PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

"SERVICIO DE EDICIÓN Y ACABADO DE FACTURAS Y OTROS DOCUMENTOS"

1.- Objeto del Contrato.

Es objeto de la presente licitación la contratación de los servicios de edición, impresión y manipulación de las facturas, cartas y otros documentos del Consorcio; incluye también la entrega de estos documentos impresos a un determinado distribuidor postal o a las dependencias del Consorcio y la devolución al Consorcio de las Facturas convertidas en formato electrónico.

2.- Descripción de la situación actual

El Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia tiene más de 570.000 clientes repartidos en el ámbito de su competencia a los que factura con periodicidad trimestral, lo que implica la edición de más de 2.500.000 de facturas/avisos anuales, 30.000 contratos y 320.000 cartas o comunicados.
Los documentos restantes a editar ascienden a una cantidad anual de unos 55.000 ejemplares y consisten en listados a una o dos caras y en uno o dos colores.

Para la edición de la factura/aviso están definidos registros informáticos y formularios de impresión que han sido adoptados con carácter corporativo a los que deberá ceñirse estrictamente el adjudicatario del contrato.

Para la edición de Contratos se enviará un PDF con lo que hay que imprimir en cada contrato. Se indicará qué hojas serán de color blanco y/o azul para cada tipo de contrato.

Para la edición de cartas y comunicados existe un fichero informático con datos fijos que el adjudicatario guardará en sus instalaciones; éstos se usarán junto con el fichero de datos variables que el Consorcio envía.

La periodicidad de envío de los datos al adjudicatario para la mayoría de los documentos es diaria. Para otros, la frecuencia es semanal o mensual; esto no excluye envíos esporádicos.

La generalidad de documentos, facturas, etc., se imprimen en papel blanco formato DIN-A4.

En otros son cartas certificadas para clientes; en este caso, el propio impreso es plegado y termosellado para formar el sobre.

La comunicación entre el Consorcio y el adjudicatario se realiza a través de procedimientos seguros de transferencia de ficheros (FTPS/EDITRAN).

Existe también un protocolo vía correo electrónico para controlar el envío de datos por parte del Consorcio y la edición de documentos por parte del adjudicatario.

3.- Alcance del contrato

El servicio a contratar comprende las siguientes prestaciones:

- Elaboración de los programas necesarios para la:

  - Confección de formularios y generación del archivo de impresión de las facturas/avisos.
  - Confección de formularios y generación de los archivos de impresión de cartas.
  - Generación de los archivos de impresión para los diversos listados.

- Mantenimiento informático de los programas anteriores, así como la creación de nuevos que puedan surgir a lo largo del contrato.

- Transmisión de datos vía telemática previendo, para casos de fallo, hacerlo por otros medios.

- Impresión de los documentos incluidos en este pliego según los modelos indicados por este Consorcio.

- El acabado y plegado de los documentos, ensobrado con o sin encartes selectivos y entrega, al operador postal para su distribución o al Consorcio, de los documentos citados convenientemente clasificados y embalados.

- Generación de ficheros PDF y su remisión al Consorcio de cada una de las facturas / avisos.

- Control de calidad sobre los trabajos realizados.

- Suministro del papel y consumibles necesarios para la impresión.

- Suministro de los sobres para el envío de las facturas/avisos y comunicados. Sus características serán:

  Modelo en papel Offset blanco
  Preimpreso a dos tintas
  Tamaño 115 x 225 mm
  Papel de 90 grs/m2
  Ventana con texto en fondo
  Trapezoidal en “v” y solapa engomada humectable
  Aptos para paso por ensobradora

- Suministro del papel y los sobres necesarios para el envío de los contratos. Sus características serán:

  Modelo en papel DIN A4 blanco
  Modelo en papel DIN A4 azul
  Sobres:
  Tamaño C5
  Preimpreso a dos tintas
  Papel de 90 grs/m2
  Ventana con texto en fondo
  Trapezoidal en “v” y solapa engomada humectable

Los sobres pueden llevan impreso, además de la dirección y anagrama del Consorcio, el sello de franqueo del actual Operador postal. Este Operador puede cambiar a lo largo del contrato por lo que el contratista podrá tener el stock de sobres necesarios para su funcionamiento, pero deberá ser consciente de que, en caso de cambio de Operador postal, deberá utilizar sobres con el nuevo sello. El Consorcio comunicará con la debida antelación el cambio, pero los posibles gastos derivados de este cambio serán por cuenta del adjudicatario. A su vez, a lo largo de la vida del contrato, podría darse la circunstancia de que determinados documentos deban remitirse a un operador y, otros documentos a otro operador diferente. En consecuencia, los sobres deberán estar adecuadamente diseñados para cada operador y características del documento enviado (notificación administrativa, carta certificada, acuse de recibo electrónico, etc.).

4.- Condiciones técnicas para la prestación del servicio.

1. - Edición.

1.1. - Elaboración de los programas informáticos de edición.

Deberán ser desarrollados en función de los documentos a confeccionar según los diseños de registros predefinidos por este Consorcio para facturas/avisos y cartas y que se deben respetar obligatoriamente.

Para la edición de las cartas “ordinarias”, de cartas de “notificación informatizada” y comunicados el adjudicatario estará obligado a crear y mantener un fichero informático para su generación. Este fichero contiene un registro por cada una de estas cartas o comunicados tipo que el Consorcio puede emitir a sus clientes y consta de código de carta/comunicado, un texto fijo y el lugar de ubicación de los datos variables.
El Consorcio remitirá diariamente un fichero indicando el código de carta o comunicado, nombre y dirección del destinatario y la información variable a insertar en el texto fijo.

Criterios generales:

- Las facturas/avisos y algún otro documento están compuestos de módulos de impresión fijos, variables y opcionales. En el caso de la factura/aviso también de gráficos.

- Los datos de los documentos incluyen información codificada o contextual que permitirá determinar los módulos variables. En algún caso, ciertos códigos se usarán para realizar ensobrado selectivo.

- Las facturas/avisos se imprimen a doble cara.

- Ocasionalmente existirán facturas con más de una hoja.

- Se guardará un histórico de módulos de impresión con el fin de poder imprimir duplicados a solicitud el Consorcio. Los detalles se concretarán con el Departamento de Informática del Consorcio.

- Se podrá imprimir códigos o puntos de información que sirva para relacionar el impreso con el fichero enviado por el Consorcio.

1.2. - Mantenimiento de los programas de edición e inclusión de módulos nuevos.

Para valorar los costes derivados de posibles modificaciones en los programas o la creación de nuevos, el licitante ofertará un precio hora/persona base que regirá durante el período de vigencia del contrato.

2. - Producción

El adjudicatario, de acuerdo con la planificación pactada en su momento, procederá al desarrollo de los siguientes procesos de producción:

- Recogida de datos

La transmisión de ficheros al adjudicatario será diaria, en ficheros planos en formato ASCII. El adjudicatario propondrá la forma como la llevará a cabo teniendo en cuenta la seguridad y confidencialidad de los datos.
El costo de licencias software y del hardware para el funcionamiento de las comunicaciones en sus instalaciones será por cuenta del adjudicatario.

- Generación de Ficheros tipo Pdf.

En lo que respecta a Facturas/Avisos se podrán realizar dos envíos diarios de cada uno de ellos. Se entenderá que uno de los envíos, de cada tipo, es solo para la generación del fichero Pdf y su remisión, lo más pronto posible, al Consorcio. Se establece un tiempo de 2 horas.
El otro envío seguirá su curso normal de impresión y manipulado entendiendo que el Consorcio podrá recibir los ficheros Pdf en un plazo más largo.

- Impresión

Se imprimirá en papel DIN-A4 según diseños facilitados por el Consorcio.
La resolución mínima será de 300X300 ppp.

Se podrá utilizar papel blanco o preimpreso. Se imprimirá en negro utilizando el azul como color de realce cuando interese. Para el caso de la Factura se utilizará este mismo azul como color de fondo; adicionalmente se podrá usar, a petición del Consorcio, otro color para destacar.
En el caso de los impresos definidos como cartas certificadas estarán, en parte, impresos sobre fondo de color amarillo.

Estará contemplada, en algunos modelos, la impresión de información en código de barras en formato EAN 128. Los documentos que salgan al exterior (Facturas, Avisos, Cartas, Notificaciones) podrán llevar impreso un código QR.

- Plegado y ensobrado

Se tendrá en cuenta el número de hojas que integra el envío y los posibles encartes.

El plegado será posterior a la acumulación de hojas que conforme el envío postal.

Existen formularios en que el mismo documento es plegado y pegado para la conformación del sobre de envío.

El ensobrado será inteligente en función de marcas ópticas.

- Entrega del producto final

Los lotes ensobrados y clasificados para un correcto reparto se entregarán a las empresas de reparto en un plazo no superior a 24 horas naturales a partir del momento de la transmisión de los datos. Dicha entrega deberá ser certificada por el operador postal, con indicación del número de documentos recibidos y la fecha y hora en la que le fueron entregados.

El lugar de entrega o puesta a disposición de los envíos postales será Bilbao o su comarca.

En caso de no cumplirse este plazo se penalizará la factura mensual con el importe correspondiente al 20% del producto pendiente de entrega por cada día de retraso o fracción del mismo a partir de las 24h establecidas como límite de plazo. En consecuencia, la magnitud de la penalización podrá exceder del 100% del valor del producto entregado, dependiendo del número de días de retaso en la entrega.

Se tendrán en cuenta causas de fuerza mayor para la no aplicación de esta penalización.

Otros documentos deberán ser entregados en las oficinas del Consorcio.

- Los Pdf's de las Facturas / Avisos se remitirán al Consorcio por el mismo medio, y con la misma seguridad, como se han recibido los datos.

- Control de la ejecución de los trabajos.

  Se implantará un sistema protocolizado para el control telemático de la ejecución de los trabajos.

3. - Planificación

Se facilitarán en su día previsiones detalladas de envíos, tanto en cuanto a volúmenes como a la frecuencia de las entregas.

4. - Calidad

El licitante deberá tener sus sistemas de aseguramiento de la calidad certificados por la norma ISO9000.

5. - Confidencialidad

El adjudicatario deberá mantener la más absoluta confidencialidad sobre todos los datos y documentos objeto del contrato.

En ningún caso podrá suministrar a terceros o utilizar para fines distintos a los previstos contractualmente los datos obtenidos del Consorcio.

Estará obligado a poner en conocimiento del Consorcio cualquier fallo detectado que pueda cuestionar la seguridad y confidencialidad de la información.

Los licitantes deberán demostrar que cuentan con un sistema reglamentado del control de acceso a la información.

Los licitantes presentarán una declaración del representante legal de la empresa asumiendo lo dispuesto en la Ley Orgánica para la protección de datos de carácter personal.

5.- Cese de la actividad

Al término de la adjudicación, por cualquier causa, el adjudicatario deberá entregar al Consorcio, por sus medios y a su costa, lo siguiente:

- Todos los documentos que no hubieran sido utilizados.
- Toda la documentación, incluidas copias de seguridad, en cualquier soporte, que tenga relación con el servicio prestado y en lo que pueda contenerse datos de los clientes.
- Todo el software y otros medios técnicos que el Consorcio hubiera traspasado a la empresa adjudicataria.

6.- Responsabilidades

- Todas las bases de datos que se utilicen para el cumplimiento del presente Pliego deberán ser accesibles por el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.
- Cuando se produzcan errores en el desarrollo de los trabajos, deberán ser repetidos y reenviados en el plazo de dos días, siendo los costes por cuenta del adjudicatario.
- En el caso de producirse errores por culpa del Consorcio, el adjudicatario tendrá derecho al abono de los trabajos realizados a los precios vigentes.
- El adjudicatario será responsable de los daños que puedan ocasionarse en la prestación de los servicios contratados, así como, de la conducta de su personal afecto a los mismos.

Bilbao, 13 de junio de 2024

Gestor del contrato
Félix Gómez Rozalén

Subdirector de Informática
Jose Luis Unzueta Portilla