



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS. PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN MASIVA DE DOCUMENTOS PARA EMPRESAS DEL GRUPO VEOLIA

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**  
PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN MASIVA DE DOCUMENTOS PARA  
EMPRESAS DEL GRUPO VEOLIA  
(Referencia: 2026\_C19\_0001)

10 de junio de 2026

## ÍNDICE

1.	OBJETO	3
2.	DELIMITACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS	3
2.1.	DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS ASOCIADOS	3
2.2.	DEFINICIÓN DE EVENTOS FACTURABLES	4
2.3.	DEFINICIÓN DE NIVELES DE SERVICIOS Y CALIDAD	5
2.4.	INFORMACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS	6
2.4.1.	CENTROS DE IMPRESIÓN	6
2.4.2.	CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LOS SERVICIOS	10
3.	CARACTERÍSTICAS PARTICULARES DE LOS SERVICIOS	12
3.1	SERVICIO 1	13
3.1.1.	CARACTERÍSTICAS GENERALES SERVICIO 1	13
3.1.2.	ESPECIFICACIONES DE LOS SOBRES, PAPEL, MATERIA PRIMAS SERVICIO 1	14
3.1.3.	ESPECIFICACIONES DE LAS FACTURAS IMPRESAS SERVICIO 1	14
3.1.4.	ESPECIFICACIONES DEL ENSOBRADO EMPAQUETADO Y DISTRIBUCIÓN SERVICIO 1	14
3.2	SERVICIO 2	15
3.2.1.	CARACTERÍSTICAS GENERALES SERVICIO 2	15
3.2.2.	ESPECIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS IMPRESOS SERVICIO 2	16
3.2.3.	ESPECIFICACIONES DEL ACABADO, EMPAQUETADO Y ENTREGA A DISTRIBUCIÓN SERVICIO 2	17
3.2.4.	ESPECIFICACIONES DEL PAPEL SERVICIO 2	18
3.3	SERVICIO 3	18
3.3.1.	CARACTERÍSTICAS GENERALES SERVICIO 3	18
3.3.2.	ESPECIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS IMPRESOS SERVICIO 3	19
3.3.3.	ESPECIFICACIONES DE LOS SOBRES, PAPEL Y MATERIAS PRIMAS SERVICIO 3	19
3.3.4.	ESPECIFICACIONES DEL ENSOBRADO, EMPAQUETADO Y DISTRIBUCIÓN SERVICIO 3	20
3.4.	SERVICIO 4	20
3.4.1.	CARACTERÍSTICAS GENERALES SERVICIO 4	20
3.4.2.	ESPECIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS IMPRESOS SERVICIO 4	20
3.4.3.	ESPECIFICACIONES DE LOS SOBRES, PAPEL Y MATERIAS PRIMAS SERVICIO 4	20
3.4.4.	ESPECIFICACIONES DEL ENSOBRADO, EMPAQUETADO Y DISTRIBUCIÓN SERVICIO 4	20
3.5	SERVICIO 5	21
3.5.1.	CARACTERÍSTICAS GENERALES SERVICIO 5	21
3.5.2.	ESPECIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS IMPRESOS DEL SERVICIO 5	22
3.5.3.	ESPECIFICACIONES DE PAPEL Y MATERIAS PRIMAS SERVICIO 5	22

3.5.4. ESPECIFICACIONES DEL EMPAQUETADO Y DISTRIBUCIÓN SERVICIO 5	22
4. RECURSOS HUMANOS Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	22
4.1. VINCULACIÓN CONTRACTUAL	22
4.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	23
4.3. INTERLOCUCIÓN, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL ACUERDO MARCO	23
5. NIVELES DE SERVICIOS E INFORMES	24
5.1. NIVELES	25
5.2. INFORMES	25
6. PLANES DE CALIDAD DEL SERVICIO, CONTROL Y SEGUIMIENTO OPERATIVO	26
6.1. PLAN DE CALIDAD	26
6.2. CONTROL Y SEGUIMIENTO OPERATIVO	27
6.3. AUDITORÍAS EXTERNAS	27
7. PLANES DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO	27
7.1. PLAN DE CONTINGENCIA	27
7.2. PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO	28
7.3. PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS	28
7.4. PLAN DE REDUCCIÓN DE EMISIONES CO2	28
8. PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN	29
8.1. PLAN DE TRANSICIÓN	29
8.2. PLAN DE DEVOLUCIÓN	29
9. PENALIZACIONES	30
ANEXO 1. VOLUMETRÍAS	31
ANEXO 2. EJEMPLOS DE DOCUMENTOS	32
ANEXO 3. RELACIÓN DE EMPRESAS BENEFICIARIAS	33
ANEXO 4. CONTENIDO DEL FICHERO DE CONTROL	35
ANEXO 5. MODELOS DE SOBRES PREVISTOS PARA SERVICIO 1	39
ANEXO 6. DOCUMENTOS	40
ANEXO 7. MUESTRAS	41

## 1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es la definición y caracterización de las condiciones técnicas para el proceso de obtención de facturas y cartas impresas, ensobradas y entregadas al distribuidor para Empresas del Grupo Veolia (en adelante, “**Empresas Beneficiarias**”).

Así, el licitador que resulte adjudicatario prestará el servicio de impresión masiva de facturas periódicas y cartas masivas bajo las condiciones del Pliego de Prescripciones Técnicas y del Pliego de Condiciones Generales, así como del Acuerdo Marco tipo.

Este servicio integral ha de incluir todos aquellos subprocesos necesarios para la obtención del producto final (facturas y cartas a clientes listas para distribuir). Estos subprocesos son los siguientes:

- **Subproceso de obtención de sobres impresos**

Los diferentes sobres de las Empresas Beneficiarias deben ser obtenidos por el adjudicatario según las especificaciones de los diferentes modelos vigentes de cada uno, según se indica en los apartados 3.1.2, 3.3.3 y 3.4.3 de este Pliego.

- **Subproceso de obtención de la factura y/o carta impresa**

Las diferentes facturas y cartas de las Empresas Beneficiarias deben ser obtenidas basándose en las especificaciones de los diferentes modelos que se indican, incluyendo la personalización para cada Empresa Beneficiaria con sus datos, según se indica en los apartados 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 y 3.5 de este Pliego.

- **Subproceso de ensobrado, empaquetado y entrega**

Las diferentes facturas y/cartas personalizadas para cada cliente final de las Empresas Beneficiarias, junto a las posibles campañas comerciales u otros documentos personalizados, han de incorporarse en los diferentes sobres impresos de factura (todos los modelos de sobres llevan ventanilla y solapa con auto-cierre) o en las cartas masivas en formato Complet. La entrega se realizará en los centros de impresión a la empresa de correspondencia que se especifique, según lo definido en los puntos 4.1.6 y 4.2.6 de este Pliego.

## 2. DELIMITACIÓN Y DESCRIPCIONES DE LOS SERVICIOS

### 2.1. Definición de los servicios asociados

Para la presente licitación se han establecido 5 servicios independientes.

**SERVICIO 1.** Obtención de facturas periódicas impresas, ensobradas y entregadas a distribuidor, facilitadas mediante fichero AFP o similar, con un volumen anual aproximado de 12 millones de facturas, impresas en hoja DIN-A4, en bobina, en Full Color, con o sin encartes y ensobrado en sobre americano de doble ventana.

**SERVICIO 2.** Obtención de cartas masivas impresas y entregadas a distribuidor, facilitadas mediante fichero AFP o similar, impresas en hoja DIN-A4. En este servicio encontraremos dos tipologías:

a- Impagados y otras comunicaciones: cartas masivas impresas, acabado en formato Complet y entregadas a distribuidor, facilitadas mediante fichero AFP o similar, con un volumen anual aproximado de 800.000 cartas, impresas en hoja DIN-A4, en Full Color a dúplex, sin encartes y acabado en formato Complet.

b- Nóminas: nóminas impresas y entregadas a distribuidor, facilitadas mediante fichero PDF o similar, con un volumen anual aproximado de 10.000 cartas, impresas en hoja DIN-A4, en blanco y negro a doble cara, formato Complet.

**SERVICIO 3.** Obtención de documentos impresos, ensobrados y entregados a distribuidor, facilitados mediante ficheros PDF, con un volumen anual aproximado de 50.000 documentos, impresos en hoja DIN-A4, en Full Color, ensobrado manual en sobre americano. En caso de tener más de 5 hojas, se adaptará el sobre con doble ventanilla más adecuado para este volumen de hojas.

**SERVICIO 4.** Confección, ensobrado y entregado a distribuidor, de cartas personalizadas a partir de fichero de datos y modelo de carta. Impresos en hoja DIN-A4, en formato Complet siempre que sea posible (si no es posible sobre americano), full color, una o dos caras volumen estimado 100.000 documentos al año.

**SERVICIO 5.** Impresión masiva y entregado a distribuidor, de tarjetas de lectura u otro tipo de documentación a partir de archivo facilitado, impresos en hoja DIN-A5, full color, podrá ser a una o dos caras. Volumen estimado 300.000 tarjetas al año.

Los licitadores deberán presentar sus proposiciones a todos y cada uno de los Servicios ofertados y a cada uno de los eventos facturables de cada Servicio del Acuerdo Marco.

## 2.2. Definición de eventos facturables

Se considerarán eventos facturables:

- **Impresión factura primera cara:** el precio a aplicar por el proceso de impresión facturas, que incluye los procesos de obtención de papel de factura y sobres impresos, obtención de la factura impresa en full color con cobertura del 12,5% de una cara, el ensobrado de la factura, el empaquetado y la entrega al distribuidor.
- **Impresión factura segunda cara:** el precio a aplicar por una segunda cara en la misma hoja (Reverso Factura).
- **Impresión segunda hoja a una cara:** el precio a aplicar por una segunda hoja a una cara.
- **Impresión segunda hoja a doble cara:** el precio a aplicar por una segunda hoja a doble cara.
- **Impresión sin sobre a doble cara:** precio a aplicar a la impresión del documento factura o encarte a doble cara, sin doblado ni ensobrado.
- **Impresión sin sobre a una cara:** precio a aplicar a la impresión del documento factura o encarte a una cara, sin doblado ni ensobrado.

- **Ensobrado Encarte aportado por VEOLIA y/o Empresas Beneficiarias:** precio a aplicar al ensobrado de un encarte aportado por VEOLIA y/o Empresas Beneficiarias.
- **Ensobrado y Doblado Encarte aportado por VEOLIA y/o Empresas Beneficiarias:** precio a aplicar al doblado y ensobrado junto a la factura de un encarte aportado por VEOLIA y/o Empresas Beneficiarias.
- **Carta Complet:** el precio a aplicar por el proceso de impresión, que incluye los procesos de obtención de papel, obtención del documento impreso en full color dúplex con cobertura del 10 %, plegado del documento/hoja en Tríptico, acabado en FORMATO COMPLET, empaquetado y preparado para la entrega al distribuidor.
- **Ensobrado manual de documento PDF:** el precio a aplicar para el Servicio 3, incluye el proceso de impresión del documento PDF en full color con cobertura del 12,5%, los procesos de obtención de papel y sobres impresos, ensobrado manual, el empaquetado y la entrega al distribuidor.
- **Nóminas:** el precio a aplicar para la impresión, doblado y ensobrado, en blanco y negro con cobertura del 10%, y entrega al distribuidor.
- **Cartas personalizadas a partir de ficheros de datos:** el precio a aplicar para el Servicio 4, incluye el proceso de confección, ensobrado y entregado a distribuidor.
- **Tarjetas de lectura:** el precio a aplicar para la impresión del documento en DIN-A5 sin doblado ni ensobrado tanto si es a una o a doble cara.

### 2.3. Definición de niveles de servicio y calidad

Con la finalidad de cuantificar la calidad del servicio y el grado de cumplimiento, se definen los siguientes Indicadores de Nivel de Servicio, que medirán el desempeño de determinados atributos relacionados con los servicios prestados por el adjudicatario.

#### **Tiempos de proceso:**

Cualquiera de los Tiempos establecidos desde la recepción en la fecha y hora acordada de recepción del fichero de impresión y la disponibilidad del resultado del proceso para ser entregado al distribuidor. (Validación por parte del beneficiario, la entrega a la distribución y retorno de la información esperada del proceso.

**Tiempo de impresión.** Tiempo transcurrido entre la fecha y hora de recepción del fichero de impresión y la entrega de las facturas (ensobradas o no, según el caso) al distribuidor.

**Tiempo de recepción de informes.** Tiempo transcurrido entre la fecha y hora de envío del fichero por parte de Veolia y la recepción del correspondiente informe por parte de la propia Veolia.

**Tiempo de notificación de incidencias.** Tiempo transcurrido entre el momento en que se produce una incidencia (grave o leve) y su notificación al responsable operativo.

**Calidad de proceso:**

Se considerará el grado la calidad de la prestación de los Servicios según los siguientes atributos:

- Legibilidad de los datos e imágenes.
- Centrado de datos en sus casillas o posiciones.
- Uniformidad.
- Manchas o rayas en el documento.
- Correcta fijación del tóner o tinta en el papel.
- Apariencia de los colores establecidos.
- Correcto ensobrado o acabado en Complet. Documento bien plegado en su interior y correcto cierre del mismo, no pudiéndose ver información sensible.
- Integridad del contenido del sobre según lo esperado. (Materiales sobres, publicidades, documentos).
- Aseguramiento del proceso de los trabajos recibidos y la totalidad de sus comunicados.
- Aseguramiento de la entrega de los diferentes trabajos al distribuidor asignado.
- Aseguramiento de la recogida y envío de los ficheros de Control (TXT, IN, OUT, etc) según los procedimientos y plazos fijados.
- Veracidad de la información retornada (ficheros, informes) del proceso según lo establecido.
- Aseguramiento de stock de materiales para la producción establecida.
- Capacidad de respuesta ante cualquier indisponibilidad de infraestructura que afecte a la prestación de los Servicios.

Se considerará incidencia, toda situación o suceso que impida el normal desarrollo de los trabajos y servicios contenidos en este pliego y podrán ser de dos tipos:

**Incidencia grave**

Se define incidencia grave a cualquier problema en el envío y recepción de ficheros, así como cualquier incidencia que afecte a los plazos o calidad de los servicios, detallados en el punto de calidad de proceso.

Así mismo se consideran incidencias graves aquellas leves cuyo volumen de afectación sobre el lote enviado supere el 5%.

También se considerarán graves la acumulación de tres incidencias leves en un periodo de dos meses, dando a todos los lotes afectados el mismo tratamiento.

Las incidencias de este tipo, generadas en los centros de producción, deberán ser notificadas en un plazo no superior a 2 horas desde su detección.

**Incidencia leve**

Se define incidencia leve a cualquier problema en la impresión o acabado (doblado, corte del documento, etc.), siempre y cuando no afecte a los plazos, calidad de los servicios y no supere el 5% sobre el lote enviado.

Las incidencias de este tipo, generadas en los centros de producción, deberán ser notificadas en un plazo no superior a 4 horas desde su detección.

Los niveles concretos de servicio se determinan en el apartado 6.1. del presente Pliego y las consecuencias derivadas de su incumplimiento se encuentran previstas en la Cláusula 31 del Pliego de Condiciones Generales.

## 2.4. Información general de los servicios

### 2.4.1. Centros de impresión

El adjudicatario deberá proveerse de espacios habilitados para la correcta prestación de los servicios objeto del Acuerdo Marco.

El Adjudicatario propondrá un mínimo de un centro de producción. El centro de producción principal deberá estar ubicado en territorio español y peninsular. Se valorará positivamente la propuesta de un segundo centro para realizar la producción. En caso de proponer un segundo centro, se valorará positivamente el que preste servicio concurrente, tipo Activo – Activo. Respecto al centro o centros propuestos, se asegurará, mobiliario, tecnología, líneas de comunicación (2 líneas por centro *back up* una de otra), equipos informáticos, licencias de software, así como cualquier otro requisito para la instalación de los centros. Serán responsabilidad del adjudicatario y estarán a su cargo. La infraestructura presentada deberá haber sido validada por el grupo VEOLIA.

En caso de proponer dos o más centros de producción, se valorará positivamente que dichos centros se ubiquen en distintas Comunidades Autónomas Españolas del territorio peninsular.

Los licitadores deberán indicar en sus ofertas la dirección y localización del centro o centros desde los que van a prestar los servicios y entrega a los distribuidores de conformidad con lo establecido en la Cláusula 9.4 del Pliego de Condiciones Generales. En caso de ofrecer dos centros en configuración activo – pasivo, deberán indicar cuál corresponde al centro principal y cuál al centro de *back up*.

La ubicación de un centro no podrá ser modificada, salvo autorización expresa y por escrito del grupo VEOLIA y/o Empresas Beneficiarias.

En caso de proponer una configuración activo – activo, de manera que los dos centros trabajaran de forma conjunta o una configuración activo – pasivo en la que uno de los centros actúe como *back up*, cualquiera de ellos tendrá la infraestructura necesaria para realizar el servicio adjudicado.

En caso de proponer dos o más centros de producción, ambos deberán estar dotados con iguales o similares equipos de impresión y ensobrado de última generación con suficiente versatilidad para posibilitar, en caso de requerirse, el traspaso de la totalidad de la producción de las Empresas Beneficiarias de un centro a otro para cumplir los requerimientos establecidos.

En caso de proponer una configuración activo – activo, cada uno de los centros, debe asegurar una capacidad productiva para poder cubrir un mínimo del 80% de los Servicios adjudicados.

Cualquier centro propuesto para prestar el servicio, deberá contar con la certificación FSC o similar. Deberá hacer una gestión sostenible de los consumibles (tintas y resto de recursos).

Los licitadores deberán detallar los procedimientos que siguen y certificaciones con que cuenten en este ámbito así como cualquier otra certificación que consideren de interés.

Todos los puntos recogidos en el presente apartado “Configuración de centros”, deberán quedar reflejados en el documento 1 del Anexo 6 de Documentos a presentar: “Infraestructura propuesta”.

### **Comunicación**

Los datos se envían con líneas SD-WAN con línea principal y de backup, utilizando protocolo TCPIP mediante transferencia de datos SFTP o similar, proporcionado por el proveedor y validado por Grupo VEOLIA para transmisión segura de los mismos.

El enlace destinado al envío de datos deberá de tener las especificaciones técnicas marcadas por Grupo VEOLIA. La contratación de las mismas, será realizada así mismo por Grupo VEOLIA.

La solución de comunicaciones con los niveles de calidad de servicio correspondientes, será titularidad de Grupo VEOLIA. (en ningún caso puede ser titularidad del adjudicatario).

El coste de licencias, instalación, mantenimiento y uso del enlace de comunicaciones necesario correrá a cargo del adjudicatario, así como el coste del envío de los datos a través de dicho enlace. El Adjudicatario abonará los costes asociados en la forma que Grupo VEOLIA determine.

Las especificaciones técnicas, son las siguientes:

- SD-WAN / 500Mb / 1Gb, con su línea de Backup correspondiente.
- El volumen máximo a considerar de las comunicaciones (tráfico) será de 2Gb diarios.

Para traslados por parte del adjudicatario del centro de Impresión o de su centro de Comunicaciones, debe avisar al Responsable del Servicio del Grupo VEOLIA con una antelación de 60 días a la fecha de dicho traslado.

Las comunicaciones deben ser cifradas y el adjudicatario deberá disponer de las licencias necesarias para la recepción y transmisión de información cifrada.

Las comunicaciones deberán ser seguras con los correspondientes mecanismos de autenticación y encriptación de la información.

El adjudicatario describirá la red de comunicaciones que propone para la realización del servicio. La red de comunicación deberá disponer de enlaces independientes desde sus instalaciones hasta el centro de

Proceso de Datos (CPD), que puede estar ubicado en Cloud. También deberá contemplar el soporte ante desastres en las instalaciones del propio adjudicatario.

Los servidores del adjudicatario deberán estar físicamente ubicados en territorio de la Unión Europea (UE) y cumplir la normativa vigente de la UE.

En caso de un fallo general en las comunicaciones que imposibiliten el envío de datos al centro de impresión, el adjudicatario deberá tener previsto un plan alternativo para hacer llegar la información al centro de impresión.

El adjudicatario deberá recoger los ficheros a las 8:00 horas para iniciar su tratamiento e impresión.

En caso de fallos en el envío de ficheros, el adjudicatario designará un responsable, con capacidad técnica, para el análisis y resolución del problema. Para ello se facilitará un correo electrónico y un teléfono móvil.

Todos los puntos recogidos en el presente apartado “Comunicación”, deben quedar reflejados en el documento 1 del Anexo 6 de Documentos a presentar: “Infraestructura propuesta”.

### **Equipos Productivos**

El licitador deberá indicar en su oferta las características de la infraestructura propuesta para la prestación de los Servicios. Marca y modelos de los equipos, características principales, velocidad nominal, número de Equipos disponibles para la prestación del servicio, centro donde se ubican, antigüedad, tipo de mantenimiento contratado, estadísticas e información de proceso que generan los equipos, gestión de los diferentes Setups de trabajos en los equipos, capacidad de producción y porcentaje de dedicación libre tras la adjudicación del Servicio y porcentaje de dedicación exclusiva para las Empresas Beneficiarias. Esta información se proporcionará para cada uno de los centros propuestos y desglosada para cada Equipo. Inversiones realizadas en los últimos tres años, etc.

Respecto a las impresoras, identificar los formatos de impresión admitidos, calidad de la impresión, resolución, sistemas de control en los equipos, presentar muestras tal y como se indica en el punto 9 del Anexo 6. Documentos, de este Pliego.

Respecto a las ensobradoras o equipos de Complet, sistemas de control disponibles. En el caso de los equipos Complet, indicar puntos de cola, tipos de plegado, etc. Se deberá presentar muestras de acabados en Complet.

La disposición real de la maquinaria especificada en la propuesta técnica deberá ser certificada por la empresa fabricante de la misma y presentada en el SOBRE nº 2 según indicado en la Cláusula 9.3 del Pliego de Condiciones Generales.

Todos los puntos recogidos en el presente apartado “Equipos Productivos”, deben quedar reflejados en el documento 1 del Anexo 6 de Documentos a presentar: “Infraestructura propuesta”.

### **Gestión de producción y trazabilidad**

El proveedor deberá asegurar la capacidad de modificar los códigos de barras según lo descrito en el apartado 2.4.2 Características comunes de los servicios para adecuarlos a las especificaciones de su control de producción. Deberá informar de las herramientas de Software con que cuenta para realizar esta modificación. Así mismo debe asegurar la entrega a distribución de todos los documentos recibidos, gestionando de forma adecuada los deteriorados que se generen en el proceso productivo.

Los centros propuestos deberán contar con un sistema de control de la producción integrado, que permita una trazabilidad completa desde los documentos recibidos, los impresos y los ensobrados, de forma que una discrepancia en el número de documentos enviados, impresos, y ensobrados, genere una alerta que permita identificar fallos en el proceso y minimizar el riesgo de enviar información incorrecta. Este control debe poder funcionar a nivel de sobre, es decir, controlarse desde la recepción cuántas hojas van en cada sobre, y validar en el ensobrado que en efecto se ensobran las hojas que se esperan.

Los licitadores deberán presentar en sus ofertas, las características del sistema de control de la producción integrada. Deberán detallar el sistema de gestión de la producción con especial atención a los aspectos recogidos en el párrafo anterior. Infraestructura hardware y software en que se basa. Gestión de los ficheros a tratar (carga, planificación, hoja de trabajo, visualización y seguimiento). Gestión de materiales (herramientas, procedimientos e integración del sistema, etc.). En qué punto y cómo se recoge la información que se genera durante el proceso productivo (qué procesos son manuales y cuáles automáticos, y dónde se producen, etc.). Qué alertas se emiten y cómo se generan. Cómo se detectan y tratan los sobres o elementos deteriorados. Cómo se detectan y tratan posibles duplicidades de procesos. Cómo se gestionan las manipulaciones, clasificaciones y entregas a distribución. Describir el sistema de acceso online a la información de proceso para los clientes (en este caso el grupo VEOLIA y empresas Beneficiarias). Capacidades del mismo, seguridad, customización de la información presentada, características de la carga de información en el mismo y su refresco (periodicidad, automatización, etc.) Cómo está implementado el sistema de trazabilidad (qué información se recoge, en qué puntos, cómo se accede a la misma, cómo se gestiona su ciclo de vida, seguridad de la misma, etc.).

El licitador, deberá tener actualizado un manual de procedimientos propio de los servicios contratados por VEOLIA.

Todos los puntos recogidos en el presente apartado “Gestión de producción y trazabilidad”, deben quedar reflejados en el documento 2 del Anexo 6 de Documentos a presentar: “Sistema de gestión de producción y trazabilidad”.

Junto con las muestras impresas y plegadas de documentos se deberán presentar muestras de hojas de trabajo tanto vacías como cumplimentadas actuales. También se presentarán ejemplos de información recogida en un “manual de procedimientos” actual (Descripción del proceso de un cliente desde la recepción de los materiales y datos hasta la entrega a distribución de la producción realizada). En ninguno de los casos anteriores se debe identificar al cliente.

Los licitadores deberán presentar en sus ofertas, las características de los procesos de control de calidad establecidos para asegurar el control de los trabajos realizados en sus diferentes fases. (Impresión, ensobrado, manipulado, entrega a distribuidores, etc.) Aspectos controlados. Puntos de recogida de información. Grado de automatización de los procesos, etc. Puntos a recoger en el documento 3 del Anexo 6 de Documentos a presentar: “Sistema de control y gestión de la calidad”.

El adjudicatario deberá disponer de un plan de continuidad y recuperación del servicio en caso de problemas o sobrecarga. En la propuesta se especificarán los centros utilizados y sus características así como los procedimientos de continuidad del servicio. Punto a recoger en los documentos 5 y 6 del Anexo 6 de Documentos a presentar: “Plan de Contingencia” y “Plan de Continuidad”.

#### **2.4.2. Características comunes de los servicios**

El adjudicatario será responsable de realizar los ejercicios de previsión de capacidad de sus instalaciones para el cumplimiento de los plazos objeto del Acuerdo Marco, así como asegurar los stocks de materias primas necesarias para la ejecución de los trabajos.

El adjudicatario deberá modificar únicamente la información contenida en el fichero de impresión relativa al código de barras que envía Grupo VEOLIA. Dichos códigos de barras deberán ser sustituidos por el adjudicatario y deberán contener toda la información necesaria para garantizar el control automatizado del proceso. Se deberá mantener el formato del fichero original y el resto de su estructura y contenido. Su equipamiento deberá reconocer e interpretar el lenguaje de impresión AFP/PS / PDF o similar para poder imprimir adecuadamente la documentación.

Los licitadores deberán disponer de experiencia para el tratamiento de dichos flujos de trabajo y productos de mercado para tratamiento de ficheros de impresión.

Los sobres, papel y materias primas en general necesarias para el proceso de producción serán suministrados por el adjudicatario.

Respecto a los sobres, las Empresas Beneficiarias podrán introducir cambios definitivos en los modelos con un preaviso de 3 meses. No obstante, se podrán introducir cambios temporales en los modelos con un preaviso de 4 semanas. En el caso de que un cambio temporal deviniere definitivo, las Empresas Beneficiarias deberán hacer frente a los costes derivados de los stocks que, por tal motivo, pudieran quedar sin utilizar con un máximo de 3 meses y mediante justificación de dichos costes.

Para el papel, se utilizará el siguiente tipo y referencia:

<b>Modelo</b>	<b>Especificaciones Papel</b>	<b>Especificaciones Impresión</b>
EPS 01/25	Papel cortado a DIN-A4 (210 x 297 mm.) El papel es reciclable con una blancura del 80% y un gramaje de 80 gr/m2	Full color

Respecto al papel, además de entregar las muestras impresas en el mismo, se debe informar, en el documento 1 del Anexo 6, de la marca y modelo de los papeles propuestos y sus especificaciones.

El adjudicatario deberá reportar trimestralmente al Responsable Operativo del Acuerdo Marco, certificado del proveedor de las características del material suministrado.

Tanto los sobres, como el papel utilizado, deberán seguir criterios medioambientales de FSC Mixto o equivalente. El logo FSC Mixto o equivalente, deberá ser incorporado en los sobres y facturas a petición del Licitador.

El adjudicatario guardará durante un plazo de 15 días un histórico de los documentos de impresión, con el fin de poder imprimir duplicados.

Los datos informáticos facilitados por las Empresas Beneficiarias serán recibidos por el adjudicatario de lunes a viernes.

La hora máxima de recepción por parte del adjudicatario de estos datos informáticos (ficheros de facturación) serán las 08:00 horas. Cualquier fichero que se reciba con posterioridad a esta hora se considerará como recepcionado al día siguiente.

Será responsabilidad de las Empresas Beneficiarias, el envío de los ficheros al adjudicatario mediante la línea de transmisión de datos.

La entrega de los trabajos a los diferentes distribuidores, se efectuará en los centros de producción que prestan servicio, convenientemente encajados e identificados, respetando el orden establecido del fichero recibido (según ordenamiento postal).

Se requerirá que el adjudicatario envíe diariamente un fichero excel con el estado de los ficheros impresos, deberá existir una pestaña para cada uno de los servicios. Ver anexo 8 de la plantilla del Informe diario del fichero tipo que se requerirá.

El procedimiento de recogida variará en función del tipo de distribuidor:

- Empresas de distribución de correspondencia: Los sobres serán agrupados por el adjudicatario en función de la empresa de distribución y correctamente identificados con una etiqueta donde se indique la dirección de entrega, la sociedad a facturar con su nombre y número de cliente. La identidad de dichas empresas de distribución de correspondencia serán comunicadas por los Responsables Operativos del Acuerdo Marco al adjudicatario en el momento de la adjudicación o cuando haya cualquier modificación de ellas.

Se incluirá en los documentos de entrega la información suficiente para que se pueda facturar el servicio de distribución directamente a las Empresas Beneficiarias adheridas al servicio, salvo en los casos en los que estas hayan llegado a un acuerdo para la presentación de dicho servicio a través de VEOLIA y/o las Empresas Beneficiarias, en cuyo caso la información irá destinada a que el distribuidor pueda facturar (la parte de impresión y ensobrado) directamente a esta última.

El adjudicatario facilitará al Responsable Operativo del Acuerdo Marco, un informe diario de todas las salidas de las empresas de correspondencia del día anterior (informe de listado de expediciones por distribuidor) según lo establecido en el apartado 6.2. de este Pliego.

- Distribución mediante transportista: en caso de ser solicitada la distribución a nivel local, el adjudicatario pondrá a disposición los sobres al transportista designado en cada caso, avisando con suficiente antelación para acordar el horario de recogida. Los paquetes deberán estar correctamente identificados con una etiqueta donde se indique la dirección de entrega, la sociedad a facturar con su nombre y número de cliente. La entrega se realizará según el orden (recorrido rutas) que aparece en los ficheros.

El adjudicatario enviará al día siguiente un informe al Responsable Operativo del Acuerdo Marco definido en el apartado 5.2 del presente Pliego, que refleje los datos informativos de la producción efectuada, según lo definido en el apartado 6.2 del presente Pliego.

Las entregas serán diarias en días laborables. Se considerarán laborables, y por tanto operativos, tanto a nivel de envío de ficheros, impresión, plazos de entrega, interlocución ante incidencias o cualquier otro aspecto del Acuerdo Marco, todos los días de lunes a viernes, excepto los festivos nacionales. Cualquier festivo, autonómico o local de lunes a viernes, será considerado laborable.

Las repeticiones por deteriorados, serán sin cargo para las Empresas Beneficiarias. Únicamente serán facturadas las repeticiones de ficheros inicialmente conformados que hayan sido expresamente anulados una vez impresos por motivos distintos a la calidad de la impresión y/o ensobrado y no imputables al adjudicatario, así como aquellas producidas por materiales aportados por las Empresas Beneficiarias. En cualquier caso, las Empresas Beneficiarias, deberán ser informadas de las repeticiones a través de informe mensual.

### 3. CARACTERÍSTICAS PARTICULARES DE LOS SERVICIOS

Las características principales de cada servicio son:

#### 3.1. SERVICIO 1

##### 3.1.1. Características generales SERVICIO 1

El producto a poner a disposición del operador postal o distribuidor correspondiente será:

Factura Ordinaria.

A las características descritas en el apartado 2.4. Información general de los Servicios, se les deben añadir las que se indican a continuación:

##### Características generales:

<b>Volumen anual de envíos estimado</b>	12 millones de sobres	12 millones de flashes A4 Cobertura máxima 12,5%
<b>Impresión</b>	Full color formato A4 a doble cara	
<b>Ensobrado</b>	En sobre americano doble ventana	Aprox. 12 modelos distintos de sobre
<b>Elementos adicionales</b>	Hasta 3 elementos pudiendo ser publicidades o sobres respuesta	Inserción fija o dinámica

Diariamente Grupo VEOLIA, generará ficheros con los documentos y su información de control para su transmisión vía SFTP o similar. Para cada fichero conteniendo documentos en formato AFP/PS/PDF o similar se creará un fichero con información estadística de control en formato TXT. Las especificaciones del fichero de control se detallan en el anexo 4.

Una vez recepcionados los ficheros de control (TXT), se utilizarán para la gestión de los correspondientes trabajos. Los ficheros con los documentos en formato AFP/PS/PDF o similar serán modificados únicamente para sustituir el código de barras según lo especificado en el apartado 2.4.2. Características comunes de los Servicios.

Tras la recepción de los ficheros con los documentos a imprimir y sus ficheros de control, el adjudicatario deberá generar un fichero de retorno (denominado .IN) basado en el fichero de control, confirmando la recepción del fichero de forma correcta. En el momento en el que haya finalizado el trabajo de impresión, se deberá generar un nuevo fichero de retorno (denominado .OUT) también por parte del adjudicatario distinguiendo el distribuidor y confirmando que haya finalizado satisfactoriamente todo el proceso de impresión. Se realizará el ensobrado automático de documentos para su posterior envío y distribución. Se utilizarán sobres americanos para el envío de la documentación. El sistema de ensobrado deberá ser capaz de asegurar a lo largo de todo el proceso qué modelo de sobre es el indicado para el documento que se está ensobrando y ensobrar conjuntamente todas las hojas dirigidas al mismo destinatario. El ensobrado también debe soportar la inclusión de elementos adicionales bajo demanda en cada sobre y se deben soportar varios tipos de encartes activos a la vez. Los documentos se generan con códigos de barras lineales o bidimensionales, que el sistema de ensobrado debe reconocer, y según programación, gestionar.

### **3.1.2. Especificaciones de los sobres, papel y materias primas SERVICIO 1**

Adicionalmente, a lo detallado en punto 2.2 de Características comunes de los servicios, se deben considerar las siguientes especificaciones.

El tratamiento de las facturas impresas puede ser:

Sin sobre

Con Sobre: se contemplarán los siguientes tipos de referencias y descripción. (Anexo 5)

### **3.1.3. Especificaciones de las facturas impresas SERVICIO 1**

La impresión de los documentos debe reunir las características siguientes:

Impresión en papel continuo y Full Color con cobertura de color del 12,5%.

Los documentos se imprimirán en formato DIN A4, con una resolución mínima de 300 x 300 dpi.

Los documentos pueden incluir texto, logos, gráficos, firmas, códigos de barras e imágenes digitalizadas.

Los documentos deben incluir marcas ópticas o códigos de barra para su ensobrado.

El responsable operativo podrá solicitar al adjudicatario que le envíe muestras escaneadas en PDF de una factura/documento por fichero impreso y Empresa Beneficiaria.

### **3.1.4. Especificaciones del ensobrado empaquetado y distribución SERVICIO 1**

El adjudicatario procederá al plegado y ensobrado de los documentos, teniendo en cuenta el número de hojas que integran el envío y los posibles elementos adicionales (Publicidad o sobres respuesta).

Los documentos se generarán con marcas de ensobrado. Las máquinas de acabados deben ser capaces de reconocer las marcas de control de ensobrado, previamente impresas en los documentos, que se utilizan para indicar:

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

Los sobres deberán llevar la fecha correspondiente al día en que se han ensobrado.

El licitador debe tener capacidad para realizar el ensobrado de un mínimo de 3 encartes publicitarios de forma fija o automática, mediante lectura de código de barras o marcas de ensobrado a partir del "fichero txt de control" de cada fichero de impresión.

El licitador deberá tener capacidad para realizar el casado y ensobrado automático de documentos provenientes de distintos ficheros de impresión, mediante lectura de marcas ópticas de ensobrado.

En caso de encartes periódicos, se deberá tener la capacidad de que estos se traten como una doble hoja sin tener que efectuar el casado de documentos, es decir que por programa se pueda incorporar el encarte sin tener que pre fabricarlo con anterioridad y, por lo tanto, imprimir factura y encarte a la vez.

Existen una serie de facturas con un circuito de distribución personalizado que no se ensobran.

Estas facturas estarán recogidas en un mismo fichero, que se identificará adecuadamente. Las facturas impresas no se deberán ensobrar y se facilitará la relación de dichas facturas al transportista que se designe en cada momento.

El adjudicatario deberá garantizar la integridad de todos los documentos ensobrados mediante un sistema de control de integridad automatizado. Este sistema deberá garantizar que todo lo que se tenía que procesar, imprimir y ensobrar se ha realizado, registrar todas las incidencias acaecidas durante el proceso, impedir el proceso de las dobles impresiones, evitar la posible manipulación errónea del operador y facilitar la reimpresión de aquellos documentos que sufrieron alguna incidencia durante el proceso de impresión y ensobrado.

## **3.2. SERVICIO 2**

### **3.2.1. Características generales SERVICIO 2**

El producto a poner a disposición del operador postal o distribuidor correspondiente será:

a. Cartas complet.

b. Nóminas

a. Desde el Sistema Informático Comercial se emiten documentos relacionados con diferentes procesos, como son las reclamaciones de deuda, comunicaciones de cambio de contador, excesos de consumo, etc., los cuales son necesarios imprimir, plegar y dar acabado en formato Complet, para ponerlos a disposición del distribuidor que determine Grupo VEOLIA.

Se consideran las tres tipologías en función de su tratamiento a efectos de distribución:

- Carta Certificada, aquella cuya entrega garantiza la recepción bajo firma del destinatario o persona autorizada en el domicilio del territorio nacional indicado y si no fuera posible realizar la entrega, se dejará aviso en el buzón para poder recogerlo en la oficina designada por el adjudicatario.
- Carta Certificada con acuse (Sicer / Digital o acuse físico / papel rosa), aquella cuya entrega garantiza la recepción bajo firma del destinatario o persona autorizada en el domicilio del territorio nacional indicado, ofreciendo confirmación y constancia de la entrega por escrito al remitente. Si no es posible realizar la entrega, se dejará aviso en el buzón para poder recogerlo en la oficina designada por el adjudicatario.
- Carta Ordinaria, aquella que se entrega en sobre cerrado al domicilio del destinatario, para depositar en su buzón.

b. Desde Veolia, poner a disposición un documento PDF con las nóminas y los datos de las explotaciones donde se tendrán que enviar estas. Estas nóminas se tendrán que imprimir en formato complet, separarlas por destino según indicaciones de Veolia para ponerlas a disposición del distribuidor, que determine Grupo VEOLIA, y repartir 51 paquetes a distintos centros.

A las características descritas en el apartado 2.2 Características comunes de los Servicios, se les deben añadir las que se indican a continuación.

Características Generales\*:

Impagados:

<b>Volumen anual de envíos estimado</b>	800.000 Complets	800.000 flashes A4. Cobertura máxima 10 %.
<b>Impresión</b>	Full color formato A4 a doble cara	
<b>Ensobrado</b>	Plegado del documento/hoja en Tríptico Acabado en Formato Complet.	3 tipos de tratamiento: Ordinario, Certificado y Certificado con acuse.

Nóminas:

<b>Volumen anual de envíos estimado</b>	10.000 nóminas	10.000 flashes A4. Cobertura máxima 12,5%
<b>Impresión</b>	Papel Offset DINA4 80 gr. Impresión Doble Cara Negro.	
<b>Ensobrado</b>	10.000 sobres aparte Complets	

\* Se completa en el apartado 3.2.4.

Diariamente Grupo VEOLIA, generará ficheros con los documentos y su información de control para su transmisión vía SFTP o similar. Para cada fichero conteniendo documentos en formato AFP/PS/PDF o

similar se creará un fichero con información estadística de control en formato TXT. Las especificaciones del fichero de control se detallan en el anexo 4.

Asimismo se enviará para cada listado un fichero en formato CSV con información relativa a los destinos incluidos en el mismo. Para las cartas certificadas sin SICER deberá adjuntarse una copia impresa junto con el albarán de entrega de correspondencia al Distribuidor Correos.

Una vez recepcionados los ficheros de control (TXT), se utilizarán para la gestión de los correspondientes trabajos. Los ficheros con los documentos en formato AFP/PS/PDF o similar serán los utilizados para su impresión directa.

Tras la recepción de los ficheros con los documentos a imprimir y sus ficheros de control, el adjudicatario deberá generar un fichero de retorno (denominado .IN) basado en el fichero de control, confirmando la recepción del fichero de forma correcta. En el momento en el que haya finalizado el trabajo de impresión, se deberá generar un nuevo fichero de retorno (denominado .OUT), también por parte del adjudicatario, distinguiendo el distribuidor y confirmando que haya finalizado satisfactoriamente todo el proceso de impresión.

### **3.2.2. Especificaciones de los documentos impresos del SERVICIO 2**

La impresión de los documentos debe reunir las características siguientes:

- a. Impresión en papel y con Tecnología Full Color y cobertura máxima de color del 10%.

Los documentos se imprimirán en formato DIN A4, con una resolución mínima de 300 x 300 dpi.

Los documentos pueden incluir texto, logos, gráficos, firmas, códigos de barras e imágenes digitalizadas.

Los documentos deben incluir marcas ópticas o códigos de barras para su correcta gestión y plegado.

- b. Impresión en papel en blanco y negro, cobertura máxima de color del 12,5%.

Las nóminas se imprimirán en formato DIN A4, con una resolución mínima de 300 x 300 dpi.

Las nóminas pueden incluir texto, logos, gráficos, firmas, códigos de barras e imágenes digitalizadas.

Los documentos deben incluir marcas ópticas o códigos de barras para su correcta gestión y ensobrado.

El responsable operativo podrá solicitar al adjudicatario que le envíe muestras escaneadas en PDF de una factura/documento por fichero impreso y Empresa Beneficiaria.

### **3.2.3. Especificaciones del acabado, empaquetado y entrega a distribución del SERVICIO 2**

- a. El adjudicatario procederá al plegado en tríptico y acabado en Complet de los documentos.

Los documentos podrán tener datamatrix, marcas, códigos de barras, etc. para su control. Las máquinas de acabados deben ser capaces de reconocer las marcas de control de ensobrado, previamente impresas en los documentos, que se utilizan para indicar el número de secuencia y evitar duplicidades o ausencia de documentos.

El adjudicatario deberá garantizar la integridad de todos los documentos acabados mediante un sistema de control de integridad automatizado. Este sistema deberá garantizar que todo lo que se tenía que procesar, imprimir y ensobrar se ha realizado, registrar todas las incidencias acaecidas durante el proceso, impedir el proceso de las dobles impresiones, evitar la posible manipulación errónea del operador y facilitar la reimpresión de aquellos documentos que sufrieron alguna incidencia durante el proceso de impresión y ensobrado.

La entrega de las cartas certificadas o certificadas con acuse, será acompañada de la necesaria información que se entregará al distribuidor que indique Grupo VEOLIA. Esta podrá incluir ficheros y relaciones donde por lo menos aparecerá el siguiente detalle:

- Fecha depósito
- CD.- Código de Destino o identificador de la carta
- Nombre y Apellidos del destinatario
- Acuse de Recibo (SI/NO)
- Dirección a la que se envía
- Código Postal
- Población

RELACIÓN CERTIFICADOS, FRANQUEO PAGADO CLIENTE						
CARTA CERTIFICADA						CIF.: Nº Contrato: Nº Cliente:
139741 - CARTAS CAMBIOS CONTADOR						Nº Total de envíos: 188
Fecha depósito	Nº Certificado	A/R Acuse R.	Destinatario	Dirección	C.P.	Población

Ejemplo relación Cartas Certificadas con/Sin acuse para entrega junto cartas.

- b. El adjudicatario procederá al plegado y ensobrado de las nóminas.

Respecto a la distribución, desde Veolia, previamente se habrán enviado un documento PDF con las nóminas y los datos de las explotaciones donde se tendrán que enviar estas. Una vez imprimidas y ensobradas, separarlas por destino según indicaciones de Veolia para ponerlas a disposición del distribuidor, que determine Veolia, y repartir 51 paquetes a distintos centros.

### 3.2.4. Especificaciones del papel SERVICIO 2

Según lo detallado en punto 2.4.2. de Características comunes.

Respecto al formato del Complet:

- Cartas ORDINARIAS, CERTIFICADAS SIN ACUSE Y CERTIFICADAS SICER:
  - Cantidad anual aprox 1.375.000 ejemplares.
  - Papel 90 grs Láser Preprint FSC.
  - DIN A4 (297 x 210) con 2 microperforados verticales + 1 horizontal.
  - Tintas: 0 + 0 (Impresión anverso y reverso de datos variable y fijos a Full Color).
- Cartas CERTIFICADAS CON ACUSE:

- Cantidad anual aprox 25.000 ejemplares
- Papel 90 grs Láser Preprint FSC
- DIN A4 (297 x 210) con 2 microperforados verticales + 2 horizontales
- Tintas: 1 + 1, tercera pala en anverso y reverso va en rosa (Impresión anverso y reverso de datos variable y fijos a Full Color)

Respecto al formato para nóminas:

- Papel Offset DINA4 80 gr.
- Impresión Doble Cara Negro.
- Formato Complet
- Separación por Destino según indicaciones del Cliente para posterior envío distribuidor a 51 Paquetes a Distintos Centros.

### 3.3. SERVICIO 3

#### 3.3.1. Características generales SERVICIO 3

El producto a poner a disposición del operador postal o distribuidor correspondiente serán cartas varias ensobradas.

A las características descritas en el apartado 2.4. Información general de los Servicios, se les deben añadir las que se indican a continuación.

Características Generales:

<b>Volumen anual de envíos estimado</b>	50.000 sobres	50.000 flashes A4 Cobertura máxima 12,5 %
<b>Impresión</b>	Full color formato A4 a doble cara	
<b>Ensobrado</b>	En sobre americano o adecuado al número de hojas	Modelo de sobre adecuado al número de hojas

Desde el Sistema Informático Comercial se emiten documentos en formato PDF. Un archivo PDF por cada documento, pudiendo ser multipágina.

El sistema deberá ser capaz de detectar de manera automática el número de hojas de cada archivo PDF y usar el sobre adecuado para este volumen.

El grupo VEOLIA, generará ficheros con los documentos en PDF. No habrá ficheros de control asociados. El adjudicatario, deberá revisar diariamente la ubicación origen de estos ficheros, para su proceso.

No se generarán ficheros de retorno tras el proceso.

#### 3.3.2. Especificaciones de los documentos impresos del SERVICIO 3

La impresión de los documentos debe reunir las características siguientes:

Impresión en papel y con Tecnología Full Color y cobertura máxima de color del 12,5 %.

Los documentos se imprimirán en formato DIN A4, con una resolución mínima de 300 x 300 dpi.

Los documentos pueden incluir texto, logos, gráficos, firmas, códigos de barras e imágenes digitalizadas.

### 3.3.3. Especificaciones de los sobres, papel y materias primas SERVICIO 3

El tratamiento de los documentos impresos será ensobrado manualmente con el siguiente modelo de sobre.

Modelo	Especificaciones Sobres
501	<p>En caso de sobre americano, sobres tamaño 110x230 mm con franqueo. Con doble ventana. El papel es reciclable con una blancura del 80% y un gramaje de 80 gr/m2. 1 + 0 tintas mediante cuatricromía.</p>

### 3.3.4. Especificaciones del ensobrado, empaquetado y distribución SERVICIO 3

El adjudicatario procederá al plegado y ensobrado manual de los documentos, teniendo en cuenta el número de hojas que integran el envío.

Teniendo en cuenta que el proceso no es automatizado, deberá prestarse especial atención a la integridad del mismo.

Se valorará de forma positiva que se propongan maneras de realizar el ensobrado de este servicio de forma automática.

Respecto a la distribución, se entregará íntegramente al Distribuidor: Correos.

En algunos casos el envío deberá tratarse como Certificado o Certificado con acuse. En estos casos, se tendrán que remitir los albaranes de entrega.

## 3.4. SERVICIO 4

### 3.4.1. Características generales SERVICIO 4

El producto a poner a disposición del operador postal o distribuidor correspondiente serán cartas personalizadas a partir de un fichero de datos ensobradas.

A las características descritas en el apartado 2.4. Información general de los Servicios, se les deben añadir las que se indican a continuación.

Características Generales:

<b>Volumen anual de envíos estimado</b>	70.000 sobres	70.000 flashes A4 Cobertura máxima 12,5 %
---	---------------	---

<b>Impresión</b>	Full color formato A4 a 1 o doble cara	
<b>Ensobrado</b>	Formato Complet o sobre americano	

La carta se confecciona a través de un modelo de carta y de un fichero de datos.

No se generarán ficheros de retorno tras el proceso.

En algunos casos el envío deberá tratarse como Certificado o Certificado con acuse. En estos casos, se tendrán que remitir los albaranes de entrega.

#### 3.4.2. Especificaciones de los documentos impresos del SERVICIO 4

La impresión de los documentos debe reunir las características siguientes:

Impresión en papel y con Tecnología Full Color y cobertura máxima de color del 12,5 %, en formato Complet o sobre americano cuando no sea posible el Complet.

Los documentos se imprimirán en formato DIN A4, con una resolución mínima de 300 x 300 dpi.

Los documentos pueden incluir texto, logos, gráficos, firmas, códigos de barras e imágenes digitalizadas.

#### 3.4.3. Especificaciones de los sobres, papel y materias primas SERVICIO 4

Cuando no sea posible el formato Complet, el tratamiento de los documentos impresos será ensobrado con el siguiente modelo de sobre:

Modelo	Especificaciones Sobres
501	Sobres tamaño 110x230 mm con franqueo. Con doble ventana. El papel es reciclable con una blancura del 80% y un gramaje de 80 gr/m2. 1 + 0 tintas mediante cuatricromía.

#### 3.4.4. Especificaciones del ensobrado, empaquetado y distribución SERVICIO 4

El adjudicatario procederá al plegado y ensobrado manual de los documentos, teniendo en cuenta el número de hojas que integran el envío.

Teniendo en cuenta que el proceso no es automatizado, deberá prestarse especial atención a la integridad del mismo.

Se valorará de forma positiva que se propongan maneras de realizar el ensobrado de este servicio de forma automática cuando no se haga en Complet.

Respecto a la distribución, en general, se entregará íntegramente al Distribuidor: Correos. Puntualmente, se podrá solicitar el envío a otro distribuidor con lo que puede conllevar a un cambio de tipo de sobre.

En algunos casos el envío deberá tratarse como Certificado o Certificado con acuse. En estos casos, se tendrán que remitir los albaranes de entrega.

### 3.5. SERVICIO 5

#### 3.5.1. Características generales SERVICIO 5

El producto a poner a disposición del operador postal o distribuidor correspondiente serán tarjetas de lectura u otro tipo de documentación como los avisos de fuga.

A las características descritas en el apartado 2.4. Información general de los Servicios, se les deben añadir las que se indican a continuación.

Características Generales:

<b>Volumen anual de pedidos estimados</b>	300.000 tarjetas	300.000 tarjetas DIN-A5 Cobertura máxima 12,5 %
<b>Impresión</b>	Formato A5 a una o doble cara 2 + 0 tintas	Gramaje 80 gr Laser

Se suministrará una plantilla de la tarjeta de lectura correspondiente en PDF, no siendo todas iguales. Cada Empresa Beneficiaria tiene su formato estándar con distintos logos. La tarjeta será a una cara cuando sólo esté en un idioma. Será a doble cara cuando sea bilingüe.

El grupo VEOLIA, generará ficheros con los documentos en PDF. No habrá ficheros de control asociados. Se hará un pedido anual, pudiendo haber pedidos ocasionales de menor cantidad.

Debiéndose entregar los paquetes de tarjetas de lecturas en las direcciones de entrega indicadas en cada pedido.

#### 3.5.2. Especificaciones de los documentos impresos del SERVICIO 5

La impresión de los documentos debe reunir las características siguientes:

Impresión en papel a Tecnología Full Color y cobertura máxima de color del 12,5 %.

Los documentos se imprimirán en formato DIN A5, con una resolución mínima de 300 x 300 dpi.

Los documentos pueden incluir texto, logos, gráficos, firmas, códigos de barras e imágenes digitalizadas.

#### 3.5.3. Especificaciones de papel y materias primas SERVICIO 5

Formato: DIN-A5 (148 x 210 mm)

Papel: Blanco. 80 gr. LASER

Impresión: 2 + 0 tintas  
Páginas: 1 o 2 caras

### **3.5.4. Especificaciones del empaquetado y distribución SERVICIO 5**

Las tarjetas de lectura se suministrarán en paquetes de 100 unidades con base de cartón y presentación en cajas de 5.000 ejemplares a las direcciones de entrega indicadas en cada pedido solicitado por las Empresas Beneficiarias.

En cada entrega, los portes a destino correrán por cuenta del adjudicatario y se incluirán en el precio ofertado.

## **4. RECURSOS HUMANOS Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

Es imprescindible que todo el personal seleccionado y asignado por el adjudicatario para la prestación de los diferentes servicios objeto del Acuerdo Marco, reúna experiencia suficiente en herramientas propias de centros de impresión y de cualquier otra índole que se requieran para el correcto desarrollo de la prestación de los servicios objeto del Acuerdo Marco. Para ello el adjudicatario deberá garantizar que todo su personal ha superado las pruebas de aptitud correspondiente y presentar el plan de formación y evaluación de la misma, para el personal de nueva incorporación.

Igualmente, las personas que el adjudicatario asigne para puestos de responsabilidad y estructura, deberán disponer de experiencia en servicios similares a los del objeto del Acuerdo Marco, titulación académica, así como las aptitudes necesarias para gestionar las áreas específicas a las que se dedicarán.

### **4.1. Vinculación contractual**

La vinculación contractual del personal asignado a los servicios será exclusivamente con el adjudicatario, así como todas las obligaciones derivadas de dicha relación contractual laboral sin que VEOLIA y/o las Empresas Beneficiarias asuman ninguna responsabilidad respecto al personal contratado por el adjudicatario.

El adjudicatario será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., asegurando en todo momento que los servicios cumplan las condiciones establecidas en el presente Pliego.

La extinción del Acuerdo Marco no podrá producir en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del Acuerdo Marco como personal de VEOLIA y/o Empresas Beneficiarias.

### **4.2. Estructura organizativa**

Los licitadores deberán presentar en sus ofertas una propuesta de modelo de interlocución entre ellos y las áreas responsables de las Empresas Beneficiarias.

Los licitadores deberán presentar en sus ofertas una propuesta de modelo de control, coordinación y seguimiento de los servicios objeto del Acuerdo Marco.

Los licitadores deberán presentar una propuesta de estructura organizativa que integrará el equipo de trabajo propuesto para la prestación de los servicios de las Empresas Beneficiarias, debiendo incluir los roles de sus integrantes, así como el perfil, funciones y actividades que realizarán. Dicho documento incluirá también información sobre el número de operadores actualmente cualificados para prestar el servicio, certificaciones de los mismos, planes de formación, rotación del personal, porcentaje de trabajadores temporales empleados en la prestación del servicio, etc.

Todos los puntos recogidos en el presente apartado “Estructura organizativa”, deben quedar reflejados en el documento 4 del Anexo 6 de Documentos a presentar: “Estructura y Modelo de Gobierno”.

#### **4.3. Interlocución, coordinación y seguimiento del Acuerdo Marco**

La propuesta de modelo de interlocución, coordinación y seguimiento contendrá como mínimo con los siguientes perfiles y comités:

- **Responsables operativos**

VEOLIA designará un Responsable Operativo del Acuerdo Marco por cada Servicio, que ejercerá de interlocutor operativo por parte de las Empresas Beneficiarias en los servicios designados por éste con el responsable de servicio del adjudicatario, en todo lo relativo a los servicios objeto del Acuerdo Marco y, en especial, en relación con el control de la calidad, el seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio del Acuerdo Marco y la solución de las eventuales controversias.

Asimismo, el adjudicatario designará a un Responsable Operativo del Acuerdo Marco que dispondrá de capacidad de decisión en cuestiones operativas y ejercerá como interlocutor único con los responsables operativos del Acuerdo Marco.

El responsable por parte del Adjudicatario, informará de las acciones correctoras que se adopten como consecuencia de las no conformidades que se abran en los Sistemas de Gestión que en su caso tenga el adjudicatario y que hayan tenido su “origen” en las No Conformidades procedentes del objeto de esta licitación. En caso de que el adjudicatario no esté certificado en sistemas de gestión deberá adecuar su sistema de gestión de no conformidades a lo previsto en dichas normas.

Adicionalmente designará un *back up* de dicho responsable en caso de indisponibilidad del mismo con un nivel adecuado de conocimiento para el desempeño de sus funciones.

VEOLIA podrá solicitar en cualquier momento la sustitución del Responsable Operativo del adjudicatario del Acuerdo Marco, siempre que medie una causa justificada. En este caso, el adjudicatario propondrá un sustituto con un perfil profesional adecuado en el plazo más breve posible desde la solicitud de sustitución.

El adjudicatario podrá sustituir a su Responsable Operativo del Acuerdo Marco en cualquier momento, siempre que medie causa justificada para ello, debiendo notificar a VEOLIA dicha sustitución y las causas que la motivan con una antelación de quince (15) días. En el acto mismo de la notificación de la decisión de sustitución, el adjudicatario comunicará a VEOLIA el nombre y perfil profesional del Responsable Operativo del Acuerdo y el grado de conocimiento previo del Servicio.

- **Comité de Seguimiento y Control**

En un nivel de gestión operativa, los Responsables Operativos del Acuerdo Marco, designados VEOLIA y por el adjudicatario conformarán el Comité de Seguimiento y Control, encargado de dirigir, monitorizar y controlar la ejecución de todos los servicios.

Serán responsabilidades de este Comité, con carácter enunciativo y no limitativo:

- Asegurar que se consiguen los niveles de calidad acordados y que en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, se desarrollen e implementen planes de resolución de problemas.
- Monitorizar el estado de los servicios.
- Revisar, actualizar y controlar el cumplimiento de la planificación.
- Coordinar los grupos y personas asignados a la entrega del servicio.
- Discutir nuevos requerimientos o cambios.

- Revisar y aprobar las Peticiones de Cambio.
- Asegurar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el adjudicatario está disponible y disponen de los recursos, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivos acordados y calcular, en su caso, las penalizaciones aplicables.
- Servir como punto único de contacto entre las Empresas Beneficiarias y del adjudicatario para todos los asuntos relacionados nivel de gestión táctica del servicio.
- Controlar que la facturación se está realizando conforme a los acuerdos y resolver cualquier problema relacionado con el precio o los pagos.

El Comité de Seguimiento y Control se reunirá al menos trimestralmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o después de 2 días laborables tras una petición de cualquiera de los Responsables Operativos.

Dichas reuniones se celebrarán en el lugar que ambas partes pacten de mutuo acuerdo en cada momento y convocadas con la previa antelación suficiente.

El Comité de Seguimiento y Control del Acuerdo Marco adoptará sus decisiones bajo el principio de consenso, previa deliberación de los asuntos sometidos a su consideración. Si en alguna ocasión no se alcanzara el consenso, la cuestión en discordia se someterá a las Direcciones Generales de VEOLIA y del adjudicatario. Si tras someterse la cuestión a las correspondientes Direcciones Generales continúa existiendo desacuerdo, las partes tendrán libertad para someter la desavenencia ante los tribunales que fueren competentes.

## 5. NIVELES DE SERVICIOS E INFORMES

### 5.1. Niveles

A continuación se detalla por Servicio:

Concepto	SERVICIO 1	SERVICIO 2	SERVICIO 3	SERVICIO 4	SERVICIO 5
Producción comprometida diaria	100.000 unidades postales completas	15.000 unidades postales completas	50 unidades postales completas (producción semanal)	-	-
Plazo máximo de entrega de los procesos al distribuidor. (deteriorados incluidos)*	36 horas	48 horas	34 horas	-	3 semanas
Plazo máximo recepción de informes en Veolia	Retrasos: recibidos en máximo 48 horas desde el día siguiente al envío del fichero por parte de Veolia. Ausencias: recibidos después de 96 horas desde el día siguiente al envío del fichero por parte de Veolia, o no recibidos.				
Plazo máximo	Graves: antes de 1 hora desde el momento de la incidencia				

notificación de incidencias a Veolia	Leves: antes de 12 horas desde el momento de la incidencia
--------------------------------------	--

\*Plazo máximo de entrega al distribuidor de la producción comprometida diaria desde su recepción o el último día donde se ha cumplido la producción comprometida (deteriorados se amplía 12 horas)

Los plazos de entrega máximos a distribución se medirán mensualmente. En caso de incumplimiento se aplicarán las penalizaciones tal y como se define la cláusula 31 del Pliego de Condiciones Generales.

La calidad de impresión se valorará a partir de las muestras facilitadas diariamente o a partir de cualquier reclamación de una Empresas Beneficiarias.

En el caso de una reclamación por parte de las Empresas Beneficiarias, el adjudicatario realizará de forma urgente la repetición del trabajo, asumiendo el coste tanto de la nueva repetición como del trabajo defectuoso.

## 5.2. Informes

El adjudicatario deberá enviar a las personas responsables designadas por el Responsable Operativo del Acuerdo Marco, con la frecuencia indicada, los siguientes informes:

### Informes diarios

Diariamente, en referencia a los ficheros enviados el día anterior se deberá enviar un informe con la siguiente información:

- Nombre del fichero
- Fecha recepción fichero
- Hora recepción fichero
- Número de caras A4 incluidas en el fichero de entrada.
- Número de sobres incluidos en el fichero de entrada.
- Número de impresiones de caras A4 realizadas.
- Número de sobres/facturas emitidos (no incluir sobres no emitidos por incidencia o deterioro)
- Número de sobres/facturas no emitidas por incidencia o deterioro.
- Nombre distribuidor.
- Fecha puesta en expedición.
- Hora puesta en expedición.
- Servicio al que pertenece.

En el caso de que para un fichero no se realicen los trabajos en plazos de entrega establecidos, se deberá informar al Responsable Operativo del Acuerdo Marco para comunicar el retraso. Esta información puede variar por indicación de Grupo VEOLIA.

### Informes mensuales

Estadística de cada uno de los lotes con los siguientes datos a entregar antes del quinto día laborable del mes.

- Fecha recepción fichero.
- Nombre del fichero.
- Número de impresiones de caras A4 realizadas.
- Número de sobres/facturas entregados al distribuidor.

- Nombre distribuidor.
- Fecha expedición.
- Tiempo medio de entrega a distribuidor.
- Servicio al que pertenece.

El adjudicatario enviará una proforma a mes vencido con la facturación para cada una de las Empresas Beneficiarias, especificando el tipo de servicio y las unidades de facturación (nº encartes, nº facturas, dobles hojas, etc.).

Esta información puede variar por indicación de Grupo VEOLIA.

### **Informe del Comité de Seguimiento y Control del Acuerdo Marco:**

El adjudicatario presentará un informe en la reunión del Comité de seguimiento establecido de Control y seguimiento del Acuerdo Marco donde se reflejará la información propia del mismo según se recoge en el apartado 4.3 Comité de Seguimiento y Control.

## **6. PLANES DE CALIDAD DE SERVICIO, CONTROL Y SEGUIMIENTO OPERATIVO**

### **6.1. Plan de calidad**

Los licitadores deberán presentar en sus ofertas un plan de calidad aplicable a los servicios objeto del Acuerdo Marco, que contendrá al menos:

- Una descripción del plan (con la sistemática, modelo de control, infraestructura hardware y software en que se basa y estructura dedicada).
- La designación de un responsable de calidad en la estructura organizativa propuesta independiente al área de Producción.
- La metodología para alcanzar resultados (siendo imprescindible que indique sus planes de acción ante la apreciación de desviaciones de la calidad del servicio).

El Plan de Calidad deberá definir claramente aquellos aspectos de control de calidad en lo referente a:

- Materias primas y en concreto a papel de impresión, sobres y tintas utilizadas en la realización de los trabajos de los Servicios 1, 2, 3, 4 y 5.
- Control de calidad en los procesos de impresión y ensobrado, así como los controles en los encartes si los hubiere.
- Control de calidad en los productos acabados y su entrega a distribución.

Los licitadores deberán presentar las plantillas para la verificación de los controles de calidad realizados.

Asimismo, se deberá presentar el plan de mantenimiento de las máquinas utilizadas en las distintas fases del proceso.

Todos los puntos recogidos en el presente apartado "Plan de Calidad", deben quedar reflejados en el documento 3 del Anexo 6 de Documentos a presentar: "Sistema de control y gestión de la calidad".

Junto con el resto de muestras se deberán presentar muestras de plantillas de verificaciones de controles de calidad tanto vacías como rellenas.

### **6.2. Control y seguimiento operativo**

Los licitadores deberán presentar un sistema de control informatizado a GRUPO VEOLIA que permita el seguimiento y trazabilidad de todos los ficheros recibidos, impresos y entregados a distribución. Adicionalmente permitirá acceder en remoto a GRUPO VEOLIA para que pueda ver el estado de cada uno de los trabajos enviados.

El sistema deberá cubrir las siguientes funcionalidades:

- Visualizar los trabajos enviados desde el sistema comercial, indicando en cada momento en qué estado se encuentran.
- Ver el histórico de trabajos ya procesados.
- Debe ser consultable desde la oficina que genera las comunicaciones.
- Realizar búsquedas por fechas de envío y puesta en distribución.
- Extraer la información en formato tratable ofimáticamente (csv, .xls, .pdf, etc...).
- Aportar información sobre todos los documentos pertenecientes en un proceso de impresión (además de los enviados a imprimir).

Todos los puntos recogidos en el presente apartado “Control y seguimiento operativo”, deben quedar reflejados en el documento 2 del Anexo 6 de Documentos a presentar: “Sistema de gestión de producción y trazabilidad”.

### **6.3. Auditorías externas**

Las Empresas Beneficiarias podrán realizar auditorías utilizando su personal propio o a través de auditores externos. La realización de auditorías externas tendrá la finalidad de contrastar los resultados de calidad obtenidos, con una fuente externa ajena al servicio.

Las auditorías serán coordinadas por el Responsable Operativo del Acuerdo Marco.

## **7. PLANES DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

### **7.1. Plan de contingencia**

Los licitadores deberán presentar en sus ofertas un plan detallado de las medidas de contingencia previstas ante posibles incidencias de diversa naturaleza que puedan afectar a la operativa de los servicios. Se deben contemplar todos los orígenes de dichas incidencias, tanto las que podrían generarse por parte de VEOLIA y/o las Empresas Beneficiarias, como las del mismo adjudicatario o de elementos externos a ambos.

#### **Recursos**

El plan deberá detallar los recursos humanos y técnicos que dispondrá el adjudicatario para hacer frente a una contingencia que, como mínimo, detallará:

#### **Plan de emergencia:**

Con objeto de organizar los medios humanos y materiales disponibles en las plataformas donde se presten los servicios, y la finalidad de responder eficaz y coordinadamente desde los primeros momentos de una emergencia.

#### **Documento de seguridad:**

Detallará todas las medidas de seguridad físicas con las que estén dotadas las instalaciones del adjudicatario donde se prestarán los servicios, así como las medidas de seguridad lógicas del equipamiento técnico, destacando:

- Disposición de equipo de guardia para dar solución a incidencias técnicas en todos los horarios.
- Disposición de equipos SAI-UPS para minimizar los efectos de un corte de fluido eléctrico externo en cada una de las plataformas del adjudicatario donde se presten los servicios, o incluso de generadores de gasoil que aseguren el suministro ininterrumpido de dicho SAI-UPS.
- Comunicaciones, detallando las medidas contempladas con respecto a la electrónica de red.
- Procedimientos de protección de los equipos.

Todos los puntos recogidos en el presente apartado “Plan de Contingencia”, deben quedar reflejados en el documento 5 del Anexo 6 de Documentos a presentar: “Plan de Contingencia”.

### **7.2. Plan de continuidad del servicio**

Los licitadores deberán presentar en sus ofertas un plan de continuidad del servicio que contemplará todas las medidas a tomar en el caso de un cambio de ubicación de los servicios.

En el caso de que dicho cambio de ubicación esté motivado por contingencia en un centro de impresión principal y/o contingencia, y que éste se considere temporal, será necesario contemplar un plan de migración y un plan y/o cronograma de retorno a las ubicaciones iniciales.

El plan de continuidad contemplará obligatoriamente:

- Descripción detallada de los servicios, incluyendo todos los recursos tecnológicos necesarios para la prestación de los servicios.
- Cuadro de interlocución: protocolo de comunicación entre el adjudicatario y las Empresas Beneficiarias.
- Medidas adoptadas para la entrega de los servicios a los distribuidores asignados.
- Definición de las medidas adoptadas e impacto en los Niveles de Servicio definidos en el apartado 6.

Todos los puntos recogidos en el presente apartado “Plan de continuidad del servicio”, deben quedar reflejados en el documento 6 del Anexo 6 de Documentos a presentar: “Plan de Continuidad”.

### **7.3. Plan de gestión de residuos**

Se requerirá que acrediten el cumplimiento de un plan de gestión de residuos y presenten el detalle de este y/o la presentación de otro plan particular en caso de que este sea mejor que el legalmente exigido.

En concreto, se deberá concretar y acreditar el tratamiento de envases, reciclaje de cartuchos de tóner, tintas, piezas de mantenimiento y papel sobrante de la producción.

### **7.4. Plan de reducción de emisiones de CO2**

Se requerirá que acrediten medidas y compromisos adquiridos que tengan como objetivo la reducción de las emisiones CO2.

Se valorará el uso de materiales ecológicos y la optimización de los recursos y de la energía. En concreto:

- a. Materiales ecológicos:
  - i. Papeles con certificado FSC, PEFC o similar.
  - ii. Uso de tintas ecológicas con base de agua y sin Compuestos Orgánicos Volátiles COV.
  - iii. Uso de colas ecológicas, por ejemplo, basadas en dextrina, para el acabado en Complet.

- b. Optimización de los recursos y la energía. Utilizar equipos con alto rendimiento energético, utilizar iluminación natural o de bajo consumo, validar las pruebas para evitar errores y reprocesos, etc.

Asimismo, se tendrá en cuenta el facilitar la medida de la huella de carbono de la empresa, según ISO 14064, GHG Protocol o similar, y, en concreto, de la huella de carbono de producción de Veolia.

Y, en caso de ser posible, el detalle de la huella de la producción de VEOLIA. Hacer un seguimiento de su evolución buscando su reducción.

## **8. PLANES DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN**

Los licitadores, con la finalidad de garantizar la continuidad en los servicios objeto del Acuerdo Marco, deberán presentar en sus ofertas los correspondientes planes de transición como de devolución de los servicios.

### **8.1. Plan de transición**

Para asegurar una transición de los servicios ordenada entre la empresa saliente y entrante, que garantice la continuidad de los mismos, el plan deberá contemplar:

- Estructura dedicada con definición de responsabilidades.
- Cronograma del plan de transición, descripción de actividades y plazos de las mismas.
- Gestión y organización de los recursos humanos necesarios para los servicios, selección, contratación y formación.
- Habilitación y despliegue de los sistemas informáticos y de comunicación necesarios para el desarrollo de la prestación de los servicios.
- Seguimiento y control del plan hasta el inicio de la actividad, incluidas las pruebas de funcionamiento.
- Todas las restantes actividades necesarias para el correcto inicio de la prestación de los servicios.

El adjudicatario se hará cargo de los sobres en stock no consumidos en el proveedor anterior, en caso de que los hubiere, por un precio de referencia de 16 €/millar. El volumen nunca deberá ser superior al equivalente de 3 meses de stock.

Para el desarrollo de todas las actividades de la transición se establece una duración máxima de 2 meses.

El adjudicatario deberá presentar un plan de pruebas para garantizar la ejecución correcta de los servicios. A la finalización del período de transición, las pruebas tendrán que ser validadas por los responsables operativos del Acuerdo Marco con su conformidad para poder finalizar la fase de transición.

Finalizada esta etapa, y transcurridos por tanto 2 meses desde la firma del Acuerdo Marco, el nuevo adjudicatario deberá iniciar la prestación de los servicios objeto del Acuerdo Marco.

Todos los puntos recogidos en el presente apartado "Plan de transición", deben quedar reflejados en el documento 7 del Anexo 6 de Documentos a presentar: "Plan de Transición"

### **8.2. Plan de devolución**

Los licitadores deberán presentar en sus ofertas un plan de devolución de los servicios, que describa las acciones a llevar a cabo hasta la finalización de la gestión, garantizando la correcta prestación de los servicios objeto del Acuerdo Marco.

El adjudicatario deberá ejecutar el plan de devolución de forma simultánea a la prestación ordinaria de los servicios, disponiendo a su cargo de los recursos necesarios y con conocimientos para el desarrollo del plan de devolución, que contemplará:

- Estructura dedicada con definición de responsabilidades.
- Plan de devolución y descripción de actividades.

El adjudicatario deberá ejecutar el plan de devolución de los servicios en coordinación con el plan de transición propuesto por el nuevo adjudicatario, ajustándose por tanto a los plazos establecidos por éste o a los que establezca VEOLIA y/o las Empresas Beneficiarias.

El plan de devolución, deberá incluir la entrega del manual de procedimientos actualizado a VEOLIA.

El adjudicatario deberá minimizar el stock de sobres durante el plan de devolución. Hará entrega de los sobres en stock no consumidos al nuevo proveedor, en caso de que los hubiere, por un precio de referencia de 16€/millar. El volumen nunca deberá ser superior al equivalente de 3 meses de stock.

Para el desarrollo de todas las actividades comprendidas en la devolución, se establece una duración máxima de 2 meses.

Todos los puntos recogidos en el presente apartado "Plan de devolución", deben quedar reflejados en el documento 8 del Anexo 6 de Documentos a presentar: "Plan de Devolución".

## 9. PENALIZACIONES

Para garantizar una adecuada calidad del servicio, se definen intervalos de penalización sobre los siguientes supuestos:

En el supuesto de que el adjudicatario efectuase la entrega de las facturas fuera del plazo establecido, por motivos claramente imputables al mismo, el precio de los servicios se verá modificado de la siguiente manera:

- Si la entrega se produce hasta 24 horas de retraso, el precio de dicha partida será de un 5% inferior al convenido.
- Si la entrega se produce entre 24 y 48 horas de retraso, el precio de dicha partida será de un 10% inferior al convenido.
- Si la entrega se produce entre 48 y 72 horas de retraso, el precio de dicha partida será de un 20% inferior al convenido.
- Si la entrega se produce con más de 72 horas de retraso, el precio de dicha partida será de un 40% inferior al convenido.

A los efectos anteriores, se entenderá como documentos entregados fuera de plazo, aquello que se haya entregado en los puntos de entrega establecidos fuera del plazo máximo fijado en los Niveles de Servicio o que, habiendo sido entregados dentro de dicho plazo, no sean correctos o no cumplan con los criterios mínimos de calidad establecidos en el presente PPT y no se hayan restituido (una vez recogidos) dentro del plazo máximo de entrega. Esto último, siempre y cuando dichas incorrecciones o faltas de calidad sean atribuibles al prestador del servicio.

En caso de incidencia en el servicio que impida entregar los procesos a los distribuidores en el tiempo estipulado en el apartado 5.1., se procederá a descontar un 5% del precio de dicha partida por cada día de retraso.

**Plazo máximo de notificación de incidencias a Veolia:** en función del número de incidencias notificadas con retraso imputable al prestador del servicio, Veolia podrá imponer a éste una penalización equivalente a la reducción de un porcentaje (%) sobre el importe total facturado, por todas aquellas incidencias, graves o leves, notificadas fuera del plazo máximo fijado en el presente PPT al responsable operativo del contrato de Veolia y según el siguiente criterio:

Número de notificaciones con retraso sobre el plazo máximo fijado los niveles de servicio descritos en el punto 5.1	Penalización sobre el importe total de la factura de un:	
	Leves	Graves
1 incidencia notificada con retraso:	1%	10%
2 incidencias notificadas con retraso:	2%	20%
3 incidencias notificadas con retraso:	4%	40%
Más de 3 incidencias notificadas con retraso:	8%	50%

**Plazo máximo de recepción de informes en Veolia:** en función del número de informes diarios recibidos con retraso imputable al prestador del servicio, Veolia podrá imponer a éste una penalización equivalente a la reducción de un porcentaje (%) sobre el importe total facturado, por todos aquellos informes recibidos fuera del plazo máximo fijado en el presente PPT, en la dirección electrónica designada a tal efecto y según el siguiente criterio:

Número de retrasos mensuales sobre el plazo máximo fijado en los niveles de servicio descritos en el punto 5.1	Penalización sobre el importe total de la factura de un:
De 1 a 4 informes recibidos con retraso	1%
De 5 a 8 informes recibidos con retraso	2%
De 9 a 16 informes recibidos con retraso	4%
Más de 16 informes recibidos con retraso	8%

En caso de ausencia de entrega de alguno de los informes, se aplicará una penalización adicional del 1% por cada informe ausente. A tales efectos, se considerarán ausentes todos aquellos informes con retrasos mayores a 96 horas o no recibidos.

**VEOLIA**

Central de contratación

**ANEXO 1**

**VOLUMETRÍAS**

Los volúmenes de impresión se reparten diariamente y de manera regular a lo largo del año. A continuación se indican, a título informativo, volúmenes mensuales orientativos.

AÑO REFERENCIA	SERVICIO 1 FACTURAS		SERVICIO 2a COMPLET	
	Mes	Impresiones	Ensobrados	Impresiones
Enero	1.000.000	916.666	66.666	33.333
Febrero	1.000.000	916.666	66.666	33.333
Marzo	1.000.000	916.666	66.666	33.333
Abril	1.000.000	916.666	66.666	33.333
Mayo	1.000.000	916.667	66.667	33.333
Junio	1.000.000	916.667	66.667	33.333
Julio	1.000.000	916.667	66.667	33.333
Agosto	1.000.000	916.667	66.667	33.333
Septiembre	1.000.000	916.667	66.667	33.334
Octubre	1.000.000	916.667	66.667	33.334
Noviembre	1.000.000	916.667	66.667	33.334
Diciembre	1.000.000	916.667	66.667	33.334
TOTAL	12.000.000	11.000.000	800.000	400.000

Para el Servicio 2b (nóminas), se estima un volumen mensual de aproximadamente 833 nóminas.

Para el Servicio 3 (Documentos PDF), se estima un volumen mensual de aproximadamente 4.166 impresiones y 4.166 envíos.

Para el Servicio 4, se estima un volumen mensual de aproximadamente 5.833 impresiones.

Para el Servicio 5, se estima un volumen anual de 300.000 tarjetas.

**ANEXO 2**

**EJEMPLOS DE DOCUMENTOS**

Se adjunta un ejemplo de su diseño actual a continuación.

Ejemplos facturas SERVICIO 1:

Anverso:

**SERVICIO MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALICANTARILLADO DE BENIDORM**  
AV. AL FONDS PUIGRABDES, 3  
03502 BENIDORM

**DATOS DEL CONTRATO**  
 N.º contrato: \_\_\_\_\_  
 Título: \_\_\_\_\_  
 NIF: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_

**DATOS DE FACTURACIÓN**  
 N.º factura: 000501  
 Período: 26/02/2026  
 Fecha emisión: 26/02/2026

**ATENCIÓN AL CLIENTE**  
 900210100 / 911774090  
 900101270 AVENIDAS 24 HORAS  
 689624646 WhatsApp  
 www.hidraqua.es

**FACTURA TRIMESTRAL**

Cantidad	Precio unitario	Importe (€)	IVA (%)
0	29,33	0,00	10
0	22,32	0,00	10
0	6,90	0,00	21
0	7,62	0,00	10
0	3,29	0,00	10
0	11,21	0,00	NS
0	4,46	0,00	10
<b>SUBTOTAL:</b>		<b>15,67</b>	

**CONSUMO TOTAL** 0 m<sup>3</sup>    **TOTAL A PAGAR** 53,03 €

**¡Nos han vuelto a elegir Servicio de Atención al Cliente del Año!**  
 Seguimos trabajando para ofrecerte cada día una atención cercana, eficiente y de calidad.

**DATOS PARA EL PAGO**  
 El importe está cargado automáticamente a la cuenta n.º de IBAN ES\*\* 0182 1300 8302 0158 \*\*\*\* de BANCO BI. EAO VIZCAYA ARGENTARI. Los datos están ocultos para su seguridad. El pago de esta factura se acreditará mediante el correspondiente acuerdo bancario o recibí de caja.

Anverso:

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN MASIVA DE DOCUMENTOS PARA EMPRESAS DEL GRUPO VEOLIA

C/ MAESTRO SOLER, 36 RAJOS  
46960 PATERNA

963082595 / 900222366 ATENCIÓN AL CLIENTE  
900203131 AVERÍAS 24 HORAS  
626605476 WhatsApp  
www.aiguedepaterna.es

**DATOS DEL CONTRATO**

Núm. contrato: 11374459  
Titular: ...  
NIF: ...  
Dirección: ...  
Dir. Fiscal: ...

**DATOS DE FACTURACIÓN**

Núm. factura: 95302026A100048378  
Período: 20240327  
Fecha emisión: 27-03-2026  
11374459

Nombre cliente: ...  
Dirección: ...

AIGÜES MUNICIPALS DE PATERNA, S.A. N.I.F.:A97727853				
	CANTIDAD	PRECIO	IMPORTE (€)	IVA (%)
<b>AUA (1)</b>				
Cuota servicio			4,30	10
Consumo de 0 a 18 m3	13	0,4861	6,32	10
<b>CONSERVACIÓN CONTADOR (2)</b>			<b>0,75</b>	
Contador			0,75	21
<b>SUBTOTAL:</b>			<b>11,37</b>	
<b>AIGÜES MUNICIPALS DE PATERNA, S.A. N.I.F.:A97727853</b>				
	CANTIDAD	PRECIO	IMPORTE (€)	IVA (%)
<b>GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL (3)</b>				
Cuota servicio			46,27	10
Consumo bloque único	13	0,3227	4,20	10
<b>SUBTOTAL:</b>			<b>50,47</b>	
<b>GENERALITAT VALENCIANA EPSAR N.I.F.:096500121</b>				
	CANTIDAD	PRECIO	IMPORTE (€)	IVA (%)
<b>CANON SANEAMIENTO (4)</b>				
Cuota servicio			7,47	NS
Consumo	13	0,441	5,73	NS
<b>REGULARIZACIÓN APLAZAMIENTO CANON DE SANEAMIENTO (5)</b>				
Cuota			0,27	NS
<b>SUBTOTAL:</b>			<b>13,47</b>	

(1) DOKO N° 13131 - 1306/025, (2) DOKO N° 2290 - 1106/010, (3) DOKO N° 231 - 1104/010, (4) DOKO N° 01110 - 3113/0125, (5) DOKO N° 0304 - 3006/020

Consumo	# m3	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo m3	Base fact.
10303	15	1340	1355	15	6,11 €

**TU GASTO**

Te presentamos el servicio de agua de 2,250 €/m3, de los cuales 0,185 €/m3 corresponden a agua.

**AVISO MENSAJE**

El día 26/03/2026 se realizó la lectura de su contador D141A038802M con lectura 223 y consumo 7 m3 y se procedió a la facturación del servicio D31A03481A02 con factura inicial 0 y consumo 6 m3. Consumo acumulado en período 13 m3.

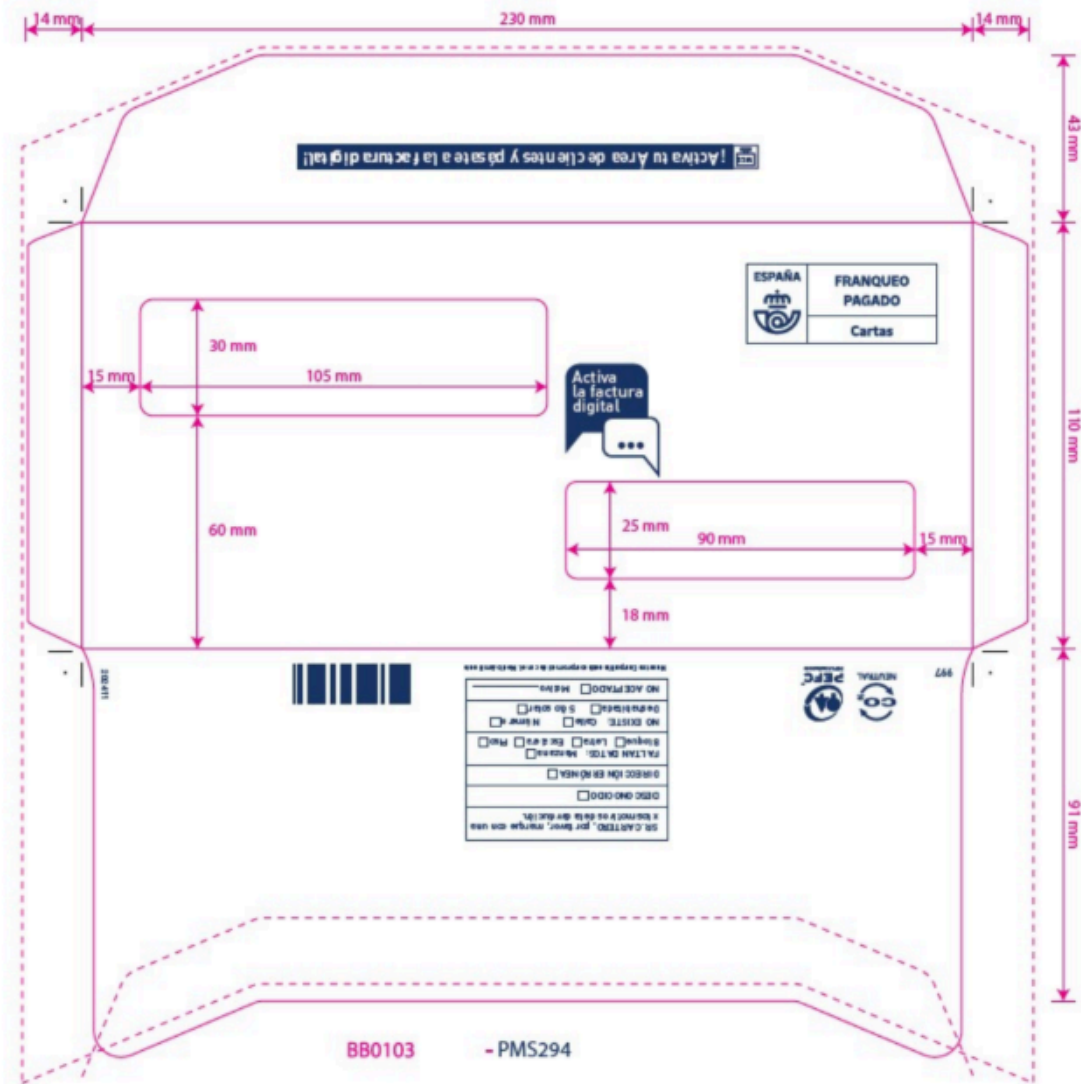
Base Imponible	Tipo I.V.A.	Importe I.V.A.
61,09	10%	6,11 €
0,75	21%	0,16 €
13,47	NS	0,00 €
<b>TOTAL A PAGAR</b>		<b>81,58 €</b>

**DATOS PARA EL PAGO**

El importe será cargado próximamente a la cuenta núm IBAN ES\*\* 2100 8663 1802 0014 \*\*\*\* de CAIXABANK. Los datos están ocultos para su seguridad. El pago de esta factura se acreditará mediante el comprobante adeudo bancario o recibo de caja.

Página 1 de 1

Ejemplo sobre SERVICIO 1 y 3:



Ejemplos Complet SERVICIO 2:

Anverso 2a Carta



PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN MASIVA DE DOCUMENTOS PARA EMPRESAS DEL GRUPO VEOLIA

<b>Empresa</b> Nombre Empresa RUT Empresa Dirección Ciudad Fecha de Emisión		<b>Id. Fod.</b> Nombre Empleado Dirección particular empleado RUT Empleado M.I.P. Actividades Grupo Seral Gr. Obrero Control Descripción Control Datey. Procto.	
--	--	---	--

CANTIDAD	PERIODO	IMPORTE
Devengos		
Deducciones		

Devengos y Deducciones acumuladas A. Pto. Devengos Devengos	TOTAL DEVENGOS TOTAL DEDUCCIONES TOTAL LIQUIDO
---	--

Coste Empresa Cont. Com. Coste Empresa Int. Soc. Coste Empresa Farm. Prof. Coste Empresa Desempeño Coste Empresa POGASA Coste Empresa Extras Extras Coste Empresa MRI	0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00	0,00 0,00 0,00 0,00 0,00 0,00
---	--	--

BANCOS BANCOS BANCOS BANCOS
--------------------------------------

Ejemplo SERVICIO 3:



SERVEI MUNICIPAL D'AGUA  
Telèfon de reclamacions 900 405 070  
C/ Sta. Bàrbara, 16 - De dilluns a divendres de 9:00h a 13:00h amb cita prèvia

934953540 ATENCIÓ AL CLIENT (DE 9 A 21H)  
900304070 AVANÇES (24 HORES)

[www.agbarclients.cat](http://www.agbarclients.cat)

Nombre y apellidos cliente  
Dirección

**CARTA INFORMATIVA CANVI DE MODALITAT DE SUBMINISTRAMENT**

Hola,

Et comuniquem que, en el marc del Projecte Estratègic per a la Recuperació i Transformació Econòmica (PERTE) que s'està duent a terme a Sitges, al novembre del 2025 varem iniciar els treballs de canvi del sistema d'aforament per comptadors de telemesura al municipi de Sitges. Properament començarem les actuacions al teu carrer. Aquestes treballs estan subvencionats per la Unió Europea amb fons *Next Generation*.

Si actualment ja ets titular del contracte i disposem de les teves dades actualitzades, podem procedir amb el canvi de modalitat i l'alta del nou comptador. En cas contrari, necessitem que contactis amb nosaltres a través dels nostres canals d'atenció al client i ens proporcionis les teves dades (DNI, telèfon i correu electrònic).

Aquest canvi et permetrà pagar només per l'aigua que consumeixis realment, tenir un major control del teu consum i rebre servialertes de consums excessius o possibles fuites, entre altres avantatges.

Un cop finalitzada la instal·lació del comptador, rebràs una comunicació informativa al respecte.

Per qualsevol consulta, et pots dirigir als nostres canals d'atenció al client:

- 934 953 540 (De 8h a 21h)
- Apartat Contacta'ns de la nostra pàgina web:  
[www.agbarclients.cat/ca/canals-de-contacte](http://www.agbarclients.cat/ca/canals-de-contacte)

Si tens preguntes o dubtes, estem aquí per ajudar-te.

**Oficina d'Atenció al Client**  
Sitges, 2026



Ejemplo SERVICIO 4:

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IMPRESIÓN MASIVA DE DOCUMENTOS PARA EMPRESAS DEL GRUPO VEOLIA

**Aguas de Torremolinos**

AGUAS Y SANEAMIENTO DE TORREMOLINOS, S.A.  
C/ PERDOSTA FEDERICO ALBA, 7  
29620 TORREMOLINOS (MÁLAGA)

[www.aguasdetorremolinos.es](http://www.aguasdetorremolinos.es)

952 990 660 ATENCIÓN AL CLIENTE  
900 300 390 (DE 8 A 21 HORAS DE LUNES A VIERNES)

900 300 399 AVARIAS 24 HORAS

@H2OTorremolinos

CONTRATO	Nº Contrato suministro
TITULAR	Nombres y Apellidos Titular contrato
DN/NIE/NIF	DN/NIE
DIRECCIÓN SUMINISTRO	Dirección Contrato Suministro

Nombres y Apellidos	
Dirección Correspondencia	29620 Torremolinos (Málaga)

---

**COMUNICACIÓN CAMBIO DE CONTADOR**

Contador nº XXXXXXXXX  
Fecha última lectura XX/XX/20XX

Apreciado/a cliente:

En la última lectura o revisión efectuada en su contador, cuya referencia se indica arriba, se va a proceder por sistema, a realizar un cambio de contador en su punto de suministro a partir del día XX de XXXXXX de 20XX

Este cambio le supondrá las siguientes ventajas:

- Mejor estado de mantenimiento y conservación de su contador.
- Mayor precisión de la lectura.

Se va a proceder al cambio de contador de su suministro a partir del plazo de 7 días hábiles. Si desea estar presente, solicítelo en cualquiera de nuestros canales de atención, y se le informará el día y hora aproximado del cambio. No obstante, le informamos que su presencia no es obligatoria.

Nuestros operarios se desplazarán hasta su domicilio y cambiarán su contador sin coste adicional para usted.

Para su mayor comodidad, si prevé estar ausente de su domicilio en las fechas indicadas y el contador se encuentra en un emplazamiento interior o de difícil acceso, le rogamos nos lo comunique a través de nuestros canales de atención al cliente, donde podrá concertar una nueva cita para el cambio del contador.

Atentamente,

Departamento Atención al cliente  
Torremolinos, 16 feb 2026

Ejemplo SERVICIO 5:

Tarjeta de lectura 1 cara - logo Veolia



Tarjeta de aviso de fuga 1 cara - logo mixta



Atención al cliente  
**Aviso importante**

### VARIACIÓN EN EL CONSUMO DE AGUA

**Fecha del aviso**


día  /mes  /año  **LECTURA CONTADOR:**

Hola,

En la lectura de tu contador que realizamos en la fecha que ves arriba, hemos detectado un consumo de agua superior al habitual. Esto podría deberse a una fuga en tu instalación interior, por lo que te aconsejamos que revises tu instalación puesto que cualquier pérdida de agua, por pequeña que sea, afecta al consumo de agua facturado.

**→ ¿Cómo puedes comprobar si hay una fuga en tu instalación?**

1. Localiza dónde está tu contador de agua. El número de serie lo puedes encontrar en la parte inferior de tu factura.
2. Comprueba que el contador funciona dejando el grifo abierto.
3. Cierra todos los grifos y comprueba que los números del contador no se mueven y por tanto no registra consumo.
4. Si con todos los grifos cerrados se mueven las agujas o los números de la derecha, lo más probable es que haya una fuga en tu instalación. En ese caso, contacta lo antes posible con un servicio de reparaciones, para evitar consumos de agua de más. Te recordamos que las reparaciones de cada instalación particular, corresponden al titular del suministro o a la propiedad del inmueble.

En este QR te ayudamos a hacer la comprobación → 

Te informamos de que podrías tener derecho a una bonificación por fuga y facilidades de pago. Consulta en la web.  
Si tienes preguntas o dudas, estamos aquí para ayudarte.  
Hidrogea, Contigo.

Web: [www.hidrogea.es](http://www.hidrogea.es)    Teléfonos: 968 980 324    Whatsapp: 686 176 707

Los datos personales recabados serán tratados por Hidrogea Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A., con la finalidad de gestionar tu contrato. Puedes encontrar toda la información en materia de protección de datos en la Política de Privacidad de usuarios del servicio disponible en [www.hidrogea.es/proteccion-de-datos](http://www.hidrogea.es/proteccion-de-datos).

**ANEXO 3**

**RELACIÓN DE EMPRESAS BENEFICIARIAS**

Aguas de Albacete, S.A.
Aguas de Avilés, S.L.
Aguas de Benahavís, S.A.
Aguas de Cieza, S.A.
Aguas de Jumilla, S.A.
Aguas de Lorca, S.A.
Aguas de Montilla, S.A.
Aguas de Puertollano, S.L.
Aguas del Arco Mediterráneo, S.A. (AGAMED)
Aguas Municipalizadas de Alicante, Empresa Mixta
Aguas Vega-Sierra Elvira, S.A. (AGUASVIRA)
Aguas y Saneamiento de Torremolinos, S.A.
Aigua de Rigat, S.A.
Aigües Colomenques, S.L. (AICO)
Aigües de Cullera S.A.
Aigües de Matadepera, S.A.
Aigües de Sacalm, S.L.
Aigües i Sanejament d'Elx, S.A.
Aigües Municipals de Paterna, S.A.
Aigües Sant Pere de Ribes, S.A.
Anaigua, Companyia d'Aigües de L'Alt Penedès i L'Anoia, S.A.U.
Aquambiente, Servicios para el Sector del Agua, S.A.U.
Aquanex, Servicio Domiciliario del Agua de Extremadura, S.A.
Aquaourense, Sociedade Provincial de Augas e MedioAmbiente, S.A.
Aquara, Gestión Ciclo Integral de Aguas de Aragón, S.A.U.

Aquarbe, S.A.U.
Aquona Gestión de Agua, S.A.U.
Centro Operativo Ciclo Comercial, S.A.U.
CETaqua, Centro Tecnológico del Agua, Fundación Privada
Comaigua, S.L.
Companyia d'Aigües de Palamós, S.A.
Cassa, aigües i depuració, S.L.
Companyia d'Aigües de Sabadell, S.A.
Construccions i Rebaixos, S.L.U.
Drenatges Urbans del Besòs, S.L.
Empresa d'Aigües i Serveis de Cervera i la Segarra, S.L.
Empresa Mixta de Aguas de Antigua, S.L.
Empresa Municipal de Abastecimiento y Saneamiento de Granada, S.A. (EMASAGRA)
Empresa Municipal de Aguas de Huelva, S.A. (EMAHSA)
Empresa Municipal de Aguas y Saneamiento de Murcia, S.A. (EMUASA)
Empresa Municipal Mixta d'Aigües de Tarragona, S.A. (EMATSA)
Fundación Centro Andaluz de Investigaciones del Agua, Fundación Privada
Fundación Centro Gallego de Investigaciones del Agua, Fundación Privada
Gestió Aigua Calella, S.L. (GESTAIGUA)
Hidralia, Gestión Integral de Aguas de Andalucía, S.A.
Hidraqua, Gestión Integral de Aguas de Levante, S.A.
Hidrogea, Gestión Integral de Aguas de Murcia, S.A.
IELAB Calidad, S.L.U.
Logistium Servicios Logísticos, S.A.
Mina Pública d'Aigües de Terrassa, S.A.
Piscina Las Torres UTE
Sermubeniél, S.A.

Serveis de l'Aigua, S.A. (Servaigua)
Sociedad General de Aguas de Barcelona, S.A.U.
Sociedad Mixta de Aguas de León, S.L.
SOREA, Sociedad Regional de Abastecimiento de Aguas, S.A.U.
Synectic Tecnologías de la Información, S.A.U.
Teidagua, S.A.
UTE Aguas de Alburquerque
UTE Depuración Valle Vinalopó
UTE Hidralia Veolia COPERO
UTE Instalaciones Urbide
UTE Lanzarote Saneamiento
UTE Saleal
UTE Servicios de Aguas de Plasencia

#### **ANEXO 4**

#### **CONTENIDO DEL FICHERO DE CONTROL**

1	CONTROL FILE =	Nombre del fichero de proceso al que hay que añadir .IN, .OUT o .ERR. Estos ficheros han de contener al menos un espacio.
2		
3	NOMBRE DEL FICHERO DE DATOS =	Nombre del fichero de impresión asociado.
4	FICHERO DE ENTRADA =	Nombre del fichero generado por sistema comercial. Referencia Interna.
5	-----	
6	EXPLOTACIÓN	Nombre de la Explotación que genera la información
7	- Código =	Código interno de la explotación.
8	- Descripción =	Nombre de la explotación.
9	EMPRESA	Empresa a la que pertenece la Explotación
10	- Código =	Código Interno de la Empresa
11	- Descripción =	Nombre de la Empresa
12	- Nif =	Nif de la Empresa
13	- Domicilio fiscal =	Domicilio Fiscal de la empresa
14	- Población fiscal =	Población fiscal de la empresa
15	ENSOBRADOR	Empresa que ha de ensobrar una vez impresos los documentos (En general la misma empresa que ensobra). Si no fuese así la empresa que imprime los documentos le ha de hacer llegar los documentos impresos para que ésta los ensobre).
16	- Código =	Código Interno
17	- Descripción =	Descripción Interna
18	TRANSPORTISTA	Empresa de transporte que se encargará de recoger y hacer llegar al centro de distribución los documentos impresos y ensobrados.
19	- Código =	Código Interno

20	- Descripción =	Descripción Interna
21	DISTRIBUIDOR	Empresa que hará la distribución final de los documentos
22	- Código =	Código Interno
23	- Descripción =	Descripción Interna
24	CENTRO DISTRIBUCIÓN	Lugar a dónde se ha de enviar los documentos impresos y ensobrados
25	- Código =	Código Interno
26	- Descripción =	Descripción Interna
27	- Dirección =	Dirección Postal del centro de distribución
28	- Teléfono =	Teléfono del centro de Distribución. Obligatorio en el caso de que transportista esté informado
29	- Código Postal =	Código postal. Se utilizará para el cálculo de los tramos en el caso de que el distribuidor sea correos
30	-----	
31	CONTRATO =	Referencia al Contrato
32	FACTURABLE =	Información para la gestión económica
33	DETALLABLE =	Información para la gestión económica
34	MODALIDAD =	Tipo del envío: ORDINARIO, CERTIFICADO, ACUSE
35	-----	
36	TIPO DE PAPEL A UTILIZAR	
37	- Bandeja 1 =	Referencia Interna al Preimpreso (Ej. 100 para factura) (Para impagados referenciar tipo para ordinaria y certificada y tipo para con acuse)
38	- Bandeja 2 =	Encarte a Imprimir
39	REFERENCIA DEL SOBRE =	(Ej. 997)
40	-----	
41	TOTALES	
42	----- FACTURAS =	Número de documentos enviados

43	----- HOJAS1 =	Número de primeras hojas
44	----- HOJAS2 =	Número de segundas hojas
45	----- SOBRES =	Número de sobres (Varios documentos pueden ir en el mismo sobre)
46	- Peso < 20 gr.=	Número de sobres de menos de 20 gr.
47	- Peso >=20 gr.=	Número de sobres de más de 20 gr.
48	-----	
49	MARKETING	Si el paquete lleva inserciones de Marketing se detallará más abajo.
50	INSERC. MARKETING 1	
51	- Código =	Código Interno
52	- Descripción =	Descripción del Encarte 1
53	- Nº Documentos =	Número de documentos con encarte 1
54	INSERC. MARKETING 2	
55	- Código =	Código Interno
56	- Descripción =	Descripción del Encarte 2
57	- Nº Documentos =	Número de documentos con encarte 2
58	INSERC. MARKETING 3	
59	- Código =	Código Interno.
60	- Descripción =	Descripción del Encarte 3
61	- Nº Documentos =	Número de documentos con encarte 3.
62	-----	
63	INSTRUCCIONES OPERADOR	
64	TOTALES	
65	-- SOBRES TRAMO 0 =	Número de Sobres para el Tramo LOCAL
66	- Peso < 20 gr.=	Número de sobres de menos de 20 gr.
67	- Peso >=20 gr.=	Número de sobres de más de 20 gr.

68	-- SOBRES TRAMO 1 =	Número de sobres para el Tramo de CAPITAL/ADMINISTRACIÓN SALVO CEUTA Y MELILLA Y STA. CRUZ DE TENERIFE Y LAS PALMAS DE GRAN CANARIA)
69	- Peso < 20 gr.=	Número de sobres de menos de 20 gr.
70	- Peso >=20 gr.=	Número de sobres de más de 20 gr.
71	-- SOBRES TRAMO 2 =	Número de sobres para el Tramo del RESTO SALVO CEUTA Y MELILLA Y STA. CRUZ DE TENERIFE Y LAS PALMAS DE GRAN CANARIA)
72	- Peso < 20 gr.=	Número de sobres de menos de 20 gr.
73	- Peso >=20 gr.=	Número de sobres de más de 20 gr.
74	-- SOBRES TRAMO 3 =	Número de sobres para el Tramo CAPITAL/ADMINISTRACIÓN CEUTA Y MELILLA Y STA. CRUZ DE TENERIFE Y LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
75	- Peso < 20 gr.=	Número de sobres de menos de 20 gr.
76	- Peso >=20 gr.=	Número de sobres de más de 20 gr.
77	-- SOBRES TRAMO 4 =	Número de sobres para el Tramo RESTO CEUTA Y MELILLA Y STA. CRUZ DE TENERIFE Y LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
78	- Peso < 20 gr.=	Número de sobres de menos de 20 gr.
79	- Peso >=20 gr.=	Número de sobres de más de 20 gr.
80	-- SOBRES TRAMO 5 =	Número de sobres para el Tramo EXTRANJERO
81	- Peso < 20 gr.=	Número de sobres de menos de 20 gr.
82	- Peso >=20 gr.=	Número de sobres de más de 20 gr.

**ANEXO 5**

**MODELOS DE SOBRES PREVISTOS PARA EL SERVICIO 1:**

501	Con franqueo en Castellano	Sobre de doble ventana impreso a 1+0 tintas
502	Sin franqueo en Castellano	
701	Con franqueo en Castellano + Mensaje Activa factura digital (Castellano - Gallego)	
702	Sin franqueo en Castellano + Mensaje Activa factura digital (Castellano - Gallego)	
703	Con franqueo en Castellano + Mensaje Activa factura digital (Castellano - Euskera)	
802	Sin franqueo en Castellano + Mensaje Activa factura digital (Castellano - Catalán)	
803	Con franqueo en Castellano + Mensaje Activa factura digital (Castellano - Catalán)	
808	Sin franqueo en Castellano + Mensaje Activa factura digital y Castells (Castellano - Catalán)	
809	Con franqueo en Castellano + Mensaje Activa factura digital (Castellano - Catalán) y Castells (Catalán)	
997	Con franqueo en Castellano + Mensaje Activa factura digital (Castellano)	
999	Sin franqueo en Castellano + Mensaje Activa factura digital (Castellano)	

El impresor determinará el fabricante de los sobres.

**ANEXO 6**

**DOCUMENTOS**

Documentos técnicos a presentar:

Documento	Máximo de hojas ( Doble cara )
1. Infraestructura propuesta	5 hojas por centro sin contar las certificaciones.
2. Sistema de gestión de producción y trazabilidad	5 hojas no se contabilizan las muestras presentadas.
3. Sistema de control y gestión de la calidad	4 hojas no se contabilizan las muestras plantillas.
4. Estructura y Modelo Gobierno	2 hojas no se contabilizan las certificaciones.
5. Plan de Contingencia	2 hojas
6. Plan de Continuidad	2 hojas
7. Plan de Transición	1 hoja
8. Plan de Devolución	1 hoja
9. Plan de Gestión de Residuos	2 hojas
10. Muestras	Entrega impresa de todos los ficheros de muestra proporcionados por VEOLIA (Anexo 7 Muestras) En el caso de los ficheros para documentos Complet, entregarlos con el formato de acabado solicitado. Máximo 4 ejemplos de hojas de trabajo. 1 ejemplo de manual de procedimientos. Máximo 4 ejemplos de plantillas de control de calidad.

## **ANEXO 7**

### **MUESTRAS**

Se entregará en formato correspondiente todos los ficheros con las muestras a imprimir y presentar en oferta técnica tal y como se indica en la Cláusula 9.3. del Pliego de Condiciones Generales.

Para obtener los ficheros con las muestras, estos se tendrán que solicitar enviando un correo electrónico a [centraldecontratacion@veolia.com](mailto:centraldecontratacion@veolia.com) tal y como se indica en el apartado 6.2. *Información confidencial* del Pliego de Condiciones Generales.