



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS POSTALES REGISTRADOS PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).**

---

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: N202500568

## Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO .....	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS .....	3
CLÁUSULA 3ª - GARANTÍAS DEL SERVICIO.....	16
CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	17
CLÁUSULA 5ª - PERSONAL NECESARIO.....	18
CLÁUSULA 6ª - GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES.....	19
CLÁUSULA 7ª - PLAZO DE IMPLANTACIÓN.....	20

## **CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO**

**1.1.- Objeto.** El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en el apartado 1 de los datos básicos del expediente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

**1.2.- Ámbito geográfico.** Nacional. En la web de MC MUTUAL se puede consultar la red de centros de MC MUTUAL en toda España (incluidas Islas).

## **CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

MUTUAL MIDAT CYCLOPS es una Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, constituida mediante autorización del Ministerio de Empleo y Seguridad Social e inscrita en el registro especial dependiente de este, y tiene por finalidad colaborar en la gestión de la seguridad social.

De conformidad con lo establecido en el artículo 80 del *Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social*, corresponden a las Mutuas las siguientes actividades de la Seguridad Social:

- a) La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, así como de las actividades de prevención de las mismas contingencias que dispensa la acción protectora.*
- b) La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.*
- c) La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural.*

- d) *La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia, en los términos establecidos en el título V.*
- e) *La gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.*
- f) *Las demás actividades de la Seguridad Social que les sean atribuidas legalmente.*

Deben destacarse, asimismo, en aras de ilustrar la especial trascendencia del presente servicio y de motivar los requisitos exigidos en esta contratación, algunas de las particularidades de las prestaciones y servicios gestionados por las Mutuas, reproduciendo a tal efecto algunos extractos del artículo 82 del mencionado texto legal (el resaltado es nuestro):

*(...) Las prestaciones y los servicios atribuidos a la gestión de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social forman parte de la acción protectora del sistema y se dispensarán a favor de **los trabajadores al servicio de los empresarios asociados y de los trabajadores por cuenta propia adheridos (...)***

*(...) Respecto de las contingencias profesionales, corresponderá a las mutuas la **determinación inicial del carácter profesional de la contingencia**, sin perjuicio de su posible revisión o calificación por la entidad gestora competente de acuerdo con las normas de aplicación.*

*Los actos que dicten las mutuas, por los que reconozcan, suspendan, anulen o extingan derechos en los supuestos atribuidos a las mismas, **serán motivados y se formalizarán por escrito, estando supeditada su eficacia a la notificación al interesado. Asimismo, se notificarán al empresario cuando el beneficiario mantenga relación laboral y produzcan efectos en la misma.***

*(...) La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes a favor de los trabajadores al servicio de los empresarios asociados y de los trabajadores por cuenta propia adheridos se desarrollará de conformidad con lo dispuesto en los artículos 83.1.a), párrafo segundo, y 83.1.b), párrafo primero, y en las normas contenidas en el capítulo V del título II, así como en sus disposiciones de aplicación y desarrollo, con las particularidades previstas en los regímenes especiales y sistemas en que aquellos estuvieran encuadrados y en este apartado.*

a) Corresponde a las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social la función de **declaración del derecho a la prestación económica, así como las de denegación, suspensión, anulación y declaración de extinción del mismo**, sin perjuicio del control sanitario de las altas y bajas médicas por parte de los servicios públicos de salud y de los efectos atribuidos a los partes médicos en esta ley y en sus normas de desarrollo.

Los actos que se dicten en el ejercicio de las funciones mencionadas en el párrafo anterior **serán motivados y se formalizarán por escrito, estando supeditada su eficacia a la notificación al beneficiario. Asimismo, se notificarán al empresario en los supuestos en que el beneficiario mantenga relación laboral.**

Recibido el parte médico de baja, la mutua comprobará el cumplimiento por el beneficiario de los requisitos de afiliación, alta, periodo de carencia y restantes exigidos en el régimen de la Seguridad Social correspondiente y determinará el importe del subsidio, adoptando el acuerdo de declaración inicial del derecho a la prestación (...)

(...) b) Cuando las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, sobre la base del contenido de los partes médicos y de los informes emitidos en el proceso, así como a través de la información obtenida de las actuaciones de control y seguimiento o de las asistencias sanitarias previstas en la letra d), consideren que el beneficiario podría no estar impedido para el trabajo, podrán formular propuestas motivadas de alta médica a través de los médicos dependientes de las mismas, dirigidas a la Inspección Médica de los Servicios Públicos de Salud. Las mutuas comunicarán simultáneamente al trabajador afectado y al Instituto Nacional de la Seguridad Social, para su conocimiento, que se ha enviado la mencionada propuesta de alta.

La Inspección Médica de los Servicios Públicos de Salud estará obligada a comunicar a la mutua y al Instituto Nacional de la Seguridad Social, en un plazo máximo de cinco días hábiles desde el siguiente a la recepción de la propuesta de alta, la estimación de la misma, con la emisión del alta, o su denegación, en cuyo caso acompañará informe médico motivado que la justifique. La estimación de la propuesta de alta dará lugar a que la mutua notifique la extinción del derecho al trabajador y a la empresa, señalando la fecha de efectos de la misma.

*En el supuesto de que la Inspección Médica considere necesario citar al trabajador para revisión médica, esta se realizará dentro del plazo de cinco días previsto en el párrafo anterior y no suspenderá el cumplimiento de la obligación establecida en el mismo. No obstante, en el caso de incomparecencia del trabajador el día señalado para la revisión médica, se comunicará la inasistencia en el mismo día a la mutua que realizó la propuesta. La mutua dispondrá de un plazo de cuatro días para comprobar si la incomparecencia fue justificada y suspenderá el pago del subsidio con efectos desde el día siguiente al de la incomparecencia. En caso de que el trabajador justifique la incomparecencia, la mutua acordará levantar la suspensión y repondrá el derecho al subsidio, y en caso de que la considere no justificada, adoptará el acuerdo de extinción del derecho en la forma establecida en la letra a) y lo notificará al trabajador y a la empresa, consignando la fecha de efectos del mismo, que se corresponderá con el primer día siguiente al de su notificación al trabajador (...).*

Asimismo, y de acuerdo con el precepto anterior, las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social forman parte del sector público estatal de carácter administrativo y se integran en el ámbito subjetivo de aplicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Conforme a las actividades y atribuciones de la Mutua, algunas de las cuales se han señalado anteriormente siguiendo el contenido del citado artículo 82, reviste una importancia capital el que las comunicaciones que se notifiquen lleguen a sus destinatarios en el menor tiempo posible.

Debe insistirse en que muchas de las comunicaciones incluidas en la presente licitación se tratan de notificaciones administrativas que afectan a acuerdos de los que se derivan importantes efectos, tanto económicos como de cariz sanitario, inscritos en el ámbito de las prestaciones de la seguridad social, y que pueden ser objeto de reclamación previa en vía administrativa, así como de acciones judiciales, de acuerdo con la normativa aplicable. Por ello, resulta esencial la acreditación de fehaciencia en las comunicaciones, en los términos que más adelante se indicarán.

Asimismo, serán destinatarios de las comunicaciones fundamentalmente los trabajadores de las empresas asociadas y los trabajadores autónomos asegurados por la Mutua, que en muchas ocasiones presentarán un estado de salud comprometido, con limitaciones funcionales que

dificultarán la posibilidad de desplazamientos, y es por ello que resulta necesaria la disposición de una red de oficinas que facilite la recogida de comunicaciones cuando no haya sido posible notificar al destinatario en su domicilio, circunstancia esta que no es improbable, teniendo en cuenta que muchos de los trabajadores lesionados han de acudir a los centros sanitarios para recibir la correspondiente asistencia (sesiones de rehabilitación, curas, etc.).

Por lo anterior, aquella entidad que resulte adjudicataria deberá cumplir con los siguientes requisitos para la ejecución del contrato:

- **Disposición efectiva de al menos UNA (1) oficina propia por capital de provincia, con horario de apertura al público, como mínimo, de 8:30 horas a 17:00.**
- **Disposición de un acuerdo con el operador designado por el Estado para la prestación del servicio postal universal que le permita el acceso a la red postal**, de conformidad con el artículo 45 de la *Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal*, o bien, la descripción de un sistema que garantice la constancia, por cualquiera de los medios admitidos en derecho, de la distribución, entrega, recepción, rehúse o imposibilidad de entrega de los certificados en soporte papel.
- **Fehaciencia en las comunicaciones o sistema de constancia que, en lo que se refiere a la prueba del rechazo o imposibilidad de la notificación**, supla las ventajas que son inherentes a la "fehaciencia" con parecidas cotas de eficacia y mediante elementos de prueba ajenos a la documentación unilateral de la empresa o al testimonio de sus empleados, de conformidad con lo establecido por la *Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección 7ª, del Tribunal Supremo*, en su *sentencia de fecha diez de diciembre de dos mil quince*.

**Las condiciones anteriores deberán cumplirse por el adjudicatario para la ejecución del contrato, y se exigen como compromiso de adscripción de medios**, en virtud de lo preceptuado en el artículo 76.2 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, **y su incumplimiento podrá ser causa de resolución de contrato.**

Aparte de las obligaciones anteriores, en la ejecución contractual deberán cumplirse las siguientes condiciones generales del servicio:

➤ **Servicios Postales Registrados.**

La prestación de los servicios postales objeto del contrato consistirá en la recogida, admisión, clasificación, transporte y entrega de cartas certificadas y urgentes entre otras, con destino nacional (local o interurbano) e internacional, cuyo peso no exceda de 2 (dos) Kg., en la dirección de los destinatarios que a efectos postales figure en los envíos generados por MC MUTUAL así como cualquier otra actividad complementaria que requiera el servicio, incluida la devolución de los envíos y su motivo de devolución, cuando no sea posible la entrega al destinatario.

Este servicio se basa en envíos cerrados de comunicaciones de carácter confidencial, de forma escrita o en cualquier otro soporte físico.

El adjudicatario recogerá para MC MUTUAL los envíos postales en los centros donde MC MUTUAL requiera, **con la periodicidad de dos días para centros y periodicidad diaria en central**, información que se facilitará a la firma del contrato. La relación de centros de recogida podrá variar, incrementándose, disminuyendo o modificándose su localización, en función de las necesidades de MC MUTUAL a riesgo y ventura del adjudicatario, así como el número estimado global de envíos generados por MC MUTUAL.

El adjudicatario pondrá a disposición de MC MUTUAL un interlocutor técnico, en el momento de la formalización del contrato para la gestión de todos los servicios incluidos en el alcance de este contrato. El soporte técnico deberá:

- Resolver cualquier problemática o duda técnica sobre el servicio.
- Atender las mejoras que se propongan por parte de MC MUTUAL.

➤ **CARTA CERTIFICADA NACIONAL E INTERNACIONAL CON Y SIN ACUSE DE RECIBO.**

Entrega de correspondencia a domicilio bajo firma acreditativa del destinatario o persona autorizada para su recepción, en todo el territorio nacional e internacional.

En caso de ausencia del destinatario, el adjudicatario dejará en su domicilio o buzón un “Aviso de Llegada” con el número de envío y teléfono de atención al cliente y la posibilidad de que en el plazo de quince (15) días naturales desde la fecha del Aviso, pueda retirarlo en las oficinas del adjudicatario, las cuales deberán ser de fácil acceso (a pie de calle) y estar lo más próximas posibles al domicilio del destinatario.

El Aviso de recibo o prueba de entrega del envío, se realizará mediante documento en el que conste la firma del destinatario, el DNI, la fecha y la identificación del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega y se devolverá al centro MC MUTUAL emisor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su entrega.

La empresa adjudicataria, debe comprometerse a entregar la correspondencia en los destinos señalados y en los siguientes plazos máximos:

- Envíos locales entre 24 - 48 horas.
- Envíos provinciales entre 48 – 72 horas.
- Envíos nacionales 48 horas para el 85% de los envíos y 72 horas para el 15% restante.
- Envíos a Europa 2 a 4 días hábiles.
- Envíos fuera Europa 6 (seis) días hábiles.

En caso de devolución de correspondencia, se indicará al dorso de los sobres el motivo concreto de su devolución, entregándose al centro de MC MUTUAL que haya generado el envío, a la mayor brevedad posible, no debiendo excederse del plazo máximo de un (1) mes.

El adjudicatario custodiará los documentos y ficheros acreditativos de las comunicaciones y notificaciones realizadas vía postal, así como los resultados de sus gestiones, y MC MUTUAL podrá solicitar consultas al adjudicatario. La custodia de los documentos y ficheros acreditativos de las transacciones realizadas, así como los resultados de sus gestiones, al menos durante los 5 años siguientes a la fecha de finalización de sus gestiones en el proceso concreto de transmisión de documentos de que se trate.

➤ **ENVIOS REGISTRADOS CON ACUERDOS ESPECIALES**

Entrega de correspondencia a domicilio bajo firma acreditativa del destinatario o persona autorizada para su recepción, en todo el territorio nacional.

El adjudicatario deberá realizar dos (2) intentos de entrega entre las 08:00a.m. y las 18:00p.m., del plazo indicado. En caso de ausencia del destinatario y tras realizar los dos (2) intentos, si no es posible su entrega el adjudicatario dejará en su domicilio o buzón un “Aviso de llegada” con el número de envío y teléfono de la oficina más próxima al destinatario con el fin de que pueda retirarlo en la misma.

El Aviso de recibo o prueba de entrega del envío, se realizará mediante documento en el que conste la firma del destinatario, el DNI, la fecha y la identificación del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega y se devolverá al centro MC MUTUAL emisor dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su entrega.

El destinatario podrá retirar el envío en las oficinas del adjudicatario, las cuales deberán ser de fácil acceso (a pie de calle) y estar lo más próximas al domicilio del destinatario del envío.

En caso de devolución de correspondencia, se indicará al dorso de los sobres el motivo concreto de su devolución, entregándose al centro de MC MUTUAL que haya generado el envío, a la mayor brevedad posible, no debiendo excederse del plazo máximo de uno (1) mes.

El adjudicatario custodiará los documentos y ficheros acreditativos de las comunicaciones y notificaciones tanto electrónicas como realizadas vía postal, así como los resultados de sus gestiones, y MC MUTUAL podrá solicitar consultas al adjudicatario. La custodia de los documentos y ficheros acreditativos de las transacciones realizadas, así como los resultados de sus gestiones, al menos durante los 5 años siguientes a la fecha de finalización de sus gestiones en el proceso concreto de transmisión de documentos de que se trate.

➤ **NOTIFICACIÓN ADMINISTRATIVA.**

Este servicio se realizará de acuerdo con lo que prevé la Ley 39/2015 del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Las notificaciones se realizarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción, así como la fecha, hora, la identidad fidedigna del remitente y destinatario de la misma y el contenido íntegro de la notificación.

Las notificaciones se realizarán en el lugar y forma que indique MC MUTUAL en la solicitud.

En caso de ausencia del destinatario, el adjudicatario dejará constancia de esta circunstancia en el expediente, junto con el día y la hora en que se intentó la notificación, intento que se repita por una sola vez en una hora distinta dentro de los tres (3) días siguientes. En caso de que el primer intento de notificación se haya realizado antes de las quince horas, el segundo intento deberá realizarse después de las quince horas y viceversa, dejando en todo caso al menos un margen de diferencia de tres (3) horas entre ambos intentos de notificación

➤ **SERVICIO GESTIONADOS A TRAVÉS DE PLATAFORMA WEB.**

Se envía a la empresa adjudicataria, a través de su plataforma, un archivo PDF con el texto de la carta para que lo entregue en el domicilio del destinatario, previa conversión en envío postal. Así mismo, devolverá al remitente, en formato electrónico, documento de prueba de entrega.

La empresa adjudicataria debe ofrecer un servicio de recepción masiva de remesas y envío de las pruebas de entrega.

En el supuesto que la entrega no sea posible, también se hará llegar la información de dicha circunstancia, así como el motivo de la no entrega y/o si se ha dejado un aviso de llegada en el domicilio del destinatario.

El adjudicatario custodiará los documentos y ficheros acreditativos de las comunicaciones y notificaciones tanto electrónicas como realizadas vía postal, así como los resultados de sus gestiones, y MC MUTUAL podrá solicitar consultas al adjudicatario. La custodia de los documentos y ficheros acreditativos de las transacciones realizadas, así como los resultados de sus gestiones, al menos durante los 5 años siguientes a la fecha de finalización de sus gestiones en el proceso concreto de transmisión de documentos de que se trate.

➤ **RECOGIDA DE CORRESPONDENCIA A DOMICILIO.**

Este servicio consiste en recoger la correspondencia de salida en los centros de MC MUTUAL depositándola para su posterior franqueo y distribución.

La empresa adjudicataria deberá recoger la correspondencia de los centros de MC MUTUAL, una vez se adjudique el contrato, con la periodicidad y en los horarios que determine MC MUTUAL.

Si a lo largo de la vigencia del contrato se amplía, disminuye, modifica la relación de centros de MC MUTUAL de recogida de correspondencia, éstos deberán mantener siempre la misma tarifa ofertada de recogida por el adjudicatario.

➤ **MANIPULACIÓN E IMPRESIÓN DE ENVÍOS.**

En caso de que la comunicación sea vía postal tradicional MC MUTUAL tendrá la potestad de contratar el servicio de impresión, plegado y ensobrado.

Los sobres americanos con y sin ventana tendrán que llevar impreso la siguiente información:

- Datos completos del remitente y destinatario (nombre y apellidos, dirección con código postal y población).
- Leyenda "P.E.E" (Siglas de Prueba de Entrega Electrónica) que informará la entrega al destinatario

❖ **Características del sobre con o sin ventanilla:**

- El sobre llevará logo a tres (3) tintas
- Impresión en una (1) cara
- El tipo de papel es offset.
- La personalización del sobre (en el caso de que el adjudicatario decida imprimir directamente los datos en el sobre) será en color negro y a una (1 cara)

❖ **Características de la carta:**

- La carta en tres (3) tintas
- Impresión en una (1) o dos (2) caras
- El formato de la carta será en DIN-4
- El tipo de papel es offset.

Todo el material necesario para realizar correctamente el servicio será a cargo del adjudicatario. La impresión será entre una y tres páginas (Impresión carta A4, papel blanco y ensobrado automático en sobre americano de doble ventana o similar).

La empresa adjudicataria, debe comprometerse a realizar la impresión de la correspondencia en menos de 48h.

- Entrega al operador postal para la distribución de los envíos: Las comunicaciones vía servicio postal tradicional, se depositarán en Operador Postal o entrega al personal contratado para recogida en centros MC MUTUAL, adjuntando el albarán correspondiente asociado al contrato, facturable y detallable que MC MUTUAL facilitará al adjudicatario. Se valorará la capacidad y agilidad de gestionar los envíos.

➤ **APLICACIÓN INFORMÁTICA y/o PLATAFORMA WEB**

Deberá disponer de una conexión on-line a un aplicativo que permita trabajar según el siguiente estándar: administración multiusuario /multiperfil, integración a la Web, canales masivos, envíos masivos desde archivos, trazabilidad total de los envíos de MC MUTUAL, información sobre el control del gasto, trabajar con estándares de plantillas y, además, que sea customizable en base a las necesidades de la Mutua.

Disponibilidad de una conexión on-line a un aplicativo donde MC MUTUAL pueda elaborar filtrados entre fechas con la siguiente información: centros, artículos, cantidad e importe, servicios complementarios. Estos listados deberán poder ser exportados a Excel y se podrán consultar durante un período mínimo de, al menos, un (1) año.

**Se valorará la posibilidad** que la aplicación permita la visualización y descarga de albaranes y comprobantes de entrega, seleccionando por número de factura, así como la posibilidad de consultar las facturas emitidas, el estado de las mismas, y poder realizar extracción de los datos para su análisis.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar una aplicación web que permita:

- ✓ Generar albaranes.
- ✓ Obtener estado de envíos y exportar los documentos acreditativos de cómo se ha llevado a cabo la entrega en los envíos con seguimiento disponible.
- ✓ Comunicarse con el servicio de atención al usuario para realizar consultas o abrir incidencias.
- ✓ Consultar consumo del servicio con su correspondiente soporte.
- ✓ Obtener reports del servicio prestado.
- ✓ Motor de búsqueda: la aplicación permitirá realizar búsquedas de los envíos certificados a través del número de envío, de cualquier campo que forme parte del destinatario (nombre, apellidos, dirección...) o del estado en que se encuentre (depositado, entregado, ausente...)

Los centros MC MUTUAL, a través de la página web o aplicación informática del adjudicatario podrán realizar envíos y hacer seguimiento y control de los envíos registrados, visualizar y descargarse los documentos digitalizados.

Los albaranes de envío deben contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de envíos:

- ✓ N.º contrato o expediente
- ✓ Nombre del Centro MC MUTUAL que realiza el envío
- ✓ Código del Centro MC MUTUAL que realiza el envío
- ✓ NIF de MC MUTUAL
- ✓ Fecha de envío
- ✓ N.º de envíos de acuerdo páginas.
- ✓ Tipo de envíos: telegramas, burofax.
- ✓ Servicios adicionales: certificados, avisos de recibo, etc.

MC MUTUAL podrá conocer, en cualquier momento, el estado o localización de sus envíos hasta el momento de la entrega al destinatario introduciendo en la página web y/o aplicación informática de la empresa adjudicataria el código asignado al envío, sin coste adicional para MC MUTUAL. Para ello, la empresa adjudicataria se comprometerá a mantener actualizada la información.

La empresa adjudicataria deberá garantizar un plazo mínimo de custodia de la documentación de cinco años. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a MC MUTUAL, en función de la previsión legal que exija su conservación.

La empresa adjudicataria debe ofrecer un servicio de recepción masiva de remesas y envío de los masivos de recibo por vía telemática.

**Tratamiento Informático:**

- Recepción por SFTP de ficheros comprimidos en formato zip con los ficheros pdf individuales con el nombre de cada documento generado

por MC MUTUAL para cada notificación, y un fichero guía donde se indica como agrupar los distintos pdf con el mismo destinatario.

- Tratamiento informático de ficheros recibidos y adaptación al entorno de producción para su posterior impresión y ensobrado. Se podrá incluir una carátula delante de los documentos para que los datos de destinatario y remitente se visualicen por las dos ventanas del sobre.
- El sistema generará y enviará el fichero SICER para el seguimiento de los envíos de los productos de notificaciones con Prueba de Entrega Electrónica (PEE).

Se indica en el **ANEXO A** (*archivo publicado de nombre “ANEXO A - Características técnicas aplicación online y envíos masivos”*) las características técnicas que deberá cumplir la empresa adjudicataria para que los sistemas de ambas empresas se adapten para el envío por parte de MC MUTUAL de Burofax en la plataforma online y en formato masivo.

El coste de la adaptación de los sistemas, deberá ser asumido por la empresa adjudicataria.

### **CLÁUSULA 3ª - GARANTÍAS DEL SERVICIO**

La contratación de estos servicios deben generar garantías jurídicas a ambas partes, tanto a la parte que notifica, MC MUTUAL, como la parte que recibe la información, notificado, y que cumpla con los requisitos exigidos en Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en sus artículos 58 y 59, donde se indica que: “las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por parte del interesado o de su representante, así como la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado”.

Los productos identificados anteriormente deben de cumplir con las siguientes garantías:

- **Garantías de autenticidad del notificador:** Este tipo de garantía está relacionada con la identidad del que notifica y que asume como propio el contenido de la notificación.

- **Garantía absoluta del contenido del acto que se notifica**, que impida entrar en controversia sobre el contenido de todos los productos identificados anteriormente deben de cumplir con las siguientes garantías de la notificación.
- **Garantía de recepción**: con esta garantía debe acreditarse bien la efectiva recepción del documento por parte del notificado, en el supuesto en que ésta llegue a producirse, bien la efectiva puesta a disposición del documento en una dirección postal o electrónica determinada.
- **Garantía de confidencialidad del contenido**.

Debe insistirse en que las comunicaciones incluidas en la presente licitación, se trata de notificaciones administrativas que afectan a acuerdos de los que se derivan importantes efectos, tanto económicos como de cariz sanitario, inscritos en el ámbito de las prestaciones de la seguridad social, y que pueden ser objeto de reclamación previa en vía administrativa, así como de acciones judiciales, de acuerdo con la normativa aplicable. Por ello, resulta esencial la acreditación de fehaciencia en las comunicaciones, en los términos que más adelante se indicarán.

#### **CLÁUSULA 4ª - CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

La descripción y las características de los servicios indicados se prevén en el capítulo III del Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales aprobado por el R.D. 1829/1999, de 3 de diciembre, modificado por el R.D. 503/2007, de 20 de abril.

La contratación del servicio de envíos postales registrados debe generar garantías jurídicas a ambas partes, tanto a la parte que notifica, MC MUTUAL, como la parte que recibe la información, notificado, y que cumpla con los requisitos exigidos en Ley 39/2015, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en sus artículos 58 y 59, donde se indica que: “las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por parte del interesado o de su representante, así como la fecha, la identidad y el contenido del acto notificado.

La empresa adjudicataria deberá contar con los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios para la prestación del servicio objeto del contrato, de acuerdo con las condiciones que se fijan en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

#### **CLÁUSULA 5ª - PERSONAL NECESARIO**

El adjudicatario pondrá a disposición de MC MUTUAL los recursos humanos que estime necesarios y suficientes para atender las obligaciones derivadas del servicio prestado. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, quien tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el Trabajo, así como las Tributarias referidas al personal a su cargo.

El personal que realice el servicio deberá ir debidamente uniformado e identificado.

La empresa adjudicataria deberá asignar Interlocutores cuya misión será atender y resolver las incidencias que surjan relativas a la prestación de los servicios objeto del contrato.

MC MUTUAL no será responsable, en ningún caso, de las obligaciones nacidas entre el adjudicatario y sus empleados, aun cuando los despidos o medidas que se adopten sean consecuencia directa o indirecta del incumplimiento o interpretación del contrato.

El personal que sea designado por MC MUTUAL como responsable de los servicios contratados supervisará el normal desarrollo de dichos servicios, manteniendo las relaciones necesarias con los responsables de la empresa adjudicataria, con el fin de garantizar la eficaz prestación de los servicios contratados.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de MC MUTUAL los siguientes servicios:

- a. **ATENCIÓN AL CLIENTE:** la empresa adjudicataria facilitará un correo electrónico y/o teléfono de atención y asistencia, en horario ininterrumpido, de 08:00 a.m. a 16:00 p.m. de lunes a viernes en capitales de provincia y ciudades de más de 50.000 habitantes

- b. **APERTURA DE CENTROS:** la empresa adjudicataria facilitará en horario ininterrumpido, de 08:30 a.m. a 16:00 p.m. de lunes a viernes en capitales de provincia y ciudades de más de 50.000 habitantes
- c. **PERSONA DE CONTACTO:** la empresa adjudicataria pondrá a disposición de MC MUTUAL una persona de contacto, localizable vía telefónica o por correo electrónico, en horario ininterrumpido de 08:00 a 18:00 de lunes a viernes. Será una asistencia técnica personalizada para MC MUTUAL.
- d. **RECURSOS TÉCNICOS-MATERIALES:** En caso de que exista una necesidad urgente de efectuar un servicio, el adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos y/o materiales suficientes para garantizar la correcta prestación de los servicios sin coste alguno para la Mutua en un plazo máximo de dos horas desde que ésta comunicase la necesidad al proveedor.

#### **CLÁUSULA 6ª - GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES**

La empresa adjudicataria deberá investigar las reclamaciones realizadas por los destinatarios de los envíos y cualesquiera otras incidencias comunicadas por MC MUTUAL, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento los hechos, por escrito, al responsable de MC MUTUAL, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde que se tenga conocimiento de dicha reclamación. Así mismo, adoptará las medidas que estime necesarias para solucionar las incidencias y evitar que éstas vuelvan a repetirse en un futuro, informando a MC MUTUAL de las medidas adoptadas y de su resolución.

Al mismo tiempo, comunicará por vía telefónica o por correo electrónico al centro MC MUTUAL emisor, de cualquier incidencia producida en los envíos que imposibiliten su entrega, tales como: datos erróneos, inexistentes, incompletos, etc., en el mismo momento en que se detecte, procediendo a su posterior devolución.

En el plazo máximo de seis (6) meses desde el inicio de la ejecución del contrato, el adjudicatario se comprometerá a elaborar informes en los que se plasme como se ha llevado a cabo la organización, gestión y explotación del servicio objeto del contrato, proponiendo a MC MUTUAL cuantas mejoras estime convenientes, relativas entre otras, a la reorganización del servicio y

utilización de los distintos servicios contratados, encaminadas todas ellas a mejorar la calidad del servicio objeto de contrato.

A lo largo de la vigencia del contrato, MC MUTUAL podrá solicitar al adjudicatario nuevos informes, relativos a la organización, gestión y explotación del servicio, con el fin de mejorar la calidad del mismo.

### **CLÁUSULA 7ª - PLAZO DE IMPLANTACIÓN**

El proveedor del servicio asumirá en su totalidad la definición del plan de implantación. Deberá elaborar un plan detallado que deberá contar con la validación de MC MUTUAL con carácter previo a su ejecución. **El plazo máximo de implantación del servicio será de 10 días naturales desde la fecha de firma del contrato, si bien se valorará la mejora en el plazo de implantación.** El incumplimiento de esta condición podrá ser objeto de extinción del contrato.