

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE S-01933-2023

SERVICIOS POSTALES Y TRANSPORTE DE PAQUETERÍA

1. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.

El presente pliego tiene por objeto es establecer las condiciones particulares necesarias para la selección de una o varias empresas especializadas para la contratación de los servicios postales para la sede de RTVE en Madrid y el servicio de paquetería nacional e internacional para toda la Corporación RTVE, según los siguientes lotes:

1. LOTE 1 – servicio postal: recogida, admisión, clasificación, transporte, distribución y entrega de envíos postales y telegráficos o de otra índole generados por la Corporación RTVE Madrid.
2. LOTE 2 – Recogida y entrega de paquetería nacional: los realizados dentro de la misma provincia y entre las distintas provincias españolas generados por todas las sedes de RTVE.
3. LOTE 3 – Recogida y entrega de paquetería Internacional: envíos de paquetería resto del mundo generados por todas las sedes de CRTVE.

Los licitadores podrán optar a presentar ofertas por cada lote o a todos ellos.

2. SERVICIO POSTAL – LOTE 1

La prestación del servicio postal se ajustará a lo dispuesto en la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, en el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre y modificado por Real Decreto 503/2007 de 20 de abril 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.

Los servicios postales objeto del contrato consistirán en la admisión, clasificación, curso, transporte, distribución y entrega en el domicilio de los destinatarios, de los envíos postales generados por la Corporación RTVE Madrid, así como las actividades complementarias, adicionales o específicas que requieran los diferentes servicios, incluida la devolución de los envíos cuando no pueda efectuarse la entrega al destinatario.

2.1 SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO DE SERVICIO POSTAL

Los servicios postales objeto del contrato son:

1. Carta ordinaria nacional e internacional
2. Carta ordinaria urgente nacional.
3. Carta certificada nacional e internacional
4. Carta certificada urgente nacional
5. Telegramas online.
6. Buofax online.
7. Otros servicios:
 - Gestión de apartados postales.
 - Información sobre la devolución de cartas.

- Avisos de recibido (AR)
- Prueba de entrega electrónica (PEE)
- Aviso de recibo internacional
- Atención al cliente y asistencia técnica personalizada para la entidad contratante.
- Oficina virtual o herramienta, que permita confeccionar una relación de notificaciones.
- Sistema de control de calidad de plazos de entrega.

Cualquier servicio no contemplado expresamente en estos pliegos será objeto de presupuesto previo para su realización.

2.2 RECOGIDA Y ENTREGA DEL SERVICIO POSTAL

La recogida de los envíos postales se realizará en el departamento de estafeta en la Corporación RTVE, Prado del Rey, Avda. de la Radio y la Televisión, número 4, en Pozuelo de Alarcón, 28223, Madrid. De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

Así mismo, será necesaria la recogida y entrega diaria de correspondencia recibida en los apartados de correos existentes a nombre de la Corporación RTVE en la oficina principal y en la sucursal 56.

Los plazos de entrega se computarán a partir de la hora de recogida y se detallan en cada modalidad de envío.

2.3 DESCRIPCIÓN Y CONDICIONES DE SERVICIOS POSTALES

2.3.1 CARTA ORDINARIA

Servicio de distribución de envíos cerrados que contienen comunicaciones de forma escrita o en cualquier soporte físico de un peso máximo de 2kg.

Las dimensiones máximas de estos envíos son: largo, ancho y alto sumados: 900 mm (90 cm), sin que la mayor dimensión pueda exceder de 600 mm (60 cm), con una tolerancia de 2 mm. Si tiene forma de rollo: largo más dos veces el diámetro: 1040 mm (104 cm), sin que la mayor dimensión pueda exceder de 900 mm (90 cm), con una tolerancia de 2 mm.

Dimensiones mínimas: tener un frente cuyas dimensiones no sean inferiores a 90 x 140mm (9 x 14 cm), con una tolerancia de 2mm. Si tiene forma de rollo: largo más dos veces el diámetro: 170 mm (17 cm), sin que la mayor dimensión sea inferior a 100 mm (10 cm).

Ámbito nacional e internacional.

La entrega se deberá realizar en los siguientes plazos máximos:

- ✓ Envíos nacionales: 3 días hábiles
- ✓ Envíos internacionales:
 - Europa: 4 días hábiles
 - Resto de países: 10 días hábiles

Las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que las motivan.

2.3.2 CARTA ORDINARIA URGENTE

Servicio de distribución de envíos cerrados que contienen comunicaciones de forma escrita o en cualquier soporte físico de un peso máximo de 500gr.

Las dimensiones serán las mismas que la carta ordinaria.

Solo se admitirá cartas ordinarias urgentes de ámbito nacional.

La entrega se realizará en un plazo máximo de 1 día hábil.

2.3.3 CARTA CERTIFICADA

Servicio de distribución de envíos cerrados que contienen comunicaciones de forma escrita o en cualquier soporte físico de un peso máximo de 2kg.

Las dimensiones serán las mismas que la carta ordinaria.

Ámbito nacional e internacional.

Implica la entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada en todos los puntos del territorio nacional e internacional.

La entrega debe se deberá realizar en los siguientes plazos máximos:

- ✓ Envíos nacionales: 3 días hábiles
- ✓ Envíos internacionales:
 - Europa: 4 días hábiles
 - Resto de países: 10 días hábiles

Las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que las motivan.

En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario un aviso de llegada, en el que se informará del número de envío, el teléfono de información a los destinatarios, centro administrativo de procedencia y avisar de la posibilidad de que en los siguientes 15 días naturales se pueda recoger en envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario.

2.3.4 CARTA CERTIFICADA URGENTE

Servicio de distribución de envíos cerrados que contienen comunicaciones de forma escrita o en cualquier soporte físico de un peso máximo de 2kg.

Las dimensiones serán las mismas que la carta ordinaria.

Ámbito nacional.

Implica la entrega bajo firma del destinatario o persona autorizada en todos los puntos del territorio nacional.

La entrega se realizará en un plazo máximo de 1 día hábil.

Las devoluciones se justificarán al dorso del sobre con las causas concretas que las motivan.

En el caso de ausencia del destinatario, la empresa adjudicataria dejará en el buzón domiciliario un aviso de llegada, en el que se informará del número de envío, el teléfono de información a los destinatarios, centro administrativo de procedencia y avisar de la posibilidad de que en los siguientes 15 días naturales se pueda recoger en envío en las oficinas o instalaciones del adjudicatario.

2.3.5 SERVICIO TELEGRAFICO ONLINE

Se podrán solicitar el envío de telegramas nacionales o internacionales on-line con el mismo valor legal y características que un telegrama tradicional. Podrá complementarse con los servicios de acuse de recibo y copia certificada.

La entrega se deberá realizar en los siguientes plazos máximos:

- Telegrama nacional en el mismo día hábil.
- Telegrama internacional: Según el país de destino con un máximo de 72 horas.

2.3.6 BUROFAX ONLINE

Envío de manera urgente y segura de documentos que requieran una entrega fehaciente, sirviendo de prueba frente a terceros, por lo que siempre se entregará bajo firma del destinatario.

Ámbito nacional.

El envío será a través de internet con el mismo valor legal y características que un burofax tradicional.

El servicio se prestará en los siguientes plazos máximos:

- Burofax con destino en el territorio nacional: el mismo día hábil siempre que el envío haya sido antes de las 13:00 horas y su destino sean localidades con servicio de reparto de tarde. El resto de envíos se entregarán en la mañana del siguiente día hábil.

2.3.7 SERVICIOS ADICIONALES

Gestión de apartados postales, la recogida y entrega diaria de correspondencia recibida en los apartados de correos existentes a nombre de la Corporación RTVE en la oficina principal y en la sucursal 56.

Aviso de Recibo. Como servicio adicional, la carta certificada podrá llevar, de forma opcional, aviso de recibo. Este podrá ser:

- Aviso de Recibo en papel (AR) unido al sobre.
Es la prueba en papel del proceso de envío e intento de entrega. En el AR constará la fecha de entrega al destinatario, identificación y firma de la persona que se hace cargo del envío y del empleado de la empresa adjudicataria que realiza la entrega, con todos los requisitos previstos legalmente. También constará, si no puede entregarse, las situaciones de: Ausente, Desconocido, Dirección incorrecta, Fallecido, Rehusado, No se hace cargo, y la indicación de que se ha dejado Aviso de Llegada en el buzón o domicilio del destinatario (el aviso de Llegada debe indicar donde se puede recoger la carta certificada (oficina concreta) y plazo para ello (15 días naturales).
Se utilizará el AR a solicitud de la Corporación RTVE.
- Prueba o aviso de entrega electrónica (PEE) que sustituye al anterior.
Es la prueba en formato digital (en un fichero pdf) del proceso de envío e intento de entrega. Se genera una PEE por cada envío y debe tener la información de entrega o no entrega al destinatario del envío, fecha y hora del intento de entrega y resultado del mismo (en caso de no entrega deben constar las mismas situaciones que en aviso de recibo en papel: dirección incorrecta, destinatario fallecido, etc.). La PEE debe llevar la imagen de la firma del que recibe el envío o la del empleado de la empresa que certifica la imposibilidad de entrega. La imagen de las firmas se recogerá mediante PDA, tableta digitalizadora o cualquier otro sistema equivalente que permita identificar al que firma. Se deberá garantizar que todo el proceso, desde el inicio, con la transferencia del fichero de las entregas, hasta el final, con la recepción del fichero resultante, sea completamente digital.
Se utilizará a solicitud de la Corporación RTVE, de manera alternativa al AR. Además de la PEE de cada envío, la empresa remitirá un fichero resumen donde figuren todos los envíos de una remesa, y el resultado de entregado o no entregado.
- Aviso de Recibo internacional: solo se utilizará cuando los países de destino lo complimenten. Y siempre a solicitud de CRTVE.

Información sobre la devolución de cartas. Servicio consistente en que la empresa adjudicataria informará, respecto de los envíos la razón de la devolución de la carta ordinaria. En el anverso o reverso

del sobre constará un cajetín preimpreso (o similar) con las causas posibles de la devolución, que serán cumplimentadas por el operador postal.

2.4.1. REQUISITOS OBLIGATORIOS:

El adjudicatario del servicio postal deberá disponer de:

- Servicio de gestión de información de los envíos vía telemática y telefónica (retorno de información)
La empresa adjudicataria deberá disponer de una página web o herramienta informática que permita efectuar el registro previo de los envíos y realizar su seguimiento, ya sea envío a envío, o de forma masiva utilizando criterios de selección. Con esta vía de consulta se informará tanto del estado final de la entrega de un envío como de sus posibles intentos de entrega. Estas consultas se podrán realizar a partir de:
 - La selección de un intervalo de fechas, donde como respuesta de la consulta se obtendrá el estado de todos aquellos envíos cuya fecha de admisión esté comprendida dentro del intervalo definido. Se mostrará el código de envío y su estado.
 - La identificación de un código de envío: a partir del código de un envío se obtendrá el estado en que se encuentre.
- Un sistema informático que permita elaborar los albaranes para el depósito de los envíos, así como realizar el seguimiento y control de los envíos registrados. Los modelos de albarán deben contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: unidad que deposita, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos de destino, servicios adicionales, etc.
- Los Avisos de recibo cumplimentados, y los envíos devueltos (no entregados), se devolverán al departamento de estafeta. Ninguna de estas operaciones supondrá coste adicional alguno para RTVE.
- Con el fin de que los destinatarios puedan recoger los envíos que no puedan ser entregados en su domicilio, el adjudicatario deberá disponer de una red de oficinas de atención al público, a pie de calle, que cumpla los siguientes requisitos:
 - Existirá al menos una oficina en las poblaciones en las que la Corporación RTVE tenga sedes*.
 - El horario de atención al público en estas oficinas será, como mínimo de 8 horas en jornada de mañana y tarde, de lunes a viernes.
 - A efectos de control, calidad y posibles reclamaciones, la empresa adjudicataria deberá estampar en los envíos que se le confíen su sello o cualquier otra identificación inequívoca.

*Los municipios donde deberán estar estas oficinas son:

Provincia	Municipio
A Coruña	Coruña A
A Coruña	Santiago de Compostela
Álava	Vitoria
Albacete	Albacete
Alicante	Alicante
Almería	Almería
Asturias	Gijón
Asturias	Oviedo
Ávila	Ávila
Badajoz	Badajoz
Badajoz	Mérida
Barcelona	Barcelona
Barcelona	Sant Cugat del Valles
Burgos	Burgos
Cáceres	Cáceres
Cádiz	Algeciras
Cádiz	Cádiz
Cantabria	Camargo
Castellón	Castellón
Ceuta	Ceuta
Ciudad Real	Ciudad Real
Córdoba	Córdoba
Cuenca	Cuenca
Girona	Girona
Granada	Granada
Guadalajara	Guadalajara
Guipúzcoa	San Sebastián
Huelva	Huelva
Huesca	Huesca
Illes Balears	Ibiza
Illes Balears	Mahón
Illes Balears	Palma de Mallorca
Jaén	Jaén
La Rioja	Logroño
Las Palmas	Arrecife
Las Palmas	Las Palmas de G.C.
Las Palmas	Puerto del Rosario

Provincia	Municipio
León	León
León	Ponferrada
Lleida	Lleida
Lugo	Lugo
Madrid	Madrid
Madrid	Pozuelo de Alarcón
Málaga	Málaga
Málaga	Marbella
Melilla	Melilla
Murcia	Cartagena
Murcia	Murcia
Navarra	Pamplona
Ourense	Ourense
Palencia	Palencia
Pontevedra	Pontevedra
Pontevedra	Vigo
Salamanca	Salamanca
Santa Cruz De Tenerife	S/C de la Palma
Santa Cruz De Tenerife	S/C de Tenerife
Santa Cruz De Tenerife	Ss. de la Gomera
Santa Cruz De Tenerife	Valverde-Hierro
Segovia	Segovia
Sevilla	Santi Ponce
Soria	Soria
Tarragona	Tarragona
Teruel	Teruel
Toledo	Talavera de la Reina
Toledo	Toledo
Valencia	Burjassot
Valencia	Paterna
Valencia	Valencia
Valladolid	Laguna de Duero
Valladolid	Valladolid
Vizcaya	Bilbao
Zamora	Zamora
Zaragoza	Zaragoza

3. SERVICIO TRANSPORTE DE PAQUETERIA NACIONAL – LOTE 2

3.1. SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO DE SERVICIO TRANSPORTE DE PAQUETERIA NACIONAL

Los servicios sujetos al contrato son:

1. Servicio de recogida y entrega nacional antes de las 10:00 h. del siguiente día.
2. Servicio de recogida y entrega nacional en 24 horas.
3. Servicio con retorno.
4. Servicio de recogida y entrega con reembolsos portes debidos.
5. Servicio de recogida y entrega con reembolsos portes pagados.
6. Servicio de recogida y entrega portes debidos nacional.
7. Servicios recogida y entrega marítimos. Islas Canarias e Islas Baleares para entrega de envíos de gran volumen.

Los servicios serán de ámbito nacional.

Cualquier servicio no contemplado expresamente en estos pliegos será objeto de presupuesto previo para su realización.

3.2 RECOGIDA PAQUETERIA NACIONAL.

Se podrán solicitar servicios de recogida desde cualquier sede del territorio nacional de RTVE. La recogida se realizará en la hora y la fecha especificada por RTVE, de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 15:00 horas. Por circunstancias sobrevenidas y por la urgencia del traslado del paquete, se podrán solicitar recogidas posteriores hasta las 18.00 con un aviso de 3 horas de antelación.

Se establecerá una ruta fija diaria de recogida en el Centro CRTVE de Prado del Rey, donde se encuentra ubicada la estafeta en el horario estipulado por la Corporación.

Aun cuando el servicio de recogida se estipule desde las sedes, RTVE se reserva el derecho de solicitar el servicio de recogida de paquetería en cualquier localidad para su posterior entrega en sus sedes, así como cualquier otro tipo de gestión de documentación que sea requerido (solicitud de visados, recogida de cuadernos ATA,...).

El adjudicatario realizará todas las tareas administrativas necesarias ocasionadas por las recogidas y entregas, tales como emisión de documentos necesarios, despachos de aduanas, seguros de valor declarado, eventuales almacenajes, etc.

3.3 ENTREGA DE PAQUETERIA NACIONAL

Los traslados de paquetería al destino se realizarán bajo la modalidad de “puerta a puerta” y libre de cualquier gasto para el destinatario, salvo indicación contraria expresa de la Corporación.

La mercancía deberá remitirse a los destinos especificados según el servicio que solicite RTVE. Los plazos máximos se computarán a partir de la hora de recogida.

La documentación y paquetería deberán entregarse en destino en las mismas condiciones en que se recojan en el lugar de origen del servicio, siendo responsable el adjudicatario del deterioro o extravío del objeto de envío.

Si el adjudicatario incumpliera los plazos de entrega, o se extraviara el paquete a trasladar, la Corporación no abonará el importe económico correspondiente a dicho traslado, siendo la empresa adjudicataria la responsable de restituir el bien o en su defecto abonar el importe íntegro del objeto, reservándose RTVE el derecho a emprender las acciones legales que se consideren oportunas.

Si por causas no imputables a la empresa adjudicataria no pudiera entregarse el paquete a su destinatario (datos incorrectos, ausencia de destinatario, et.) ésta deberá notificarlo inmediatamente por escrito a RTVE para subsanar errores de destinatario o dirección y tomar las medidas oportunas.

3.4 REQUISITOS ADICIONALES

La empresa adjudicataria:

- Facilitará el material necesario para el embolsado, etiquetado y embalado del material a trasladar, así como el material necesario para la documentación aduanera sin coste alguno para RTVE.
- Tendrá los recursos humanos y técnicos necesarios y suficientes para recoger y trasladar material paletizado.
- Designarán por su parte a los interlocutores para atender las peticiones e incidencias que pudieran surgir.
- Contará con un sistema de comunicación de forma permanente a través de correo electrónico, teléfono móvil y fijo, atendidos las 24 horas del día todos los días del año. Los interlocutores deben tener suficiente capacidad de gestión y solución de incidencias en el plazo de 48 horas desde la comunicación del problema por parte del interlocutor de CRTVE.
- Pondrá a disposición de RTVE, sin coste alguno, un servicio de gestión de información de los envíos vía telemática. La empresa adjudicataria deberá disponer de una página web o herramienta informática que permita efectuar el registro previo de los envíos y realizar su seguimiento, ya sea envío a envío, o de forma masiva utilizando criterios de selección. Estas consultas se podrán realizar a partir de:
 - La selección de un intervalo de fechas, donde como respuesta de la consulta se obtendrá el estado de todos aquellos envíos cuya fecha de admisión esté comprendida dentro del intervalo definido. Se mostrará el código de envío y su estado.
 - La identificación de un código de envío: a partir del código de un envío se obtendrá el estado en que se encuentre.

El sistema informático permitirá elaborar los albaranes para el depósito de los envíos. Los modelos de albarán deben contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: unidad que deposita, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos de destino, servicios adicionales, etc.

La CRTVE se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado directamente o a través de una tercera empresa.

4 SERVICIO DE TRASLADO DE PAQUETERIA INTERNACIONAL – LOTE 3

4.1 SERVICIOS SUJETOS AL CONTRATO DE SERVICIO DE TRASLADO DE PAQUETERIA INTERNACIONAL

Los servicios sujetos al contrato son:

1. Servicio urgente de recogida y entrega.
2. Servicio urgente importaciones.
3. Servicio urgente a todos los destinos.
4. Servicio de transporte por carretera para cargas pesadas (material técnico).

Los servicios serán de ámbito internacional y cubrirá la recogida y entrega en todos los países del mundo. En caso de que el adjudicatario no preste servicio en algún país, podrá subcontratar la prestación del servicio, siendo en todo momento la adjudicataria responsable de los servicios subcontratados por ella y deberá ser expresamente indicado en la oferta técnica.

Cualquier servicio no contemplado expresamente en estos pliegos será objeto de presupuesto previo para su realización.

4.2 RECOGIDA DE PAQUETERIA INTERNACIONAL

Se podrán solicitar servicios de recogida desde cualquier sede nacional o internacional de RTVE. La recogida se realizará en la hora y la fecha especificada por RTVE, de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 15:00 horas. Por circunstancias sobrevenidas y por la urgencia del traslado del paquete, se podrán solicitar recogidas posteriores hasta las 18.00 con un aviso de 3 horas de antelación.

Aun cuando el servicio de recogida se estipule desde las sedes de la Corporación, RTVE se reserva el derecho de solicitar el servicio de recogida de documentación y/o paquetería en cualquier ubicación distinta para su posterior entrega en sus sedes, así como cualquier otro tipo de gestión de documentación que sea requerido.

La empresa adjudicataria deberá adecuar, en la medida de lo posible, los horarios de recogida a los diferentes horarios del resto de dependencias de la Corporación, así como a los horarios concretos de recogida y entrega de sobres del resto de direcciones indicadas.

Se establecerá con los adjudicatarios una ruta fija diaria de recogida en el Centro CRTVE de Prado del Rey.

El adjudicatario realizará todas las tareas administrativas necesarias ocasionadas por las recogidas, tales como emisión de documentos necesarios, despachos de aduanas, seguros de valor declarado, eventuales almacenajes, etc.

4.3 ENTREGA DE PAQUETERIA INTERNACIONAL

Los traslados de paquetería al destino se realizarán bajo la modalidad de “puerta a puerta” y libre de cualquier gasto para el destinatario, salvo indicación contraria expresa de la Corporación.

Los plazos máximos se computarán a partir de la hora de recogida.

Los tiempos máximos de tránsito serán los siguientes:

- Países Unión Europea: tiempo máximo de entrega hasta 24 horas.
- Países Resto de Europa: tiempo máximo de entrega hasta 72 horas.
- USA y Canadá: tiempo máximo de entrega hasta 48 horas.
- Países Resto del Mundo: tiempo máximo de entrega hasta 72 horas.

Los servicios serán siempre realizados en transporte aéreo, excepto el expresamente mencionado para cargas pesadas.

Si el adjudicatario incumpliera los plazos de entrega, o se extraviara el objeto del envío, la Corporación no abonará el importe económico correspondiente a dicho envío, siendo la empresa adjudicataria la responsable de restituir el bien o en su defecto abonar el importe íntegro del objeto, reservándose RTVE el derecho a emprender las acciones legales que se consideren oportunas.

Todas aquellas importaciones cuyos portes sean a cargo de la Corporación, la orden de recogida se dará desde Madrid, sin que suponga gasto adicional, a excepción de nuestras Corresponsalías, las cuales dispondrán de nuestra cuenta de importación para efectuar los envíos.

La documentación y paquetería deberán entregarse en destino en las mismas condiciones en que se recojan en el lugar de origen del servicio, siendo responsable el adjudicatario de deterioro o extravío del objeto de envío.

Si por causas no imputables a la empresa adjudicataria no pudiera entregarse el envío a su destinatario (datos incorrectos, ausencia de destinatario, et.) ésta deberá notificarlo inmediatamente mediante un escrito a RTVE para que subsane, en su caso, los errores o tome la decisión oportuna.

Para los envíos de mercancía internacionales, la empresa adjudicataria designará una persona con los conocimientos necesarios para informar a RTVE de los trámites obligatorios en cada una de las aduanas, solicitando a RTVE cuantos documentos serán necesarios para la realización de los trámites aduaneros con la mayor brevedad.

4.4 REQUISITOS ADICIONALES

La empresa adjudicataria:

- Facilitará el material necesario para el embolsado, etiquetado y embalado del material a trasladar, así como el material necesario para la documentación aduanera sin coste alguno para RTVE.
- Tendrá los recursos humanos y técnicos necesarios y suficientes para recoger y trasladar material paletizado.
- Designarán por su parte a los interlocutores para atender las peticiones e incidencias que pudieran surgir.
- Contará con un sistema de comunicación de forma permanente a través de correo electrónico, teléfono móvil y fijo, atendidos las 24 horas del día todos los días del año. Los interlocutores deben tener suficiente capacidad de gestión y solución de incidencias en el plazo de 48 horas desde la comunicación del problema por parte del interlocutor de CRTVE.
- Pondrá a disposición de RTVE, sin coste alguno, un servicio de gestión de información de los envíos vía telemática. La empresa adjudicataria deberá disponer de una página web o herramienta informática que permita efectuar el registro previo de los envíos y realizar su seguimiento, ya sea envío a envío, o de forma masiva utilizando criterios de selección. Estas consultas se podrán realizar a partir de:
 - La selección de un intervalo de fechas, donde como respuesta de la consulta se obtendrá el estado de todos aquellos envíos cuya fecha de admisión esté comprendida dentro del intervalo definido. Se mostrará el código de envío y su estado.

- La identificación de un código de envío: a partir del código de un envío se obtendrá el estado en que se encuentre.

El sistema informático permitirá elaborar los albaranes para el depósito de los envíos. Los modelos de albarán deben contener la información necesaria y suficiente para el control y la facturación de los envíos: unidad que deposita, tipo de envío, tramos de peso, modalidad, ámbitos de destino, servicios adicionales, etc.

La CRTVE se reserva el derecho de poder llevar a cabo en cualquier momento el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado directamente o a través de una tercera empresa.