



**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA
ADJUDICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPRESIÓN,
ACABADO, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE DEVOLUCIONES
DE FACTURAS Y DOCUMENTOS RELATIVOS A LAS TASAS
MEDIOAMBIENTALES DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA**

CAPÍTULO I.-CONDICIONES GENERALES

ARTÍCULO I.1.- OBJETO DE LA ADJUDICACIÓN.

1.- Es objeto del presente pliego de condiciones técnicas la adjudicación y contratación de los siguientes servicios a prestar al Ayuntamiento:

a) LOTE 1º

- Diseño y maquetación, de la factura de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua y recogida, tratamiento y eliminación de residuos urbanos del Ayuntamiento de Zaragoza (en adelante, la factura), así como de otros documentos a encartar, tales como el folleto informativo sobre la factura, cartas informativas, encuestas, etc. Todas las tareas relativas a este apartado se describen en profundidad en el **Capítulo II**.
- Impresión de la factura, de los documentos a encartar, y de cualquier otro elemento que sea necesario para el cumplimiento de los servicios objeto del presente pliego, a partir de la información que el ayuntamiento facilite. Todas las tareas relativas a este apartado se describen en profundidad en el **Capítulo II**.

- Doblado, ensobrado y acabado de documentos, con o sin encartes selectivos, clasificación y entrega de los mismos al distribuidor que se designe partiendo de los datos suministrados por el Ayuntamiento de Zaragoza. Todas las tareas relativas a este apartado se describen en profundidad en el **Capítulo III**.
- Generación de ficheros electrónicos en formatos "PDF", "facturae" o similares, y elaboración de informes de control y seguimiento.
- Remisión a través de correo electrónico de aquellas facturas cuyos titulares hayan solicitado factura electrónica, con los documentos adjuntos que sean necesarios y en el formato elegido por el titular en cada caso, y gestión de incidencias. Todas las tareas relativas a este apartado se describen en profundidad en el **Capítulo III**.

b) LOTE 2º

- Distribución de los sobres generados en el lote anterior en la dirección que figura en cada documento del sobre o sobres que pudieran corresponderle; la cumplimentación, en su caso, de los motivos por los que el envío es rechazado o no se ha podido entregar, y la fecha del intento; y su devolución en los locales donde se desarrollen las tareas del punto siguiente. La descripción en profundidad de este apartado se realiza en el **Capítulo IV**.
- Clasificación de sobres devueltos, generación de fichero informático para su control, depósito provisional de los sobres devueltos, y su eliminación final. Todas las tareas relativas a este apartado se describen en profundidad en el **Capítulo IV**.
- Elaboración de informes de control y seguimiento.

2.- El suministro de los materiales y consumibles necesarios para la impresión y envío de los documentos resultantes de la adjudicación serán por cuenta del adjudicatario, así como la impresión de la información necesaria para su correcta identificación (por ejemplo, logotipo municipal, códigos de barras); u otros datos de interés (por ejemplo, informaciones de interés municipal, cuadro con motivos de devolución en el reverso de sobres, franqueo concertado, en su caso, etc.)



ARTÍCULO 1.2.- MEJORAS

1.- Se podrán proponer mejoras relativas a los aspectos que a continuación se relacionan, no admitiéndose aquellas que no se ciñan al objeto del contrato; desvirtúen lo establecido en el presente pliego de condiciones; repercutan negativamente en la prestación del servicio; o los Servicios Municipales competentes no las consideren adecuadas por no adaptarse a las peculiaridades de la gestión municipal:

- a) En relación con el diseño, formato, calidad de impresión y edición de las facturas, los documentos y los sobres objeto del contrato.
- b) En relación con la simplificación o mejora de los procesos descritos en el presente pliego y la reducción de los documentos a emitir y sobres a enviar.
- c) La fiabilidad en la ejecución de los trabajos, la entrega de los envíos, el control de incidencias y las medidas de seguridad en el acceso a la información y eliminación de sobres.
- d) Otras mejoras.

2.- En ningún caso las mejoras propuestas respecto a los requisitos exigidos en el presente Pliego de Condiciones supondrán un incremento de los precios unitarios máximos establecidos en el **Artículo 1.3.**

ARTÍCULO 1.3.- IMPORTE DEL CONTRATO Y PRECIOS UNITARIOS MÁXIMOS.

1.- El importe máximo para el periodo de adjudicación de cuatro años del presente contrato, como consecuencia de la aplicación de los precios unitarios máximos relacionados en el **punto 3 siguiente**, será de **595.263,67€ (sin IVA) (QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS SESENTA Y TRES EUROS CON SESENTA Y SIETE CÉNTIMOS, SIN IVA), 702.411,13 € (IVA incluido) (SETECIENTOS DOS MIL CUATROCIENTOS ONCE EUROS CON TRECE CÉNTIMOS, IVA INCLUIDO)**, para el Lote de Servicios nº 1, y **530.016,34€ (sin IVA) (QUINIENTOS TREINTA MIL DIECISÉIS EUROS CON TREINTA Y CUATRO CÉNTIMOS, SIN IVA), 625.419,28 € (IVA incluido) (SEISCIENTOS VEINTICINCO MIL CUATROCIENTOS DIECINUEVE EUROS CON VEINTIOCHO CÉNTIMOS, IVA INCLUIDO)** para el Lote de Servicios nº 2, lo que hace un total de **1.125.280,01€ (sin IVA) (UN MILLÓN CIENTO**

VEINTICINCO MIL DOSCIENTOS OCHENTA EUROS CON UN CÉNTIMO, SIN IVA), 1.327.830,41 € (IVA incluido) (UN MILLÓN TESCIENTOS VEINTISIETE MIL OCHOCIENTOS TREINTA EUROS CON CUARENTA Y UN CÉNTIMOS, IVA INCLUIDO).

2.- Se adjunta el Anexo nº 1, que contiene datos estimativos del volumen de los servicios a prestar tendentes a orientar el monto total máximo de la adjudicación, sin que ello obligue al Ayuntamiento de Zaragoza a contratar exactamente ni la tecnología ni el número total de servicios reflejados en él, dado que su número exacto dependerá de la evolución de las tareas de gestión propias de los servicios prestados, en función de dos opciones de edición e impresión:

- Hipótesis 1-A: Impresión de factura con tecnología "full color", con información variable en las dos caras, sin preimpreso.
- Hipótesis 1-B: Impresión de factura a una tinta con información variable en las dos caras, sobre preimpreso en formato DINA4, a dos caras, en tres tintas por cara.

3.- Los precios unitarios aplicables a los servicios descritos en el presente pliego de condiciones técnicas son los siguientes:

LOTE 1º SERVICIOS DE DISEÑO, IMPRESIÓN, ENSOBRADO Y REMISIÓN ELECTRÓNICA			
CÓDIGO PRECIO	SERVICIO A PRESTAR	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO EN EUROS (SIN IVA)
G1.1	<i>Folleto informativo sobre la factura de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua y recogida de basuras (Incluye el diseño, la maquetación, la impresión a dos caras y cuatro tintas y la distribución de hasta un 10% de los folletos en dependencias municipales)</i>	FOLLETO	0,0380
G1.2	<i>Edición preimpreso factura en formato DINA4, ecológico, a dos caras, en dos tintas por cara (Incluye el diseño de los modelos necesarios)</i>	FACTURA	0,0150
G1.3	<i>Edición preimpreso factura en formato DINA4, ecológico, a dos caras, en tres tintas por cara (Incluye el diseño de los modelos necesarios)</i>	FACTURA	0,0180
G1.4	<i>Impresión factura a una tinta con información variable en las dos caras, sobre preimpreso (Incluye la programación necesaria para incluir la información en los espacios previstos)</i>	FACTURA	0,0170
G1.5	<i>Impresión factura "full color" con información variable en las dos caras (SIN PREIMPRESO) (Incluye el diseño y maquetación de la factura y el suministro de papel en formato DINA4, ecológico)</i>	PÁGINA	0,0390
G1.6	<i>Generación ficheros en formatos "PDF", "facturae" o similares para su posterior remisión a los abonados (Incluye la inclusión de los datos que sean necesarios para la indexación de la factura, en formato "facturae")</i>	FACTURA	0,0047



CÓDIGO PRECIO	SERVICIO A PRESTAR	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO EN EUROS (SIN IVA)
G1.7	<i>Envío de correos electrónicos con ficheros adjuntos, en los formatos solicitados por los abonados (Incluye la edición del texto de remisión con inclusión de los enlaces que correspondan, la generación de correos, la incorporación ficheros adjuntos, el control de las incidencias de correos devueltos, y la gestión de respuestas a enlaces)</i>	E-MAIL	0,0240
G1.8	<i>Documento en formato hasta DIN A4 impreso hasta tres tintas, a una o dos caras (Incluye el diseño, la maquetación y la impresión)</i>	UNIDAD	0,0180
G1.9	<i>Plegado + ensobrado hasta 3 documentos + cerrado + clasificación para distribución. (Incluye el suministro de sobre impreso en offset para ensobradadora, tipo americano, con ventanilla a la derecha, impreso por ambas caras, una de ellas a dos tintas)</i>	SOBRE	0,0350

LOTE 2º DISTRIBUCIÓN DE ENVÍOS Y CONTROL DEVOLUCIONES			
CÓDIGO PRECIO	SERVICIO A PRESTAR	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNITARIO EN EUROS (SIN IVA)
G2.1	<i>Distribución de envíos en Zaragoza capital (Incluye la entrega de los envíos, la indicación de incidencias en la entrega y fecha del intento, y la devolución en el lugar que corresponda)</i>	SOBRE (HASTA 3 DOCUMENTOS)	0,1050
G2.2	<i>Distribución de envíos resto de España (Incluye la entrega de los envíos, la indicación de incidencias en la entrega y fecha del intento, y la devolución en el lugar que corresponda)</i>	SOBRE (HASTA 3 DOCUMENTOS)	0,2150
G2.3	<i>Distribución de envíos en resto destinos (Incluye la entrega de los envíos, la indicación de incidencias en la entrega y fecha del intento, y la devolución en el lugar que corresponda)</i>	SOBRE (HASTA 3 DOCUMENTOS)	0,4000
G2.4	<i>Control de sobres devueltos (Incluye el tratamiento, captura de datos, y clasificación de sobres devueltos, el depósito provisional de sobres, su eliminación final, y controles de calidad)</i>	SOBRE DEVUELTO	0,1400

4.- Los precios unitarios ofertados deberán incluir todos los costes que les sean inherentes para la correcta prestación de los servicios descritos en cada uno de los capítulos del presente Pliego (diseño de documentos, pruebas y controles de calidad, edición, impresión, indexación, digitalización, rectificaciones, consumibles, elaboración de bases de datos y programas auxiliares, generación de ficheros, procesamientos informáticos, mantenimiento equipos, eliminación de documentos, mano de obra, transporte, distribución, seguros, etc.).

5.- Las empresas concursantes podrán presentar propuestas para uno o para los dos lotes de servicios previstos en el **Artículo 1.1**. En este último supuesto,



se admitirán variantes en la oferta de precios, condicionadas a la adjudicación conjunta de los dos lotes de servicios. En todo caso, cada oferta deberá incluir todos los precios unitarios del lote o lotes de servicios a los que se opte, no siendo admitida en caso contrario. En todos los casos se presentará la oferta desglosada, indicando sus condiciones concretas. En ningún caso los precios unitarios propuestos podrán superar los previstos en este artículo.

ARTÍCULO I.4.- REVISIÓN DE PRECIOS.

1.- Los precios unitarios que resulten de la presente adjudicación serán actualizados para el segundo año de contrato de acuerdo con el incremento del I.P.C. del año inmediatamente anterior, todo ello con posterioridad a la aplicación, si procede, de las penalizaciones reguladas en el **Artículo I.13**.

2.- Caso de producirse prórrogas anuales, los precios unitarios se actualizarán en cada una de ellas con los mismos criterios establecidos en el apartado anterior.

ARTÍCULO I.5.- SUBCONTRATACIÓN.

1.- Podrá admitirse la subcontratación de alguno de los servicios adjudicados, previa notificación al Ayuntamiento por parte del adjudicatario, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a) No conlleve la utilización de los ficheros remitidos por el Ayuntamiento de Zaragoza conteniendo la información de un proceso de facturación o incluyan datos identificativos de contribuyentes.
- b) No supere los límites legales previstos en la legislación vigente.
- c) El subcontratista acepte expresamente, por escrito, las condiciones de prestación del servicio incluidas en el presente pliego, y justifique documentalmente el cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos en el mismo para ese tipo de servicios.

2.- Está expresa y especialmente prohibido el recurso a la incorporación de personal a través de terceras empresas o mediante trabajo a domicilio. El in-

cumplimiento de esta condición dará lugar a la rescisión del contrato y a la demanda de indemnización por los perjuicios que se ocasione a la Administración.

ARTÍCULO I.6.- DURACIÓN DEL CONTRATO E INICIO DE LA ACTIVIDAD.

1.- Los contratos derivados de la adjudicación de este concurso tendrán una duración de cuatro años, prorrogable por periodos anuales, hasta un máximo de dos prórrogas.

2.- Una vez acordada la adjudicación del concurso por el Ayuntamiento, los adjudicatarios vendrán obligados a iniciar la prestación de la totalidad de los servicios objeto del mismo en el plazo máximo de 30 días desde la fecha de la firma del contrato.

3.- Las posibles prórrogas de contrato quedarán supeditadas a las necesidades del servicio y al resultado de las verificaciones previstas en el **Artículo I.12.**

ARTÍCULO I.7.- CONDICIONES PARA EL CESE DE LA ACTIVIDAD.

1.- Al término de la adjudicación, cualquiera que sea su causa, los adjudicatarios vendrán obligados a entregar al Ayuntamiento de Zaragoza, por sus propios medios y a su costa:

- a) Los diseños y medios técnicos de impresión del folleto explicativo de la factura y de los diferentes modelos de factura.
- b) Todos los documentos, preimpresos y sobres abonados por el ayuntamiento que no hubieran sido utilizados o distribuidos.
- c) Toda la documentación y copias de seguridad, cualquiera que sea el soporte en que se almacene, que tengan relación directa o indirecta con el servicio prestado y en la que puedan constar datos identificativos de cualquier contribuyente.

- d) Todo el software, medios materiales, y medios técnicos de propiedad municipal que pudieran haberse transferido a la empresa contratista para el desempeño de sus funciones.

2.- En ningún caso podrán los adjudicatarios guardar copia de la documentación relacionada en los apartados anteriores, independientemente del formato o el mecanismo que pudiera utilizar, una vez finalizada la adjudicación o, en su caso, el periodo de garantía previsto en el **Artículo 1.9**, ni transmitirla o cederla a terceros, tanto simultánea como posteriormente a la prestación de los servicios adjudicados, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 1.10**.

ARTÍCULO 1.8.- AUTONOMÍA DE GESTIÓN Y RESPONSABILIDAD DE LOS ADJUDICATARIOS

1.- Los adjudicatarios dispondrán de los medios habilitados para la prestación de los servicios a su cargo, dentro de las condiciones de este Pliego, en la forma que considere conveniente.

2.- Todas las bases de datos que se utilicen en el presente pliego deberán estar disponibles y ser accesibles para el Ayuntamiento de Zaragoza, bien porque se facilite el acceso a ellas a través de los medios que los adjudicatarios propongan, o bien porque estén creadas en programas compatibles con los homologados por el Ayuntamiento e instaladas en su red corporativa.

3.- Los adjudicatarios deberán adaptarse en todo momento a las modificaciones de las especificaciones técnicas que el Ayuntamiento de Zaragoza establezca respecto a formatos de ficheros; sistemas de gestión de imágenes; y procedimientos de integración y gestión documental, siempre que el coste de dichas adaptaciones no supere el 2% del presupuesto anual previsto para el abono de los servicios adjudicados.

4.- Cualquiera de los servicios prestados que no se ajuste a las especificaciones técnicas establecidas en el presente pliego o contenga errores, deberá ser repetido y reenviado obligatoriamente en un plazo máximo de 5 días, siendo por cuenta de los adjudicatarios los costes en que pudieran incurrir.

5.- En el caso de que se produzcan errores en los servicios prestados por causas imputables al Ayuntamiento de Zaragoza, los adjudicatarios afectados tendrán derecho al abono de los trabajos ejecutados hasta la subsanación de las causas que los motivaron, con aplicación de los precios unitarios vigentes.



6.- Los adjudicatarios serán responsables de los daños que puedan ocasionarse por la prestación de los servicios contratados, o a consecuencia de las acciones u omisiones del personal a su servicio.

7.- Los adjudicatarios responderán ante el Ayuntamiento de la conducta de su personal en la prestación de los servicios contratados. A este fin, cuantas menciones se hacen al adjudicatario en este pliego se entenderán referidos a su propia actuación y a la de quienes por su cuenta lleven a cabo materialmente aquella prestación.

8.- El apercibimiento, respecto al comportamiento de cualquier persona dependiente de los adjudicatarios, afecta a los servicios contratados, se hará directamente a éstos.

9.- El incumplimiento de lo establecido en la adjudicación, así como de las órdenes dadas por los Servicios Municipales competentes referentes a los servicios adjudicados, podrá ser objeto de penalización o, en su caso, rescisión del contrato en aplicación de lo establecido en los **Artículos I.13 y I.15**. No obstante, los adjudicatarios quedarán exentos de toda responsabilidad por el incumplimiento de los servicios contratados cuando ello se deba a circunstancias de fuerza mayor, mano criminal, huelgas u otras análogas. En caso de huelga, vendrán obligados a solicitar ante el Ayuntamiento de Zaragoza, o la autoridad que en su momento corresponda, el establecimiento de los servicios mínimos.

ARTÍCULO I.9.- GARANTÍAS SOBRE EL TRABAJO ADJUDICADO.

1.- El trabajo realizado estará garantizado por el plazo de un año. Durante ese periodo, el Ayuntamiento de Zaragoza podrá requerir del adjudicatario copias de los ficheros y documentos editados.

ARTÍCULO I.10.- RESTRICCIONES AL USO Y TRATAMIENTO DE DATOS Y LOS MEDIOS TECNICOS PARA ELLO.

1.- En cumplimiento de lo dispuesto en el artº 99.4 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Publico, y el artº 18 del R.D. 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, los productos de seguridad, equipos, sistemas,

aplicaciones o sus componentes, que utilicen los licitadores deberán haber sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información. De no contar con esa certificación, o hallarse en proceso de obtención, deberá justificarse de manera precisa y documentada su condición de idóneos para la prestación de los servicios incluidos en el presente pliego de condiciones.

2.- Los productos de software destinados al tratamiento automatizado de datos personales deberán incluir en su descripción técnica el nivel de seguridad medio, de acuerdo con lo establecido en el título VIII de R. D. 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en adelante, LOPD).

3.- Los adjudicatarios deberán guardar absoluta reserva sobre los datos incluidos en los ficheros que se les entreguen para la prestación de los servicios adjudicados, así como de los documentos que editen a partir de la información facilitada por el Ayuntamiento de Zaragoza, los cuales se encuentran amparados tanto por lo dispuesto en la LOPD, como, en su caso, por lo regulado en los artículos 34 y 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que les otorgan el carácter de reservados. A tal efecto, cada licitador presentará declaración expresa de su representante legal respecto al buen uso de la información y documentación a custodiar y el mantenimiento de reserva sobre su contenido, al amparo de lo establecido en la normativa indicada.

4.- En ningún caso podrán los adjudicatarios utilizar los datos contenidos en los ficheros transferidos y documentos editados para otra finalidad distinta de la prevista en el presente pliego de condiciones; ni guardar copia de la información entregada o editada, independientemente del formato o el mecanismo que se pudiera utilizar, una vez finalizado el periodo de garantía del trabajo; ni transmitirla o cederla a terceros, tanto simultánea como posteriormente a la finalización del contrato.

5.- En el caso de documentos custodiados (pruebas de impresión, documentos erróneos, facturas devueltas, etc.) que deban ser desechados por el adjudicatario, deberán preverse sistemas de eliminación que aseguren la confidencialidad de la información que contienen.

6.- Los correos electrónicos que se generen y reciban en ejecución de los servicios adjudicados deberán tener limitado su acceso mediante sistemas de perfiles validados por el ayuntamiento de Zaragoza. Su eliminación se hará también por medios que aseguren la confidencialidad de la información.



7.- Los licitadores deberán presentar un documento de seguridad, en los términos previstos en el artº 88 del R. D. 1720/2007, antes citado.

ARTÍCULO I.11.- SERVICIOS MUNICIPALES COMPETENTES PARA LA INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR Y MECANISMOS DE CONTROL DEL TRABAJO REALIZADO.

1.- A los efectos de lo establecido en el presente pliego de condiciones técnicas, serán competentes la Dirección General de Ciencia y Tecnología y el Servicio de Gestión Tributaria, sin perjuicio de los cambios organizativos o competenciales que el Ayuntamiento de Zaragoza pudiera establecer durante la vigencia de la adjudicación. Así mismo, cada adjudicatario deberá mantener las relaciones que sean necesarias con el Servicio de Contratación, por razón de su competencia.

2.- El Ayuntamiento de Zaragoza ejercerá en todo momento la inspección y vigilancia en lo referente al cumplimiento de los servicios objeto de la contrata, a través de los Servicios Municipales competentes, bien por sus propios medios o con apoyo externo. Para ello, los adjudicatarios vendrán obligados a permitir el acceso del personal responsable del control de calidad e inspección de servicios (municipal o no) a sus instalaciones y a facilitar cuantos datos y antecedentes le sean solicitados, siempre que tengan relación con los servicios adjudicados.

3.- Cada adjudicatario designará un responsable que actuará como único interlocutor con el Ayuntamiento de Zaragoza.

4.- Complementariamente se establecen los siguientes controles, que tendrán la consideración de básicos, pudiendo incrementarse en función de las circunstancias que concurran en la prestación de los servicios adjudicados:

a) Controles por clave recaudatoria

1.- Cada adjudicatario deberá realizar un informe de seguimiento por clave recaudatoria en base a los valores de referencia establecidos en el **Artículo I.12**, donde se incluirán los niveles de servicio obtenidos, los trabajos procesados, las incidencias producidas, puntos críticos o de decisión y, en su caso, soluciones propuestas. El informe se remitirá a los servicios municipales competentes.

2.- Complementariamente se elaborarán estadísticas comparativas de los valores de referencia indicados, desglosado en función de los diferentes precios unitarios aplicables, que se remitirán en papel y en hoja de cálculo a los servicios municipales competentes.

b) Controles trimestrales

1.- Se establece una comisión de seguimiento compuesta, al menos, por el responsable propuesto por cada adjudicatario y un representante de cada uno de los servicios competentes, que velará por la correcta prestación de los servicios adjudicados; atenderá las incidencias que puedan producirse; y analizará las soluciones propuestas.

2.- La comisión de seguimiento se reunirá con periodicidad trimestral. El orden del día será elaborado por el Servicio de Gestión Tributaria, y se remitirá con una antelación mínima de dos días sobre la fecha acordada, acompañado de la documentación que sea necesaria. El acta de la reunión será elaborada por cada adjudicatario en orden correlativo en función del lote de servicio adjudicado, debiendo ser remitida a los asistentes en el plazo máximo de cinco días con posterioridad a la misma.

c) Controles anuales

1.- Los adjudicatarios deberán destinar anualmente el 0'25% del montante total de la adjudicación para la realización de estudios de campo y estadísticos para el control de calidad de los servicios adjudicados a través de empresas externas especializadas. Los contenidos específicos y plazos de ejecución deberán coordinarse con los Servicios Municipales competentes.

5.- En caso de conflicto entre diferentes adjudicatarios de los servicios recogidos en el presente pliego, las incidencias producidas se pondrán en conocimiento de los servicios municipales competentes, a la mayor brevedad posible, quienes arbitrarán las medidas necesarias para su resolución. Los servicios municipales valorarán si la incidencia debe ser tratada dentro de la comisión de seguimiento, siendo incluida, en su caso, dentro del orden del día de la siguiente reunión.

ARTÍCULO 1.12.- VALORES DE REFERENCIA PARA CONTROL DE CALIDAD

1.- Con el fin de establecer el control de calidad en la ejecución de los servicios contratados, a continuación se relacionan los valores mensuales de referencia de diferentes indicadores a supervisar por parte de los Servicios Municipales competentes para cada clave recaudatoria, y que determinarán la aplicación de penalizaciones de acuerdo con lo regulado en el **Artículo 1.13.**

LOTE Nº 1 DE SERVICIOS.

CÓDIGO	INDICADOR	VALOR DE REFERENCIA MENSUAL	CRITERIO DE PENALIZACIÓN
a.1	Porcentaje de integridad de los datos impresos (impresión a dos caras, datos correctos)	100%	DISMINUCIÓN
a.2	Porcentaje de calidad de impresión (manchas y tonalidades de tinta)	99%	DISMINUCIÓN
a.3.1	Porcentaje de documentos o ficheros "PDF", "facturae" o similares correctamente generados	100%	DISMINUCIÓN
a.3.2	Coincidencia entre nº de registros remitidos por el ayuntamiento para cada clave recaudatoria, y facturas y ficheros "PDF", "facturae" o similares generados.	100%	DISMINUCIÓN
a.3.3	Porcentaje de ficheros "PDF", "facturae" o similares correctamente remitidos por correo electrónico	100%	DISMINUCIÓN
a.4	Porcentaje de ensobrados correctos	100%	DISMINUCIÓN
a.5	Porcentaje de sobres clasificados correctamente	100%	DISMINUCIÓN

LOTE Nº 2 DE SERVICIOS

CÓDIGO	INDICADOR	VALOR DE REFERENCIA ANUAL	CRITERIO DE PENALIZACIÓN
b.1	Porcentaje de entregas en los plazos comprometidos	95%	DISMINUCIÓN
b.2	Porcentaje de sobres entregados correctamente	100%	DISMINUCIÓN
b.3	Porcentaje de errores en el motivo de devolución, o ausencia de motivo	1%	AUMENTO
b.4	Errores en los datos incluidos en fichero de sobres devueltos	2%	AUMENTO

2.- Los datos a utilizar para el cálculo de los valores medios anuales serán los disponibles hasta el 30 de septiembre de cada año, de manera que los precios unitarios resultantes se conozcan con antelación suficiente para facilitar la elaboración del presupuesto municipal del año siguiente.

3.- Los valores resultantes de la gestión de los adjudicatarios, a comparar con los establecidos en el presente artículo, se obtendrán como la media aritmética de los porcentajes parciales mensuales calculados para cada uno de ellos. Caso de que a 30 de septiembre no se dispusiera de 12 valores se pospondrá la aplicación del sistema de penalizaciones al año siguiente.

ARTÍCULO 1.13.- PENALIZACIONES

1.- De acuerdo con los mecanismos de control previstos en el **Artículo 1.11** y los valores de referencia incluidos en el **Artículo 1.12**, se establece el sistema de penalizaciones recogido en el presente artículo.

2.- Los porcentajes de penalización deberán ponerse en conocimiento de los adjudicatarios, los cuales podrán efectuar alegaciones en el plazo de diez días hábiles, elevándose posteriormente, previa resolución de las mismas, propuesta definitiva al Órgano municipal competente.

3.- Los porcentajes de penalización se aplicarán antes de la revisión de precios regulada en el **Artículo 1.4**.

4.- En la fecha indicada se determinarán los puntos porcentuales que se haya desviado el porcentaje obtenido para cada uno de los valores de referencia, desechando los decimales, reduciéndose en ese porcentaje los precios unitarios que correspondan de acuerdo con la tabla siguiente:

CÓDIGOS DE INDICADOR	PRECIOS AFECTADOS
a.1	G1.4, G1.5
a.2	G1.1, G1.2, G1.3, G1.4, G1.5, G1.8 (En función del defecto)
a.3.1	G1.6
a.3.2	G1.4, G1.5, G1.6 (En función del error)



CÓDIGOS DE INDICADOR	PRECIOS AFECTADOS
a.3.3	G1.7
a.4, a.5	G1.9
b.1, b.2, b.3	G2.1, G2.2, G2.3
b.4	G2.4

5.- Complementariamente, podrán reducirse los precios unitarios vigentes hasta un 15%, como compensación de los costes suplementarios provocados al Ayuntamiento por el incumplimiento sistemático, por parte de los adjudicatarios, de los valores de referencia establecidos en el **Artículo I.12**.

ARTÍCULO I.14.- JUSTIFICACIÓN, Y ABONO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

1.- Los adjudicatarios deberán presentar ante los Servicios Municipales competentes la documentación exigida en el **Artículo I.11**, en los soportes y con el formato que en su caso se especifique, con el fin de ejercer el control sistemático de los servicios prestados.

2.- Dentro de los diez días siguientes al término de cada ciclo de envíos (clave recaudatoria) cada adjudicatario presentará ante los Servicios Municipales competentes certificación desglosada de los servicios prestados, de acuerdo a los precios unitarios establecidos en el presente Pliego de condiciones, cuya veracidad deberá ser comprobada por parte de dichos Servicios.

3.- En caso de discrepancia, el Ayuntamiento de Zaragoza notificará a la empresa contratista la liquidación provisional resultante de los servicios que considere prestados, pudiendo ésta presentar alegaciones en el plazo de diez días a partir de la fecha de notificación, elevándose a definitiva la liquidación que resulte de la resolución de las alegaciones presentadas, en su caso. La empresa contratista podrá ejercer las acciones legales que considere oportunas para la defensa de sus intereses.

4.- Cada factura que se emita deberá ir acompañada de las certificaciones a que haga referencia, diligenciadas con el visto bueno del Servicio Municipal competente.

ARTÍCULO 1.15.- CAUSAS ESPECÍFICAS DE RESCISIÓN DE CONTRATO

1.- Se considerarán causas suficientes para la rescisión del contrato suscrito entre el Ayuntamiento de Zaragoza y el adjudicatario, las siguientes:

- a) El incumplimiento del deber de reserva y custodia respecto a los ficheros entregados, la información tratada, y los documentos editados, así como la cesión a terceros, independientemente del medio utilizado, de cualquier información referida a los mismos, o el uso de esa información por parte de los adjudicatarios para fines distintos de los recogidos en el presente pliego de condiciones, sin perjuicio de las responsabilidades en que incurran en aplicación de lo establecido en la LOPD.
- b) La pérdida o extravío de la información y documentación cedida por el Ayuntamiento de Zaragoza a los adjudicatarios, o de los sobres a distribuir, por causas de su exclusiva responsabilidad.
- c) La subcontratación de los trabajos expresamente prohibidos o la incorporación de personal a través de terceras empresas o mediante trabajo a domicilio.
- d) El falseamiento de información tanto en informes, como en bases de datos o certificaciones mensuales.
- e) Errores en la integridad de los datos incluidos en las facturas en más de un 10%.
- f) Errores en los ficheros "PDF", "factuae" o similares generados, superiores al 0,5% del total de facturas emitidas, u omisión o duplicación de facturas en un porcentaje superior al 1% sobre el total de facturas emitidas, en dos facturaciones dentro de un mismo año.
- g) Desviación en más de 1% en el número de facturas emitidas, respecto al total de registros remitidos por el ayuntamiento, en dos facturaciones dentro de un mismo año.
- h) Desviación de más de un 25% en los plazos de entrega.
- i) El incumplimiento sistemático de las condiciones de prestación de servicios establecidas en el presente pliego.

ARTÍCULO I.16.- MODIFICACIONES EN LOS TÉRMINOS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

1.- El Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza podrá modificar los servicios regulados en el presente Pliego, bien por la necesaria adaptación a normas de obligado cumplimiento; por la modificación de sus ordenanzas técnicas y fiscales; por la modificación de los sistemas informáticos utilizados; o bien por la racionalización de determinados procedimientos administrativos.

2.- Los adjudicatarios vendrán obligados a realizar las adaptaciones que sean necesarias en sus sistemas, medios y estructura siempre que el coste de dicha adaptación no supere el 2% del presupuesto anual previsto para el abono de los servicios adjudicados. Podrá concederse un periodo de carencia para su adaptación, hasta un máximo de tres meses, en función de la importancia de las modificaciones a efectuar.

ARTÍCULO I.17.- DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A INCLUIR EN EL SOBRE "C".

A) Lote de servicios nº 1

1.- Memoria descriptiva, a partir de los requisitos establecidos en el presente pliego de condiciones, en la que se detalle lo siguiente:

- A) Propuestas de diseño y calidades de la factura de agua y basuras y del folleto divulgativo.
- B) Los procedimientos de trabajo para cada servicio a prestar, en consonancia con lo especificado en los **Capítulos II y III**.
- C) Modelo de informe de los servicios prestados en cada clave recaudatoria.
- D) Un plan de contingencias en el que se contemplen diferentes escenarios, desde fallos en elementos individuales hasta la situación de desastre total, y las soluciones propuestas para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios.
- E) Caso de proponer la subcontratación de alguno de los servicios objeto de adjudicación, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo I.5**, se aportará documento de aceptación de las condiciones contractuales



contenidas en el presente pliego de condiciones técnicas, suscrito por el representante legal de la empresa subcontratada.

- F) Medios puestos a disposición del Ayuntamiento de Zaragoza para acceder a la información relativa al estado de ejecución de los trabajos adjudicados.

2.- Memoria técnica en la que se detallen:

- A) Las tecnologías, equipamientos, y medios de todo tipo a utilizar para la realización de los servicios a adjudicar.
- B) Acreditación de que los productos de seguridad, equipos, sistemas y aplicaciones o sus componentes, han sido certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información. Caso de no disponer de dicha acreditación, deberá incluirse referencia precisa y documentada de su condición de idóneos para los servicios previstos en el presente pliego de condiciones.
- C) Justificante de que los productos de software destinados al tratamiento automatizado de datos personales incluyen en su descripción técnica el nivel de seguridad medio, de acuerdo con lo establecido en el título VIII de R. D. 1720/2007.

3.- Documento de seguridad de acuerdo con lo previsto en el artº 88 del R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, así como, en su caso, los medios disponibles para la eliminación de papel, correos electrónicos y ficheros con datos reservados.

4.- Las mejoras que se proponen introducir sobre las condiciones estipuladas agrupadas de acuerdo a los epígrafes del **Artículo 1.2.**

5.- Muestras de papel: 500 ejemplares de cada tipo de papel propuesto para preimpreso; 10 ejemplares de cada tipo propuesto para folleto divulgativo, y para documentos impresos, así como 10 ejemplares de cada tipo propuesto para sobres, acompañados de los certificados de los proveedores en los que consten sus características técnicas (gr/m², porcentaje de opacidad, tipo papel: E.F.C. o 100% reciclado, etiqueta ecológica si la tuviera, etc.). Las muestras presentadas quedarán en poder del Ayuntamiento de Zaragoza.

6.- Características técnicas del resto de consumibles utilizados, indicando si disponen de etiqueta ecológica, o cualquier otra característica que incida en la mejora de la sostenibilidad de su ciclo de vida, o proceda de comercio justo.

7.- Certificados de calidad obtenidos por la empresa concursante o sus suministradores relacionados con los servicios del presente concurso (ISO o equivalentes), así como cualquier otro plan de calidad acometido por la empresa concursante, debidamente acreditado.

B) Lote de servicios nº 2

1.- Memoria descriptiva, a partir de los requisitos establecidos en el presente pliego de condiciones, en la que se detalle lo siguiente:

- A) Los procedimientos de trabajo para cada servicio a prestar, de acuerdo a lo especificado en el **Capítulo IV**.
- B) Modelo de informe de los servicios prestados en cada clave recaudatoria.
- C) Las medidas de seguridad a aplicar, de acuerdo a lo previsto en la LOPD, para preservar la confidencialidad de los envíos facilitados por el Ayuntamiento de Zaragoza, así como, en su caso, los medios disponibles para la eliminación de papel con datos reservados.
- D) Caso de proponer la subcontratación de alguno de los servicios objeto de adjudicación, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 1.5**, se aportará documento de aceptación de las condiciones contractuales contenidas en el presente pliego de condiciones técnicas, suscrito por el representante legal de la empresa subcontratada.
- E) Medios puestos a disposición del Ayuntamiento de Zaragoza para acceder a la información relativa al estado de ejecución de los trabajos adjudicados.

2.- Memoria técnica en la que se detallen las tecnologías, equipamientos, y medios de todo tipo a utilizar para la realización de los servicios a adjudicar.

3.- Las mejoras que se proponen introducir sobre las condiciones estipuladas agrupadas de acuerdo a los epígrafes del **Artículo 1.2**.

4.- Certificados de calidad obtenidos por la empresa concursante o sus suministradores relacionados con los servicios del presente concurso (ISO o equivalentes), así como cualquier otro plan de calidad acometido por la empresa concursante, debidamente acreditado.



**ARTÍCULO 1.18.- CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS Y
ADJUDICACIÓN**

1.- A los efectos de valorar las ofertas que se presenten para optar a la adjudicación, en el **Anexo nº 2** se adjunta la puntuación máxima que se podrá alcanzar en cada uno de los criterios de valoración del baremo, así como la ponderación que de cada uno de ellos se establece.

2.- Será de aplicación lo señalado en la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, a los efectos de determinar, en su caso, qué propuestas contienen una oferta temeraria.



**CAPÍTULO II.- DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DEL TRABAJO
RESPECTO AL DISEÑO, MAQUETACIÓN E IMPRESIÓN DE FACTURAS,
FOLLETOS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS Y EDICIÓN Y ENVÍO
DE FICHEROS "PDF", "XML" O SIMILARES**

ARTÍCULO II.1.-FASES DEL TRABAJO.

- 1.- El adjudicatario deberá imprimir, de acuerdo con los criterios establecidos en el presente capítulo, las facturas que no hubieran solicitado el envío por correo electrónico, sobre el modelo aprobado por los servicios municipales competentes, a partir de los datos facilitados por el Ayuntamiento de Zaragoza, teniendo en cuenta que la impresión de datos variables podrá realizarse por las dos caras del documento. En el **Anexo nº 3** se relacionan, a título orientativo, los datos a incluir en una factura tipo y el modelo actual de factura.
- 2.- De ser necesarios, se imprimirán documentos complementarios en formato que pueda encartarse con la totalidad de las facturas emitidas, o bien con una parte de ellas, en cuyo caso el Ayuntamiento de Zaragoza fijará los criterios de selección. Se prevé un máximo de tres documentos por sobre.
- 3.- De las facturas que deban ser enviadas a través de correo electrónico, se generarán ficheros en formato "PDF" y "facturae" o similar (según la opción elegida por el abonado), cuyo tamaño no podrá superar los 300Kb.
- 4.- Las facturas emitidas en papel pasarán a la fase de acabado para ser plegadas, ensobradas, cerrados los sobres, clasificadas para su distribución e introducidas en los embalajes que sean requeridos por el distribuidor para su puesta a disposición.
- 5.- Las facturas en formato "PDF" y "facturae" o similar se remitirán por correo electrónico a los abonados que así lo hubieran solicitado.
- 6.- Posteriormente, se generarán ficheros de incidencias en función de las condiciones de cada clave recaudatoria, que serán remitidos al ayuntamiento de Zaragoza para su tratamiento:
 - a) Con los números de póliza y direcciones de correo electrónico que sean rechazados o devueltos.



- b) Remitentes que soliciten dejar de recibir factura electrónica, o cambien el formato.
- c) Cualquier otro servicio complementario que se vincule al correo electrónico de remisión de factura.

ARTÍCULO II.2.-SISTEMAS DE TRANSMISIÓN DE DATOS.

- 1.- La transmisión de los datos necesarios para la emisión de facturas se realizará de acuerdo con las especificaciones técnicas y tipo de fichero contenidas en el **Anexo nº 4**.
- 2.- El formato del fichero de transmisión de datos será definido por el Ayuntamiento de Zaragoza pudiendo ser modificado con posterioridad, debiendo adaptarse los programas y bases de datos del adjudicatario a esa circunstancia. Las modificaciones se comunicarán con un plazo mínimo de 15 días antes de la siguiente emisión de facturas.

ARTÍCULO II.3.-EDICIÓN DE FACTURA.

- 1.- El adjudicatario deberá disponer de los programas informáticos necesarios para la impresión de factura, adaptados a los requerimientos especificados por el Ayuntamiento de Zaragoza y para la generación de ficheros en formatos "PDF", "facturae" o similares.
- 2.- En todo caso, los programas y equipos utilizados deberán permitir:
 - a) La clasificación de registros y facturas de acuerdo a criterios preestablecidos.
 - b) La generación o impresión coordinada de documentos personalizados a insertar con la factura, mediante marcajes de agrupación.
 - c) La selección de tipos y tamaños, de letra y el uso de tramas y formatos de fuentes.
 - d) La inclusión de texto, logotipos, gráficos, firmas, códigos de barras o puntos, e imágenes digitalizadas.

- e) La generación de ficheros en formatos "PDF", "facturae" o similares con un tamaño máximo de 300Kb.
- f) El tratamiento de información codificada o contextual que permita determinar módulos variables de información a introducir.
- g) El ensobrado conjunto de facturas en función de criterios preestablecidos.
- h) La generación de correos electrónicos con ficheros adjuntos para la remisión de la factura electrónica y, en su caso, enlaces a los documentos complementarios que correspondan.
- i) El control de las incidencias de los correos electrónicos enviados.

3.- El adjudicatario comunicará al Ayuntamiento de Zaragoza el software de edición de formatos y generación de salidas empleado y le entregará una copia de los formatos y módulos de impresión generados, manteniéndola actualizada.

4.- Periódicamente se editarán todas las facturas correspondientes a la clave recaudatoria facturada. La cantidad se ajustará a lo previsto en el **Artículo II.9**, de acuerdo con la siguiente secuencia:

CLAVES RECAUDATORIAS	ZONA DE FACTURACIÓN
AC-3, AC-6, AC-9, AC-12	ZONA 1
AC-1, AC-4, AC-7, AC-10	ZONA 2
AC-2, AC-5, AC-8, AC-11	ZONA 3

El número de la clave recaudatoria indica el mes de facturación, y se añaden dos dígitos al final que representan el año (por ejemplo, AC-01-11 = clave recaudatoria de enero de 2011)

ARTÍCULO II.4.- IMPRESIÓN DE FACTURA.

1.- La impresión de factura se realizará en formato DINA4, con una resolución mínima de 300x300 ppp, a doble cara.



2.- Caso de optarse por la edición de preimpreso sobre el que se inserten los datos variables de cada póliza, éste tendrá una validez mínima semestral. En todo caso, si por causas sobrevenidas debiera modificarse en un plazo inferior al previsto en este apartado, se estará a lo dispuesto en el **Artículo I.16**.

3.- Caso de optarse por la edición de factura sin preimpreso, el formato inicial podrá ser modificado a requerimiento de los servicios municipales competentes.

4.- Habrá de preverse la posibilidad de incluir imágenes, gráficos, firmas, códigos de barras o puntos, etc.

5.- Las facturas podrán tener distintos módulos de impresión, que podrán ser fijos, variables y opcionales.

6.- Podrían existir varios documentos individualizados para un mismo envío, por lo que debe ser posible la impresión de marcas ópticas para su ensobrado.

7.- Deberá preverse la posibilidad de imprimir códigos de barras o puntos que contengan información necesaria para relacionar la factura con el registro al que corresponda del fichero enviado por el Ayuntamiento de Zaragoza.

ARTÍCULO II.5.- EDICIÓN E IMPRESIÓN DE DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.

1.- De acuerdo con las instrucciones de los servicios municipales competentes el adjudicatario diseñará y editará documentos que contengan información municipal de interés para los usuarios de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua.

2.- Los documentos podrán realizarse a una o dos caras y a una, dos, o tres tintas, e incluir imágenes, gráficos, firmas, códigos de barras, etc., pero no incluirán información variable.

3.- La impresión de documentos se realizará en formato máximo de DIN A4 con una resolución mínima de 300x300 ppp.



ARTÍCULO II.6.- EDICIÓN, IMPRESIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FOLLETO DIVULGATIVO DE LA FACTURA

1.- El folleto divulgativo se ajustará al modelo que los servicios municipales determinen a partir de las propuestas presentadas por el adjudicatario. En **Anexo nº 3** se adjunta modelo de folleto actual.

2.- Los diseños aprobados pasarán a ser de propiedad del Ayuntamiento de Zaragoza, que podrá disponer de ellos en función de sus necesidades.

3.- El folleto divulgativo deberá encartarse con la primera factura de cada póliza, por lo que los modelos que se propongan deberán ajustarse a las medidas de los sobres utilizados para su distribución.

4.- Se generará un fichero "PDF" del folleto, con el fin de permitir el acceso a su información a los titulares que hubieran solicitado el envío de la factura por medios electrónicos.

5.- Asimismo, será responsabilidad del adjudicatario suministrar en determinadas dependencias municipales el número de folletos que los servicios municipales determinen para su correcta difusión.

6.- La distribución se hará en el plazo máximo de cinco días desde la fecha acordada con los servicios municipales competentes para cada uno de los envíos, dentro del horario de apertura de los diferentes destinos.

ARTÍCULO II.7.- CARACTERÍSTICAS DE LOS CONSUMIBLES A UTILIZAR.

1.- El adjudicatario deberá suministrarse de todos los consumibles necesarios para la correcta impresión de las facturas, que deberán ajustarse a las siguientes características:

- a) Papel ecológico E.C.F. (libre de cloro elemental en su fabricación), con blancura superior al 80%, según Norma ISO o nivel 120 según Norma C.I.E., de 80 gr/m².
- b) Las tintas para la impresión deberán disponer, preferentemente, de etiqueta ecológica.



**ARTÍCULO II.8.- GENERACIÓN DE FICHEROS EN FORMATOS "PDF",
"FACTURAE" Y SIMILARES Y REMISIÓN AL ABONADO.**

- 1.- Se generarán ficheros en formato "PDF", "facturae" o similares, de aquellas facturas cuyo titular así lo hubiera solicitado al ayuntamiento de Zaragoza. Las características concretas de estos ficheros se describen en el **Anexo nº 4**.
- 2.- Se generarán correos electrónicos a los que se adjuntará cada factura de una clave recaudatoria que corresponda a abonados que hubieran solicitado el envío por ese medio. Caso de existir documentos complementarios, se incluirán enlaces a la ubicación de los mismos en la Web municipal.
- 3.- Los textos de remisión que contengan los correos electrónicos, así como los enlaces que pudieran incluirse para la difusión o promoción de diferentes servicios, deberán ser aprobados por los servicios técnicos municipales. En todo caso, deberá incluirse la opción de solicitar el envío por correo convencional.
- 4.- Se mantendrán copias de seguridad de los ficheros generados de acuerdo con lo establecido en el **Artículo II.11**.

ARTÍCULO II.9.- VOLUMEN DE FACTURAS PREVISTO.

- 1.- En el año 2009 se emitieron 1.342.991 facturas, por lo que, teniendo en cuenta una tasa de crecimiento anual del 1,30%, se prevé un volumen de facturas en el periodo de adjudicación de **5.620.973**, cuyo desglose anual se detalla en el **Anexo nº 1** y supone una media mensual en torno a 117.000 facturas.
- 2.- Estas cantidades son orientativas, tendentes a establecer una referencia sobre el volumen de los servicios a prestar; pudiendo variar en cada facturación concreta.

ARTÍCULO II.10.- PLAZOS PARA LA IMPRESIÓN Y GENERACIÓN DE FACTURAS

- 1.- Las facturas deberán editarse e imprimirse con la antelación suficiente para que estén puestas a disposición del distribuidor en el plazo máximo de 10 días desde la fecha en que el Ayuntamiento de Zaragoza haya entregado al adjudicatario el fichero de datos.
- 2.- Las facturas a remitir por correo electrónico, deberán enviarse, al menos, en los mismos plazos que las facturas que se remitan por correo ordinario.
- 3.- Cada licitador deberá presentar un plan de contingencias en el que se contemplen diferentes escenarios, desde fallos en elementos individuales hasta la situación de desastre total, y las soluciones propuestas para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios.
- 4.- En el caso de contingencias de elementos individuales, no se admitirán retrasos en los plazos de ejecución de los servicios. En el caso de desastre total, se admitirá un retraso máximo de tres días sobre los plazos adjudicados.

ARTÍCULO II.11.- CONTROL DE CALIDAD Y COPIAS DE SEGURIDAD.

- 1.- El adjudicatario deberá habilitar los medios necesarios para que los servicios municipales competentes conozcan en cada momento el estado de ejecución de los trabajos en marcha. A estos efectos, deberán describir con detalle cuales son esos medios dentro de la documentación a presentar según lo establecido en el **Artículo I.17**.
- 2.- En el informe de cada clave recaudatoria previsto en el **Artículo I.11**, se desglosarán los servicios prestados en función de los precios unitarios aplicables, de acuerdo a los plazos previstos en el artículo anterior, indicando las fechas de impresión.
- 3.- Deberá comprobarse, para cada clave recaudatoria, la coincidencia entre el número de registros enviados por el ayuntamiento, y las facturas y ficheros "PDF", "facturae", o similares generados.
- 4.- Se realizarán copias de seguridad de los ficheros generados en formatos "PDF", "facturae" o similares, que deberán mantenerse, al menos, durante la vigencia del contrato y hasta la finalización del periodo de garantía.

5.- Deberá realizarse un control aleatorio de, al menos un 0,5% de las facturas emitidas para comprobar la integridad de los datos y la calidad de impresión.

6.- El mismo control de calidad deberá realizarse respecto a los ficheros generados en formato "PDF", "facturae" y similares.

7.- Para cada clave recaudatoria se generaran ficheros de control de incidencias en el envío de correos electrónicos: correos devueltos, etc.

ARTÍCULO II.12.- SERVICIOS A CERTIFICAR.

1.- En función del número de registros remitidos por el Ayuntamiento de Zaragoza al adjudicatario y, en su caso, el número de documentos complementarios editados, serán de aplicación los precios unitarios ofertados, de los establecido en el Artículo I.3, bajo los epígrafes siguientes:

- a) G.1.1 por los folletos insertados con la factura y, en su caso, los suministrados en dependencias municipales.
- b) Alternativamente, G1.2 ó G1.3, en función del tipo de preimpreso.
- c) Alternativamente, en función del tipo de impresión de factura, G1.4, según las facturas emitidas, ó G1.5, según el número de páginas impresas.
- d) G1.6 por las facturas de las que se generen ficheros en formatos "PDF", "facturae" o similares para su posterior remisión a los abonados por correo electrónico. El precio se aplicará por factura, no por fichero.
- e) G1.7, por los correos electrónicos enviados con facturas adjuntas y los enlaces que sean necesarios.
- f) G1.8, por los documentos complementarios editados.

2.- Todos los precios anteriores incluyen las tareas, medios, materiales y procesos necesarios para su correcta ejecución, así como la generación de ficheros para los controles de calidad e informes previstos en el presente Pliego.

3.- La forma y plazos de certificación se hará de acuerdo con lo estipulado en el Artículo I.14.



CAPÍTULO III.- DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DEL TRABAJO RESPECTO AL ACABADO DE FACTURAS Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS Y PUESTA A DISPOSICIÓN DEL DISTRIBUIDOR

ARTÍCULO III.1.- FINALIDAD DEL TRABAJO.

- 1.- En esta fase, las facturas emitidas deberán ser plegadas, ensobradas, cerrados los sobres, clasificados e introducidos en los embalajes que sean requeridos por el distribuidor para su puesta a disposición.
- 2.- El plegado y ensobrado podrá incluir una o varias facturas, solas o acompañadas de otros documentos, hasta un máximo de tres documentos por sobre. Los documentos complementarios podrán consistir en encartes genéricos, bien para todas las facturas emitidas, o bien para aquellas que cumplan unos criterios preestablecidos.
- 3.- Los sobres emitidos se clasificarán por código postal y peso; se introducirán en los embalajes requeridos por el distribuidor; y se elaborarán los listados de control y/o relaciones de envío que sean necesarios.
- 4.- Finalmente, se entregará al distribuidor los sobres emitidos, de acuerdo a lo establecido en el punto anterior, recogiendo recibí de éste en el que conste el número de sobres entregados.
- 5.- Se elaborarán los informes necesarios para el control del servicio.

ARTÍCULO III.2.- CONDICIONES ESPECÍFICAS.

- 1.- En el caso de encartes selectivos podrán corresponder a documentos con tamaño distinto a la factura que, en todo caso, cabrán dentro del sobre adjudicado.

2.- Los sobres deberán llevar impresa, al menos, la fecha correspondiente al día en que se hayan ensobrado.

3.- Deberá realizarse el control del peso de los sobres para su correspondiente franqueo.

4.- Los sobres deben estar clasificados por código postal y peso, e introducidos en los embalajes (sacas, cajas, valijas, etc.) que sean requeridos por el distribuidor, acompañados de los listados y relaciones necesarios para su correcto control y facturación. El adjudicatario deberá poner los sobres a disposición del distribuidor en las dependencias que se hubieran acordado.

ARTÍCULO III.3.- PLAZOS PARA EL ACABADO DE FACTURAS

1.- Las facturas deberán estar puestas a disposición del distribuidor en el plazo máximo de 10 días desde la fecha en que el Ayuntamiento de Zaragoza haya entregado al adjudicatario el fichero de datos.

ARTÍCULO III.4.- CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPAMIENTO Y LOS CONSUMIBLES A UTILIZAR.

1.- Las máquinas de acabado deberán ser capaces de reconocer las marcas de control de ensobrado, previamente impresas en los documentos, utilizadas para indicar:

- a) El número de documentos a incluir en el mismo sobre.
- b) El tipo de documentos a incluir.
- c) El control de secuencia de los documentos a incluir.

2.- El adjudicatario deberá suministrarse de todos los consumibles necesarios para el correcto ensobrado de las facturas, que deberán ajustarse a las siguientes características:

- c) Sobres tipo americano, con ventanilla derecha y holgura suficiente para que puedan contener como máximo 4 documentos, en papel 100% reciclado, de 80 gr/m². Los sobres irán personalizados en el anverso con

el logotipo que facilite el Ayuntamiento de Zaragoza a dos colores y el texto: "FACTURA AGUA Y BASURAS", y llevarán impreso en el reverso los motivos de devolución.

- d) Las tintas para la impresión deberán disponer, preferentemente, de etiqueta ecológica.

ARTÍCULO III.5.- CONTROL DE CALIDAD Y COPIAS DE SEGURIDAD.

- 1.- El adjudicatario deberá habilitar los medios necesarios para que los servicios municipales competentes conozcan en cada momento el estado de ejecución de los trabajos en marcha. A estos efectos, deberán describir con detalle cuáles son esos medios dentro de la documentación a presentar según lo establecido en el **Artículo I.17**.
- 2.- El adjudicatario deberá cotejar las relaciones de envío con el fichero remitido por el Ayuntamiento de Zaragoza para comprobar su coincidencia con el número de registros a enviar por correo convencional.
- 3.- En el informe por clave recaudatoria previsto en el **Artículo I.11**, se desglosarán los sobres manipulados en el mes, de acuerdo a los plazos previstos en el **Artículo III.3**, indicando las fechas de ensobrado y envío al distribuidor, así como el número de sobres por código postal y peso, con indicación, en su caso, del franqueo aplicable.
- 4.- El informe vendrá acompañado del recibí del distribuidor con su visto bueno a cada relación de envío.
- 5.- El adjudicatario guardará durante 1 año un histórico de relaciones de envío con el fin de poder realizar las comprobaciones que sean pertinentes.

ARTÍCULO III.6.- SERVICIOS A CERTIFICAR.

- 4.- En función del número de registros remitidos por el Ayuntamiento de Zaragoza al adjudicatario y, en su caso, los encartes selectivos que se hubieran efectuado, serán de aplicación los precios unitarios ofertados, de los establecido en el **Artículo I.4**, bajo los epígrafes siguientes:



a) G1.7, en función del número de sobres generados en cada clave recaudatoria.

5.- Los precios anteriores incluyen todas las tareas, medios, materiales y procesos necesarios para su correcta ejecución, y puesta a disposición del distribuidor en la dirección que se acuerde, así como los controles de calidad e informes previstos en el presente Pliego.

6.- La forma y plazos de certificación se hará de acuerdo con lo estipulado en el **Artículo I.14.**



CAPÍTULO IV.- DISTRIBUCIÓN DE LOS SOBRES GENERADOS Y CONTROL DE DEVOLUCIONES

ARTÍCULO IV.1.- FINALIDAD DEL TRABAJO.

1.- Esta fase consiste en la distribución de los sobres generados en el lote de servicios nº 1, entregándolos al nombre y en las direcciones de notificación que en ellos figuren.

2.- En los casos en que no sea posible entregar el sobre a su destinatario, se procederá a la anotación del motivo y fecha del intento, en el espacio reservado al efecto en el reverso del sobre.

3.- Los sobres no entregados serán tratados para capturar la información básica de la factura que contienen y se procederá a su clasificación, para controlar los plazos y motivos de devolución. Se generará un fichero informático que se remitirá al Ayuntamiento de Zaragoza para su procesamiento.

4.- El adjudicatario guardará los sobres devueltos en depósito durante el tiempo previsto en el presente capítulo y, finalmente, procederá a su eliminación utilizando medios que aseguren la confidencialidad de la información que contienen.

5.- Se elaborarán los informes necesarios para el control del servicio.

ARTÍCULO IV.2.- PLAZOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

1.- La entrega de los sobres se llevará a cabo en los plazos máximos que a continuación se relacionan, que se contarán a partir del día siguiente a aquél en que el adjudicatario de los servicios de impresión y acabado de facturas los haya puesto a su disposición en los términos previstos en el presente pliego:

- a) Para los envíos de Zaragoza capital, cinco días hábiles.
- b) Para los envíos al resto de España, ocho días hábiles.
- c) Para el resto de envíos, doce días hábiles.



2.- Tal y como consta en el **Anexo nº 1**, los valores medios de los envíos en 2009 se distribuyen entre un 95,02% en Zaragoza capital, un 4,96% en resto de España, y un 0,02% en el resto de destinos. Estas cantidades son orientativas, tendentes a establecer una referencia sobre el volumen de los servicios a prestar, pudiendo variar en cada facturación concreta.

3.- El adjudicatario remitirá antes del día 20 del mes siguiente un fichero informático mensual "de sobres devueltos" de acuerdo con la estructura prevista en el **Anexo nº 4**.

ARTÍCULO IV.3.- CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

1.- El adjudicatario del lote de servicios nº 2 deberá comprobar la coincidencia de los sobres entregados con las relaciones de envío y se hará responsable de su custodia y distribución desde el momento en que los reciba hasta su entrega o, en su caso, eliminación, a cuyos efectos firmará el correspondiente recibí.

2.- En caso de conflicto entre adjudicatarios, respecto al cumplimiento del presente pliego de condiciones, se estará a lo establecido en el **Artículo I.11**.

3.- Con el fin de facilitar la captura de información para generar el fichero informático "de sobres devueltos", la factura llevará visible un código de barras con la información relativa, al menos, al nº de factura.

4.- La estructura del fichero informático "de sobres devueltos" podrá ser modificada con posterioridad, debiendo adaptarse los programas y bases de datos del adjudicatario a esa circunstancia. Las modificaciones se comunicarán con un plazo mínimo de 15 días de antelación a la siguiente emisión de facturas.

5.- Los sobres devueltos que reúnan todos los requisitos exigidos en el presente pliego, serán clasificados en función de las diferentes relaciones de envío y guardados en depósito durante un periodo de seis meses para que puedan realizarse las comprobaciones que se estimen convenientes. Transcurrido ese plazo, deberán ser eliminados por medios que aseguren la confidencialidad de la información que contienen.

6.- No se admitirán devoluciones de sobres en los que no conste, legible, la fecha del intento de notificación y el motivo de la devolución. A tal efecto, los sobres devueltos en los que no conste la fecha del intento de notificación; el motivo de la devolución, o ambos, deberán agruparse dentro de cada relación



de envío para facilitar su comprobación, remitiendo relación mensual a los servicios municipales competentes para su control a los efectos de lo previsto en el **Artículo IV.5**. Serán guardados en depósito en los plazos previstos en el punto anterior, y eliminados por los mismos medios.

ARTÍCULO IV.4.- CONTROL DE CALIDAD Y COPIAS DE SEGURIDAD.

1.- El adjudicatario deberá habilitar los medios necesarios para que los servicios municipales competentes conozcan en cada momento el estado de ejecución de los trabajos en marcha. A estos efectos, deberán describir con detalle cuáles son esos medios dentro de la documentación a presentar según lo establecido en el **Artículo I.17**.

2.- En el informe de clave recaudatoria previsto en el **Artículo I.11**, se desglosarán los sobres entregados en el mes de acuerdo a los criterios de plazos previstos en el **Artículo IV.2**, así como las posibles incongruencias detectadas entre los sobres entregados y las relaciones de envío. Asimismo, se desglosarán los sobres devueltos en el mes, indicando el número de devoluciones de cada clave recaudatoria, clasificadas por motivo y por precios unitarios aplicables. Deberán especificarse los sobres devueltos sin la información necesaria (fecha intento notificación y/o motivo devolución) para su control a los efectos de lo previsto en el **Artículo IV.5**.

3.- El adjudicatario guardará durante 1 año un histórico de ficheros de sobres devueltos con el fin de poder realizar las comprobaciones que sean pertinentes.

ARTÍCULO IV.5.- SERVICIOS A CERTIFICAR.

1.- Serán de aplicación los precios unitarios ofertados, de los establecido en el **Artículo I.3**, bajo los epígrafes siguientes:

- a) G2.1, para los envíos a Zaragoza capital.
- b) G2.2, para los envíos al resto de España.
- c) G2.3, para el resto de envíos.
- d) G2.4, sobre el total de sobres devueltos y tratados.



2.- Con periodicidad mensual se emitirá factura, independiente de la distribución de sobres, para el pago de los sobres devueltos y tratados. Sobre el importe resultante de aplicar el precio unitario G2.4 se descontará el importe correspondiente al número de sobres devueltos sin indicación de motivo, fecha de intento, o ambas, en función de los precios G2.1, G2.2 y G2.3 que se hubieran aplicado.

3.- Los precios anteriores incluyen todas las tareas, medios, materiales y procesos necesarios para su correcta ejecución, así como los controles de calidad e informes previstos en el presente Pliego.

4.- La forma y plazos de certificación se hará de acuerdo con lo estipulado en el **Artículo I.14.**

I.C. de Zaragoza a 21 de febrero de 2011

Vº Bº

LA JEFE DEL SERVICIO DE GESTIÓN
TRIBUTARIA,

EL JEFE DE LA UNIDAD DE TASAS Y
PRECIOS PÚBLICOS,

Fdo: Rosalina Rodríguez Buchón

Fdo: Joaquín García Lucea

Vº Bº

LA JEFA DEL SERVICIO DE
INNOVACIÓN Y DESARROLLO

Fdo: Mª Teresa Muniesa Abadía

ANEXO Nº 1

ESTIMACIÓN DEL VOLUMEN DE SERVICIOS A PRESTAR Y VALORACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPRESIÓN, ACABADO, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE DEVOLUCIONES DE FACTURAS Y DOCUMENTOS RELATIVOS A LAS TASAS MEDIOAMBIENTALES DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

ESTIMACIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENVÍOS POR PRECIOS

CÓDIGO PRECIO	SERVICIO A PRESTAR	UNIDAD DE MEDIDA	% ENVÍOS	ESTIMACIÓN ENVÍOS 2010	PRECIO LICITACIÓN EN EUROS (SIN IVA)	ENVÍOS 1º AÑO	IMPORTE 1º AÑO	ENVÍOS 2º AÑO	IMPORTE 2º AÑO	ENVÍOS 3º AÑO	IMPORTE 3º AÑO	ENVÍOS 4º AÑO	IMPORTE 4º AÑO	TOTAL ENVÍOS	TOTAL IMPORTE ENVÍOS (SIN IVA)
G2.1	Distribución de envíos en Zaragoza capital (Incluye la entrega de los envíos, la indicación de incidencias en la entrega y fecha del intento, y la devolución en el lugar que corresponda)	SOBRE (HASTA 3 FACTURAS)	95,02%	1.218.513	0,105	1.172.338	123.095,49	1.124.757	118.099,44	1.075.740	112.952,68	1.025.259	107.652,15	4.398.093	461.799,76
G2.2	Distribución de envíos resto de España (Incluye la entrega de los envíos, la indicación de incidencias en la entrega y fecha del intento, y la devolución en el lugar que corresponda)	SOBRE (HASTA 3 FACTURAS)	4,96%	63.606	0,215	64.433	13.853,07	65.271	14.033,16	66.119	14.215,59	66.979	14.400,39	262.801	56.502,21
G2.3	Distribución de envíos en resto destinos (Incluye la entrega de los envíos, la indicación de incidencias en la entrega y fecha del intento, y la devolución en el lugar que corresponda)	SOBRE (HASTA 3 FACTURAS)	0,02%	256	0,400	259	103,73	263	105,08	266	106,45	270	107,83	1.058	423,09
TOTALES				1.282.375		1.237.030	137.052,29	1.190.290	132.237,68	1.142.125	127.274,72	1.092.507	122.160,37	4.661.952	518.725,06

ESTIMACIÓN CONTROL DE SOBRES DEVUELTOS

CÓDIGO PRECIO	SERVICIO A PRESTAR	UNIDAD DE MEDIDA	% SOBRES DEVUELTOS	ESTIMACIÓN DEVOLUCIONES 2010	PRECIO LICITACIÓN EN EUROS (SIN IVA)	DEVOLUCIONES 1º AÑO	IMPORTE 1º AÑO	DEVOLUCIONES 2º AÑO	IMPORTE 2º AÑO	DEVOLUCIONES 3º AÑO	IMPORTE 3º AÑO	DEVOLUCIONES 4º AÑO	IMPORTE 4º AÑO	TOTAL DEVOLUCIONES	TOTAL IMPORTE DEVOLUCIONES (SIN IVA)
G2.1	Control de sobres devueltos (Incluye el tratamiento, captura de datos, y clasificación de sobres devueltos, el depósito provisional de sobres, su eliminación final, y controles de calidad)	SOBRE DEVUELTO	1,73%	22.185	0,14	21.401	2.996,14	20.592	2.882,88	19.759	2.766,26	18.900	2.646,00	80.652	11.291,28
TOTALES GRUPO DE SERVICIOS Nº 2							140.048,43		135.120,56		130.040,98		124.806,37		530.016,34

**LOTE 1º SERVICIOS DE DISEÑO, IMPRESIÓN, ACABADO Y ENSOBRADO DE DOCUMENTOS, Y REMISIÓN ELECTRÓNICA
(OPCIÓN 1.A)**

CÓDIGO PRECIO	SERVICIO A PRESTAR	UNIDAD DE MEDIDA	% S/ TOTAL FACTURAS	ESTIMACIÓN SERVICIOS 2010	PRECIO UNITARIO EN EUROS (SIN IVA)	ESTIMACIÓN SERVICIOS 1º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 1º AÑO	ESTIMACIÓN SERVICIOS 2º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 2º AÑO	ESTIMACIÓN SERVICIOS 3º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 3º AÑO	ESTIMACIÓN SERVICIOS 4º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 4º AÑO	TOTAL ESTIMACIÓN SERVICIOS	IMPORTE TOTAL SERVICIOS
G1.1	Folleto informativo sobre la factura de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua y recogida de basuras (Incluye el diseño, la maquetación, la impresión a dos caras y cuatro tintas y la distribución de hasta un 10% de los folletos en dependencias municipales)	FOLLETO	2,00%	27.121	0,0380	27.474	1.044,00	27.831	1.057,57	28.193	1.071,32	28.559	1.085,24	112.056	4.258,13
G1.5	Impresión factura "full color" con información variable en las dos caras (SIN PREIMPRESO) (Incluye el diseño y maquetación de la factura y el suministro de papel en formato DIN A4, ecológico)	PÁGINA	—	2.639.274	0,0390	2.604.678	101.582,45	2.568.737	100.180,74	2.531.421	98.725,42	2.492.701	97.215,33	10.197.537	397.703,94
G1.6	Generación ficheros en formatos "PDF", "facturae" o similares para su posterior remisión a los abonados (Incluye la inclusión de los datos que sean necesarios para la indexación de la factura, en formato "facturae")	FACTURA	5,00%	68.022	0,0047	68.906	323,86	69.802	328,07	70.709	332,33	71.629	336,65	281.047	1.320,91
G1.7	Envío de correos electrónicos con ficheros adjuntos, en los formatos solicitados por los abonados (Incluye la edición del texto de remisión con inclusión de los enlaces que correspondan, la generación de correos, la incorporación ficheros adjuntos, el control de las incidencias de correos devueltos, y la gestión de respuestas a enlaces)	E-MAIL	5,00%	68.022	0,0240	68.906	1.653,75	69.802	1.675,25	70.709	1.697,03	71.629	1.719,09	281.047	6.745,12
G1.8	Documento en formato hasta DIN A4 impreso hasta tres tintas, a una o dos caras (Incluye el diseño, la maquetación y la impresión)	UNIDAD	—	330.000	0,0180	334.290	6.017,22	338.636	6.095,44	343.038	6.174,68	347.498	6.254,96	1.363.461	24.542,30
G1.9	Plegado + ensobrado hasta 3 documentos + cerrado + clasificación para distribución. (Incluye el suministro de sobre impreso en offset para ensobradadora, tipo americano, con ventanilla a la derecha, impreso por ambas caras, una de ellas a dos tintas)	SOBRE	94,26%	1.282.375	0,0350	1.230.140	43.054,89	1.176.329	41.171,53	1.120.912	39.231,92	1.063.855	37.234,93	4.591.236	160.693,27
							153.676,17		150.508,60		147.232,70		143.846,20		595.263,67

MEDIA DE INCREMENTO VEGETATIVO ANUAL	1,30%
---	--------------

TIPO PÓLIZA	CANTIDAD
ATA	584
SOLO BASURA	2.817
TOTAL	3.401
TOTAL FACTURAS AL AÑO	13.604

**RESUMEN DEL COSTE DE LA ADJUDICACIÓN PARA LA EMISIÓN DE FACTURA DE AGUA Y BASURAS, SU DISTRIBUCIÓN, LA GESTIÓN DE DEVOLUCIONES, Y LA DEPURACIÓN DE DATOS DE ENVÍO
(HIPÓTESIS 1-A)**

SERVICIO A PRESTAR	IMPORTE 1º AÑO	IMPORTE 2º AÑO	IMPORTE 3º AÑO	IMPORTE 4º AÑO	TOTAL	IVA 18%	COSTE TOTAL
LOTE N° 1	153.676,17	150.508,60	147.232,70	143.846,20	595.263,67	107.147,46	702.411,13
LOTE N° 2	140.048,43	135.120,56	130.040,98	124.806,37	530.016,34	95.402,94	625.419,28
TOTALES	293.724,60	285.629,16	277.273,68	268.652,57	1.125.280,01	202.550,40	1.327.830,41
IVA 18%	52.870,43	51.413,25	49.909,26	48.357,46	202.550,40		
COSTE TOTAL	346.595,03	337.042,41	327.182,94	317.010,03	1.327.830,41		

**LOTE 1º SERVICIOS DE DISEÑO, IMPRESIÓN, ACABADO Y ENSOBRADO DE DOCUMENTOS, Y REMISIÓN ELECTRÓNICA
(OPCIÓN 1.B)**

CÓDIGO PRECIO	SERVICIO A PRESTAR	UNIDAD DE MEDIDA	% S/ TOTAL FACTURAS	ESTIMACIÓN SERVICIOS 2010	PRECIO UNITARIO EN EUROS (SIN IVA)	ESTIMACIÓN SERVICIOS 1º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 1º AÑO	ESTIMACIÓN SERVICIOS 2º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 2º AÑO	ESTIMACIÓN SERVICIOS 3º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 3º AÑO	ESTIMACIÓN SERVICIOS 4º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 4º AÑO	TOTAL ESTIMACIÓN SERVICIOS	IMPORTE TOTAL SERVICIOS
G1.1	Folleto informativo sobre la factura de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua y recogida de basuras (Incluye el diseño, la maquetación, la impresión a dos caras y cuatro tintas y la distribución de hasta un 10% de los folletos en dependencias municipales)	FOLLETO	2,00%	27.121	0,0380	27.474	1.044,00	27.831	1.057,57	28.193	1.071,32	28.559	1.085,24	112.056	4.258,13
G1.2	Edición preimpreso factura en formato DIN A4, ecológico, a dos caras, en dos tintas por cara (Incluye el diseño de los modelos necesarios)	FACTURA	100,00%	1.360.450	0,0150	1.309.230	19.638,44	1.256.447	18.846,71	1.202.072	18.031,08	1.146.070	17.191,05	4.913.819	73.707,28
G1.3	Edición preimpreso factura en formato DIN A4, ecológico, a dos caras, en tres tintas por cara (Incluye el diseño de los modelos necesarios)	FACTURA	100,00%	1.360.450	0,0180	1.309.230	23.566,13	1.256.447	22.616,05	1.202.072	21.637,29	1.146.070	20.629,26	4.913.819	88.448,73
G1.4	Impresión factura a una tinta con información variable en las dos caras, sobre preimpreso (Incluye la programación necesaria para incluir la información en los espacios previstos)	FACTURA	100,00%	1.360.450	0,0170	1.309.230	22.256,90	1.256.447	21.359,61	1.202.072	20.435,22	1.146.070	19.483,19	4.913.819	83.534,92
G1.6	Generación ficheros en formatos "PDF", "facturae" o similares para su posterior remisión a los abonados (Incluye la inclusión de los datos que sean necesarios para la indexación de la factura, en formato "facturae")	FACTURA	5,00%	68.022	0,0047	68.906	323,86	69.802	328,07	70.709	332,33	71.629	336,65	281.047	1.320,91
G1.7	Envío de correos electrónicos con ficheros adjuntos, en los formatos solicitados por los abonados (Incluye la edición del texto de remisión con inclusión de los enlaces que correspondan, la generación de correos, la incorporación ficheros adjuntos, el control de las incidencias de correos devueltos, y la gestión de respuestas a enlaces)	E-MAIL	5,00%	68.022	0,0240	68.906	1.653,75	69.802	1.675,25	70.709	1.697,03	71.629	1.719,09	281.047	6.745,12
G1.8	Documento en formato hasta DIN A4 impreso hasta tres tintas, a una o dos caras (Incluye el diseño, la maquetación y la impresión)	UNIDAD	—	330.000	0,0180	334.290	6.017,22	338.636	6.095,44	343.038	6.174,68	347.498	6.254,96	1.363.461	24.542,30
G1.9	Plegado + ensobrado hasta 3 documentos + cerrado + clasificación para distribución. (Incluye el suministro de sobre impreso en offset para ensobradadora, tipo americano, con ventanilla a la derecha, impreso por ambas caras, una de ellas a dos tintas)	SOBRE	94,26%	1.282.375	0,0350	1.237.030	43.296,06	1.190.290	41.660,14	1.142.125	39.974,37	1.092.507	38.237,74	4.661.952	163.168,31
							117.796,36		113.638,84		109.353,32		104.937,18		445.725,70

MEDIA DE INCREMENTO VEGETATIVO ANUAL	1,30%
--------------------------------------	-------

109.102		104.704		100.173		95.506		102.371			
CON G1.2		94.230,23		91.022,79		87.716,03		84.307,92		357.276,97	
CON G1.3		98.157,92		94.792,13		91.322,24		87.746,13		372.018,42	

TIPO PÓLIZA	CANTIDAD
ATA	584
SOLO BASURA	2.817
TOTAL	3.401
TOTAL FACTURAS AL AÑO	13.604

**RESUMEN DEL COSTE DE LA ADJUDICACIÓN PARA LA EMISIÓN DE FACTURA DE AGUA Y BASURAS, SU DISTRIBUCIÓN, LA GESTIÓN DE DEVOLUCIONES, Y LA DEPURACIÓN DE DATOS DE ENVÍO
(HIPÓTESIS 1.B, CON G1.3)**

SERVICIO A PRESTAR	IMPORTE 1º AÑO	IMPORTE 2º AÑO	IMPORTE 3º AÑO	IMPORTE 4º AÑO	TOTAL	IVA 18%	COSTE TOTAL
LOTE N° 1	98.157,92	94.792,13	91.322,24	87.746,13	372.018,42	66.963,32	438.981,74
LOTE N° 2	140.048,43	135.120,56	130.040,98	124.806,37	530.016,34	95.402,94	625.419,28
TOTALES	238.206,35	229.912,69	221.363,22	212.552,50	902.034,76	162.366,26	1.064.401,02
IVA 18%	42.877,14	41.384,28	39.845,38	38.259,45	162.366,26		
COSTE TOTAL	281.083,49	271.296,97	261.208,60	250.811,95	1.064.401,02		



Zaragoza

AYUNTAMIENTO

PRESIDENCIA, ECONOMÍA Y HACIENDA

61
**AGENCIA MUNICIPAL TRIBUTARIA
SERVICIO DE GESTION TRIBUTARIA**

UNIDAD DE TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS

ANEXO Nº 2

CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS



PONDERACIÓN DE LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN.

En desarrollo de lo establecido en el **Artículo I.18** del Pliego de Condiciones Técnicas del concurso para adjudicar la prestación de los servicios de "impresión, acabado, distribución y control de devoluciones de facturas y documentos relativos a las tasas medioambientales del Ayuntamiento de Zaragoza", los criterios que serán estimados para la resolución del concurso son los siguientes:

CRITERIOS DE VALORACIÓN	PUNTOS MÁXIMOS
1º.- Adecuación de los procedimientos de trabajo; seguridad tratamiento datos; equipamiento y consumibles; plan de contingencias; software y bases de datos ofertados para la prestación de los servicios	35
2º.- Mejoras ofertadas en los ámbitos previstos en el Artículo I.2 y con las limitaciones recogidas en el mismo	14
3º.- Precios ofertados	51
TOTAL	100

Cada una de las ofertas presentadas se puntuará en aplicación de los anteriores criterios de valoración, para cada lote de servicios a los que opte, estableciéndose con carácter previo una serie de aspectos valorables debidamente ponderados, que a continuación se describen:



ADECUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO, SEGURIDAD EN EL TRATAMIENTO DE DATOS; EQUIPAMIENTO Y CONSUMIBLES, PLAN DE CONTINGENCIAS, SOFTWARE Y BASES DE DATOS OFERTADOS

(LOTE DE SERVICIO Nº 1)

CRITERIOS DE VALORACIÓN	PUNTOS MÁXIMOS
a) Diseños propuestos para factura y folleto divulgativo	5
b) Adaptación y simplificación de los procedimientos de trabajo propuestos para las necesidades de los servicios a prestar.	9
c) Medios puestos a disposición del ayuntamiento para conocer el estado de ejecución de los servicios y modelos de informe propuestos	3
d) Disponibilidad de etiqueta ecológica, u otras acreditaciones sobre la idoneidad medioambiental de los consumibles a utilizar, y certificaciones sobre ciclo de vida de producto sostenible.	1
e) Plan de contingencias	4
f) Documento de seguridad, adecuación del software utilizado al nivel medio de seguridad, otras medidas de seguridad y control para el uso y eliminación de la información	5
g) Memoria técnica con la descripción de los productos de seguridad, equipos, sistemas y aplicaciones disponibles para la ejecución material de los servicios previstos y acreditación de su idoneidad	6
h) Acreditaciones de calidad de la empresa o sus suministradores en los términos previstos en el artº I.17.A).7	2

TOTAL PUNTOS MÁXIMO 35

(LOTE DE SERVICIO Nº 2)

CRITERIOS DE VALORACIÓN	PUNTOS MÁXIMOS
a) Adaptación y simplificación de los procedimientos de trabajo propuestos a las necesidades de los servicios a prestar.	15
b) Medios puestos a disposición del ayuntamiento para conocer el estado de ejecución de los servicios y modelos de informe propuestos	5
c) Memoria técnica con la descripción de las tecnologías, equipamientos y otros medios disponibles para la ejecución material de los servicios	5
d) Sistemas de almacenamiento de sobres devueltos y su eliminación.	4
e) Medidas de seguridad y control para el uso de la información	4
f) Acreditaciones de calidad de la empresa o sus suministradores en los términos previstos en el artº I.17.A).7	2
<u>TOTAL PUNTOS MÁXIMO</u>	<u>35</u>



MEJORAS OFERTADAS

(LOTES DE SERVICIOS Nº 1 Y 2)

Se valorarán las mejoras relativas a los aspectos que a continuación se relacionan, no admitiéndose aquellas que no se ciñan al objeto del contrato; desvirtúen lo establecido en el presente Pliego de Condiciones; repercutan negativamente en el desarrollo del resto de los servicios adjudicados; los Servicios Municipales competentes no las consideren adecuadas por no adaptarse a las peculiaridades de la gestión municipal; o supongan un incremento de los precios unitarios que figuran en el presente Pliego.

La asignación de puntos a las mejoras ofertadas se realizará teniendo en cuenta la siguiente distribución:

CRITERIOS DE VALORACIÓN	PUNTOS MÁXIMOS
a) En relación con el diseño, formato, calidad de impresión y edición de las facturas, los documentos y los sobres objeto del contrato.	4
b) En relación con la simplificación o mejora de los procesos descritos en el presente pliego y la reducción de los documentos a emitir y sobres a enviar.	6
c) La fiabilidad en la ejecución de los trabajos, la entrega de los envíos, el control de incidencias y las medidas de seguridad en el acceso a la información y eliminación de sobres.	2
d) Otras mejoras.	2
<u>TOTAL PUNTOS MÁXIMO</u>	<u>14</u>



PRECIOS UNITARIOS OFERTADOS.

Teniendo en cuenta la existencia de precios alternativos para alguno de los servicios previstos, se establece la siguiente distribución de puntos en relación a los distintos precios unitarios, en función de las previsiones de volúmenes de servicio a prestar y su repercusión en el importe global de la adjudicación:

(LOTE DE SERVICIOS Nº 1)

CÓDIGO PRECIO	SERVICIO A PRESTAR	UNIDAD DE MEDIDA	PUNTOS ASIGNABLES
G1.1	<i>Folleto informativo sobre la factura de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua y recogida de basuras</i> (Incluye el diseño, la maquetación, la impresión a dos caras y cuatro tintas y la distribución de hasta un 10% de los folletos en dependencias municipales)	FOLLETO	2
G1.2	<i>Edición preimpreso factura en formato DINA4, ecológico, a dos caras, en dos tintas por cara</i> (Incluye el diseño de los modelos necesarios)	FACTURA	1
G1.3	<i>Edición preimpreso factura en formato DINA4, ecológico, a dos caras, en tres tintas por cara</i> (Incluye el diseño de los modelos necesarios)	FACTURA	6
G1.4	<i>Impresión factura a una tinta con información variable en las dos caras, sobre preimpreso</i> (Incluye la programación necesaria para incluir la información en los espacios previstos)	FACTURA	6
G1.5	<i>Impresión factura "full color" con información variable en las dos caras (SIN PREIMPRESO)</i> (Incluye el diseño y maquetación de la factura y el suministro de papel en formato DINA4, ecológico)	PÁGINA	14
G1.6	<i>Generación ficheros en formatos "PDF", "facturae" o similares para su posterior remisión a los abonados</i> (Incluye la inclusión de los datos que sean necesarios para la indexación de la factura, en formato "facturae")	FACTURA	2
G1.7	<i>Envío de correos electrónicos con ficheros adjuntos, en los formatos solicitados por los abonados</i> (Incluye la edición del texto de remisión con inclusión de los enlaces que correspondan, la generación de correos, la incorporación ficheros adjuntos, el control de las incidencias de correos devueltos, y la gestión de respuestas a enlaces)	E-MAIL	3
G1.8	<i>Documento en formato hasta DINA4 impreso hasta tres tintas, a una o dos caras</i> (Incluye el diseño, la maquetación y la impresión)	UNIDAD	3
G1.9	<i>Plegado + ensobrado hasta 3 documentos + cerrado + clasificación para distribución.</i> (Incluye el suministro de sobre impreso en offset para ensobradadora, tipo americano, con ventanilla a la derecha, impreso por ambas caras, una de ellas a dos tintas)	SOBRE	14
TOTAL PUNTOS LOTE SERVICIOS Nº 1			51



(LOTE DE SERVICIOS Nº 2)

CÓDIGO PRECIO	SERVICIO A PRESTAR	UNIDAD DE MEDIDA	PUNTOS ASIGNABLES
G2.1	<i>Distribución de envíos en Zaragoza capital</i> (Incluye la entrega de los envíos, la indicación de incidencias en la entrega y fecha del intento, y la devolución en el lugar que corresponda)	CARTA	45
G2.2	<i>Distribución de envíos en resto de España</i> (Incluye la entrega de los envíos, la indicación de incidencias en la entrega y fecha del intento, y la devolución en el lugar que corresponda)	CARTA	3
G2.3	<i>Distribución de envíos resto destinos</i> (Incluye la entrega de los envíos, la indicación de incidencias en la entrega y fecha del intento, y la devolución en el lugar que corresponda)	CARTA	0,5
G2.4	<i>Control de sobres devueltos</i> (Incluye el tratamiento, captura de datos y clasificación de sobres devueltos, el depósito provisional de sobres, su eliminación final, y controles de calidad)	SOBRE DEVUELTO	2,5
TOTAL PUNTOS LOTE SERVICIOS Nº 2			51

Para valorar las ofertas presentadas por cada licitante, se hará una asignación de puntos proporcional a la baja efectuada para cada precio, de acuerdo con la siguiente expresión:

$$P_{xi} = P_{xm} - P_{xm} * 0,5 * (C_{xm} - C_{xi})$$

Dónde:

- P_{xi} = Puntuación correspondiente al precio "x" de la oferta "i"
- P_{xm} = Puntos máximos asignables del precio unitario "x"
- C_{xm} = Mayor tanto por uno de baja para el precio "x" de las ofertas presentadas
- C_{xi} = Tanto por uno de baja para el precio "x" de la oferta "i"

Finalmente, los puntos asignables a cada licitante en cada lote de servicios, serán el resultado de sumar los puntos asignados a su oferta en cada uno de los precios unitarios:

$$P_i = \sum P_{xi}$$

Dónde:

- P_i = Puntos totales asignados a la oferta "i"
- P_{xi} = Puntuación correspondiente al precio "x" de la oferta "i"

CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE BAJA TEMERARIA

Será de aplicación lo señalado en la Ley 30/2007 de 30 de Octubre de Contratos del Sector Público.

I.C. de Zaragoza a 21 de febrero de 2011

Vº Bº
LA JEFE DEL SERVICIO DE GESTIÓN
TRIBUTARIA,

Fdo: Rosalina Rodríguez Buchón

Vº Bº
LA JEFA DEL SERVICIO DE
INNOVACIÓN Y DESARROLLO,

Fdo: Mª Teresa Muniesa Abadía

EL JEFE DE LA UNIDAD DE TASAS Y
PRECIOS PÚBLICOS,

Fdo: Joaquín García Lucea

 **Zaragoza**
AYUNTAMIENTO
SERVICIO DE GESTION TRIBUTARIA

ANEXO Nº 3

- **RELACIÓN ORIENTATIVA DE DATOS A INCLUIR EN LA FACTURA DE LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE AGUA**
- **MODELOS VIGENTES DE FACTURA Y FOLLETO**

ANEXO 3

DESCRIPCIÓN ORIENTATIVA DE DATOS A INCLUIR EN LA FACTURA

1. DATOS IDENTIFICATIVOS AYUNTAMIENTO

- Razón social
- C.I.F.
- Dirección servicio Gestión Tributaria
- Teléfonos de información y servicios
- Página web y correo electrónico

2. DATOS DEL TITULAR Y DEL SUMINISTRO

- N° de póliza
- Tipo de suministro (Abastecimiento y saneamiento, Agua a tanto alzado, sólo basura, sólo abastecimiento, sólo saneamiento)
- N° de serie contador
- Calibre del contador (en mm.)
- Propiedad del contador (municipal, abonado)
- Titular de la póliza
- N.I.F. o C.I.F.
- Dirección del suministro
- Teléfono
- Correo electrónico
- Categoría fiscal de la calle
- Uso

3. DATOS GENERALES DEL RECIBO

- Periodo facturado a efectos de cuota fija y basuras
- Clave recaudatoria (AC-00MM-AA)
- N° de recibo y dígito de control

4. DATOS DE ENVÍO

- Nombre y apellidos o razón social del destinatario
- Domicilio fiscal (Dirección, código postal, población, provincia)
- Código de barras con la información clave para el control de las devoluciones (Nº de factura + fecha de emisión)

5. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA FACTURACIÓN

- Nº de factura (Póliza + iterativo de póliza + clave recaudatoria + nº de recibo + dígito de control)
- Fecha de emisión (dd-mm-aaaa)
- Fecha de vencimiento del periodo voluntario (dd-mm-aaaa)
- Periodicidad de facturación (mensual, trimestral)
- Cuenta de domiciliación bancaria (20 dígitos, con algunos dígitos ocultos)
- Tarifa general aplicable (Usos domésticos, Usos domésticos "per cápita", Usos no domésticos)
- Fecha caducidad tarifa "per cápita" (fecha límite para renovar su aplicación)
- Miembros del hogar para tarifas "per cápita"
- Tarifa especial: (jubilados, parados, rentas bajas)
- Fecha caducidad tarifa especial (fecha límite para renovar su aplicación)
- Coeficiente colectivo
- Modalidad de envío factura

6. DATOS ECONÓMICOS

- Importe abastecimiento (cuota fija abastecimiento + cuota variable abastecimiento)
- Importe saneamiento (cuota fija saneamiento + cuota variable saneamiento)
- Importe Total suministro agua (Importe abastecimiento + Importe saneamiento)
- Tasa de contratación
- Tasa establecimiento de punto de suministro
- Tasas por servicios complementarios prestados (reparación instalación, reposición contador, restablecimiento de servicio, verificación de contador, etc.)
- Importe Total basuras



- Importe cargos
- Tipos de I.V.A. aplicables (8% y 18%) e importes base de cálculo de cada tipo de I.V.A.
- Importes I.V.A. parciales (Base de cálculo del I.V.A. x Tipo I.V.A. aplicable)
- Importe de I.V.A. total
- Importe abonos
- Importe Total Recibo Ayuntamiento (Importe Total suministro agua + Tasas vinculadas al ciclo del agua + Importe Total basuras + Cargos + I.V.A. - Abonos)
- Importe otros impuestos y recargos
- Importe Total Factura
- Fecha de cargo en cuenta para recibos domiciliados

7. DATOS INFORMATIVOS DE CONSUMO AGUA Y RECOGIDA, TRATAMIENTO Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS URBANOS

- Icono con información visual sobre la evolución del consumo medio diario del periodo respecto a la media de consumo diario de la póliza.
- Consumo medio diario del periodo en litros
- Consumo medio diario del mismo periodo del año anterior
- Consumo medio diario histórico (para los periodos de referencia)
- Precio último metro cúbico consumido (real, afectado de todo tipo de coeficientes)
- Coste medio diario de suministro de agua (Importe Total suministro agua (sin I.V.A., ni tasas vinculadas al ciclo del agua, ni cargos ni abonos) / días de facturación)
- Coste medio diario en basuras (Importe Total basuras (sin I.V.A.) / días de facturación)
- Histograma de consumos (5 o 13 barras, según periodicidad de facturación, para representar la evolución de los consumos medios diarios de sucesivos periodos, incluido el mismo periodo del año anterior, con una línea horizontal que represente la media global).
- Premio al ahorro
- Póliza bonificada por afección de obras en vía pública

8. DATOS DE CONSUMO AGUA

- Fecha lectura anterior (dd-mm-aaaa)
- Lectura anterior (en m³)
- Fecha cambio de contador (dd-mm-aaaa)



- Lectura de cambio de contador (en m³)
- Fecha lectura montaje contador (dd-mm-aaaa)
- Lectura montaje contador (en m³)
- Fecha lectura última (dd-mm-aaaa)
- Lectura última (en m³)
- Incidencia lectura última (texto informativo vinculado al código de la incidencia)
- Días de facturación de consumo
- Base de facturación (lecturas contador o estimación consumos)
- Consumo total en m³ abastecimiento del periodo (como diferencia entre lecturas)
- Coeficiente de ajuste de vertido
- Consumo en m³ saneamiento del periodo (solo cuando hay ajuste de vertido)

9. INFORMACIÓN TARIFAS VIGENTES

- Número y fecha (dd-mm-aaaa) del B.O.P. de publicación de las tarifas vigentes (independiente para cada tarifa: abastecimiento, saneamiento, recogida residuos urbanos, tratamiento y eliminación de residuos urbanos)

10. DATOS CUOTA FIJA (ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO)

- Días facturados
- Precio aplicable cuota fija abastecimiento
- Precio aplicable cuota fija saneamiento
- Coeficiente colectivo
- Coeficiente cuota fija abastecimiento por tarifa especial (jubilados, parados, rentas bajas)
- Coeficiente cuota fija saneamiento por tarifa especial (jubilados, parados, rentas bajas)
- Importe cuota fija abastecimiento
- Importe cuota fija saneamiento

11. DATOS CUOTA VARIABLE (ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO)

- Coeficientes de tramo de tarifa
- Distribución de consumos entre tramos de la tarifa abastecimiento (en m³)



- Distribución de consumos entre tramos de la tarifa saneamiento (en m³)
- Precios por tramo de tarifa abastecimiento
- Precios por tramo de tarifa saneamiento
- Coeficientes de cuota variable abastecimiento por tarifa especial (jubilados, parados, rentas bajas)
- Coeficientes de cuota variable saneamiento por tarifa especial (jubilados, parados, rentas bajas)
- Otros coeficientes (premio al ahorro, reducciones, etc.) abastecimiento
- Otros coeficientes (premio al ahorro, reducciones, etc.) saneamiento
- Coeficiente K₂ (abastecimiento y saneamiento)
- Coeficientes de vertido (F)
- Coeficientes de vertido (K₁)
- Importe cuota variable abastecimiento por tramos
- Importe cuota variable saneamiento por tramos
- Importe total cuota variable abastecimiento
- Importe total cuota variable saneamiento
- Total abastecimiento (cuota fija + cuota variable)
- Total saneamiento (cuota fija + cuota variable)

12.DATOS DE RECOGIDA, TRATAMIENTO Y ELIMINACIÓN DE RESIDUOS URBANOS

- Periodo facturado
- Tarifa aplicada (Doméstica, comercial, etc.)
- Días facturados
- Volumen máximo admitido de residuos/día (cubos asignados)
- Epígrafe de tarifa (previsto para modificaciones de la tarifa actual)
- Precio diario aplicable tasa Recogida de Residuos Urbanos (RRU)
- Precio diario aplicable tasa Tratamiento y Eliminación RU (TERU)
- Precio total diario aplicable (RRU + TERU)
- Coeficiente aplicado por tarifa especial (RRU) (jubilados, parados, rentas bajas)
- Coeficiente aplicado por tarifa especial (TERU) (jubilados, parados, rentas bajas)
- Importe RRU
- Importe TERU
- Total RRU + TERU

13. MENSAJES INFORMATIVOS DIVERSOS

- Formas de domiciliación o cambio de domiciliación
- Fecha aproximada de la siguiente lectura de contador, o fechas aproximadas de lectura del contador en el año
- Medios para dar la lectura en caso de ausencia
- Direcciones de interés
- Consejos de consumo

Zaragoza y el Agua

El agua es un elemento esencial para nuestra calidad de vida por lo que debemos utilizarlo de manera eficiente. Con el Plan de Mejora de Gestión y Calidad del Agua, el Ayuntamiento de Zaragoza está realizando un esfuerzo muy importante en la mejora de sus condiciones, su tratamiento y su distribución, contribuyendo al ahorro económico y al desarrollo sostenible de nuestra ciudad.

Gracias a la colaboración de los zaragozanos que, con el uso responsable del agua en los hogares, cerrando levemente la llave de paso de la vivienda, manteniendo el grifo abierto sólo cuando sea necesario y utilizando la carga completa en los electrodomésticos, entre otros hábitos, contribuyen a un mayor ahorro de agua, fortaleciendo así el compromiso histórico que la ciudad de Zaragoza mantiene con el desarrollo sostenible, como Sede del Secretariado de las Naciones Unidas para la Década del Agua.



Depósitos de Casablanca

Zaragoza y el Reciclaje

Cada día es mucha la cantidad de residuos que se generan en la ciudad. El Ayuntamiento de Zaragoza proporciona el servicio de recogida, tratamiento y eliminación de estos residuos urbanos.

Y además, con la colaboración de los zaragozanos que separan y depositan los residuos en los diferentes contenedores, conseguiremos mejorar el medio ambiente y un futuro más sostenible para todos.



5 Consumo

En este apartado se muestra información sobre:

- El consumo realizado en el periodo que se factura.
- Las lecturas tenidas en cuenta para determinar los consumos.
- Valores de referencia para que pueda orientar su consumo de agua: consumo medio diario, precio del último metro cúbico consumido, y coste medio diario de agua y basura.

6 Gráfico histórico de consumo

Con este gráfico se puede comparar la evolución del consumo medio diario desde el mismo periodo del año anterior hasta el periodo actual y su relación con el consumo medio histórico, que se representa mediante una línea horizontal. El consumo se expresa en litros/día y cada barra del gráfico hace referencia a un trimestre (en pólizas de facturación trimestral) o a un mes (en pólizas de facturación mensual).

7 Incidencias en lecturas e información de consumo

En el caso de producirse alguna incidencia en la toma de lecturas le indicaremos en qué consiste y le daremos consejos para que pueda actuar en consecuencia, así como la manera de contactar con nosotros. Esta información puede ser de gran importancia para detectar averías en las instalaciones o consumos atípicos. ¡No olvide consultar siempre este apartado!

También incluiremos mensajes informativos y orientaciones de interés para Ud.

8 Datos de facturación

Se detallan todos los datos relevantes para la facturación: clave recaudatoria y nº de recibo, fecha de emisión y fecha de vencimiento, datos de domiciliación bancaria, tarifas aplicadas, tipo de suministro, información referente al contador, etc.

9 10 Importe Abastecimiento y Saneamiento

En estos bloques se informa de la fecha de publicación de las tarifas vigentes, y se detalla la facturación.

Para la cuota fija se indica el periodo de facturación, la tarifa aplicable, aquellos coeficientes que correspondan, y el importe total.

Para la cuota variable se distribuyen los metros cúbicos consumidos en el periodo entre los tres tramos de consumo que forman la tarifa. Se indica el precio aplicable a cada tramo así como todos aquellos coeficientes que puedan ser de aplicación en función de las peculiaridades de cada póliza. Se obtienen totales por tramo y el Total Cuota Variable.

11 Importe de Basuras

En este bloque se informa de la fecha de publicación de las tarifas vigentes, y se detalla la facturación de los servicios de recogida, tratamiento y eliminación de los residuos urbanos.

Se indica el periodo de facturación, la tarifa aplicable, el volumen máximo diario de residuos a evacuar, y el importe total.

12 13 14 Notas de atención al cliente e información útil

Estos bloques incorporarán información diversa de interés para el usuario que irá cambiando en función de las circunstancias.

A modo de ejemplo podemos indicar:

- Cómo consultar sus datos fiscales en la Carpeta del Ciudadano
- Formas de domiciliación o cambio de domiciliación
- Fecha aproximada de la siguiente lectura de contador
- Medios para dar la lectura en caso de ausencia
- Direcciones de interés
- Consejos de consumo



Nuevo Centro de tratamiento y reciclaje de residuos de Zaragoza

Descripción bloques informativos de la factura

A continuación le detallamos los contenidos de cada bloque informativo, para que pueda localizar con rapidez los datos que sean de su interés.

1 Datos del Suministro

En este apartado figuran los datos referentes al nº de la póliza, el titular del contrato, el lugar donde se presta el servicio, así como el tipo de uso contratado.

2 Dirección de envío

La factura se remite al domicilio fiscal del titular de la póliza.

3 Datos económicos

Resumen de la factura, donde figuran desglosados, junto al importe total a pagar, los conceptos de cuota fija y cuota variable de agua, recogida, tratamiento y eliminación de residuos urbanos, y demás impuestos aplicables.

4 Icono visual de consumo

Fluvi va a utilizar su pizarra para informarle de la evolución de su consumo. Le animará a consumir menos y le dará consejos para conseguirlo.

Le presentamos la factura

La factura del agua y basuras pretende ser clara y didáctica en sus contenidos más generales. Intenta satisfacer de manera sencilla y transparente, las necesidades concretas de información de los usuarios más comprometidos.

Tenga en cuenta que esta factura es un documento informativo. Si Ud. tiene domiciliada su póliza, seguirá recibiendo el apunte bancario como justificante de pago. Si Ud. no tiene domiciliada la póliza, el pago deberá realizarlo con el recibo que el Ayuntamiento seguirá remitiendo a su domicilio fiscal.

Tan claro como el agua

En el anverso de la factura encontrará los datos del punto de suministro, y un resumen general de los importes facturados y los consumos medidos, con gráficos que simplificarán su interpretación. También le indicamos los valores de referencia que Ud. podrá controlar para gestionar mejor su gasto, y las posibles incidencias detectadas al tomarle la lectura.

Fluvi le informa periódicamente si sus consumos aumentan o disminuyen respecto a su media histórica. Además, le damos informaciones diversas y consejos de consumo que puedan serle de interés.

El reverso de la factura contiene de manera detallada y desglosada cómo se han facturado el abastecimiento y el saneamiento de agua, y la recogida, tratamiento y eliminación de residuos urbanos, así como los datos identificativos de la facturación que le serán de utilidad cuando contacte con nosotros.

En otros apartados le informamos de las fechas en que tomaremos las lecturas de su contador, cuándo cargaremos en su cuenta cada recibo, cómo puede consultar sus datos fiscales, o modificar la domiciliación de sus recibos.

Contamos con su colaboración

Consulte la factura del agua y basuras en www.zaragoza.es/agua envíenos sus sugerencias a través del formulario que encontrará allí.

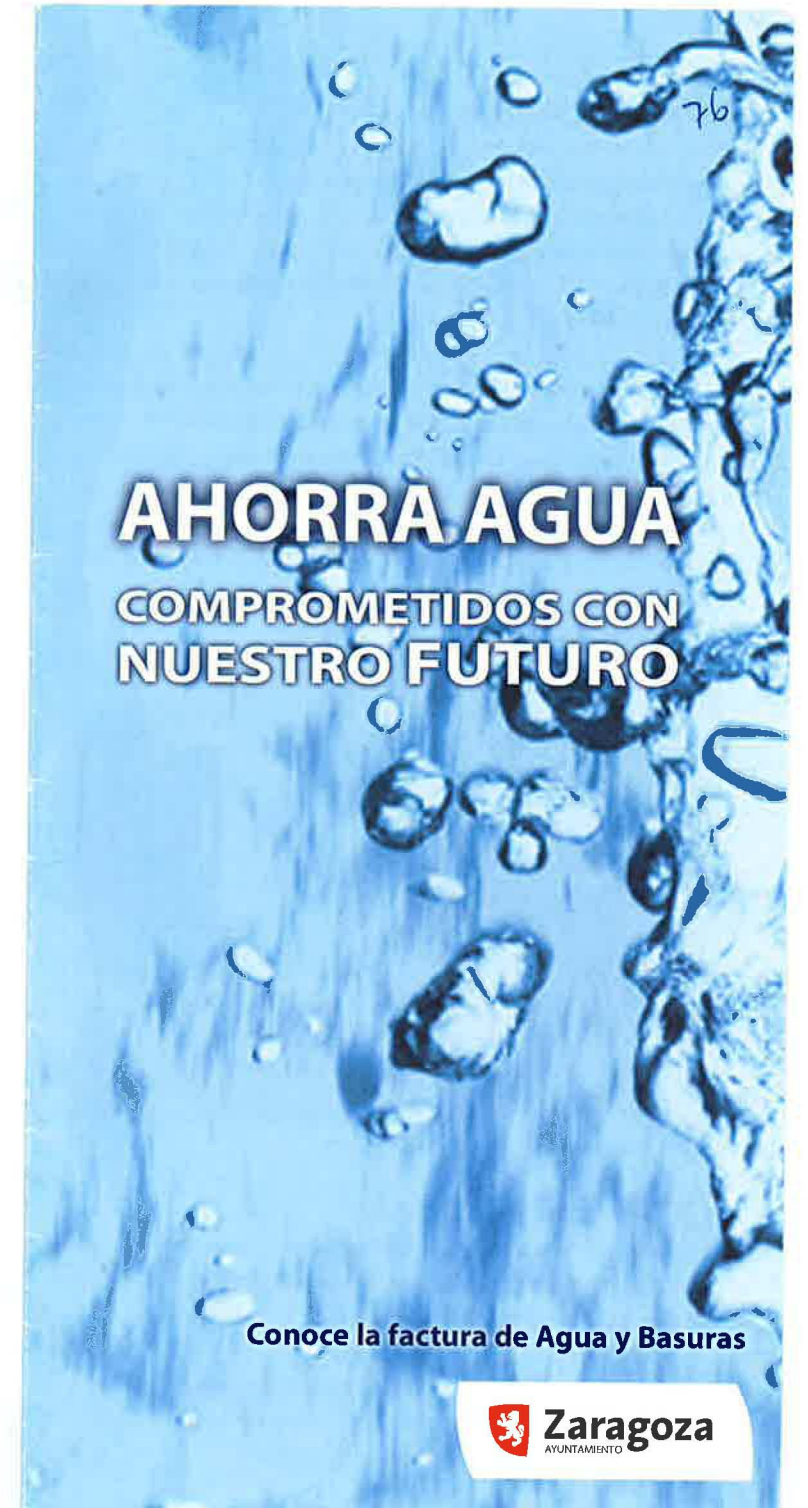
Información fiscal 976 72 37 73

Lunes a viernes de 8,30 a 14,30 h.

Información general 010

Lunes a viernes de 8 a 20 h. Sábados de 9 a 21 h.

Domingos y festivos de 9 a 14 h.



ANEXO Nº 4

DESCRIPCIÓN DE FICHEROS Y SU TRANSMISIÓN

En este anexo se describen los distintos formatos de ficheros informáticos a intercambiar entre las empresas adjudicatarias y el Ayuntamiento de Zaragoza.

Información para confeccionar la factura

Origen: Ayuntamiento

Destino: Empresa adjudicataria Lote de Servicios nº 1

Este fichero estará en formato "TXT" y contendrá un registro de cabecera, registros de detalle y un registro de cola. Una descripción orientativa de los campos que deberán incluirse en este fichero figura en el Anexo 3.

Información que debe contener el código de barras de la factura (visible a través de la ventanilla del sobre)

Numero de factura, que consta de:

Número de póliza 8N

Número iterativo 4N

Clave recaudatoria 8A

Número de recibo 6N

Dígito de control 1N

Fecha de emisión de factura: 8N (AAAAMMDD)

Si en un momento determinado la factura se convierte en un documento de cobro habrá que añadirle otro código de barras que contendrá la información necesaria para poder cobrar, todo ello de acuerdo con las normas interbancarias en vigor en ese momento.

Formato fichero "facturae"

Origen: Empresa adjudicataria Lote de Servicios nº 1

Destino: Abonados que lo hubieran solicitado

El fichero se basará en el formato "facturae", regulado en la Orden de Presidencia de Gobierno ORDEN PRE/2971/2007, de 5 de octubre, sobre expedición de facturas por medios electrónicos, que se encuentra descrito mediante un esquema XSD, XML Schema Definition en la página web: www.facturae.es.

La Dirección General de Ciencia y Tecnología del ayuntamiento complementará, en su caso, dicho esquema con los campos complementarios que sean necesarios.

Información a incluir en el fichero de correos electrónicos devueltos
Origen: Empresa adjudicataria Lote de Servicios nº 1
Destino: Ayuntamiento

Formato del fichero "TXT":

Numero de factura, que consta de:

Número de póliza 8N

Número iterativo 4N

Clave recaudatoria 8A

Número de recibo 6N

Dígito de control 1N

Fecha de emisión de factura: 8N (AAAAMMDD)

Dirección de correo electrónico 50A

Teléfono de contacto 9N

Datos incorporados por empresa adjudicataria:

Fecha de envío correo 8N (AAAAMMDD)

Motivo devolución (*) 2A

Observaciones 25A

(*) El motivo de la devolución irá codificado.

Información a incluir en ficheros complementarios de correos electrónicos
Origen: Empresa adjudicataria Lote de Servicios nº 1
Destino: Ayuntamiento

Formato del fichero "TXT":

Numero de factura, que consta de:

Número de póliza 8N

Número iterativo 4N

Clave recaudatoria 8A

Número de recibo 6N

Dígito de control 1N

Dirección de correo electrónico 50A

Teléfono de contacto 9N

Datos incorporados por empresa adjudicataria:

Fecha de envío correo 8N (AAAAMMDD)

Código incidencia o motivo (*) 2A

Observaciones 25A

(*) Las incidencias o motivos irán codificados.

Información a incluir en el fichero de sobres devueltos
Origen: Empresa adjudicataria Lote de Servicios nº 2
Destino: Ayuntamiento

Formato del fichero: "TXT" u hoja de calculo, en cuyo caso los nombres de las cabeceras de columnas coincidirán con la denominación del campo.

Numero de factura, que consta de:

Número de póliza	8N
Número iterativo	4N
Clave recaudatoria	8A
Número de recibo	6N
Dígito de control	1N

Fecha de emisión de factura: 8N (AAAAMMDD)

Teléfono de contacto 9N

Datos incorporados por empresa adjudicataria:

Fecha de intento de entrega	8N (AAAAMMDD)
Motivo devolución (*)	2A
Distribuidor	8A
Zona distribución o tarifa	3A
Observaciones	25A

(*) El motivo de la devolución irá codificado.

Transmisión de datos

1. MECANISMO

El mecanismo de intercambio de ficheros con el Ayuntamiento será: FTP Securizado o -EDltran.

a) Para FTP Securizado:

- La empresa proveerá del servidor SFTP en una dirección pública de Internet.

b) Para EDltran:

- Se creará una sesión/aplicación para el envío/recepción de ficheros.

Se proveerá de una dirección de correo por parte de la entidad y del Ayuntamiento para poder notificar incidencias.

2. PROCEDIMIENTO

Se coordinará un protocolo de intercambio de archivos con el Servicio de Redes y Sistemas.

De manera general, el protocolo se establecerá como sigue:

a) Preparación:

- Se habilitarán las configuraciones de red pertinentes : enrutado, cortafuegos para garantizar la comunicación entre las entidades
- Se creará un buzón/directorio en el servidor independiente para envíos y recepciones

b) Comunicación entre el Ayuntamiento y el adjudicatario:

- Para FTP Securizado:
 - Paso 1 : los sistemas corporativos dejarán el fichero en un directorio del servidor.
 - Paso 2 : se solicita que los procesos del adjudicatario marquen el fichero como tratado (p.e. renombrando en el servidor) una vez procesado.
- Para EDitran:
 - Paso 1: Se enviará por la sesión/aplicación el fichero generado por los sistemas corporativos.
 - Paso 2: El adjudicatario remitirá por la sesión/aplicación un fichero de confirmación de la recepción correcta.

De manera añadida se puede automatizar el envío de un email al adjudicatario para avisar del envío.

c) Comunicación entre el adjudicatario y el Ayuntamiento:

- Para FTP Securizado:
 - Paso 1 : los procesos del sistema corporativo recuperarán el fichero del directorio del servidor y lo marcarán como leído
 - Paso 2 : una vez procesado se marcará el fichero como tratado
- Para EDitran:
 - Paso 1: Se traerá por la sesión/aplicación el fichero que esté en el directorio del servidor.
 - Paso 2: Se enviará por la sesión/aplicación un fichero confirmando la recepción correcta del fichero.

De manera añadida se puede automatizar el envío de un email al adjudicatario para avisar del envío.