



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO DEL “SERVICIO DE BUROFAX PARA LA AGENCIA DE VIVIENDA SOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.

EXPEDIENTE A/SER-042129/2025

Cláusula Primera.-Objeto del contrato

Constituye la prestación objeto de este contrato la entrega de los envíos de burofax, notificaciones postales certificadas, con los servicios adicionales, incluida la devolución cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario, con las garantías y modalidades establecidas por la normativa vigente: la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del Servicio Postal (trasposición de la Directiva Comunitaria 2008/6/CE, de 20 de febrero); el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula la prestación de los servicios postales, en desarrollo de lo establecido en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del Servicio Postal Universal y de Liberalización de los Servicios Postales y demás complementaria. Incluido el valor probatorio a los efectos del Art. 573.3. de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Criminal.

Cláusula Segunda.- Características técnicas y especificaciones

Entrega de los envíos de burofax, y los servicios adicionales que se soliciten.

La AVS como organismo autónomo, de carácter comercial y financiero, de la Comunidad de Madrid, precisa el servicio de cara al cumplimiento de sus objetivos, para lo que requiere poder comunicarse de forma fehaciente con otras entidades o particulares, a través de BUROFAX, al objeto de prueba frente a terceros.

Con el presente contrato se pretende asegurar el servicio que hasta ahora se venía prestando por el adjudicatario del LOTE 5 del Acuerdo Marco “PRESTACION DE LOS SERVICIOS POSTALES Y DE BUROFAX” expediente A-SER-POST-1/2018, de Contratación Centralizada. El servicio de Burofax, se ha excluido de la prórroga del citado AM así como de su futura licitación. Siendo imprescindible para este Organismo su contratación.

En el presente contrato los servicios se clasificarán en servicio principal, que conforman la actividad específica del envío; y servicios adicionales que se soliciten, cuando así lo requieran las diferentes unidades administrativas de la AVS, siendo aquellos que se pueden combinar con el servicio principal para mejorar o completar la prestación del servicio.

Constituye el servicio principal la entrega de los envíos de notificaciones postales certificadas o burofax. Esta prestación viene constituida por el servicio de envío urgente de mensajes codificados de texto, por vía electrónica dentro del territorio autonómico, garantizando la integridad de su contenido, dejando constancia fehaciente de haberse recibido el mensaje, de la fecha de su recepción y de la identidad del destinatario, o en su caso, del receptor de la misma. Del mismo modo se incluye en el servicio principal la custodia de la prueba generada por un período mínimo de cinco (5) años.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0925883280563234492482**

Dentro del servicio principal se incluye el servicio envío de burofax, que se prestará telemáticamente desde los terminales de usuarios autorizados con entrega urgente en el domicilio del destinatario. Para lo cual se facilitarán tantos accesos como sean solicitados y resulten necesarios para la correcta prestación del servicio.

El documento a enviar se transmite de forma telemática, de las terminales de los usuarios autorizados, para practicar posteriormente la entrega física en formato papel en el domicilio del destinatario, por cuenta de la empresa adjudicataria, dentro de los plazos máximos recogidos seguidamente, respetando la integridad de su contenido y garantizando el secreto sobre la información contenida.

Las entregas se realizarán en el domicilio del destinatario, quedando constancia de la prueba de la entrega del envío al destinatario o a persona debidamente identificada y autorizada para la recepción del mismo. Se realizarán dos intentos de entrega. Se realizará el primer intento de entrega en plazo máximo de 48 h, el segundo intento no se realizará más tarde de tres días hábiles desde la fecha del primero.

Para la determinación del alcance territorial de los servicios prestados, se entenderán incluidos exclusivamente los envíos dentro del ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid.

Se consideran servicios adicionales:

- Páginas Adicionales. A partir de la segunda página y cada una de las siguientes.
- Acuse de recibo. En todo caso indicará la fecha y hora de recepción y la identidad (nombre, apellidos y NIF o documento que acredite la identidad) del receptor.
- Certificaciones y copias certificadas. En todo caso indicarán la fecha y hora de recepción y la identidad (nombre, apellidos y NIF o documento que acredite la identidad) del receptor. Reproducirán íntegramente el texto remitido.

La empresa adjudicataria deberá disponer de toda la infraestructura de hardware y software necesaria para la prestación del servicio, sin contar para ello con la infraestructura propia de la AVS ni precisando desarrollos o aplicaciones adicionales por cuenta de la misma o de Madrid Digital.

Cláusula Tercera.- Características del contrato.

Adscripción de medios materiales: La empresa adjudicataria del contrato deberá contar con una página web que permita el envío telemático de las comunicaciones, de forma individualizada y masiva, por los distintos usuarios que se den de alta por parte de la AVS. En la misma deberán poder establecerse distintos perfiles que se correspondan con los niveles de responsabilidad y necesidad de seguimiento y control de las distintas unidades. En la misma página deberá poder seguirse el estado del envío de las comunicaciones, de forma clara y en tiempo real, incluido el resultado de los intentos de entrega. La empresa deberá comprometerse a tener los medios técnicos suficientes para gestionar de forma simultánea los envíos de los distintos remitentes. Ineludiblemente la empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio técnico de atención al cliente, con el que pueda comunicarse la Agencia vía correo electrónico y telefónico para la



resolución de consultas técnicas de los usuarios. También tendrá y mantendrá actualizado un manual de usuario con explicaciones claras de los medios de envío y la resolución de incidencias habituales.

Precio: Contrato de servicios con presupuesto limitativo, en virtud del cual el empresario vendrá obligado a realizar un número *n* de servicios por un precio unitario preestablecido, y hasta el límite del presupuesto de licitación, conforme a los servicios y unidades estimadas para una anualidad, que figuran en el Anexo I, en base a los que se ha calculado el Presupuesto Base de Licitación.

Ampliación del servicio a un mayor número de prestaciones: La baja que pueda obtenerse en la adjudicación dará lugar a la ampliación del número de prestaciones estimadas, sin que pueda en ningún caso sobrepasarse el importe del presupuesto base de licitación, que constituye el presupuesto máximo a los efectos de la Disposición Adicional Trigésimo Tercera de la LCSP.

Vigencia del contrato: El presupuesto base de licitación tendrá la consideración de presupuesto limitativo a los efectos de la Disposición Adicional Trigésimo Tercera de la LCSP. El agotamiento del presupuesto vincula la fecha de finalización del contrato, para el que se ha previsto un periodo máximo de vigencia de dos años. Por tanto, el contrato se resolverá cuando hayan transcurrido los dos años naturales desde su formalización o cuando se agote el presupuesto limitativo máximo establecido por el precio de la adjudicación.

Régimen de pagos: el pago del contrato se efectuará mediante la presentación de facturas mensuales por los servicios efectivamente realizados. Estas facturas precisarán la aprobación del Servicio encargado del seguimiento del contrato. Las facturas deberán tramitarse mediante facturación electrónica a través de la plataforma FACe del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. En dicha plataforma deberán adjuntarse, además de la factura, resumen mensual de envíos realizados, con especificación de remitente y códigos identificativos que permitan discriminar cada envío.

Control y seguimiento de ejecución: promueve el contrato la Secretaria General de la Agencia de Vivienda Social. Es responsable del contrato el Área de Asuntos Generales y Seguridad. La unidad administrativa encarga del seguimiento y ejecución del contrato será el Servicio de Gestión Económica.

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio ajustándose a toda la normativa de aplicación, incluida la Ley 6/2020 de 11 de noviembre reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y del Reglamento UE 910/2014 Del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de julio de 2014 relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior; y a las especificaciones que se incluyen en el presente Pliego, acreditando que cuenta con los medios informáticos necesarios para su prestación y asumiendo las modificaciones fundamentadas que requiera, en su caso, la AVS. Deberá designar un coordinador del servicio, que ejercerá como interlocutor directo con la AVS.

La calidad técnica del servicio prestado será responsabilidad de la empresa adjudicataria al igual que la adecuación a las prescripciones del presente pliego y a las instrucciones y directrices que al respecto establezca la AVS. El adjudicatario facilitará los medios necesarios para que la Agencia pueda realizar adecuadamente el seguimiento y control de cada uno de sus envíos.



La Agencia de Vivienda Social, se reserva el derecho de realizar en cualquier momento las actuaciones tendentes al control e inspección sobre la adecuación y calidad del servicio, así como del cumplimiento de las cláusulas y prescripciones de los pliegos, para lo que ostenta entre otras las siguientes facultades:

- Comprobar la efectiva prestación del servicio por la adjudicataria, estableciendo los sistemas de control que estime oportunos para verificar que el servicio se ha prestado en las condiciones establecidas.
- Recibir puntualmente el resumen de las actividades realizadas, así como cualquier otra información que le sea solicitada.
- Requerir de la adjudicataria los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- Efectuar comprobaciones sobre la calidad del trabajo, comportamiento o empleo correcto de los materiales.
- Realizar encuestas sobre la calidad y grado de satisfacción del servicio.
- Dictar instrucciones para el correcto desarrollo del servicio, que no podrán contradecir ni modificar sustancialmente lo establecido en este Pliego, estando obligado el adjudicatario a su cumplimiento.

Cláusula Cuarta.- Cumplimiento de la Normativa de Protección de Datos

De acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, el adjudicatario no podrá facilitar a un tercero ningún dato relativo a la existencia del envío postal, a su clase, a sus circunstancias exteriores, a la identidad del remitente y el destinatario, ni a sus direcciones.

Igualmente, su obligación de protección de datos incluirá el deber de secreto de los datos de carácter personal, la confidencialidad de la información transmitida o almacenada y a la protección de la intimidad, todo ello según lo dispuesto en el 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), así como en el artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y en el resto de normativa vigente en la materia.

En consecuencia, el acceso a datos de carácter personal en el marco de este contrato, se realiza con el único fin de dar cumplimiento a su ejecución y no se considerará como una cesión o comunicación de datos, siempre que se cumplan las condiciones previstas en el artículo 28 del RGPD.

Los términos específicos en materia de protección de datos serán interpretados conforme a las definiciones establecidas en el artículo 4 del RGPD.

Por otro lado, en cuanto a la seguridad de las comunicaciones deberá cumplirse lo establecido en la política de seguridad en la utilización de medios electrónicos, por el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) respetando los principios básicos y requisitos mínimos que permitan una protección adecuada de los sistemas de información.

Medidas de Seguridad:



En este caso, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

- Las medidas contenidas en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS): Nivel de seguridad MEDIO o superior, por tratarse de un servicio que implica el tratamiento de información de alta confidencialidad en comunicaciones oficiales a ciudadanos, que pueden tener efectos legales para las partes.

El ENS, de aplicación a todo el Sector Público, así como a los proveedores que colaboran con la Administración, ofrece un marco común de principios básicos, requisitos y medidas de seguridad para una protección adecuada de la información tratada y los servicios prestados, con objeto de asegurar el acceso, la confidencialidad, la integridad, la trazabilidad, la autenticidad, la disponibilidad y la conservación de los datos, la información y los servicios utilizados por medios electrónicos que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

En cualquier caso, las medidas de seguridad que se implementen deberán ajustarse a lo establecido en el Real Decreto vigente por el que se regula el ENS. De conformidad con el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, o conforme a RD 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

La empresa que adjudicataria que realice el servicio presentará certificado emitido por entidad acreditada, en el que se Certificación de Conformidad ENS, nivel MEDIA, o superior, o certificación equivalente basada en ISO IEC 27001 Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: 092588328056234492482

ANEXO I

Estimación de las unidades para la aprobación de presupuesto máximo

De conformidad con la Disposición Adicional trigésimo tercera de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se trata de un contrato de servicios con presupuesto limitativo, por el que el empresario adjudicatario se obligará a ejecutar el servicio de forma sucesiva y por precio unitario, sin que el número total de prestaciones incluidas en el objeto del contrato se pueda definir con exactitud al tiempo de celebrar este, por estar subordinadas las mismas a las necesidades de la Administración.

ESTIMACIÓN ANUAL SERVICIO BUROFAX				
COSTES DIRECTOS				
ESTIMACIÓN (uds)		PRECIO UNITARIO (sin IVA)	TOTAL (SIN IVA)	TOTAL (IVA incluido)
	SERVICIO PRINCIPAL			
8070	Envíos telemáticos	7,1	57297	69329,37
	SERVICIOS ADICIONALES			
2200	Cada página adicional	0,9	1980	2395,8
600	Copia certificada	14,03	8418	10185,78
500	Acuse de recibo	4,5	2250	2722,5
TOTAL			69.945	84.633,45
COSTES INDIRECTOS				
Gastos Generales (incluidos en precio unitario)			0	0
Beneficio Industrial (incluidos en precio unitario)			0	0
TOTAL			69.945	84.633,45

Puesto que el contrato tiene un plazo máximo de vigencia de 2 años, el valor estimado es el resultado de multiplicar por dos la estimación de servicios anuales, de manera que el valor estimado del total del contrato sería de 139.890,00 euros (base imponible).

En Madrid, a la fecha de firma,
JEFE DE ÁREA
ASUNTOS GENERALES Y SEGURIDAD



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0925883280563234492482**