Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.
AMVISA
Vitoria-Gasteizko Udal Urak, A.B.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE REGULAN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA PERSONALIZACION, IMPRESIÓN, MANIPULADO Y DEPÓSITO DE FACTURAS TRIMESTRALES Y OTRA DOCUMENTACION DE AGUAS MUNICIPALES DE VITORIA-GASTEIZ, S.A., RESERVADO A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO.

1.- FIN DEL PLIEGO

El presente pliego define y establece las condiciones técnicas del Servicio para el desarrollo de los trabajos de personalización, impresión, manipulado y depósito de la facturación trimestral, documentación anexa a la misma, y otra documentación de Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.U. (en adelante AMVISA).

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es la prestación del conjunto de servicios descritos en el punto nº 1, contribuyendo a la inclusión social de personas con discapacidad. Por ello se trata de un contrato reservado a Centros Especiales de Empleo (CEE) de conformidad con la disposición adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

3.- DESCRIPCION DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

AMVISA transferirá a la empresa adjudicataria, a través de procedimientos de transferencia de ficheros, la información precisa en cada caso según el tipo de documento a procesar.

La empresa adjudicataria realizará los siguientes trabajos:

- Edición de los documentos a enviar. Comprenderá la elaboración y el mantenimiento de los programas informáticos necesarios.
- Producción, que incluirá los trabajos de recepción de ficheros y recogida de datos, generación de ficheros pdf, impresión de la documentación, plegados y ensobrados necesarios, depósito en distribuidor postal, y control de calidad de todo el proceso.
- Información sobre los trabajos realizados, con indicación del momento de entrega al distribuidor.

La oferta técnica deberá especificar los medios técnicos asignados a la prestación del servicio, así como su capacidad de producción. También deberán describirse los sistemas de control de ensobrado y los diseñados para la eliminación de errores.

Se informará además de los medios humanos con que cuenta la empresa, así como el equipo técnico que se haría cargo del servicio en caso de resultar adjudicatario.

Se deberán especificar los medios alternativos, en caso de contingencia, que se utilizarán para la correcta prestación del servicio en plazo y forma.

La documentación concreta sobre la que se desarrollarán los trabajos será la siguiente:

FACTURACION PERIODICA

El proceso de impresión de facturas de consumo de Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A. reúne las siguientes características:

- El proceso tiene una periodicidad trimestral, con un volumen estimado de 116.500 cada trimestre, es decir, 466.000 anuales. En la actualidad se realiza la facturación de todos los clientes de AMVISA en una misma fecha; AMVISA se reserva la posibilidad de modificar su calendario de facturación, debiendo la empresa contratista adaptarse a la programación de la facturación
- Cada facturación consta de dos modelos de factura, cada uno con su correspondiente preformato. Los documentos podrán incluir texto, logos, gráficos, firmas, códigos de barras o imágenes digitalizadas.
- Normalmente cada factura contendrá una hoja impresa a dos caras, salvo en casos excepcionales, en que AMVISA decida incorporar otra hoja, a una cara, que detalle el contenido de los cálculos realizados si estos fueran complejos. El número estimado de facturas anual con esta hoja adicional es de 4.000.
- AMVISA enviará a la empresa encargada de la impresión un documento informático con el formato y con las características de seguridad definidas por AMVISA. En el caso de las facturas trimestrales, la estructura será la definida por AMVISA en formato XML.
- Además, se incluirá acompañando a cada factura una Hoja Informativa trimestral a doble cara con los contenidos que determine AMVISA
- Es competencia de la empresa adjudicataria el preimpreso de las facturas y documentos anexos emitidos con el formato, logotipos y diseño acordados, aportando la empresa adjudicataria el suministro del papel y sobres necesarios.
- Este proceso podrá hacerse de manera ocasional para aquellas facturaciones no periódicas que AMVISA desee remitir a sus clientes. Se tratará, en estas ocasiones, de envíos puntuales de facturas mediante la impresión y ensobrado de series pequeñas de facturas, que tendrán las mismas características que las descritas para la facturación periódica. En este caso, el formato a enviar podrá ser PDF. El precio a aplicar a estas facturaciones será el mismo que el ofertado para la facturación periódica.
- Se deberá garantizar un tiempo de depósito máximo en la empresa distribuidora elegida por AMVISA desde la recepción del fichero de datos.
- Se deberá remitir un informe tras la finalización de cada proceso en que se detalle el total de documentos impresos, manipulados y ensobrados, así como los tiempos de proceso hasta la entrega en la empresa distribuidora.
- La empresa adjudicataria facilitará a AMVISA en el plazo de dos días desde la entrega a la empresa de distribución, la imagen de los documentos de factura (sin la hoja informativa) en formato PDF. Los ficheros deberán nombrarse con el número de factura emitido por AMVISA. La entrega se realizará en las oficinas de AMVISA en soportes ópticos (DVD) o magnéticos. Este servicio no generará coste añadido alguno al precio ofertado por la empresa licitadora para la impresión de facturas.

OTRA DOCUMENTACION

Es objeto del contrato la personalización, impresión, manipulado y depósito para la distribución de otra documentación que AMVISA desee remitir por correspondencia a sus abonados. Se trata de comunicaciones de aviso de cambio de contador, aviso de existencia de deuda, aviso de exceso de consumo, etc.

- Estas comunicaciones se realizarán mediante la impresión de un documento a una cara, con el formato y la personalización facilitados por AMVISA.
- La comunicación se entregará al distribuidor postal de AMVISA en sobre personalizado con las características y personalización requerida.
- El número estimado anual de este tipo de documentación se sitúa en un máximo de 20.000 anuales.
- La periodicidad de estos envíos es variable, pudiendo ser su frecuencia en algún caso semanal, y en otros, esporádica.
- El formato de envío de la documentación se definirá en cada caso por AMVISA, pudiendo ser PDF, o ficheros de texto.

NOTIFICACIONES

AMVISA envía un volumen anual de aproximadamente 4.000 notificaciones con acuse de recibo a sus clientes. Esta notificación habrá de realizarse en documento impreso a dos caras, con autoplegado en tres cuerpos y autosellado. Un tercio del documento ha de ser recortable para facilitar al distribuidor la gestión de la notificación.
En este caso, AMVISA enviará las cartas a imprimir en formato PDF, y un fichero de texto con las direcciones y otros datos de envío con los que cumplimentar los datos del acuse de recibo que se incorporan en la notificación.

La oferta económica presentada comprenderá los servicios (desarrollo de aplicaciones, tratamiento de ficheros, adaptación de formularios, aporte de documentos en formato digital, control de calidad, etc.) y materiales (papel, sobres y otros consumibles, etc.) necesarios desde que se reciban los ficheros informáticos por parte de AMVISA con los datos a imprimir hasta la puesta en depósito en la empresa distribuidora indicada por AMVISA.

La documentación a imprimir reunirá las siguientes características:

FACTURAS (NORMAL Y DOCUMENTO ADICIONAL EXCEPCIONAL):

- Impresión de preformatos de factura en formato A4 90 gramos, 5 tintas (3+2) láser ecológico.
- Impresión de los datos variables en láser negro formato A4 a 2 caras.
- Hoja adicional ocasional a una cara.

HOJAS INFORMATIVAS:

- Impresión a 8 tintas (4+4) en papel estucado brillo de 135 grs. (2 caras).

OTRA DOCUMENTACION

- Impresión de los datos variables y preformatos en láser negro formato A4 90 gramos láser ecológico a una cara.

SOBRES:

- Sobre engomado abrefácil de 90 grs., 225 x 115 mm. a tres tintas, con ventana. Fondo litografiado.
- Los sobres podrán llevar impreso, además de la dirección y anagrama de AMVISA, el sello de franqueo del distribuidor postal que esté operando con AMVISA en cada momento. En caso de cambio de operador postal, los sobres deberán llevar nuevo sello, sin que este cambio pueda suponer coste alguno a AMVISA.

NOTIFICACIONES:

- Documento impreso a dos caras en formato A4 90 gramos, dos tintas por ambas caras, láser ecológico, plegado en tres cuerpos y autosellado, con trepados verticales para facilitar la apertura del documento. Un tercio del documento ha de ser recortable para facilitar al distribuidor la gestión de la notificación.
- El formato de esta Notificación puede cambiar en función del distribuidor postal que AMVISA tenga contratado en cada momento. En caso de cambio de distribuidor postal, habrá de personalizarse el formato del envío en función de las características del diseño requeridas, sin que este cambio pueda suponer coste alguno a AMVISA.

Estos documentos requerirán, dependiendo del tipo, los siguientes procesos adicionales a la impresión:

- Ensobrado mecánico de A4 personalizado en sobre americano.
- Inserción de hasta dos elementos adicionales.
- Clasificación postal correos, atado y ensacado por ruta.
- Clasificación postal y depósito en la empresa de distribución contratada por AMVISA, en la dirección de depósito que indique AMVISA. Esta empresa pudiera cambiar durante el tiempo de ejecución del contrato, lo que afectaría al diseño de los sobres y notificaciones.

Cada trimestre se revisará el formato de las facturas según los criterios indicados por AMVISA y acordados con la empresa adjudicataria, pudiendo personalizarse el mismo en función del tipo de abonado y tarifa al que va dirigida la factura y de las necesidades de inclusión de información en cada momento.

Los servicios se llevarán a cabo bajo la supervisión y dependencia de AMVISA que la ejercerá a través de las personas que se designen a tal efecto. Estas personas serán las interlocutoras entre Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A. y el adjudicatario del presente contrato, debiendo el adjudicatario supeditarse en la prestación de servicios a cuántas órdenes e instrucciones se le transmitan.

AMVISA se reserva el derecho a variar la periodicidad de entrega de la documentación que conforma cada facturación, si se produjeran cambios en la organización de su sistema de facturación. Estos cambios podrán generar lotes más pequeños y con mayor frecuencia, si bien no se alterará significativamente el número de documentos anuales a imprimir, ensobrar y depositar.

3.- OFERTA ECONOMICA

Las ofertas presentadas comprenderán el coste del servicio estimado para los 116.500 envíos trimestrales estimados, los 20.000 documentos anuales de otro formato y contenido y las 4.000 notificaciones anuales durante los dos años de duración máxima del contrato, que suponen una estimación de 980.000 envíos.

Las ofertas realizadas deberán desglosar el precio unitario por cada componente de las facturas (factura, hoja informativa, otros documentos, sobre y notificación), según el formato del modelo de proposición económica expuesto en el anexo I del pliego de condiciones particulares del contrato. Este precio unitario será el que se aplique en las liquidaciones mensuales a facturar.

Los precios unitarios ofertados aplicados a las unidades a realizar estimadas conformarán las ofertas económicas realizadas por las empresas aspirantes.

En el precio de licitación los licitadores deberán entenderse incluidos todo tipo de gastos que sean precisos para el cumplimiento de la prestación contratada, entre otros cabe citar: transporte y desplazamiento, personal que precise a su cargo, seguros y toda clase de tributos e impuestos que graven su actividad, excepto el Impuesto sobre el Valor Añadido.

4.- PLAZOS

El contratista deberá presentar el siguiente día laborable a la entrega por AMVISA de los ficheros informáticos una muestra de los distintos tipos de factura, que habrá de ser validada por el personal de AMVISA.

El plazo máximo de depósito por el contratista en la empresa distribuidora indicada por AMVISA será de tres (3) días laborables en el caso de la facturación trimestral, contados desde la validación de las muestras. El 70 % habrá de presentarse en un plazo de 36 horas y el 30% restante en 72 horas.

En el resto de documentación, el plazo es de 24 horas desde la recepción de los ficheros.

La empresa adjudicataria facilitará a AMVISA en el plazo de dos días desde la entrega a la empresa de distribución, la imagen de los documentos de factura (sin la hoja informativa) en formato PDF.

5.- RESPONSABILIDADES

El adjudicatario del servicio vendrá obligado a subsanar a su costa y en los plazos que le indique AMVISA los errores detectados en el servicio directamente imputables a él,

y 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.

6.- RELACIONES CON EL ADJUDICATARIO

Los licitadores deberán contar o disponer durante la duración del contrato de un Responsable del contrato, persona de contacto que pueda personarse en las dependencias de AMVISA cuando ésta lo considere necesario, a fin de resolver los problemas que en cualquier momento pudieran presentarse y que facilite la prestación de un servicio a AMVISA ágil e inmediato. Dispondrá de teléfono móvil para poder ser fácilmente localizado.

Además, el licitante deberá nombrar un interlocutor operativo, con capacidad de decisión en cuestiones operativas.

AMVISA podrá exigir el cambio inmediato de cualquier persona que a su juicio no mantenga una conducta adecuada a la prestación de un servicio público.

7.- PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Adjudicatario, deberá observar en la ejecución de los servicios cuantas medidas de prevención de riesgos laborales y seguridad y salud exijan las disposiciones legales vigentes; y que se aconsejen para evitar que se produzcan accidentes, se causen daños o perjuicios a terceros, o bien se incurra en infracciones sancionables penal o administrativamente.

En el supuesto de que el adjudicatario incumpla las obligaciones establecidas en la presente Cláusula; dicho incumplimiento será causa suficiente y justificada de terminación anticipada del contrato.

El Adjudicatario dotará a su personal de tantos equipos de protección individual y colectiva que sean necesarios, a fin de lograr la seguridad de los trabajadores frente a los riesgos derivados de su actividad.

8.- PLANES DE ARRANQUE Y CESE DE LA ACTIVIDAD

El licitador deberá describir el Plan de arranque de prestación del servicio, que permita una transición ordenada que garantice la continuidad de este. Este plan deberá detallar le estructura, definiendo las responsabilidades, dedicada al proceso interno de adaptación a los requerimientos del contrato, así como los medios que se dispondrán para minimizar los plazos de puesta en marcha del servicio y que minoricen la dedicación de AMVISA al proceso de cambio.

Al término de la adjudicación de este contrato, el adjudicatario deberá entregar a AMVISA toda la documentación o información que sea necesaria para la prestación del servicio por parte de AMVISA u otro tercero.

Asimismo, el adjudicatario debe comprometerse a destruir toda la información relativa al servicio prestado que no sea legalmente necesario preservar.