Correos acompañado de un un listado de los códigos SICER correspondientes. El formato de este listado y el mecanismo de envío a la Agencia se establecerán al inicio de los trabajos y permitirá a la Agencia su tratamiento automatizado, debiendo para ello proporcionarse copia en fichero TXT, XLS o CSV. Además deberá proporcionar copia escaneada de las notificaciones depositadas en Correos.

El depósito de la remesa física ha de hacerse en la provincia de Sevilla.

2.4 Cartas devueltas

La empresa adjudicataria deberá habilitar un apartado de Correos en el que se recibirán las notificaciones que puedan resultar devueltas. Se indicará dicho apartado de Correos como “remitente”. Se procederá a la destrucción de las mismas mediante medios mecánicos que garanticen que la información contenida en ellas es irrecuperable.

A la finalización del contrato deberá garantizarse, emitiendo declaración responsable, que todas las cartas devueltas han sido destruidas.

3. PAPEL USADO PARA LOS ENVÍOS

Se confeccionará un documento autosobre Complet o Pliegopack de papel blanco en formato A4, con el logo de la agencia con formato previsto en Manual de Identidad Corporativa de la Junta de Andalucía. El papel tendrá un gramaje de al menos el 80% y la terminación será 2/2 tintas por las dos caras con trepados horizontales que gantice la seguridad de la información impresa y resulte cómodo para el usuario final.

En el PCAP se establecen condiciones adicionales relacionadas con el medioambiente que el papel suministrado deberá cumplir.

La empresa adjudicataria deberá disponer de medios para poder destruir cualquier envío defectuoso de forma que la información sea irrecuperable.

El papel que quede sin utilizar a la finalización del contrato será propiedad de la empresa adjudicataria, y no tendrá coste para AVRA.

4. MECANISMOS CONTROL DE CALIDAD

Independientemente de los mecanismos de control de la calidad del proceso que el licitador indique en su oferta técnica que aplicará, AVRA incluirá en los envíos un “testigo”, que llegará a AVRA para constatar que el envío se ha realizado y que la impresión del mismo ha resultado satisfactoria.

En caso de existir defectos achacables al adjudicatario deberán ser repetidos.

5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Se formalizará protocolo con organización específica en la que cada función quede identificada y tenga una persona asignada para su cumplimiento con los datos de contacto. Se establecen las siguientes figuras por parte de AVRA y del contratista:

- Responsable del Contrato: Se encargará de dirigir, supervisar y coordinar las cuestiones generales del contrato.

- Equipo de trabajo: será designado para la interlocución de las cuestiones específicas detalladas:

  - Facturación.

  - Producción y cuestiones informáticas.

  - Registro (Depósito en Correos y albarán).

6. DISPONIBILIDAD DE MEDIOS

El adjudicatario deberá contar con los medios propios necesarios para la ejecución del contrato.

En el caso de que los servicios contratados puedan implicar para el contratista, por razones de cumplimiento de plazos u otros motivos, la decisión de ejecución de los mismos en régimen de turnos o en sábados o festivos, o en horario nocturno, AVRA no aceptará costes adicionales por estas circunstancias, que deberán ser asumidos siempre por el contratista.

Los consumibles necesarios para la producción serán puestos a disposición del servicio por la empresa adjudicataria, y deberán cumplir las condiciones de calidad, estado y conservación referidas en el presente Pliego.

7. CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario se obliga a guardar el debido sigilo profesional de cuanta información tenga conocimiento para cumplimiento del presente servicio, tratará los datos conforme a las instrucciones de esta Agencia y no los aplicará o utilizará con fin distinto, ni los comunicará o cederá, ni siquiera para su conservación a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos).

De igual modo, el adjudicatario se compromete a no conservar copia alguna de información personal, y destruir o devolver por tanto los datos facilitados por esta Agencia, una vez finalizada la vigencia del presente servicio. Cuando, por el contrario, el cumplimiento del objeto del servicio no requiera el acceso por parte del adjudicatario a datos de carácter personal, se prohíbe expresamente dicho acceso y, si por cualquier causa tuviere lugar, se establece la obligación de secreto respecto a los datos que se hubieran podido conocer con ocasión de su ejecución.

8. SEGURIDAD.

Las ofertas deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituye el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 4 de mayo de 2022. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Debe garantizarse la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información mediante procesos de gestión de riesgos. La empresa deberá garantizar la seguridad de sus procesos, servicios y sistemas de información en la medida en que un incidente en estos pudiera afectar a la seguridad de la información y los servicios de AVRA.

El sistema objeto de contratación está categorizado como nivel BAJO, según la clasificación del Esquema Nacional de Seguridad. Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (http://www.ccn-cert.cni.es/), así como a las recomendaciones de Andalucía-CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

La empresa adjudicataria debe disponer certificación de Norma UNE-ISO/IEC 27001:2014.

9. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

En el marco del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD) y conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, la empresa contratista ostenta la condición de Encargado del Tratamiento, entendido como la persona jurídica que opera por cuenta de la Agencia, siendo esta última, como Responsable del Fichero, la que decide sobre la finalidad y el uso de la información a la que tiene acceso la empresa contratista, ya sea esta información facilitada de forma oral, gráfica o escrita y, en estos dos últimos casos, ya esté contenida en documentos, anexos, o en la información complementaria que proporcione la Agencia.

En el caso de que la empresa contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del presente acuerdo, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

La empresa contratista responderá, asimismo, de cualesquiera reclamaciones, daños y/o perjuicios y/o sanciones sean impuestas o resulten, ya deriven de particulares, ya deriven de los correspondientes órganos administrativos y/o judiciales, con ocasión de acciones y/u omisiones que le sean imputables en su condición de Encargado del Tratamiento y/o derivadas del incumplimiento, en todo o en parte, de este apartado.