

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA
ADJUDICACIÓN DE LOS SERVICIOS VINCULADOS A LA
“EDICIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE FACTURAS Y DOCUMENTOS
DE TASAS MEDIOAMBIENTALES DE ZARAGOZA E
IMPLANTACIÓN DE APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA SU
GESTIÓN”**

CAPÍTULO I.-DESCRIPCIÓN GENERAL

ARTÍCULO I.1.- OBJETO DE LA ADJUDICACIÓN.

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

a) LOTE 1º

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

- Doblado, ensobrado y acabado de documentos, con o sin encartes selectivos, clasificación y entrega de los mismos al distribuidor que se designe partiendo de los datos facilitados. Todas las tareas relativas a este apartado se describen en profundidad en el **Capítulo III**.
- Generación de ficheros digitales en formatos diversos de las facturas, documentos de pago y otros documentos.
- Elaboración de informes de control y seguimiento.
- Diseño, desarrollo, programación y puesta en funcionamiento de aplicaciones informáticas a integrar en el entorno de trabajo municipal, para la solicitud, generación, firma electrónica y gestión de facturas en formatos digitales, así como control de incidencias, remisión de comunicaciones por medios telemáticos y obtención de datos estadísticos. Todas las tareas relativas a este apartado se describen en profundidad en el **Capítulo V**.
- Remisión por medios telemáticos de aquellos ficheros correspondientes a titulares de pólizas de agua que se hayan dado de alta en el servicio de factura digital, en los formatos elegidos por el titular en cada caso, y gestión de incidencias. Todas las tareas relativas a este apartado se describen en profundidad en el **Capítulo V**.

b) LOTE 2º

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

2.- El suministro de los materiales y consumibles necesarios para la impresión y envío de los documentos resultantes de la adjudicación serán por cuenta del adjudicatario, así como la impresión de la información necesaria para su correcta identificación (por ejemplo, logotipos, códigos de barras); u otros datos



de interés (por ejemplo, informaciones diversas, cuadro con motivos de devolución en el reverso de sobres, franqueo concertado, en su caso, etc.)

3.- Los desarrollos informáticos se ajustarán a los requisitos técnicos del entorno de trabajo y las aplicaciones corporativas municipales.

**CAPÍTULO II.- DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DEL TRABAJO
RESPECTO AL DISEÑO, MAQUETACIÓN E IMPRESIÓN DE FACTURAS Y
DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS**

ARTÍCULO II.1.-FASES DEL TRABAJO.

- 1.- El adjudicatario deberá imprimir, de acuerdo con los criterios establecidos en el presente capítulo, las facturas que no se hubieran solicitado en formato digital, sobre el modelo aprobado por los órganos competentes, a partir de los datos facilitados, teniendo en cuenta que la impresión de datos variables podrá realizarse por las dos caras del documento. En el **Anexo nº 3** se relacionan, a título orientativo, los datos a incluir en una factura tipo y los modelos actuales de factura.
- 2.- En el caso de facturas no domiciliadas, se imprimirán también los documentos de pago, con la información y formato necesarios para cumplir con los procedimientos bancarios.
- 3.- De ser necesarios, se imprimirán documentos complementarios en formato que pueda encartarse con la totalidad de las facturas emitidas, o bien con una parte de ellas, en cuyo caso los órganos competentes fijarán los criterios de selección.
- 4.- Las facturas, documentos de pago y, en su caso, documentos complementarios emitidos en papel pasarán a la fase de acabado para ser plegados, ensobrados, cerrados los sobres, clasificadas para su distribución e introducidos en los embalajes que sean requeridos por el distribuidor para su puesta a disposición.

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

- 1.- La transmisión de los datos necesarios para la emisión de facturas, documentos de pago y, en su caso, documentos complementarios, se realizará de acuerdo con las especificaciones técnicas y tipo de ficheros contenidos en el **Anexo nº 4**.



2.- Los formatos de los ficheros de transmisión de datos serán definidos por los órganos competentes pudiendo ser modificados con posterioridad, debiendo adaptarse los programas y bases de datos del adjudicatario a esa circunstancia. Las modificaciones se comunicarán con un plazo mínimo de 15 días antes de la siguiente emisión de facturas.

ARTÍCULO II.3.-EDICIÓN DE FACTURA Y DOCUMENTOS DE PAGO.

1.- El adjudicatario deberá disponer de los programas informáticos necesarios para la impresión de factura y demás documentos, adaptados a los requerimientos especificados en el presente pliego y para la generación de ficheros en formatos digitales diversos.

2.- En todo caso, los programas y equipos utilizados deberán permitir:

- a) La clasificación de registros y facturas de acuerdo a criterios preestablecidos.
- b) La generación o impresión coordinada de factura y documentos de pago, así como documentos personalizados a insertar, mediante marcas de agrupación.
- c) La selección de tipos y tamaños, de letra y el uso de tramas y formatos de fuentes.
- d) La inclusión de texto, logotipos, gráficos, firmas, códigos de barras o puntos, e imágenes digitalizadas.
- e) La generación de ficheros en formatos digitales "PDF", "facturae" o similares con un tamaño máximo de 300Kb.
- f) El tratamiento de información codificada o contextual que permita determinar módulos variables de información a introducir.
- g) El ensobrado conjunto de facturas de un mismo titular en función de criterios preestablecidos.

3.- El adjudicatario comunicará a los órganos competentes el software de edición de formatos y generación de salidas empleado y les entregará una copia de los formatos y módulos de impresión generados, manteniéndola actualizada.

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

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

El número de la clave recaudatoria indica el mes de facturación, y se añaden dos dígitos al final que representan el año (por ejemplo, AC-01-16 = clave recaudatoria de enero de 2016)

ARTÍCULO II.4.- IMPRESIÓN DE FACTURA Y DOCUMENTOS DE PAGO.

1.- La impresión de factura se realizará en formato compatible con los soportes de envío, a doble cara. Los documentos de pago podrán tener tamaño diferente a la factura, siempre que se adapten al soporte de envío, e incluyan espacio para el justificante de pago del titular y para el talón de cargo, que deberá quedar en poder de la entidad colaboradora donde se efectúe el pago. Todos los documentos se imprimirán con una resolución mínima de 300x300 ppp.

2.- Caso de optarse por la edición de preimpreso sobre el que se inserten los datos variables de cada póliza, éste tendrá una validez mínima semestral. En todo caso, si por causas sobrevenidas debiera modificarse en un plazo inferior al previsto en este apartado, se estará a lo dispuesto en el Pliego de condiciones administrativas particulares específicas respecto a la obligación de realizar adaptaciones en sistemas, medios y estructura.

3.- Caso de optarse por la edición de facturas y documentos de pago sin preimpreso, el formato inicial podrá ser modificado a requerimiento de los órganos competentes.

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

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

- 6.- Existirán varios documentos individualizados para un mismo envío, por lo que debe ser posible la impresión de marcas ópticas para su ensobrado.
- 7.- Deberá preverse la posibilidad de imprimir códigos de barras o puntos que contengan información necesaria para relacionar la factura con el registro al que corresponda del fichero enviado.
- 8.- En el caso de facturas correspondientes a pólizas no domiciliadas, los documentos de pago llevarán sistema para la separación de talones de cargo por parte de las entidades colaboradoras en el cobro de recibos.
- 9.- La impresión de las facturas deberá asegurar que el código de barras que incluya la información vinculante con el fichero facilitado sea visible a través de la ventanilla del sobre en que se distribuya, para facilitar la captura de datos de facturas devueltas.

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

- 1.- De acuerdo con las instrucciones de los órganos competentes el adjudicatario diseñará y editará documentos que contengan información de interés para los usuarios de los servicios.
- 2.- Los documentos podrán realizarse a una o dos caras y a una, dos, o tres tintas, e incluir imágenes, gráficos, firmas, códigos de barras, etc., con o sin información variable.
- 3.- La impresión de documentos se realizará en formato compatible con los soportes de envío y con una resolución mínima de 300x300 ppp.

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

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

2.- Los diseños aprobados pasarán a ser de propiedad de los entes adjudicatarios, que podrán disponer de ellos en función de sus necesidades. El adjudicatario los facilitará en los formatos que permitan su edición, uso y divulgación por medios telemáticos.

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

4.- Los entes adjudicatarios podrá encargar anualmente el envío de hasta 6 lotes de folletos a una sede administrativa de los entes adjudicatarios, con las cantidades que en cada caso se determinen. El coste del porte de cada envío será asumido por el adjudicatario.

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

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

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

ARTÍCULO II.8.- GENERACIÓN DE FICHEROS EN FORMATO PDF.

1.- Se generarán ficheros en formato "PDF" de todas las facturas remitidas al adjudicatario dentro del proceso de edición de una clave recaudatoria, con un tamaño máximo de 300Kb, independientemente de la modalidad de envío solicitada por el titular.

2.- Se mantendrán copias de seguridad de los ficheros generados de acuerdo con lo establecido en el **Artículo II.11**.



ARTÍCULO II.9.- VOLUMEN DE FACTURAS PREVISTO.

1.- En el año 2015 se emitieron 1.405.180 facturas, por lo que, teniendo en cuenta una tasa de crecimiento anual del 0,55%, se prevé un volumen de facturas en el periodo de adjudicación de **5.698.430**, lo que supone una media mensual en torno a 117.000 facturas. De ese total habrían de descontarse las facturas a enviar por medios telemáticos, cuyo volumen se estima en **232.330** para el mismo periodo. En el **Anexo nº 1** se detalla, año a año, la evolución prevista de las cantidades de facturas a editar y distribuir.

2.- Estas cantidades son orientativas, tendentes a establecer una referencia sobre el volumen de los servicios a prestar, pudiendo variar en cada facturación concreta.

ARTÍCULO II.10.- PLAZOS PARA LA IMPRESIÓN Y GENERACIÓN DE FACTURAS, DOCUMENTOS DE PAGO Y FICHEROS "PDF"

1.- Las facturas y documentos de pago deberán editarse e imprimirse con la antelación suficiente para que estén puestos a disposición del distribuidor en el plazo máximo de 10 días desde la fecha en que se haya entregado al adjudicatario el fichero de datos.

2.- La generación de los ficheros en formato "PDF", se producirá en el plazo máximo de 5 días desde la fecha en que los órganos competentes den el visto bueno al proceso de producción de una clave recaudatoria.

3.- Cada licitador deberá presentar un plan de contingencias en el que se contemplen diferentes escenarios, desde fallos en elementos individuales hasta la situación de desastre total, y las soluciones propuestas para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios.

4.- En el caso de contingencias de elementos individuales, no se admitirán retrasos en los plazos de ejecución de los servicios. En el caso de desastre total, se admitirá un retraso máximo de tres días sobre los plazos adjudicados.

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

- 1.- El adjudicatario deberá habilitar los medios necesarios para que los órganos competentes conozcan en cada momento el estado de ejecución de los trabajos en marcha. A estos efectos, deberán describir con detalle cuales son esos medios dentro de la documentación a presentar según lo establecido en el Pliego de condiciones administrativas particulares específicas.
- 2.- En el informe de cada clave recaudatoria, se desglosarán los servicios prestados en función de los precios unitarios aplicables, de acuerdo a los plazos previstos en el artículo anterior, indicando las fechas de impresión.
- 3.- Deberá comprobarse, para cada clave recaudatoria, la coincidencia entre el número de registros enviados y las facturas, documentos de pago y ficheros "PDF" generados.
- 4.- Se realizarán copias de seguridad de los ficheros generados en formatos "PDF", que deberán mantenerse, al menos, durante la vigencia del contrato y hasta la finalización del periodo de garantía.
- 5.- Deberá realizarse un control aleatorio de, al menos un 0,5% de las facturas emitidas para comprobar la integridad de los datos y la calidad de impresión.
- 6.- El mismo control de calidad deberá realizarse respecto a los ficheros generados en formato "PDF".
- 7.- Para cada clave recaudatoria se generaran ficheros de control de incidencias en los envíos telemáticos: correos devueltos, no abiertos, etc.

ARTÍCULO II.12.- SERVICIOS A CERTIFICAR.

- 1.- En función del número de registros remitidos al adjudicatario, los documentos de pago a generar y, en su caso, el número de documentos complementarios editados, serán de aplicación los precios unitarios ofertados, de los establecidos en el Pliego de condiciones administrativas particulares específicas, bajo los epígrafes siguientes:
 - a) G.1.1 por los folletos insertados con la factura y, en su caso, los suministrados en dependencias de los entes adjudicadores.
 - b) G1.2 y G1.3, en función de los preimpresos de cada tipo utilizados.

c) Alternativamente, en función del tipo de impresión de factura, G1.4 y G1.5 según las facturas y documentos de pago editados, ó G1.6 y G1.7 según el número de páginas y documentos de pago impresos.

d) G1.8, por los documentos complementarios editados.

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

3.- La forma y plazos de certificación se hará de acuerdo con lo estipulado en el Pliego de condiciones administrativas particulares específicas.

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

ARTÍCULO III.1.- FINALIDAD DEL TRABAJO.

- 1.- En esta fase, las facturas emitidas deberán ser plegadas, ensobradas, cerrados los sobres, clasificados e introducidos en los embalajes que sean necesarios para su puesta a disposición del distribuidor postal.
- 2.- El plegado y ensobrado podrá incluir una o varias facturas, solas o acompañadas de otros documentos, hasta un máximo de 20 gramos por sobre. Los documentos complementarios podrán consistir en documentos de pago, folletos y encartes genéricos, o selectivos para aquellas que cumplan unos criterios preestablecidos.
- 3.- Los sobres emitidos se clasificarán por código postal y peso; se introducirán en los embalajes requeridos por el distribuidor postal; y se elaborarán los listados de control y/o relaciones de envío que sean necesarios.
- 4.- Finalmente, se entregará al distribuidor postal los sobres emitidos, de acuerdo a lo establecido en el punto anterior, recogiendo recibí de éste en el que conste el número de sobres entregados.
- 5.- Se elaborarán los informes necesarios para el control del servicio.

ARTÍCULO III.2.- CONDICIONES ESPECÍFICAS.

- 1.- En el caso de encartes, podrán corresponder a documentos con tamaño distinto a la factura que, en todo caso, deberán ser compatibles con el sobre adjudicado.
- 2.- Los sobres deberán llevar impresa, al menos, la fecha correspondiente al día en que se hayan ensobrado.

3.- El ensobrado se hará de manera que quede visible a través de la ventana el código de barras con la información relativa a los datos previstos en el **Anexo nº 4**.

4.- Deberá realizarse el control del peso de los sobres para su correspondiente franqueo. Los entes adjudicadores no asumirán el sobrecoste que puedan suponer envíos con peso superior a 20 gramos.

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

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

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

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

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

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

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

- c) Sobres tipo americano, con ventanilla derecha y holgura suficiente para que puedan contener como máximo 4 documentos, en papel 100% re-

ciclado, de 80 gr/m². Los sobres irán personalizados en el anverso con los logotipos que se faciliten a dos colores y el texto: "FACTURA AGUA Y BASURAS", y llevarán impreso en el reverso plantilla para indicar la fecha del intento de entrega y los motivos de devolución.

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

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

1.- El adjudicatario deberá habilitar los medios necesarios para que los órganos competentes conozcan en cada momento el estado de ejecución de los trabajos en marcha. A estos efectos, deberán describir con detalle cuáles son esos medios dentro de la documentación a presentar según lo establecido en el Pliego de condiciones administrativas particulares específicas.

2.- El adjudicatario deberá cotejar las relaciones de envío con el fichero remitido para comprobar su coincidencia con el número de registros a enviar por correo postal.

3.- En el informe por clave recaudatoria, se desglosarán los sobres manipulados en el mes, de acuerdo a los plazos previstos en el **Artículo III.3**, indicando las fechas de ensobrado y envío al distribuidor postal; el número de sobres por código postal y peso, con indicación, en su caso, del franqueo aplicable; y la clasificación de sobres por el número de facturas que contienen, así como distinguiendo las que corresponden a pólizas domiciliadas y no domiciliadas.

4.- El informe vendrá acompañado del recibí del distribuidor postal con su visto bueno a cada relación de envío.

5.- El adjudicatario guardará durante 1 año un histórico de relaciones de envío con el fin de poder realizar las comprobaciones que sean pertinentes.

ARTÍCULO III.6.- SERVICIOS A CERTIFICAR.

1.- Será de aplicación el precio unitario ofertado, de los establecido en el Pliego de condiciones administrativas particulares específicas, bajo el epígrafe G1.9, en función del número de sobres generados en cada clave recaudatoria.



2.- El precio anterior incluye todas las tareas, medios, materiales y procesos necesarios para su correcta ejecución, y puesta a disposición del distribuidor postal en la dirección que se acuerde, así como los controles de calidad e informes previstos en el presente Pliego.

3.- La forma y plazos de certificación se hará de acuerdo con lo estipulado en el Pliego de condiciones administrativas particulares específicas.

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

ARTÍCULO IV.1.- FINALIDAD DEL TRABAJO.

- 1.- Esta fase consiste en la distribución postal de los sobres generados en el lote de servicios nº 1 a través de entidades de distribución postal, entregándolos al nombre y en las direcciones de notificación que en ellos figuren.
- 2.- En los casos en que no sea posible entregar el envío a su destinatario, por cualquiera de las causas previstas en el reverso del sobre, se procederá a la identificación del motivo y fecha del intento, en el espacio reservado al efecto en el reverso del sobre, así como cualquier observación relevante para depurar el dato.
- 3.- Los sobres no entregados serán tratados para recoger los datos de devolución exigidos y se procederá a su clasificación, para controlar los plazos y motivos de devolución. Se generará un fichero informático que se remitirá a los órganos competentes para su procesamiento.
- 4.- El adjudicatario guardará los sobres devueltos en depósito durante el tiempo previsto en el presente capítulo y, finalmente, procederá a su eliminación utilizando medios que aseguren la confidencialidad de la información que contienen.
- 5.- Se elaborarán los informes necesarios para el control del servicio.

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

- 1.- La distribución postal de los sobres se llevará a cabo en los plazos máximos que a continuación se relacionan, que se contarán a partir del día siguiente a aquél en que el adjudicatario de los servicios de impresión y acabado de facturas los haya puesto a su disposición en los términos previstos en el presente pliego:
 - a) Para los envíos de Zaragoza capital, cinco días hábiles.
 - b) Para los envíos al resto de España, ocho días hábiles.
 - c) Para el resto de envíos, doce días hábiles.

2.- Tal y como consta en el **Anexo nº 1**, se estima un volumen total de envíos de **5.152.347** sobres para el periodo de adjudicación. Para determinar cuántos envíos corresponderán a cada precio unitario, se han tomado como referencia los valores medios de los envíos en 2015, que se distribuyen entre un 94,44% en Zaragoza capital, un 5,55% en resto de España, y un 0,01% en el resto de destinos. Estas cantidades son orientativas, tendentes a establecer una referencia sobre el volumen de los servicios a prestar, pudiendo variar en cada facturación concreta.

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

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

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

2.- En caso de conflicto entre adjudicatarios, respecto al cumplimiento del presente pliego de condiciones técnicas, se estará a lo establecido en el Pliego de condiciones administrativas particulares específicas.

3.- Con el fin de facilitar la captura de información para generar el fichero informático "de sobres devueltos", la factura llevará visible un código de barras con la información relativa a los datos previstos en el **Anexo nº 4**.

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

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

6.- No se admitirán devoluciones de sobres en los que no conste, legible, la fecha del intento de notificación y el motivo de la devolución. A tal efecto, los sobres devueltos en los que no conste la fecha del intento de notificación; el motivo de la devolución, o ambos, deberán agruparse dentro de cada relación de envío para facilitar su comprobación, remitiendo relación mensual a los órganos competentes para su control a los efectos de lo previsto en el **Artículo IV.5**. Serán guardados en depósito en los plazos previstos en el punto anterior, y eliminados por los mismos medios.

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

1.- El adjudicatario deberá habilitar los medios necesarios para que los órganos competentes conozcan en cada momento el estado de ejecución de los trabajos en marcha. A estos efectos, deberán describir con detalle cuáles son esos medios dentro de la documentación a presentar según lo establecido en el Pliego de condiciones administrativas particulares específicas.

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

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

ARTÍCULO IV.5.- SERVICIOS A CERTIFICAR.

1.- Serán de aplicación los precios unitarios ofertados, de los establecidos en el Pliego de condiciones administrativas particulares específicas, bajo los epígrafes siguientes:

- a) G2.1, para los envíos a Zaragoza capital.



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

2.- Sobre el importe resultante de aplicar el precio unitario G2.4 se descontará el importe correspondiente al número de sobres devueltos sin indicación de motivo, fecha de intento, o ambas, del mes anterior en función de los precios G2.1, G2.2 y G2.3 que se hubieran aplicado.

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

4.- La forma y plazos de certificación se hará de acuerdo con lo estipulado en el Pliego de condiciones administrativas particulares específicas.

**CAPÍTULO V.- DE LA ELABORACIÓN DE APLICACIONES
INFORMÁTICAS PARA LA SOLICITUD, GENERACIÓN DE
FACTURAS Y DOCUMENTOS EN FORMATOS DIGITALES,
ENVÍO TELEMÁTICO Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

ARTÍCULO V.1.- FINALIDAD DEL TRABAJO.

1.- El adjudicatario deberá desarrollar aplicaciones informáticas en el entorno de trabajo municipal, para la solicitud de alta y baja en el servicio de factura digital, con elección de formato y medio de envío; generación, gestión y control de incidencias de facturas y documentos de pago digitales; su remisión por medios telemáticos; control de recepción; obtención de estadísticas; y otros temas colaterales.

2.- De las facturas que deban ser comunicadas a través de medios telemáticos, se generarán ficheros en el formato elegido por el abonado de entre los que se ofrezcan, cuyo tamaño no podrá superar los 300Kb. Para cada clave recaudatoria se deberá hacer una única comunicación por contribuyente en la que se incluirán todas las facturas emitidas de las que sea titular.

3.- Posteriormente, para cada medio de envío se generarán ficheros de incidencias en función de las condiciones de cada clave recaudatoria, que serán remitidos a los órganos competentes para su tratamiento:

- a) Con los números de póliza y direcciones de comunicación que sean rechazados o devueltos.
- b) Remitentes que soliciten dejar de recibir factura digital, o cambien el formato.
- c) Cualquier otro servicio complementario que se vincule al medio de envío de remisión de factura.

ARTÍCULO V.2.- DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO

V.2.1 Tecnología sobre la que debe trabajarse

En el servicio de Redes y Sistemas del Ayuntamiento de Zaragoza se cuenta con una arquitectura base de desarrollo que se sustenta sobre la tecnología indicada en el **Anexo nº 5**.

Para el almacenamiento de datos se utiliza la BBDD Oracle 11g por lo que debe tenerse conocimiento de los lenguajes SQL (DDL, DML) y PL/SQL.

Para la programación del software se debe emplear además J2EE incluyendo JSP, EJB y JDBC, construcción de páginas mediante tecnología JSF y análisis y programación de componentes reutilizables y parametrizables basados en JSF y Facelets.

Asimismo es frecuente el uso de tecnología de firma electrónica (SSO, firma, cifrado, verificación, validación, sellos de tiempo, etc.), y de gestores documentales, en particular Alfresco.

La gestión de versiones se realizará utilizando la herramienta CVS. Los trabajos a realizar se desarrollarán con estas tecnologías.

Para la realización o mantenimiento de los módulos objeto de este pliego no se permitirá el uso de herramientas 4G o de generación automática de software, así como tampoco se podrán emplear aplicaciones licenciadas de pago cuya licencia no posean actualmente los entes adjudicadores.

V.2.2 Infraestructura ya existente en los entes adjudicadores

Los nuevos desarrollos deben comunicarse con los siguientes elementos ya existentes en los entes adjudicadores:

- **Módulos de personas y territorio:** módulos SOA implementados en Java que publican sus servicios mediante interfaces. Hacen referencia a la información almacenada en el Ayuntamiento, correspondiente a las personas con las que tiene relación y al conjunto de direcciones físicas y callejero que conforman su territorio.
- **Identificación y autorización:** sistema común para la identificación de usuarios en el acceso a las aplicaciones (insertando código Javascript en la página de login y dando de alta un filtro web) y la obtención de sus permisos y perfiles para su autorización (módulo SOA implementado en Java con interface para su consulta).
- **Plataforma de firma:** se dispone de una plataforma de firma electrónica ASF (Advanced Signature Framework) con servicios propios de validación y verificación de firmas, cifrado, sellado de tiempo, etc.
- **Pasarela de pago:** la realización de pagos debe hacerse integrando con los sistemas ya existentes de Red.es (actualmente utilizado en el Ayuntamiento) y el del Gobierno de Aragón.

- **Impresión de documentos:** la generación y gestión de impresos e informes se realizará mediante el API de integración de una herramienta existente en el Ayuntamiento llamada Dialogue de Exstream Software.
- **Sistema de Información Fiscal:** las aplicaciones, proyectos y subproyectos, se inscriben en el entorno ya creado y puesto en producción del sistema de información fiscal, el cual se compone de una base de datos relacional y de un conjunto de aplicaciones basadas en J2EE, SQL.

V.2.3 Otros requisitos técnicos a tener en cuenta en el desarrollo

Otros requisitos de tipo técnico que se deben cumplir en el desarrollo a realizar son los siguientes:

- Tal y como establece la ley, el interfaz gráfico de usuario ofrecido a los ciudadanos será accesible conforme a la norma UNE 139803:2004.
- El interfaz gráfico de usuario deberá seguir el aspecto visual definido en el Ayuntamiento tanto para las pantallas de Internet como para las de la Intranet. Por lo que deberán dominarse tecnologías como HTML y CSS.
- Además, dicho interfaz gráfico seguirá principios de usabilidad.
- Los servicios SOAP serán encapsulados en un API que permita su invocación de modo local. Este API servirá para ser utilizado por el resto de módulos que puedan desarrollarse.
- Se utilizará la Plataforma de Firma del Ayuntamiento de Zaragoza para la verificación de firma, firma de documentos en servidor, firma de documentos en cliente, cifrado y descifrado de documentos, obtención de resúmenes, obtención de sellados de tiempo en los formatos y condiciones que establezcan los entes adjudicadores.
- Los diferentes módulos que se desarrollen deberán comunicarse con el Sistema de Archivo y Gestión Documental para el almacenamiento y recuperación de los documentos que gestionen dentro de su propia funcionalidad, en los formatos y condiciones que establezcan los entes adjudicadores.
- Los módulos a desarrollar en los que entre sus requisitos funcionales se incluya el envío de notificaciones deberán comunicarse con el Sistema de Notificaciones que establezcan los entes adjudicadores (ya sean telemáticas o no) y en los módulos ya existentes de Gestión tributaria y Recaudatoria.



- Los módulos a desarrollar deberán comunicarse con los módulos de Personas y Territorios cuando necesiten esta información.
- Los módulos a desarrollar deberán comunicarse con el Sistema de Identificación y Autorización corporativo del Ayuntamiento de Zaragoza siempre que se disponga de un interfaz gráfico al que para acceder sea preciso estar autorizado.
- Los módulos a desarrollar deberán comunicarse con el Sistema de Impresión de Documentos corporativo y el sistema de generación de documentos del sistema de información fiscal del Ayuntamiento de Zaragoza para la generación y gestión de informes e impresos.

V.2.4 Principales aplicaciones ajenas al sistema de información fiscal con las que deberá comunicarse

Dentro del objeto de este pliego puede ser necesaria la comunicación con diferentes aplicaciones, siendo las principales las mencionadas a continuación:

- de Servicios Sociales
- de Gestión Presupuestaria
- de Contabilidad y Tesorería
- de Recursos Humanos
- de Gestión de Personas
- de Gestión de Territorio
- de Tramitación de Expedientes
- de Padrón de Habitantes

ARTÍCULO V.3.- DEFINICIÓN DE MÓDULOS A SUMINISTRAR

V.3.1 Módulo de Gestión de altas en el Servicio de Envío Electrónico de Facturas

Portal para la gestión de altas on-line en el Servicio de Envío Telemático de Facturas: se tratará de un sistema integrado en el portal del Ayuntamiento de Zaragoza en el que el contribuyente se identifica y aporta un correo electrónico y número de teléfono móvil en el que recibir las facturas en formato electrónico o notificaciones al móvil (*La expedición de una factura electrónica está condicionada al consentimiento de su destinatario. Se regula en el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre.*) . Así como el formato (PDF, XML o Facturae) y si quiere envío por "otros medios"

- El sistema de alta debe incluir un procedimiento de comprobación de correos electrónicos (como por ejemplo el doble-check, que consiste en enviar un e-mail de confirmación a la cuenta suministrada por el usuario, que contiene un link al que dicho usuario debe acceder para dar por finalizado el proceso de alta)
- El sistema debe incluir la gestión de modificaciones y bajas del Servicio de Envío Electrónico de Facturas
- Gestión batch de los ficheros diarios de altas: en los ficheros que se generen con las altas diarias, se recibe el correo electrónico y móvil del usuario, en caso de aportarlo. El sistema de Gestión de altas deberá procesar estos ficheros y enviar un correo electrónico a aquellos usuarios que lo aporten, invitándole a darse de alta en el Servicio de Envío Electrónico de Facturas.
- Estadísticas: el sistema de Gestión de altas en el Servicio de Envío Electrónico de Facturas proporcionará estadísticas de las altas/bajas realizadas, porcentajes de procesos de alta/baja realizados con éxito, etc

V.3.2 Módulo de envío de facturas y documentos complementarios

- El sistema enviará la factura y otros documentos complementarios como link, en lugar de como adjunto, que proporciona acceso a la aplicación del Ayuntamiento de Zaragoza consultaRecibosWeb. El usuario al acceder al link se descargará la factura en el formato que requiera (PDF, XML o Facturae)
- La factura incorporará además toda la información necesaria para facilitar el pago de la misma por parte del usuario: básicamente los datos de la norma 60 de la AEB para la recaudación de tributos y otros ingresos municipales.
- El sistema deberá posibilitar la recepción de información personalizada al usuario.
- El sistema deberá posibilitar un canal para el envío de comunicaciones, sugerencias, preguntas, por parte de los usuarios.
- El sistema deberá posibilitar un canal de acceso para la modificación de las condiciones del servicio o para la baja del mismo.
- Estadísticas: el sistema de Envío de Facturas proporcionará estadísticas de las incidencias de correos devueltos, porcentajes de envíos realizados con éxito, porcentajes de acceso a las facturas, etc.



- Para dotarlas de valor legal (El hecho de enviar las facturas por correo electrónico (por ejemplo, adjuntando un fichero Word o PDF) no implica que ya está facturando electrónicamente. Para que la factura electrónica sea válida, debe quedar garantizada la autenticidad de su origen (la identidad de su emisor) y la integridad de su contenido (que no se haya modificado), para lo cual deberá insertar en ella una firma electrónica a través de un certificado digital.) El sistema proveerá un interface con la plataforma de firma del Ayuntamiento de Zaragoza. Así, se firmarán aquellas facturas de los usuarios que así lo soliciten.

V.3.3 Otros medios alternativos al correo electrónico para la recepción de facturas

Para el caso de usuarios que tengan un número elevado de pólizas suscritas, se debe posibilitar un sistema que permita recibirlas todas a la vez en lugar de recibir tantos correos como facturas. Los usuarios deberán darse de alta en el servicio previamente, especificando el medio de recepción de facturas. Se identifican como medios alternativos:

- FTP seguro:
 - Los usuarios que así lo soliciten podrán recibir las facturas de manera automática y masiva mediante un FTP seguro. Las facturas enviadas a través del FTP podrán ser PDF, XML o Facturae (según se establezca al darse de alta en el servicio)
 - Para cada usuario que solicite el servicio se le creará una carpeta FTP asociada a su código de usuario y desde la que sólo podrá descargarse facturas que pertenezcan a dicho código.
- Web Services:
 - Los usuarios podrán recibir las facturas de una manera automática mediante servicios web. Se le enviarán las facturas de todas las pólizas que tenga suscritas.
 - En su mensaje de solicitud deberán especificar sus datos identificativos, el formato en que desea recibir las facturas, y si requiere o no factura electrónica firmada.
 - En el mensaje de respuesta se enviarán las facturas solicitadas como una serie de ficheros adjuntos, en el formato solicitado por el usuario.
 - Los Web Services deberán obtener las facturas del Gestor Documental del Ayuntamiento de Zaragoza o repositorio que el Ayuntamiento designe, y en el caso de requerir firma electrónica, deberán hacer uso de la Plataforma de Firma del Ayuntamiento de Zaragoza.

V.3.4 Módulo de Aplicación Móvil

Se programará una App para dispositivos móviles y tabletas para los sistemas operativos IOS y Android.

Se desarrollará mediante la plataforma de desarrollo PhoneGap. Las funcionalidades de esta aplicación serán:

- Recibir avisos de que el contribuyente tiene su factura lista para ser descargada.
- Descargar la factura con y sin firma.
- Conexión con la app municipal de pago de recibos, de manera que si el usuario lo desea, y la ha descargado, se lance la aplicación de pago y reciba ésta los parámetros referentes a la factura para comenzar el proceso de pago.

ARTÍCULO V.4.- EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO

V.4.1 Descripción y análisis funcional

Es necesario detallar qué requerimientos de hardware y software necesitarán los módulos que se implementen. A la hora de describir la infraestructura de la aplicación, se deben definir los requisitos desde el nivel del Ayuntamiento a los del cliente final que realice las consultas. Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Esquema general del sistema : módulos principales
- Comunicaciones : protocolos de comunicación (http, https, etc)
- Entorno de servidor de aplicaciones
- Requerimientos de otros módulos (servicios Web)
- Necesidades de integración con : plataforma SSO, plataforma de firma, gestión de usuarios corporativa

Un análisis funcional correcto es clave para el desarrollo de cada módulo, de forma que permita acordar el alcance final del proyecto utilizándose para ello los diagramas o técnicas que se consideren necesarias.

V.4.2 Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria designará una persona como director de proyecto que asumirá la dirección del equipo de trabajo, la dirección ejecutiva y realizará las labores de seguimiento e interlocución con el servicio de Redes y Sistemas.



El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases de carácter general:

- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas del grupo de trabajo que se establezca, integrado por el director técnico del proyecto y otros técnicos del servicio, el director de proyecto designado por la empresa adjudicataria y miembros del equipo de la empresa adjudicataria. Se levantará acta de cada sesión de seguimiento que redactará la empresa adjudicataria. Las actas se aprobarán en la reunión siguiente por el equipo de trabajo.
- Seguimiento continuado de la evolución del proyecto entre el director técnico y el director de proyecto de la empresa adjudicataria

En función de las actividades a realizar que se especifican, la empresa adjudicataria deberá aportar el personal especializado suficiente en número y perfil profesional que garantice la realización de los trabajos y que cuenten con experiencia demostrable en la plataforma tecnológica citada anteriormente y en el **Anexo nº 5**.

El equipo de trabajo se compondrá de al menos un jefe de proyecto, dos programadores. El jefe de proyecto puede no estar a tiempo completo.

Los entes adjudicadores definirán un equipo de trabajo compuesto por responsables técnicos que supervisará la ejecución de las tareas y colaborará con el equipo del adjudicatario a lo largo de todo el desarrollo del proyecto

V.4.3 Planificación de los trabajos

Los módulos objeto del contrato deberán ejecutarse en el plazo máximo de seis meses, pero es importante que los entes adjudicadores dispongan de versiones verificables a lo largo del desarrollo del mismo y que participe en la planificación y definición de los requisitos.

Se realizarán reuniones con una periodicidad al menos quincenal para planificar los trabajos a realizar, definir requerimientos y plazos.

Podrán utilizarse metodologías ágiles tipo Scrum para definir el alcance de los trabajos.

El adjudicatario se comprometerá a realizar los entregables o módulos comprometidos en la reunión.

La planificación y seguimiento de los trabajos será accesible en todo momento por los responsables corporativos.

En cada reunión, se levantará un acta, así como a la recepción de los trabajos. El plazo de la garantía comenzará a transcurrir a partir de la fecha del acta de recepción del trabajo.

V.4.4 Entregables

Como resultado del proyecto, al finalizar éste, deberán completarse los siguientes entregables:

1. Plan de proyecto. Contendrá principalmente la identificación de plazos y el plan de calidad para cada uno de los módulos desarrollados, así como todos los documentos ofertados en la licitación.
2. Informes de Seguimiento: El objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto
3. Actas de Reunión: Resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas
4. Manual de Usuario: Describirá la funcionalidad del procedimiento desde el punto de vista del usuario final con las especificaciones de cada perfil.
5. Plan de Pruebas: Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez del procedimiento modelado.
6. Informe de Resultado de Pruebas: Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas
7. Quedarán a disposición de los entes adjudicadores todos los productos obtenidos en el transcurso de este trabajo como los XPDL, las plantillas de procedimientos, ficheros de configuración, otros componentes, etc.
8. Manual de Instalación: Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizar para completar con éxito la implantación del procedimiento.
9. Control de Calidad. Deberá suministrarse la metodología que se aplicará para evaluar la calidad del software, así como los resultados obtenidos al aplicarla una vez finalizado cada módulo o parte de él.
10. Todo el software producido.

ARTÍCULO V.5.- DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.

1.- Los documentos editados siguiendo las instrucciones previstas en el **Artículo nº II.5**, se generarán también en formato digital para vincularlos a las facturas digitales enviadas por medios telemáticos, de forma que también estén disponibles para los usuarios del servicio de factura digital.



2.- Podrán generarse otros documentos para acceso exclusivo en formato digital, cuyas características y contenidos serán similares a los editados en papel.

ARTÍCULO V.6.- PLAZOS PARA LA PUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS TITULARES DE FACTURAS Y DOCUMENTOS DE PAGOS POR MEDIOS TELEMÁTICOS

1.- Las facturas y documentos de pagos que se hayan de poner a disposición de los titulares por medios telemáticos, deberán enviarse, al menos, en los mismos plazos que las facturas que se remitan por correo ordinario.

2.- Cada licitador deberá presentar un plan de contingencias en el que se contemplen diferentes escenarios, desde fallos en elementos individuales hasta la situación de desastre total, y las soluciones propuestas para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios.

3.- En el caso de contingencias de elementos individuales, no se admitirán retrasos en los plazos de ejecución de los servicios. En el caso de desastre total, se admitirá un retraso máximo de tres días sobre los plazos adjudicados.

ARTÍCULO V.7.- CONTROL DE CALIDAD Y COPIAS DE SEGURIDAD.

1.- El adjudicatario deberá habilitar los medios necesarios para que los órganos competentes conozcan en cada momento el estado de ejecución de los trabajos en marcha. A estos efectos, deberán describir con detalle cuales son esos medios dentro de la documentación a presentar según lo establecido en el Pliego de condiciones administrativas específicas.

2.- En el informe de cada clave recaudatoria previsto en el Pliego de condiciones administrativas específicas, se desglosarán los servicios prestados en función del medio de envío y formato elegido por el destinatario.

3.- Deberá controlarse, para cada clave recaudatoria, los envíos no recibidos y generar un fichero con la información necesaria para controlar las incidencias detectadas.

- 4.- Deberá realizarse un control aleatorio de, al menos un 0,5% de los envíos para comprobar la integridad de los enlaces o ficheros enviados.
- 5.- Deberán controlarse, para cada clave recaudatoria, las solicitudes de alta y baja en el servicio de factura digital.

ARTÍCULO V.8.- SERVICIOS A CERTIFICAR.

1.- Dado que las aplicaciones a desarrollar tienen relación directa con los servicios del presente pliego vinculados a la edición, impresión, manipulación y en-sobrado de facturas y documentos de pago, se considera que los gastos correspondientes a este capítulo están integrados en los precios unitarios G1.2, G1.3, G1.4, G1.5, G1.6, G1.7 G1.9 y G1.10. Por tanto, los costes asociados al desarrollo de las aplicaciones informáticas se retribuirán a través de los servicios vinculados a los precios unitarios relacionados.

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

3.- La forma y plazos de certificación se hará de acuerdo con lo estipulado en el Pliego de condiciones administrativas particulares específicas.

I.C. de Zaragoza a 6 de abril de 2016

Vº Bº EL JEFE DE LA UNIDAD DE TASAS Y
LA JEFE DEL SERVICIO DE GESTIÓN EL JEFE DE LA UNIDAD DE TASAS Y
TRIBUNARIA PRECIOS PÚBLICOS,

 **Zaragoza**
AYUNTAMIENTO

Fdo: Rosalina Rodríguez Buchón Fdo: Joaquín García Lucea

Vº Bº EL JEFE DEL SERVICIO DE REDES Y EL GERENTE DE ECOCIUDAD
SISTEMAS ZARAGOZA S.A.U.,

 Fdo: Jesús González Gago

 Fdo: Miguel Ángel Portero Urdaneta

ANEXO Nº 1

EVOLUCIÓN DE LAS CANTIDADES ESTIMADAS DE FACTURAS A EDITAR Y DISTRIBUIR E IMPORTES RESULTANTES, EN FUNCIÓN DE LAS HIPÓTESIS TECNOLÓGICAS PREVISTAS

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

SERVICIO A PRESTAR	IMPORTE 1º AÑO	IMPORTE 2º AÑO	IMPORTE 3º AÑO	IMPORTE 4º AÑO	TOTAL	IVA 21%	COSTE TOTAL
LOTE Nº 1	176.475,51	175.759,90	173.391,68	170.992,65	696.619,74	146.290,15	842.909,89
LOTE Nº 2	139.716,09	138.706,46	135.892,96	133.044,44	547.359,95	114.945,59	662.305,54
TOTALES	316.191,60	314.466,36	309.284,64	304.037,09	1.243.979,69	261.235,74	1.505.215,43
IVA 21%	66.400,24	66.037,94	64.949,77	63.847,79	261.235,73		
COSTE TOTAL	382.591,84	380.504,30	374.234,41	367.884,88	1.505.215,42		

TIPO IVA	21,00%
-----------------	---------------

DISTRIBUCIÓN DEL IMPORTE TOTAL DE LA ADJUDICACIÓN ENTRE LAS ENTIDADES CONTRATANTES

SERVICIO A PRESTAR	IMPORTE 1º AÑO		IMPORTE 2º AÑO		IMPORTE 3º AÑO		IMPORTE 4º AÑO		TOTAL ADJUDICACIÓN	
	AYTO	ECOCIUDAD ZARAGOZA	AYTO	ECOCIUDAD ZARAGOZA	AYTO	ECOCIUDAD ZARAGOZA	AYTO	ECOCIUDAD ZARAGOZA	AYTO	ECOCIUDAD ZARAGOZA
LOTE Nº 1	117.650,34	58.825,17	117.173,27	58.586,63	115.594,45	57.797,23	113.995,10	56.997,55	464.413,16	232.206,58
IVA 21%	24.706,57	12.353,29	24.606,39	12.303,19	24.274,83	12.137,42	23.938,97	11.969,49	97.526,76	48.763,38
TOTAL LOTE Nº 1	142.356,91	71.178,46	141.779,66	70.889,82	139.869,28	69.934,65	137.934,07	68.967,04	561.939,92	280.969,96
LOTE Nº 2	69.858,05	69.858,05	69.353,23	69.353,23	67.946,48	67.946,48	66.522,22	66.522,22	273.679,98	273.679,98
IVA 21%	14.670,19	14.670,19	14.564,18	14.564,18	14.268,76	14.268,76	13.969,67	13.969,67	57.472,80	57.472,80
TOTAL LOTE Nº 2	84.528,24	84.528,24	83.917,41	83.917,41	82.215,24	82.215,24	80.491,89	80.491,89	331.152,78	331.152,78
TOTAL ANUAL	226.885,15	155.706,70	225.697,07	154.807,23	222.084,52	152.149,89	218.425,96	149.458,93	893.092,70	612.122,74

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

CÓDIGO PRECIO	SERVICIO A PRESTAR	UNIDAD DE MEDIDA	% S/ TOTAL FACTURAS	SERVICIOS 2015	PRECIO UNITARIO EN EUROS (SIN IVA)	ESTIMACIÓN SERVICIOS 1º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 1º AÑO	ESTIMACIÓN SERVICIOS 2º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 2º AÑO	ESTIMACIÓN SERVICIOS 3º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 3º AÑO	ESTIMACIÓN SERVICIOS 4º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 4º AÑO	TOTAL SERVICIOS	TOTAL POR PRECIO UNITARIO
G1.1	Folleto informativo sobre la factura de los servicios de abastecimiento y saneamiento de agua y recogida de basuras (Incluye el diseño, la maquetación, generación formatos electrónicos, la impresión a dos caras y cuatro tintas y el envío de hasta 6 lotes/año a la dependencia designada)	FOLLETO	—	27.708	0,0380	28.221	1.072,38	28.743	1.092,22	29.274	1.112,43	29.816	1.133,01	116.054	4.410,04
G1.6	Impresión documento de pago "full color" con información variable en una cara (SIN PREIMPRESO) (Incluye el diseño y maquetación del documento, el suministro de papel ecológico, el talón de cargo y la generación de ficheros en formatos digitales)	DOCUMENTO DE PAGO	4,50%	63.233	0,0160	63.581	2.034,59	63.930	2.045,76	64.282	2.057,03	64.636	2.068,34	256.429	8.205,74
G1.7	Impresión factura "full color" con información variable en las dos caras (SIN PREIMPRESO) (Incluye el diseño y maquetación de la factura y el suministro de papel en formato DINA4, ecológico y la generación de ficheros en formatos digitales)	PÁGINA	—	1.405.180	0,0405	1.395.246	113.014,94	1.385.162	112.198,15	1.357.068	109.922,53	1.328.623	107.618,50	5.466.100	442.754,12
G1.8	Documento en formato hasta DINA4 impreso hasta tres tintas, a una o dos caras (Incluye el diseño, la maquetación, la impresión y la generación de ficheros en formatos digitales)	UNIDAD	—	700.000	0,0180	700.000	12.600,00	700.000	12.600,00	700.000	12.600,00	700.000	12.600,00	2.800.000	50.400,00
G1.9	Plegado + ensobrado hasta 3 documentos (personalizados o no) + cerrado + clasificación para distribución. (Incluye el suministro de sobre impreso en offset para ensobradora, tipo americano, con ventanilla a la derecha, impreso por ambas caras, una de ellas a dos tintas)	SOBRE	94,26%	1.405.180	0,0360	1.315.159	47.345,72	1.305.654	47.003,54	1.279.173	46.050,23	1.252.361	45.085,00	5.152.347	185.484,49
G1.10	Envío telemático de los documentos vinculados a las pólizas de un determinado titular, en los formatos solicitados por los abonados (Incluye la implementación de aplicación de gestión, la personalización del texto de remisión con inclusión de los enlaces que correspondan, el envío por el medio elegido, el control de las incidencias de envíos devueltos, y la gestión de respuestas a enlaces y obtención de estadísticas)	ENVÍO	94,26%	0	0,0245	16.648	407,88	33.478	820,21	67.325	1.649,46	101.543	2.487,80	218.994	5.365,35
TOTAL ANUAL								176.475,51		175.759,90		173.391,68		170.992,65	696.619,74
						1.331.807		1.339.132		1.346.498		1.353.904			
						94,26%		94,26%		94,26%		94,26%			

EVOLUCIÓN TOTAL FACTURAS/AÑO	
MEDIA DE INCREMENTO VEGETATIVO ANUAL FACTURAS	0,55%
MEDIA DE INCREMENTO VEGETATIVO ANUAL FOLLETOS	1,85%
MEDIA DE INCREMENTO VEGETATIVO ANUAL EMAILS	2,50%
MEDIA DE INCREMENTO VEGETATIVO ANUAL NO DOMICILIADOS	0,00%
COSTE ELABORACION APLICACIONES INFORMÁTICAS	20.000,00

RESUMEN DEL COSTE DE LA ADJUDICACIÓN PARA LA EMISIÓN DE FACTURA DE AGUA Y BASURAS, SU DISTRIBUCIÓN, LA GESTIÓN DE DEVOLUCIONES, Y LA DEPURACIÓN DE DATOS DE ENVÍO

(HIPÓTESIS 1.B)

SERVICIO A PRESTAR	IMPORTE 1º AÑO	IMPORTE 2º AÑO	IMPORTE 3º AÑO	IMPORTE 4º AÑO	TOTAL	IVA 21%	COSTE TOTAL
LOTE Nº 1	115.494,56	115.224,89	114.095,09	112.949,91	457.764,45	96.130,53	553.894,98
LOTE Nº 2	139.716,09	138.706,46	135.892,96	133.044,44	547.359,95	114.945,59	662.305,54
TOTALES	255.210,65	253.931,35	249.988,05	245.994,35	1.005.124,40	211.076,12	1.216.200,52
IVA 21%	53.594,24	53.325,58	52.497,49	51.658,81	211.076,12		
COSTE TOTAL	308.804,89	307.256,93	302.485,54	297.653,16	1.216.200,52		

TIPO IVA	21,00%
----------	--------

DISTRIBUCIÓN DEL IMPORTE TOTAL DE LA ADJUDICACIÓN ENTRE LAS ENTIDADES CONTRATANTES

SERVICIO A PRESTAR	IMPORTE 1º AÑO		IMPORTE 2º AÑO		IMPORTE 3º AÑO		IMPORTE 4º AÑO		TOTAL ADJUDICACIÓN	
	AYTO	ECOCIUDAD ZARAGOZA	AYTO	ECOCIUDAD ZARAGOZA	AYTO	ECOCIUDAD ZARAGOZA	AYTO	ECOCIUDAD ZARAGOZA	AYTO	ECOCIUDAD ZARAGOZA
LOTE Nº 1	76.996,37	38.498,19	76.816,59	38.408,30	76.063,39	38.031,70	75.299,94	37.649,97	305.176,29	152.588,16
IVA 21%	16.169,24	8.084,62	16.131,48	8.065,74	15.973,31	7.986,66	15.812,99	7.906,49	64.087,02	32.043,51
TOTAL LOTE Nº 1	93.165,61	46.582,81	92.948,07	46.474,04	92.036,70	46.018,36	91.112,93	45.556,46	369.263,31	184.631,67
LOTE Nº 2	69.858,05	69.858,05	69.353,23	69.353,23	67.946,48	67.946,48	66.522,22	66.522,22	273.679,98	273.679,98
IVA 21%	14.670,19	14.670,19	14.564,18	14.564,18	14.268,76	14.268,76	13.969,67	13.969,67	57.472,80	57.472,80
TOTAL LOTE Nº 2	84.528,24	84.528,24	83.917,41	83.917,41	82.215,24	82.215,24	80.491,89	80.491,89	331.152,78	331.152,78
TOTAL ANUAL	177.693,85	131.111,05	176.865,48	130.391,45	174.251,94	128.233,60	171.604,82	126.048,35	700.416,09	515.784,45

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

CÓDIGO PRECIO	SERVICIO A PRESTAR	UNIDAD DE MEDIDA	% S/ TOTAL FACTURAS	SERVICIOS 2015	PRECIO UNITARIO EN EUROS (SIN IVA)	ESTIMACIÓN SERVICIOS 1º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 1º AÑO	ESTIMACIÓN SERVICIOS 2º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 2º AÑO	ESTIMACIÓN SERVICIOS 3º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 3º AÑO	ESTIMACIÓN SERVICIOS 4º AÑO	IMPORTE SERVICIOS 4º AÑO	TOTAL SERVICIOS	TOTAL POR PRECIO UNITARIO	
G1.1	Folleto informativo sobre la factura de los servicios de abaste-cimiento y saneamiento de agua y recogida de basuras (Incluye el diseño, la maquetación, generación formatos electrónicos, la impresión a dos caras y cuatro tintas y el envío de hasta 6 lotes/año a la dependencia designada)	FOLLETO	—	27.708	0,0380	28.221	1.072,38	28.743	1.092,22	29.274	1.112,43	29.816	1.133,01	116.054	4.410,04	
G1.2	Edición preimpreso documento de pago en papel ecológico, a una cara, hasta dos tintas, con talón de cargo (Incluye el diseño de los modelos necesarios)	DOCUMENTO DE PAGO	4,50%	63.233	0,0085	63.581	540,44	63.930	543,41	64.282	546,40	64.636	549,40	256.429	2.179,65	
G1.3	Edición preimpreso factura en formato DINA4, ecológico, a dos caras, en tres tintas por cara (Incluye el diseño de los modelos necesarios)	FACTURA	100,00%	1.405.180	0,0190	1.395.246	26.509,68	1.385.162	26.318,08	1.357.068	25.784,30	1.328.623	25.243,85	5.466.100	103.855,91	
G1.4	Impresión documento de pago a una tinta con información variable, sobre preimpreso (Incluye la programación necesaria para incluir la información en los espacios previstos y la generación de ficheros en formatos digitales)	DOCUMENTO DE PAGO	4,50%	63.233	0,0090	63.581	572,23	63.930	575,37	64.282	578,54	64.636	581,72	256.429	2.307,86	
G1.5	Impresión factura a una tinta con información variable en las dos caras, sobre preimpreso (Incluye la programación necesaria para incluir la información en los espacios previstos y la generación de ficheros en formatos digitales)	FACTURA	—	1.405.180	0,0180	1.395.246	25.114,43	1.385.162	24.932,92	1.357.068	24.427,23	1.328.623	23.915,22	5.466.100	98.389,80	
G1.8	Documento en formato hasta DINA4 impreso hasta tres tintas, a una o dos caras (Incluye el diseño, la maquetación, la impresión y la generación de ficheros en formatos digitales)	UNIDAD	—	700.000	0,0180	700.000	12.600,00	700.000	12.600,00	700.000	12.600,00	700.000	12.600,00	2.800.000	50.400,00	
G1.9	Plegado + ensobrado hasta 3 documentos (personalizados o no) + cerrado + clasificación para distribución. (Incluye el suministro de sobre impreso en offset para ensobradora, tipo americano, con ventanilla a la derecha, impreso por ambas caras, una de ellas a dos tintas)	SOBRE	94,26%	1.405.180	0,0370	1.315.159	48.660,88	1.305.654	48.309,20	1.279.173	47.329,40	1.252.361	46.337,36	5.152.347	190.636,84	
G1.10	Envío telemático de los documentos vinculados a las pólizas de un determinado titular, en los formatos solicitados por los abonados (Incluye la implementación de aplicación de gestión, la personalización del texto de remisión con inclusión de los enlaces que correspondan, el envío por el medio elegido, el control de las incidencias de envíos devueltos, y la gestión de respuestas a enlaces y obtención de estadísticas)	ENVÍO	94,26%	0	0,0255	16.648	424,52	33.478	853,69	67.325	1.716,79	101.543	2.589,35	218.994	5.584,35	
TOTAL ANUAL									115.494,56		115.224,89		114.095,09		112.949,91	457.764,45

1.331.807
94,26%

1.339.132
94,26%

1.346.498
94,26%

1.353.904
94,26%

EVOLUCIÓN TOTAL FACTURAS/AÑO		1.405.180	1.412.908	1.420.679	1.428.493	1.436.350
MEDIA DE INCREMENTO VEGETATIVO ANUAL FACTURAS	0,55%					
MEDIA DE INCREMENTO VEGETATIVO ANUAL FOLLETOS	1,85%					
MEDIA DE INCREMENTO VEGETATIVO ANUAL EMAILS	2,50%					
MEDIA DE INCREMENTO VEGETATIVO ANUAL NO DOMICILIADOS	0,00%					
COSTE ELABORACIÓN APLICACIONES INFORMÁTICAS	20.000,00					

ESTIMACIÓN DE DISTRIBUCIÓN DE ENVÍOS POR PRECIOS

CÓDIGO PRECIO	SERVICIO A PRESTAR	UNIDAD DE MEDIDA	% ENVÍOS	ENVÍOS 2015	PRECIO LICITACIÓN EN EUROS (SIN IVA)	ENVÍOS 1º AÑO	IMPORTE 1º AÑO	ENVÍOS 2º AÑO	IMPORTE 2º AÑO	ENVÍOS 3º AÑO	IMPORTE 3º AÑO	ENVÍOS 4º AÑO	IMPORTE 4º AÑO	TOTAL ENVÍOS	TOTAL IMPORTE ENVÍOS (SIN IVA)
G2.1	Distribución de envíos en Zaragoza capital (Incluye la entrega de los envíos, la indicación de incidencias en la entrega y fecha del intento, y la devolución en el lugar que corresponda)	SOBRE (HASTA 20 GR)	94,44%	1.327.135	0,1000	1.242.036	124.203,60	1.233.060	123.306,00	1.208.051	120.805,10	1.182.730	118.273,00	4.865.877	486.587,70
G2.2	Distribución de envíos resto de España (Incluye la entrega de los envíos, la indicación de incidencias en la entrega y fecha del intento, y la devolución en el lugar que corresponda)	SOBRE (HASTA 20 GR)	5,55%	77.997	0,1900	72.991	13.868,29	72.464	13.768,16	70.994	13.488,86	69.506	13.206,14	285.955	54.331,45
G2.3	Distribución de envíos en resto destinos (Incluye la entrega de los envíos, la indicación de incidencias en la entrega y fecha del intento, y la devolución en el lugar que corresponda)	SOBRE (HASTA 20 GR)	0,01%	48	0,5000	132	66,00	131	65,50	128	64,00	125	62,50	516	258,00
TOTALES				1.405.180		1.315.159	138.137,89	1.305.655	137.139,66	1.279.173	134.357,96	1.252.361	131.541,64	5.152.348	541.177,15

ESTIMACIÓN CONTROL DE SOBRES DEVUELTOS

CÓDIGO PRECIO	SERVICIO A PRESTAR	UNIDAD DE MEDIDA	% SOBRES DEVUELTOS	ESTIMACIÓN DEVOLUCIONES 2015	PRECIO LICITACIÓN EN EUROS (SIN IVA)	DEVOLUCIONES 1º AÑO	IMPORTE 1º AÑO	DEVOLUCIONES 2º AÑO	IMPORTE 2º AÑO	DEVOLUCIONES 3º AÑO	IMPORTE 3º AÑO	DEVOLUCIONES 4º AÑO	IMPORTE 4º AÑO	TOTAL DEVOLUCIONES	TOTAL IMPORTE DEVOLUCIONES (SIN IVA)
G2.4	Control de sobres devueltos (Incluye el tratamiento, captura de datos, y clasificación de sobres devueltos, el depósito provisional de sobres, su eliminación final, y controles de calidad)	SOBRE DEVUELTO	1,73%	16.509	0,1000	15.782	1.578,20	15.668	1.566,80	15.350	1.535,00	15.028	1.502,80	61.828	6.182,80
TOTALES LOTE DE SERVICIOS Nº 2							139.716,09		138.706,46		135.892,96		133.044,44		547.359,95

ANEXO Nº 2

CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS

VER PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES ESPECÍFICAS

ANEXO 3

DESCRIPCIÓN ORIENTATIVA DE DATOS A INCLUIR EN LA FACTURA

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LOS ENTES EMISORES (AYUNTAMIENTO Y EZ¹)

- Razón social
- C.I.F.
- Dirección servicio
- Inscripción registral
- Página web y correo electrónico

2. DATOS DEL TITULAR Y DEL SUMINISTRO

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

3. DATOS GENERALES DEL RECIBO

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

¹ EZ = Ecociudad Zaragoza, S.A.U.

4. DATOS DE ENVÍO

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

5. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA FACTURACIÓN

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

6. DATOS ECONÓMICOS AYUNTAMIENTO

- Importe total abastecimiento (cuota fija abastecimiento + cuota variable abastecimiento)
- Importe Total basuras
- Tasa de contratación Ayuntamiento
- Tasa establecimiento de punto de suministro abastecimiento
- Tasas por servicios complementarios prestados (reparación instalación, reposición contador, restablecimiento de servicio, verificación de contador, etc.)
- Importe cargos Ayuntamiento
- Tipos de I.V.A. aplicables (10% y 21%) e importes base de cálculo de cada tipo de I.V.A.

- Importes I.V.A. parciales (Base de cálculo del I.V.A. x Tipo I.V.A. aplicable)
- Importe de I.V.A. total
- Importe abonos Ayuntamiento
- Total a pagar Ayuntamiento (Importe Total Abastecimiento agua + Tasas vinculadas al abastecimiento de agua + Importe Total basuras + Cargos + I.V.A. - Abonos)

7. OTROS DATOS ECONÓMICOS

- Importe Total Recibo EZ
- Importe abonos EZ
- Total a pagar EZ (Importe Total Recibo EZ – Abonos EZ)
- Importe otros impuestos y recargos
- Importe Total Factura

8. DATOS ECONÓMICOS EZ

- Importe saneamiento (cuota fija saneamiento + cuota variable saneamiento)
- Tasa de contratación EZ
- Tasa establecimiento de punto de suministro saneamiento
- Tasas por servicios complementarios prestados (reparación instalación, reposición contador, restablecimiento de servicio, verificación de contador, etc.)
- Importe cargos EZ
- Tipos de I.V.A. aplicables (10% y 21%) e importes base de cálculo de cada tipo de I.V.A.
- Importes I.V.A. parciales (Base de cálculo del I.V.A. x Tipo I.V.A. aplicable)
- Importe de I.V.A. total
- Importe Total Recibo EZ (Importe Total saneamiento agua + Tasas vinculadas al saneamiento de agua + Cargos + I.V.A.)

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

- Icono con información visual sobre la evolución del consumo medio diario del periodo respecto a la media de consumo diario de la póliza.
- Consumo medio diario del periodo en litros

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

10. DATOS DE CONSUMO AGUA

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

11. INFORMACIÓN TARIFAS VIGENTES

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

saneamiento, recogida residuos urbanos, tratamiento de residuos urbanos)

12. DATOS CUOTA FIJA (ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO)

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

13. DATOS CUOTA VARIABLE (ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO)

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

14. DATOS DE RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE RESIDUOS URBANOS

- Periodo facturado
- Tarifa aplicada (Doméstica, comercial, etc.)
- Días facturados
- Volumen máximo admitido de residuos/día (cubos asignados)
- Epígrafe de tarifa (previsto para modificaciones de la tarifa actual)
- Precio diario aplicable tasa Recogida de Residuos Urbanos (RRU)
- Precio diario aplicable tasa Tratamiento RU (TRU)
- Precio total diario aplicable (RRU + TRU)
- Coeficiente aplicado por tarifa especial (RRU) (hogares tipo 1 y tipo 2)
- Coeficiente aplicado por tarifa especial (TRU) (hogares tipo 1 y tipo 2)
- Importe RRU
- Importe TERU
- Total RRU + TERU

15. MENSAJES INFORMATIVOS DIVERSOS

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

Datos del suministro

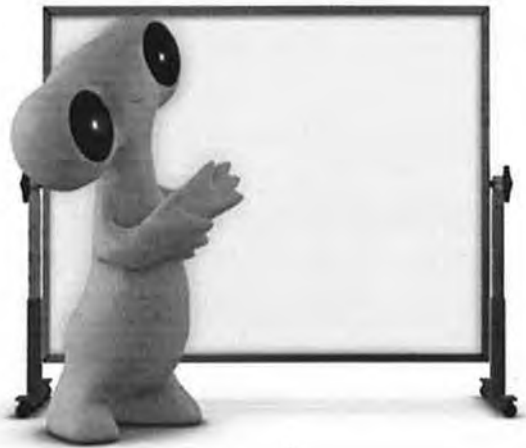
[Empty form area for supply data]

[Empty form area]

Datos económicos

[Empty form area for economic data]

[Empty form area]



Consumo (m³)

[Empty form area for consumption data]

[Empty form area]

[Large empty form area at the bottom of the page]

Datos del servicio

[Empty form area for service data]

[Empty rectangular form area]

Datos económicos

[Empty form area for economic data]

[Empty rectangular form area]



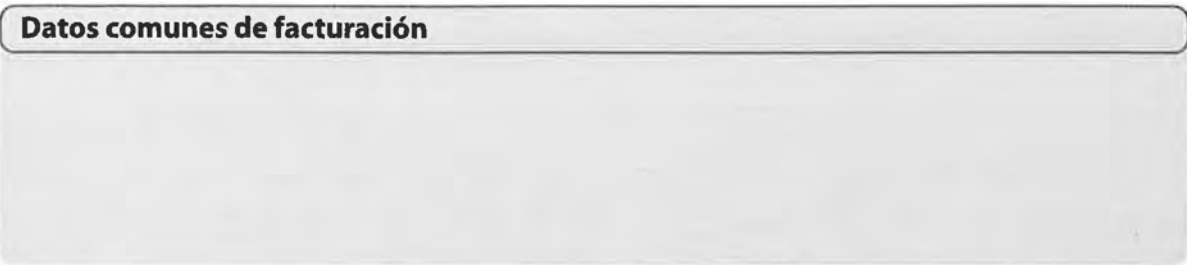
Vertido (m³)

[Empty form area for discharge data]

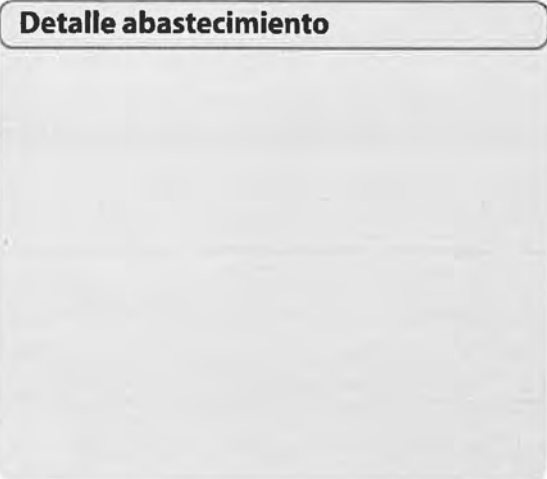
[Empty rectangular form area]

[Large empty rectangular form area at the bottom of the page]

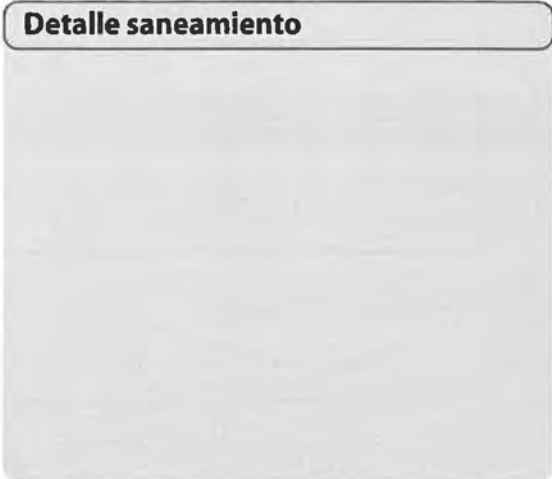
Datos comunes de facturación

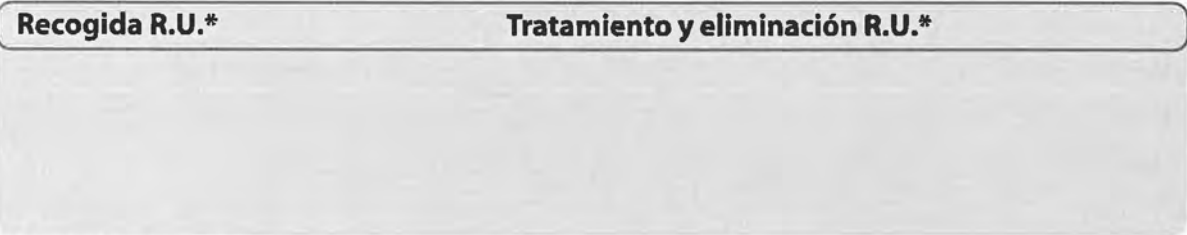


Detalle abastecimiento

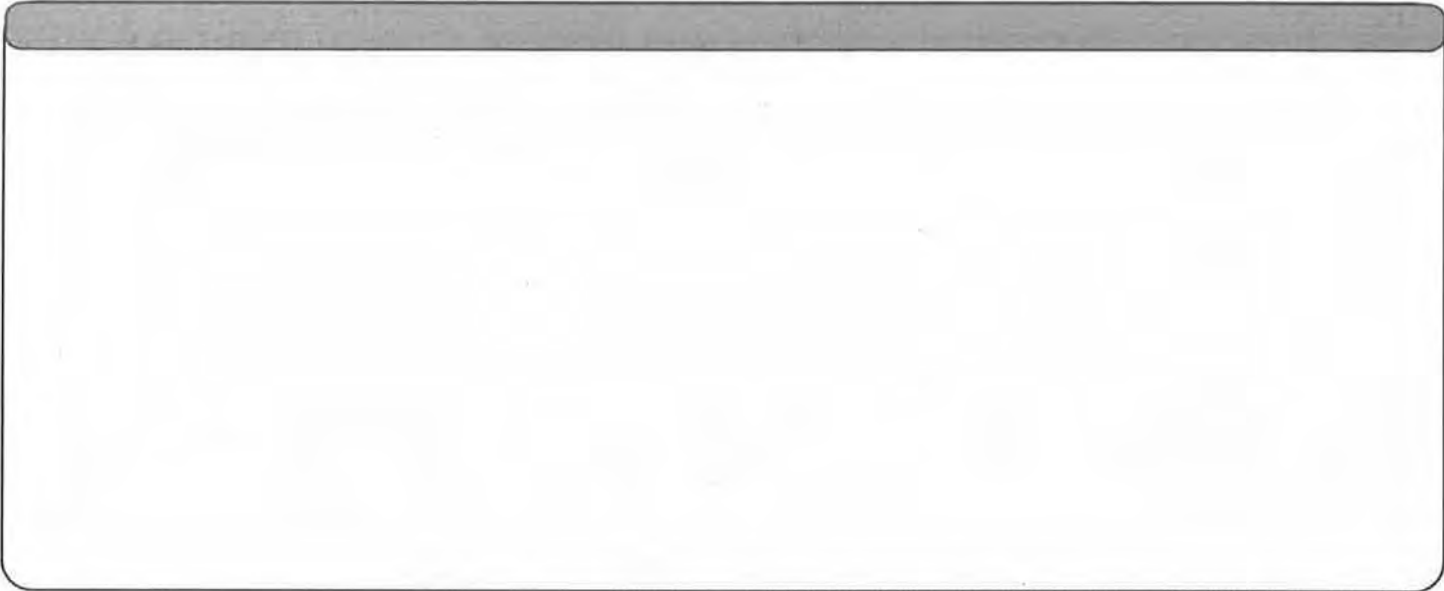


Detalle saneamiento



Recogida R.U.*	Tratamiento y eliminación R.U.*
	

*R.U.= Residuos urbanos



Facilitar lectura 24 horas
 976398611
 Contratación (altas y bajas)
 976200800

 Atención al cliente
 976293840

MODELO 01
Datos del suministro

 Nº de póliza 20084
 Titular [REDACTED]
 NIF/CF [REDACTED]
 Dirección del suministro
 BONET, JUAN PABLO 025 SP IZ
 50006 ZARAGOZA
 Teléfono [REDACTED]
 Uso DOMESTICO
 Email [REDACTED]

 [REDACTED]
 BONET, JUAN PABLO [REDACTED]
 50006 ZARAGOZA


Documento meramente informativo. El importe de esta factura será cargado en su cuenta el 15-04-2013

Datos económicos

 Agua
 Cuota fija (AB + SA) 10,98
 Cuota Variable (AB + SA) 10,18
 Importe total agua 21,16
 Importe total basuras 11,87
 IVA (10%) de 33,03 3,30
TOTAL RECIBO AYTO. 36,33

Nº de factura 000200849880AC0001130634119


TOTAL A PAGAR 36,33
Consumo (m³) 19

	Lectura	Fecha
Lectura anterior (m³)	111	04-10-12
Última lectura (m³)	130	28-12-12

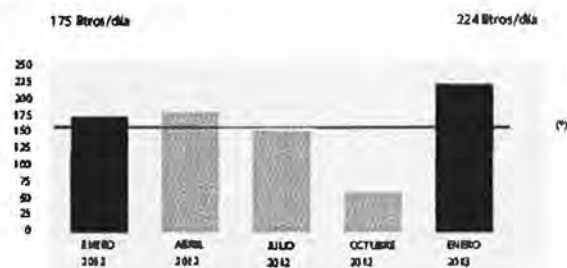
Días de facturación	85
Base facturación	LECTURA CONTADOR

Valores de Referencia

Consumo medio diario (litros)	224
Precio último m³ consumido (€)	1,12
Coste medio diario agua (€/día)	0,25
Coste medio diario basuras (€/día)	0,14

1 m³ = 1 metro cúbico = 1.000 litros

litros/día



(*) Consumo medio histórico = 159 litros/día


INCIDENCIA DE LECTURA

¡No olvide consultar siempre este apartado!
 Cuando detectemos una incidencia en su lectura, le informaremos aquí.
 ¡Le ayudaremos a ahorrar agua y reducir su recibo!


CONSEJOS DE CONSUMO

Un lavado manual frente al uso de lavavajillas supone un consumo de agua, como mínimo, de 25 litros (si se cierra el grifo mientras se fríega). Según la etiqueta ecológica europea, un lavavajillas eficiente de 10 cubiertos consume 15 litros de agua por ciclo.

Datos comunes de facturación

Clave recaudatoria	AC000113	Tipo de Suministro	ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO
Nº de recibo	63411-9	Contador nº de serie	081893851
Fecha de emisión	21/03/13	Calibre (mm.)	13
Fecha de vencimiento	15/04/13	Propiedad	MUNICIPAL
Periodicidad de la facturación	TRIMESTRAL		
Domiciliación bancaria	2086*****0235		
Tarifa general	USO DOMESTICO Y ASIMILADOS		

Detalle abastecimiento B.O.P. Nº 296, 27-12-2012

Cuota fija (AB)			
Periodo facturado	del 04-10-12 al 28-12-12		
Días	€/día	Colectivo	Tarifa bonif. Importe (€)
85	0,076580		6,51

Cuota Variable			
	Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3
Consumo (m ³)	17	2	
Precio (€/m ³)	0,210	0,503	1,258
Importe €	3,57	1,01	
Total Cuota Variable (AB)			4,58
Total Abastecimiento			11,09
<small>(Cuota fija + Cuota variable)</small>			

Detalle saneamiento B.O.P. Nº 296, 28-12-2011

Cuota fija (SA)			
Periodo facturado	del 04-10-12 al 28-12-12		
Días	€/día	Colectivo	Tarifa bonif. Importe (€)
85	0,052600		4,47

Cuota Variable			
	Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3
Consumo (m ³)	17	2	
Precio (€/m ³)	0,257	0,616	1,540
Importe €	4,37	1,23	
Total Cuota Variable (SA)			5,60
Total Saneamiento			10,07
<small>(Cuota fija + Cuota variable)</small>			

Recogida R.U.* B.O.P. Nº 296, 27-12-2012

Periodo facturado	del 04-10-12 al 28-12-12	Servicio	€/día	Tarifa Bonificada	Importe (€)
Tarifa aplicada	DOMESTICA TRAMO 1	Recogida R.U.	0,0924		7,86
Días facturados	85	Trat y eliminación R.U.	0,0472		4,01
Cubos	1	Total Basuras	0,1397		11,87

Tratamiento y eliminación R.U.* B.O.P. Nº 296, 27-12-2012

*R.U.= Residuos urbanos

CONOZCA SU FACTURACIÓN

Los recibos de esta póliza se emiten en los plazos y con las características que a continuación se indican:

PERIODO A FACTURAR	CUANDO SE TOMA LECTURA	CLAVE RECAUDATORIA	FIN PLAZO VOLUNTARIO
Noviembre a enero	Enero	AC-01-2013	15-04-13
Febrero a abril	Abril	AC-04-2013	15-07-13
Mayo a julio	Julio	AC-07-2013	15-10-13
Agosto a octubre	Octubre	AC-10-2013	15-01-14

€ BONIFICACIONES EN AGUA Y BASURAS

Los hogares de Zaragoza con menor nivel de renta podrán seguir acogiéndose este año a bonificaciones en su factura del agua. Estos descuentos, que varían según el consumo y que pueden llegar a suponer el 99% del agua consumida, están a disposición de todos aquellos hogares que cumplan los requisitos económicos y familiares exigidos.

Más información y consultas en www.zaragoza.es/agua y en la Oficina Municipal del Agua 976 293840.

€ BONIFICACIONES EN EL I.B.J.

Las familias numerosas propietarias de una única vivienda que constituya su domicilio habitual y cuyo valor catastral no supere los 101.000 (sin límite para familias con 6 o más hijos), podrán acogerse a una bonificación entre el 10% y el 90% de la cuota, en función del valor catastral del inmueble.

Facilitar lectura 24 horas
 976398611
 Contratación (altas y bajas)
 976200800

 Atención al cliente
 976293840

MODELO 02
Datos del suministro

 Nº de póliza 4051955
 Titular [REDACTED]
 NIF/QF [REDACTED]
 Dirección del suministro
 PRUDENCIO 025 EN C
 50003 ZARAGOZA
 Teléfono 958262414
 Uso DOMESTICO
 Email

 [REDACTED]
 PLAZA PESCADERIA [REDACTED]
 18001 GRANADA


Documento meramente informativo. El importe de esta factura será cargado en su cuenta el 15-04-2013

Datos económicos

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA	
Importe total abastecimiento	0,38
Tasa contratación	18,50
Importe total basuras	0,71
IVA (10%) de 19,59	1,96
TOTAL RECIBO AYUNTAMIENTO	21,55
TOTAL A PAGAR AYUNTAMIENTO	21,55
ECOCIUDAD ZARAGOZA	
TOTAL RECIBO EZ.	0,30
TOTAL A PAGAR EZ.	0,30

FACTURA Nº 040519559995AC0001130110299


TOTAL A PAGAR 21,85
Consumo (m³) 0

	Lectura	Fecha	litros/día
Lectura anterior (m ³)	118	07-02-13	
Última lectura (m ³)	118	12-02-13	

 Días de facturación 5
 Base facturación LECTURA CONTADOR

Valores de Referencia

Coste medio diario agua (€/día)	0,13
Coste medio diario basuras (€/día)	0,14

 1 m³ = 1 metro cubico = 1.000 litros

Sin datos suficientes para la representación gráfica de consumos

Consumo medio histórico = 0 litros/día


INCIDENCIA DE LECTURA

Periodo sin consumo. Si cree que puede haber un error en el consumo calculado, llame al 976 293840, de 8'00 a 20,00 h, de lunes a viernes, y de 8'30 a 13'30 h los sábados, para orientarle sobre esta incidencia.


FIANZAS Y DERECHOS DE CONEXIÓN

 Consulte si cumple los requisitos para recuperar la fianza o, en su caso los derechos de conexión, de esta póliza en www.zaragoza.es, o llamando al 976 72 37 73, de lunes a viernes, de 8'30 a 14'30 h.

Datos comunes de facturación

Clave recaudatoria	AC000113	Tipo de Suministro	ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO
Nº de recibo	11029-9	Calibre (m.m.)	13
Fecha de emisión	21/03/13	Propiedad	MUNICIPAL
Fecha de vencimiento	15/04/13		
Periodicidad de la facturación	TRIMESTRAL		
Domiciliación bancaria	0075*****7948		
Tarifa general	USO DOMESTICO Y ASIMILADOS		

Detalle abastecimiento

B.O.P. Nº 296, 27-12-2012

Cuota fija	
Periodo facturado	del 07-02-13 al 12-02-13
Días	€ / día Colectivo Tarifa bonif. Importe (€)
5	0,076580 0,38

Cuota variable			
	Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3
Precio (€/m ³)	0,210	0,503	1,258
Total cuota variable			0,00
Total abastecimiento (Cuota fija + Cuota variable)			0,38

Detalle saneamiento**Recogida R.U.***

B.O.P. Nº 296, 27-12-2012

Periodo facturado	del 07-02-13 al 12-02-13	Servicio	€/día	Tarifa Bonificada	Importe (€)
Tarifa aplicada	DOMESTICA TRAMO 1	Recogida R.U.	0,0949		0,47
Días facturados	5	Trat. y eliminación R.U.	0,0485		0,24
Cubos	1	Total Basuras	0,1435		0,71

Tratamiento y eliminación R.U.*

*R.U. = Residuos urbanos

Saneamiento B.O.P. Nº 296, 29-12-2012

FACTURA Nº 040519559995EZ0001130000000

TOTAL SANEAMIENTO (Cuota fija + Cuota variable)	0,27
Iva (10%) de 0,27	0,03
TOTAL RECIBO	0,30
TOTAL A PAGAR	0,30

CUOTA FIJA ECOCIUDAD ZARAGOZA

Periodo facturado	del 07-02-13 al 12-02-13
Días	€ / día Colectivo Tarifa bonif. Importe (€)
5	0,054020 0,27

CUOTA VARIABLE ECOCIUDAD ZARAGOZA

	Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3
Precio (€/m ³)	0,264	0,633	1,582
Total cuota variable			0,00
Total saneamiento (Cuota fija + Cuota variable)			0,27

EcociudadZaragoza S.A.U. Vía Hispanidad 20 50009 Zaragoza Registro Mercantil de Zaragoza, Tomo 2765, Sección 8 del libro de sociedades, folio 35, hoja Z-30698
C.I.F. A50907666 www.ecociudad-zaragoza.es

**CARGO EN CUENTA ÚLTIMO RECIBO**

Mantenga la cuenta de domiciliación con saldo suficiente hasta la fecha de vencimiento indicada en el apartado "Datos de facturación", en caso contrario, podría ser devuelto el último recibo e incurrir en recargos e intereses de demora. Para pagar el recibo antes de esa fecha, consulte los procedimientos en www.zaragoza.es, o contacte con nosotros de 8,30 a 14,30 h en el teléfono 976 72 3773.

Datos del servicio

Nº de póliza 890461
 Titular [REDACTED]
 NIF/CIF [REDACTED]
 Dirección del suministro [REDACTED]
 Teléfono [REDACTED]
 Uso COMERCIAL
 Email [REDACTED]

50014 ZARAGOZA



Documento meramente informativo. El importe de esta factura será cargado en su cuenta el 15-03-2016

Datos económicos

ECOCIUDAD ZARAGOZA (E.Z.)
 Importe total Saneamiento 71.762,03
 IVA (10%) de 71.762,03 7.176,20
TOTAL RECIBO 78.938,23
TOTAL A PAGAR E.Z. 78.938,23

FACTURA Nº 008904619999E20012150594295


TOTAL A PAGAR 78.938,23
Vertido (m³) 77.410

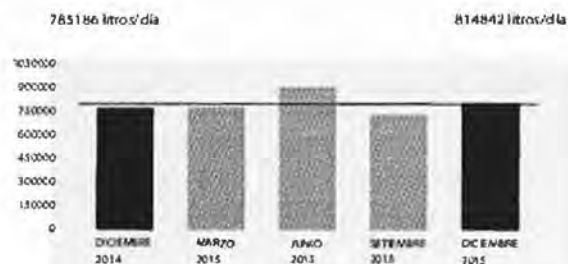
	Lectura	Fecha
Lectura anterior (m ³)	896.960	11-09-15
Última lectura (m ³)	974.370	15-12-15

Días de facturación	95
Base facturación	LECTURA CONTADOR
Ajuste Vertido	0,30
Saneamiento (m ³)	54.187

Valores de Referencia	
Consumo medio diario (litros)	814.842
Coste medio diario agua (€/día)	755,39

 1 m³ = 1 metro cúbico = 1.000 litros

litros/día



(*) Consumo medio histórico = 808996 litros/día


INCIDENCIA DE LECTURA

¡No olvide consultar siempre este apartado!
 Cuando detectemos una incidencia en su lectura, le informaremos aquí.
 ¡Le ayudaremos a ahorrar agua y reducir su recibo!


OFICINA MUNICIPAL DEL AGUA

A su disposición para cualquier consulta o reclamación. Teléfonos: 976 200 800 (solo contratación) y 976 293 840 (para el resto de trámites). El horario de atención es de 8:00 a 20:00 horas (L-V) y de 8:30 a 13:30 horas (S). Internet: www.zaragoza.es/agua o en la dirección de correo: aguas@zaragoza.es. Dirección: Centro Empresarial (antiguo recinto Expo de Ranillas), Avda. Pablo Ruiz Picasso, 63 A (Oficina 0A).

Datos comunes de facturación

Clave recaudatoria	AC001215	Tipo de Suministro	SOLO SANEAMIENTO
Nº de recibo	59429-5	Contador nº de serie	P11CH0954
Fecha de emisión	20/01/16	Calibre (m.m.)	80
Fecha de vencimiento	15/03/16	Propiedad	MUNICIPAL
Periodicidad de la facturación	TRIMESTRAL	Coefficiente Colectivo	217
Domiciliación bancaria	2085*****1337		
Tarifa general	USO NO DOMESTICO		

Detalle abastecimiento

Detalle saneamiento

B.O.P. N.º298, 29-12-2012

CUOTA FIJA ECOCIUDAD ZARAGOZA

Periodo facturado	del 11-09-15 al 15-12-15		
Días	€/día	Colectivo	Tarifa bonif. Importe (€)
95	0,054020	217	1.113,62

CUOTA VARIABLE ECOCIUDAD ZARAGOZA

	Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3
Consumo (m³)	4.123	8.576	41.488
Precio (€/m³)	0,633	0,633	1,740
Coef. Aplicado	0,37	0,37	0,37
Coef. (F,K1)	2,3800	2,3800	2,3800
Importe €	2.298,24	4.780,43	63.569,74
Total cuota variable			70.648,41
Total saneamiento <small>(Cuota fija + Cuota variable)</small>			71.762,03

Recogida R.U.*

Tratamiento y eliminación R.U.*

*R.U.= Residuos urbanos



DERECHO HUMANO AL AGUA

Todo el mundo tiene derecho a unos servicios de agua y saneamiento **accesibles físicamente**, dentro o situados en la inmediata cercanía de los lugares en que desarrolla su actividad vital. Según la OMS, la fuente de agua debe encontrarse a menos de 1.000 metros del hogar y no requerir más de 30 minutos de desplazamiento.

(Organización de Naciones Unidas)



CONSUMO DOMÉSTICO EN ESPAÑA

Según los últimos datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística, el consumo medio de agua en los hogares españoles fue de 137 litros por habitante y día en 2012, suponiendo una disminución del 3,5% respecto al año anterior. Aragón se sitúa ligeramente por encima de la media nacional con 138 litros/habitante/día (un 4,5% más que en 2011).



COEFICIENTES DE VERTIDO

Si su consumo corresponde a actividades económicas, sus vertidos son poco contaminantes, y dispone de arqueta individual para toma de muestras, puede **reducir hasta un 65% la tasa de saneamiento** a pagar modificando los valores aplicables a los coeficientes de vertido denominados "F", "K1" y "K2".

Amplíe información consultando con la Unidad de Sanidad Ambiental del Instituto Municipal de Salud Pública, Ctra. Cogullada, s/n, tlfno 976 726068



Descripción de los bloques informativos

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

1 Datos del suministro

En este apartado figuran los datos referentes al nº de la póliza (que deberá facilitarnos cuando contacte con nosotros), el titular del contrato, datos de contacto, el lugar donde se presta el servicio, así como el tipo de uso contratado.

2 Dirección de envío y fecha límite de pago

El envío se dirige al domicilio fiscal del titular de la póliza. También le indicamos la fecha de cargo en cuenta, o la fecha límite de pago si no tiene domiciliado los recibos, así como el nº de factura del ayuntamiento.

3 Datos económicos

Resumen general de los servicios facturados y demás impuestos aplicables, desglosados por cada una de las entidades emisoras, junto al importe total a pagar.

4 Icono visual de consumo

Fluvi utiliza su pizama para informarle de la evolución de su consumo. Le animará a consumir menos y le dará consejos para conseguirlo.

Le presentamos sus nuevas facturas

Las facturas de agua y basura pretenden ser claras y didácticas en sus contenidos más generales. Intentan satisfacer de manera sencilla y transparente, las necesidades concretas de información de los usuarios más comprometidos. El documento que le enviamos se compone de dos facturas distintas, distinguiendo los servicios que siguen siendo competencia municipal de los que son gestionados por Ecociudad Zaragoza.

Tenga en cuenta que estas facturas son un documento informativo. Si Ud. tiene domiciliada su póliza, seguirá recibiendo el apunte bancario como justificante de pago. Si Ud. no tiene domiciliada la póliza, el pago deberá realizarlo con el recibo que le seguiremos remitiendo a su domicilio fiscal.

Tan claro como el agua

En el anverso del documento encontrará los datos del punto de suministro, un resumen general de los importes facturados por cada emisor, y los consumos medidos, con gráficos que simplificarán su interpretación. También le indicamos los valores de referencia que Ud. podrá controlar para gestionar mejor su gasto, y le aconsejamos cómo actuar cuando se produzca una incidencia en la toma de su lectura.

Fluvi le informa periódicamente si sus consumos aumentan, disminuyen o se mantienen estables respecto a su media histórica.

El reverso le informa, de manera detallada y desglosada, cómo se facturan el abastecimiento y la basura, por parte del ayuntamiento, y el saneamiento de aguas residuales, por parte de Ecociudad Zaragoza, así como los datos comunes de ambas facturas.

En otros apartados le informamos cuándo cargaremos en su cuenta los importes facturados, o la fecha límite para pagar si no tiene domiciliación bancaria.

OFICINA MUNICIPAL DEL AGUA

Zentro Empresarial
Avenida Pablo Ruíz Picasso 63A, oficina 0A

Horario: de Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h
y sábados de 8:30 a 13:30 h

Servicios:

- Atención al cliente: 976 293 840 - Fax: 976 294 638
aguas@zaragoza.es
- Contratación: 976 200 800
- Comunicados de lectura (Contestador automático servicio 24h):
976 398 611
- Averías en red: 976 721 550 / 902 250 170

Amplíe información:

www.zaragoza.es/agua

ANTES DE DESPLAZARSE, POR FAVOR CONSULTE SU
GESTIÓN EN EL TELÉFONO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
976 293 840



Conoce las facturas de agua y basura



Zaragoza y el agua

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

Gracias a la colaboración de los zaragozanos, y al uso responsable del agua en sus hogares, conseguimos un mayor ahorro de agua, fortaleciendo así el compromiso histórico que la ciudad de Zaragoza mantiene con el desarrollo sostenible, como Sede del Secretariado de las Naciones Unidas para la Década del Agua.

Cada vez hay más viviendas en las que se aplican medidas como cerrar levemente la llave de paso, mantener el grifo abierto sólo cuando es necesario o utilizar la carga completa de electrodomésticos, hábitos sencillos que contribuyen a un mayor ahorro de agua.



Depósitos de Casablanca

Zaragoza y el reciclaje

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

Además del esfuerzo colectivo de reducir los residuos, es vital la colaboración de los zaragozanos que separan y depositan esos residuos en los diferentes contenedores, consiguiendo así mejorar nuestro medio ambiente y apostando por un futuro más sostenible para todos.



5 Consumo

En este apartado se muestra información sobre:

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

6 Gráfico histórico de consumo

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

7 Incidencias en la toma de lecturas

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

8 Datos comunes de facturación

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

9 Importe de abastecimiento

En este bloque se informa de la fecha de publicación de las tarifas vigentes, y se detalla la facturación.

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

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

10 Importe de basuras

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

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

11 Importe de saneamiento

Este bloque corresponde a los servicios vinculados al saneamiento de aguas residuales, gestionados por EcoCiudad Zaragoza. Constituye una factura diferenciada de la del ayuntamiento. A la derecha encontrará el detalle de la cuota fija y la cuota variable con los mismos criterios descritos para el abastecimiento, y en la izquierda el resumen de todos los servicios facturados y demás impuestos aplicables.

12 Notas de atención al cliente e información útil

Este bloque incorpora información diversa de interés para el usuario que irá cambiando en función de las circunstancias.

A modo de ejemplo podemos indicar:

- Cómo consultar sus datos fiscales en la Carpeta Ciudadana
- Procedimientos para solicitar beneficios fiscales.
- Direcciones de interés

ANEXO Nº 4

DESCRIPCIÓN DE FICHEROS Y SU TRANSMISIÓN

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

Información para confeccionar la factura
Origen: Ayuntamiento
Destino: Empresa adjudicataria Lote de Servicios nº 1

Este fichero estará en formato "XML". Estructura (esquema XML):

```
<xs:schema attributeFormDefault="unqualified" elementFormDefault="qualified"
xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
  <xs:element name="documentos">
    <xs:complexType>
      <xs:sequence>
        <xs:element type="xs:string" name="remesaenvio"/>
        <xs:element name="documento" maxOccurs="unbounded" minOccurs="0">
          <xs:complexType>
            <xs:choice maxOccurs="unbounded" minOccurs="0">
              <xs:element type="xs:byte" name="cenofi"/>
              <xs:element type="xs:int" name="codpcon"/>
              <xs:element type="xs:int" name="codpgra"/>
              <xs:element type="xs:string" name="ctabco"/>
              <xs:element type="xs:string" name="descripcionconcepto"/>
              <xs:element type="xs:string" name="direccionbanco"/>
              <xs:element type="xs:byte" name="discon"/>
              <xs:element type="xs:short" name="iteviacon"/>
              <xs:element type="xs:short" name="iteviagra"/>
              <xs:element type="xs:byte" name="mancon"/>
              <xs:element type="xs:string" name="nif"/>
              <xs:element type="xs:string" name="nombrebanco"/>
              <xs:element type="xs:string" name="nombre"/>
              <xs:element type="xs:string" name="nomviacon"/>
              <xs:element type="xs:string" name="nomviagra"/>
              <xs:element type="xs:byte" name="numcon"/>
              <xs:element type="xs:byte" name="numgra"/>
              <xs:element type="xs:string" name="paiscon"/>
              <xs:element type="xs:string" name="paisgra"/>
              <xs:element type="xs:string" name="plcorcon"/>
              <xs:element type="xs:string" name="plcorgra"/>
            </xs:choice>
          </xs:complexType>
        </xs:element>
      </xs:sequence>
    </xs:complexType>
  </xs:element>
</xs:schema>
```



```
<xs:element type="xs:string" name="pllarcon"/>
<xs:element type="xs:string" name="pllargra"/>
<xs:element type="xs:string" name="pobcon"/>
<xs:element type="xs:string" name="pobgra"/>
<xs:element type="xs:string" name="procon"/>
<xs:element type="xs:string" name="progra"/>
<xs:element type="xs:string" name="pta2con"/>
<xs:element type="xs:string" name="pta2gra"/>
<xs:element type="xs:byte" name="seccon"/>
<xs:element type="xs:string" name="siglascon"/>
<xs:element type="xs:string" name="siglasgra"/>
<xs:element type="xs:byte" name="sisenv"/>
<xs:element type="xs:string" name="cargo"/>
<xs:element type="xs:int" name="clavedoc"/>
<xs:element type="xs:short" name="concepto"/>
<xs:element type="xs:short" name="contri"/>
<xs:element type="xs:string" name="exento"/>
<xs:element type="xs:string" name="refere"/>
<xs:element type="xs:byte" name="tipemi"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechaemision"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechalimite"/>
<xs:element type="xs:short" name="ejercicio"/>
<xs:element type="xs:string" name="ctabcoasteriscos"/>
<xs:element type="xs:short" name="ejer01"/>
<xs:element type="xs:short" name="ejer04"/>
<xs:element type="xs:short" name="ejer07"/>
<xs:element type="xs:string" name="dni"/>
<xs:element type="xs:short" name="ejer10"/>
<xs:element type="xs:short" name="ejer13"/>
<xs:element type="xs:short" name="clavefiscalsit"/>
<xs:element type="xs:short" name="cons01"/>
<xs:element type="xs:short" name="cons04"/>
<xs:element type="xs:short" name="cons07"/>
<xs:element type="xs:string" name="situacion"/>
<xs:element type="xs:short" name="cons10"/>
<xs:element type="xs:short" name="cons13"/>
<xs:element type="xs:int" name="codpossit"/>
<xs:element type="xs:string" name="mes01"/>
<xs:element type="xs:string" name="mes04"/>
<xs:element type="xs:string" name="mes07"/>
<xs:element type="xs:string" name="zgzmunsum"/>
<xs:element type="xs:string" name="mes10"/>
<xs:element type="xs:string" name="mes13"/>
<xs:element type="xs:int" name="telefono"/>
<xs:element type="xs:string" name="uso"/>
<xs:element type="xs:string" name="titular"/>
```



```

<xs:element type="xs:short" name="clavefiscaldir"/>
<xs:element type="xs:string" name="domicilio"/>
<xs:element type="xs:int" name="codposdom"/>
<xs:element type="xs:string" name="ciudadom"/>
<xs:element type="xs:int" name="telefono1"/>
<xs:element type="xs:string" name="totalfactura"/>
<xs:element type="xs:byte" name="consumo"/>
<xs:element type="xs:byte" name="lecturaanterior"/>
<xs:element type="xs:int" name="telefono2"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechaanterior"/>
<xs:element type="xs:short" name="lecturaultima"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechaultima"/>
<xs:element type="xs:byte" name="diasfacturacion"/>
<xs:element type="xs:string" name="basefacturacion"/>
<xs:element type="xs:int" name="telefono3"/>
<xs:element type="xs:byte" name="saneamiento"/>
<xs:element type="xs:short" name="consumodiario"/>
<xs:element type="xs:string" name="costeultimom3"/>
<xs:element type="xs:string" name="costediaagua"/>
<xs:element type="xs:string" name="costediabasura"/>
<xs:element type="xs:string" name="numfactayto"/>
<xs:element type="xs:string" name="tarifaespecial"/>
<xs:element type="xs:string" name="claverecaudatoria"/>
<xs:element type="xs:string" name="telefono4"/>
<xs:element type="xs:string" name="numseriecontador"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechavencimiento"/>
<xs:element type="xs:byte" name="calibre"/>
<xs:element type="xs:string" name="periodicidad"/>
<xs:element type="xs:string" name="propietario"/>
<xs:element type="xs:string" name="banco"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechatope"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechadesdecfab"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechahastacfab"/>
<xs:element type="xs:byte" name="diascuotafijaab"/>
<xs:element type="xs:string" name="importediacfab"/>
<xs:element type="xs:string" name="importecfab"/>
<xs:element type="xs:string" name="bopabast"/>
<xs:element type="xs:string" name="coef1b3ab"/>
<xs:element type="xs:byte" name="bloque1ab"/>
<xs:element type="xs:byte" name="bloque2ab"/>
<xs:element type="xs:string" name="preciom3b1ab"/>
<xs:element type="xs:string" name="preciom3b2ab"/>
<xs:element type="xs:string" name="entidademisora"/>
<xs:element type="xs:string" name="bopsaneam"/>
<xs:element type="xs:string" name="coef2b1ab"/>
<xs:element type="xs:string" name="coef2b2ab"/>

```

```

<xs:element type="xs:string" name="coef2b3ab"/>
<xs:element type="xs:string" name="importeb1ab"/>
<xs:element type="xs:string" name="importeb2ab"/>
<xs:element type="xs:string" name="importebloquesab"/>
<xs:element type="xs:string" name="importeabas"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechadesdecfsa"/>
<xs:element type="xs:string" name="bopbasurarec"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechahastacfsa"/>
<xs:element type="xs:byte" name="diascuotafijasa"/>
<xs:element type="xs:string" name="importediacfsa"/>
<xs:element type="xs:string" name="importecfsa"/>
<xs:element type="xs:string" name="coef1b3sa"/>
<xs:element type="xs:string" name="coef31fksa "/>
<xs:element type="xs:string" name="coef32fksa "/>
<xs:element type="xs:string" name="coef33fksa "/>
<xs:element type="xs:byte" name="bloque1sa"/>
<xs:element type="xs:byte" name="tarespb1ab"/>
<xs:element type="xs:byte" name="tarespb2ab"/>
<xs:element type="xs:byte" name="tarespb3ab"/>
<xs:element type="xs:byte" name="tarespb1sa"/>
<xs:element type="xs:byte" name="tarespb2sa"/>
<xs:element type="xs:byte" name="tarespb3sa"/>
<xs:element type="xs:string" name="bopbasuratrata"/>
<xs:element type="xs:byte" name="bloque2sa"/>
<xs:element type="xs:string" name="preciom3b1sa"/>
<xs:element type="xs:string" name="preciom3b2sa"/>
<xs:element type="xs:string" name="coef2b1sa"/>
<xs:element type="xs:string" name="coef2b2sa"/>
<xs:element type="xs:string" name="boportsaeco"/>
<xs:element type="xs:string" name="coef2b3sa"/>
<xs:element type="xs:string" name="coef33fksa"/>
<xs:element type="xs:string" name="importeb1sa"/>
<xs:element type="xs:string" name="importeb2sa"/>
<xs:element type="xs:string" name="importebloquessa"/>
<xs:element type="xs:string" name="importesaneamiento"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechadesdebasura"/>
<xs:element type="xs:string" name="boptarifeco"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechahastabasura"/>
<xs:element type="xs:string" name="basurarecogeurdia"/>
<xs:element type="xs:string" name="basurarecogimporte"/>
<xs:element type="xs:string" name="coeficiente"/>
<xs:element type="xs:string" name="basuratrataeurosdia"/>
<xs:element type="xs:string" name="basuratrataimporte"/>
<xs:element type="xs:string" name="tarifaaplicada"/>
<xs:element type="xs:string" name="basuraeurosdia"/>
<xs:element type="xs:string" name="basuratotal"/>

```



```

<xs:element type="xs:byte" name="diasfijosbasura"/>
<xs:element type="xs:byte" name="cubos"/>
<xs:element type="xs:string" name="incidenciaultlec"/>
<xs:element type="xs:byte" name="marcasensobrado"/>
<xs:element type="xs:byte" name="ahorrador"/>
<xs:element type="xs:byte" name="tramobasura"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechatope1"/>
<xs:element type="xs:short" name="consumomedio"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechatope2"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechatope3"/>
<xs:element type="xs:byte" name="tasacontratayto"/>
<xs:element type="xs:byte" name="tasaestabpuntosumayto"/>
<xs:element type="xs:byte" name="intervinstalayto"/>
<xs:element type="xs:string" name="fechatope4"/>
<xs:element type="xs:string" name="importetotalapagarez"/>
<xs:element type="xs:string" name="numfactez"/>
<xs:element type="xs:byte" name="modfactura"/>
<xs:element type="xs:string" name="numfacturaayto"/>
<xs:element type="xs:string" name="ht01"/>
<xs:element type="xs:string" name="ht02"/>
<xs:element type="xs:string" name="ht04"/>
<xs:element type="xs:string" name="ht06"/>
<xs:element type="xs:string" name="ht07"/>
<xs:element type="xs:string" name="ht08"/>
<xs:element type="xs:string" name="ht09"/>
<xs:element type="xs:string" name="ht10"/>
<xs:element type="xs:int" name="poliza"/>
<xs:element type="xs:string" name="ht11"/>
<xs:element type="xs:string" name="ht12"/>
<xs:element type="xs:string" name="ht13"/>
<xs:element type="xs:string" name="ht15"/>
<xs:element type="xs:byte" name="verifayto"/>
<xs:element type="xs:byte" name="repoayto"/>
<xs:element type="xs:byte" name="restabayto"/>
<xs:element type="xs:string" name="baseimpayto10deiva"/>
<xs:element type="xs:string" name="impivaaytoal10"/>
<xs:element type="xs:string" name="imptotrecibaytoantesab"/>
<xs:element type="xs:string" name="remesa"/>
<xs:element type="xs:string" name="imptotalpagarayto"/>
<xs:element type="xs:byte" name="tasacontratez"/>
<xs:element type="xs:byte" name="tasaestabpuntosumez"/>
<xs:element type="xs:byte" name="interinstalez"/>
<xs:element type="xs:byte" name="verificacionez"/>
<xs:element type="xs:byte" name="reposicionez"/>
<xs:element type="xs:byte" name="restabez"/>
<xs:element type="xs:string" name="baseimpiva10ez"/>

```



```

<xs:element type="xs:string" name="impiva10ez"/>
<xs:element type="xs:byte" name="baseimpiva21ez"/>
<xs:element type="xs:byte" name="impiva21ez"/>
<xs:element type="xs:string" name="imptotrecibebsinab"/>
<xs:element type="xs:string" name="datosayto"/>
<xs:element type="xs:string" name="datosecociudad"/>
<xs:element type="xs:string" name="tiposuministro"/>
<xs:element type="xs:string" name="tarifageneral"/>
<xs:element type="xs:string" name="email"/>
<xs:element type="xs:string" name="periodo"/>
<xs:element type="xs:string" name="resumenfinal"/>
<xs:element type="xs:byte" name="totaldocumentos"/>
<xs:element type="xs:byte" name="totalimpresos"/>
<xs:element type="xs:byte" name="nolocalizable"/>
<xs:element type="xs:byte" name="nolocalizableinicial"/>
<xs:element type="xs:byte" name="nolocalizablefinal"/>
<xs:element type="xs:byte" name="zaragoza"/>
<xs:element type="xs:byte" name="zaragozainicial"/>
<xs:element type="xs:byte" name="zaragozafinal"/>
<xs:element type="xs:byte" name="capipro"/>
<xs:element type="xs:byte" name="capiproinicial"/>
<xs:element type="xs:byte" name="capiprofinal"/>
<xs:element type="xs:byte" name="restoesp"/>
<xs:element type="xs:byte" name="restoespinicial"/>
<xs:element type="xs:byte" name="restoespfinal"/>
<xs:element type="xs:byte" name="extranj"/>
<xs:element type="xs:byte" name="extranjinicial"/>
<xs:element type="xs:byte" name="extranjfinal"/>
<xs:element type="xs:byte" name="restoespinicial"/>
<xs:element type="xs:byte" name="n60codbarrasAB"/>
<xs:element type="xs:byte" name="n60referenciadomAB"/>
<xs:element type="xs:byte" name="n60codbarrasSC"/>
<xs:element type="xs:byte" name="n60referenciadomSC"/>
</xs:choice>
</xs:complexType>
</xs:element>
</xs:sequence>
</xs:complexType>
</xs:element>
</xs:schema>

```

Ejemplo de un fichero XML con un solo documento:

```

<?xml version='1.0' encoding='ISO-8859-1' ?>
<documentos>

```

```

<remesaenvio></remesaenvio>
<documento>
  <cenofi>0</cenofi>
  <codpcon>50005</codpcon>
  <codpgra>50005</codpgra>
  <ctabco>2085*****4243</ctabco>
  <descripcionconcepto>TASA DE ABASTECIMIENTO, SANEAMIENTO DE AGUA Y
BASURAS</descripcionconcepto>
  <direccionbanco>DAROCA, 79-81 (ANG. VIA UNIVERSITAS)</direccionbanco>
  <discon>4</discon>
  <iteviacon>4840</iteviacon>
  <iteviagra>4840</iteviagra>
  <mancon>2</mancon>
  <nif>99999999H</nif>
  <nombrebanco>IBERCAJA BANCO, S.A.</nombrebanco>
  <nombre>ESPAÑOL ESPAÑOL JUAN</nombre>
  <nomviacon>BRETON,TOMAS(MAESTRO)</nomviacon>
  <nomviagra>BRETON,TOMAS(MAESTRO)</nomviagra>
  <numcon>7</numcon>
  <numgra>7</numgra>
  <paiscon>ESPAÑA</paiscon>
  <paisgra>ESPAÑA</paisgra>
  <plcorcon>SX</plcorcon>
  <plcorgra>SX</plcorgra>
  <pllarcon>PLANTA 6</pllarcon>
  <pllargra>PLANTA 6</pllargra>
  <pobcon>ZARAGOZA</pobcon>
  <pobgra>ZARAGOZA</pobgra>
  <procon>ZARAGOZA</procon>
  <progra>ZARAGOZA</progra>
  <pta2con>J</pta2con>
  <pta2gra>J</pta2gra>
  <seccon>23</seccon>
  <siglascon>CALLE</siglascon>
  <siglasgra>CALLE</siglasgra>
  <sisenv>06</sisenv>
  <cargo>AC000216</cargo>
  <clavedoc>00306066</clavedoc>
  <concepto>0150</concepto>
  <contri>5616</contri>
  <exento>N</exento>
  <refere>AC00021600306066</refere>
  <tipemi>00101</tipemi>
  <fechaemision>16/03/16</fechaemision>
  <fechalimite></fechalimite>
  <ejercicio>2016</ejercicio>

```

<ctabcoasteriscos>2085*****243</ctabcoasteriscos>
 <wimptal3bruto>0</wimptal3bruto>
 <ejer01>2015</ejer01>
 <ejer04>2015</ejer04>
 <ejer07>2015</ejer07>
 <dni>17712962H</dni>
 <ejer10>2015</ejer10>
 <ejer13>2016</ejer13>
 <clavefiscalsit>04840</clavefiscalsit>
 <cons01>256</cons01>
 <cons04>258</cons04>
 <cons07>270</cons07>
 <situacion>BRETON,TOMAS(MAESTRO) N. 7 PLANTA 6 J</situacion>
 <cons10>255</cons10>
 <cons13>227</cons13>
 <codpossit>50005</codpossit>
 <mes01>FEBRERO</mes01>
 <mes04>MAYO</mes04>
 <mes07>AGOSTO</mes07>
 <zgzmunsum>ZARAGOZA</zgzmunsum>
 <mes10>NOVIEMBRE</mes10>
 <mes13>FEBRERO</mes13>
 <fechaemision>21/03/16 00:00:00</fechaemision>
 <telefono>976552137</telefono>
 <uso>Doméstico</uso>
 <titular>ESPAÑOL ESPAÑOL JUAN</titular>
 <clavefiscaldir>04840</clavefiscaldir>
 <domicilio>BRETON,TOMAS(MAESTRO) N. 7 PLANTA 6 J</domicilio>
 <codposdom>50005</codposdom>
 <ciudadom>ZARAGOZA</ciudadom>
 <telefono1>976398611</telefono1>
 <totalfactura>41,55</totalfactura>
 <consumo>22</consumo>
 <lecturaanterior>119</lecturaanterior>
 <telefono2>976293840</telefono2>
 <fechaanterior>29/10/15 00:00:00</fechaanterior>
 <lecturaultima>141</lecturaultima>
 <fehaultima>03/02/16 00:00:00</fehaultima>
 <diasfacturacion>97</diasfacturacion>
 <basefacturacion>LECTURA CONTADOR</basefacturacion>
 <telefono3>976200800</telefono3>
 <saneamiento>22</saneamiento>
 <consumodiario>227</consumodiario>
 <costeultimom3>1,02</costeultimom3>
 <costediaagua>0,25</costediaagua>
 <costediabasura>0,14</costediabasura>

<numfactayto>006002172016AB000216</numfactayto>
 <tarifaespecial> </tarifaespecial>
 <claverecaudatoria>AC000216</claverecaudatoria>
 <telefono4>976293840</telefono4>
 <fechaemision>21/03/16 08:29:14</fechaemision>
 <numseriecontador>A14ZB900581B</numseriecontador>
 <fechavencimiento>16/05/16 00:00:00</fechavencimiento>
 <calibre>20</calibre>
 <periodicidad>TRIMESTRAL</periodicidad>
 <propietario>MUNICIPAL</propietario>
 <banco>2085*****4243</banco>
 <fechatope>16/05/16 00:00:00</fechatope>
 <fechadesdecfab>29/10/15 00:00:00</fechadesdecfab>
 <fechahastacfab>03/02/16 00:00:00</fechahastacfab>
 <diascuotafijaab>97</diascuotafijaab>
 <importediacfab>0,076598</importediacfab>
 <importecfab>7,43</importecfab>
 <bopabast>B.O.P. N.º295, 26-12-2013</bopabast>
 <coef1b3ab>0,00</coef1b3ab>
 <bloque1ab>19</bloque1ab>
 <bloque2ab>3</bloque2ab>
 <preciom3b1ab>0,210</preciom3b1ab>
 <preciom3b2ab>0,503</preciom3b2ab>
 <entidademisora>AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA</entidademisora>
 <bopsaneam>B.O.P. N.º298, 29-12-2012</bopsaneam>
 <coef2b1ab>0,90</coef2b1ab>
 <coef2b2ab>0,90</coef2b2ab>
 <coef2b3ab>0,00</coef2b3ab>
 <importeb1ab>3,59</importeb1ab>
 <importeb2ab>1,36</importeb2ab>
 <importebloquesab>4,95</importebloquesab>
 <importeabas>12,38</importeabas>
 <fechadesdecfsa>29/10/15 00:00:00</fechadesdecfsa>
 <bopbasurarec>B.O.P. N.º296, 27-12-2012</bopbasurarec>
 <fechahastacfsa>03/02/16 00:00:00</fechahastacfsa>
 <diascuotafijasa>97</diascuotafijasa>
 <importediacfsa>0,054021</importediacfsa>
 <importecfsa>5,24</importecfsa>
 <coef1b3sa>0,00</coef1b3sa>
 <bloque1sa>19</bloque1sa>
 <bopbasuratr>B.O.P. N.º296, 27-12-2012</bopbasuratr>
 <bloque2sa>3</bloque2sa>
 <preciom3b1sa>0,264</preciom3b1sa>
 <preciom3b2sa>0,633</preciom3b2sa>
 <coef2b1sa>0,90</coef2b1sa>
 <coef2b2sa>0,90</coef2b2sa>

<boportsaeco>B.O.P. N. 279, 04-12-2013</boportsaeco>
 <coef2b3sa>0,90</coef2b3sa>
 <coef33fksa>0,00</coef33fksa>
 <importe1sa>4,51</importe1sa>
 <importe2sa>1,71</importe2sa>
 <importebloquessa>6,23</importebloquessa>
 <importesaneamiento>11,47</importesaneamiento>
 <fechadesdebasura>29/10/15 00:00:00</fechadesdebasura>
 <boptarifeco>B.O.P. N.º293, 23-12-2014</boptarifeco>
 <fechahastabasura>03/02/16 00:00:00</fechahastabasura>
 <basurarecogeurdia>0,0949</basurarecogeurdia>
 <basurarecogimporte>9,21</basurarecogimporte>
 <coeficiente> </coeficiente>
 <basuratratoeurosdia>0,0485</basuratratoeurosdia>
 <basuratratoimporte>4,71</basuratratoimporte>
 <tarifaaplicada>DOMÉSTICA TRAMO 1</tarifaaplicada>
 <basuraeurosdia>0,1435</basuraeurosdia>
 <ejercicio>2016</ejercicio>
 <basuratotal>13,92</basuratotal>
 <diasfijosbasura>97</diasfijosbasura>
 <cubos>1</cubos>
 <incidenciaultlec> </incidenciaultlec>
 <marcasensobrado>000000000000</marcasensobrado>
 <ahorrador>10</ahorrador>
 <tramobasura>1</tramobasura>
 <fechatope1>15/04/16 00:00:00</fechatope1>
 <consumomedio>253</consumomedio>
 <fechatope2>15/07/16 00:00:00</fechatope2>
 <fechatope3>17/10/16 00:00:00</fechatope3>
 <tasacontratayto>0</tasacontratayto>
 <tasaestabpuntosumayto>0</tasaestabpuntosumayto>
 <intervinstalayto>0</intervinstalayto>
 <fechatope4>16/01/17 00:00:00</fechatope4>
 <importetotalapagarez>12,62</importetotalapagarez>
 <numfactez>005893662016SC000216</numfactez>
 <modfactura>02</modfactura>
 <numfacturaayto>6000512016AC000216</numfacturaayto>
 <ht01>TFI05</ht01>
 <ht02>TFI15</ht02>
 <ht04>TFI07</ht04>
 <ht06>TFI04</ht06>
 <ht07>TFI38</ht07>
 <ht08>TFI39</ht08>
 <ht09>TFI56</ht09>
 <ht10>TFI56</ht10>
 <poliza>00306066</poliza>

<ht11>TFI20</ht11>
 <ht12>TFI23</ht12>
 <ht13>TVT05</ht13>
 <ht15>TVT06</ht15>
 <verifayto>0</verifayto>
 <repoayto>0</repoayto>
 <restabayto>0</restabayto>
 <baseimpayto10deiva>26,3</baseimpayto10deiva>
 <impivaaytoal10>2,63</impivaaytoal10>
 <imptotrecibaytoantesab>28,93</imptotrecibaytoantesab>
 <remesa>AC000216</remesa>
 <imptotalpagarayto>28,93</imptotalpagarayto>
 <tasacontratez>0</tasacontratez>
 <tasaestabpuntosumez>0</tasaestabpuntosumez>
 <interinstalez>0</interinstalez>
 <verificacionez>0</verificacionez>
 <reposicionez>0</reposicionez>
 <restabez>0</restabez>
 <baseimpiva10ez>11,47</baseimpiva10ez>
 <impiva10ez>1,15</impiva10ez>
 <baseimpiva21ez>0</baseimpiva21ez>
 <impiva21ez>0</impiva21ez>
 <imptotrecibebsinab>12,62</imptotrecibebsinab>
 <titular>ESPAÑOL ESPAÑOL JUAN</titular>
 <datosayto>Ayuntamiento de Zaragoza. Servicio de Gestión Tributaria. Edificio Seminario. Via Hispanidad 20 Planta Baja. 50009 Zaragoza C.I.F.:P-5030300-G www.zaragoza.es/agua aguas@zaragoza.es </datosayto>
 <datosecociudad>EcociudadZaragoza S.A.U. Via Hispanidad 20 50009 Zaragoza Registro Mercantil de Zaragoza, Tomo 2765, Sección 8 del libro de sociedades, folio 35, hoja Z-30698 C.I.F. A50907666 www.ecociudad-zaragoza.es</datosecociudad>
 <tiposuministro>ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO</tiposuministro>
 <tarifageneral>USO DOMESTICO Y ASIMILADOS</tarifageneral>
 <email></email>
 <periodo></periodo>
 <n60codbarrasAB>905215090000002000001261079166137000044690</n60codbarrasAB>
 <n60referenciadomAB>1</n60referenciadomAB>
 <n60codbarrasSC>905215090000001000001651090166106000023990</n60codbarrasSC>
 <n60referenciadomSC>4</n60referenciadomSC>
 </documento>
 <documento>
 <resumenfinal>si</resumenfinal>
 <totaldocumentos>1</totaldocumentos>
 <totalimpresos>0</totalimpresos>
 <nolocalizable>0</nolocalizable>


```

<nolocalizableinicial>0</nolocalizableinicial>
<nolocalizablefinal>0</nolocalizablefinal>
<zaragoza>0</zaragoza>
<zaragozainicial>0</zaragozainicial>
<zaragozafinal>0</zaragozafinal>
<capipro>0</capipro>
<capiproinicial>0</capiproinicial>
<capiprofinal>0</capiprofinal>
<restoesp>0</restoesp>
<restoespinicial>0</restoespinicial>
<restoespfinal>0</restoespfinal>
<extranj>0</extranj>
<extranjinicial>0</extranjinicial>
<extranjfinal>0</extranjfinal>
</documento>
</documentos>

```

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

<i>Número de póliza</i>	8N
<i>Clave recaudatoria</i>	8A
<i>Fecha de emisión de factura:</i>	8N (AAAAMMDD)

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

Código de barras en los documentos de pago (recibos)

Los documentos de cobro deberán incorporar un código de barras cuyo contenido se ajustará al formato 521 de la norma 60 (Tributos y otros ingresos municipales. Modalidad 2 sin recargo). La cadena de datos se remitirá compuesta dentro de dos campos del fichero XML (uno por entidad emisora), siendo responsabilidad del adjudicatario la inserción del código de barras y la inclusión de los datos parciales dentro del modelo de "talón de cargo" que queda en posesión de la entidad que realiza el cobro.

Formato fichero "facturae"

Origen: Empresa adjudicataria Lote de Servicios nº 1
Destino: Abonados que lo hubieran solicitado

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

El Servicio de Redes y Sistemas complementará, en su caso, dicho esquema con los campos complementarios que sean necesarios.

Información a incluir en el fichero de sobres devueltos

Origen: Empresa adjudicataria Lote de Servicios nº 2
Destino: Ayuntamiento

Formato del fichero: hoja de cálculo compatible con "Excel97" y "LibreOfficeCalc". Los nombres de las cabeceras de columnas coincidirán con la denominación del campo.

<i>Número de póliza</i>	8N
<i>Clave recaudatoria</i>	8A
<i>Fecha de emisión de factura:</i>	8N (AAAAMMDD)
<i>Dirección de correo electrónico</i>	50A
<i>Teléfono de contacto</i>	9N
<i>Datos incorporados por empresa adjudicataria:</i>	
Fecha de intento de entrega	8N (AAAAMMDD)
Entidad postal	8A
Zona distribución o precio unitario	3A
Motivo devolución (*)	2A
Observaciones cartero	25A

(*) El motivo de la devolución irá codificado.

Transmisión de datos

1. MECANISMO

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

a) Para FTP Securizado:

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

b) Para EDitran:

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

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

2. PROCEDIMIENTO

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

De manera general, el protocolo se establecerá como sigue:

a) Preparación:

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

b) Comunicación entre el Ayuntamiento y el adjudicatario:

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

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

c) Comunicación entre el adjudicatario y el Ayuntamiento:

- Para FTP Securizado:
 - Paso 1 : los procesos del sistema corporativo recuperarán el fichero del directorio del servidor y lo marcarán como leído

- Paso 2 : una vez procesado se marcará el fichero como tratado
- Para EDitran:
 - Paso 1: Se traerá por la sesión/aplicación el fichero que esté en el directorio del servidor.
 - Paso 2: Se enviará por la sesión/aplicación un fichero confirmando la recepción correcta del fichero.

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

ANEXO Nº 5 PLATAFORMA TECNOLÓGICA

1 ENTORNO TECNOLÓGICO CORPORATIVO

1.1 ENTORNO DE APLICACIÓN

La infraestructura tecnológica actual de las aplicaciones

Front-end HTTP	Oracle AS 11g Webcache
Servidor HTTP	Oracle AS 11g HTTP Server Apache 2
Servidor de aplicaciones J2EE	Weblogic 10.3.6
Máquina virtual	Jrockit R28 compatible con JDK 1.6.0_45

Si es necesaria la utilización de librerías añadidas se podrán configurar librerías compartidas dentro de las instancias de servidor de aplicaciones

El entorno tecnológico en el que se basan los desarrollos en el Ayuntamiento está compuesto por EJB 3.0 y JDBC 2.0 para el acceso a bases de datos y Java Server Faces para la capa de presentación.

La parametrización de las aplicaciones se realizará mediante ficheros de propiedades, por ejemplo las rutas de acceso a los logs o url de servicios Web utilizados.

1.2 ENTORNO DE BASE DE DATOS

El entorno de base de datos corporativo se basa en el SGBD Oracle

Base de datos de producción	Oracle Real Application Cluster 11g R2
Base de datos de desarrollo	Oracle Database Server 11g R2

La base de datos está en proceso de migración a Oracle 12c

El acceso a recursos de base de datos debe utilizar data-sources del servidor de aplicaciones.

Puede utilizar JDBC 10.1.0.2, 10.2.0.4 o superior.

Se deberá intentar, en la medida de lo posible la utilización de estándares SQL para el tratamiento de los datos, sin utilizar paquetes específicos añadidos.

Otros recursos a utilizar como capas de persistencia, etc, deberán ser consensuados con los técnicos municipales.

Los esquemas y usuarios de BBDD deberán utilizarse sólo para almacenamiento de información y procedimientos. En la medida de lo posible se utilizará un esquema de BBDD para gestionar los objetos de la aplicación. No se utilizarán los usuarios de BBDD como mecanismo de gestión de usuarios finales.

Deberá realizarse una estimación del espacio necesario en la BBDD así como el crecimiento anual.

1.3 ENTORNO DE FICHEROS

- Las aplicaciones podrán utilizar recursos del sistema de ficheros.
- Las rutas utilizadas deberán estar convenientemente parametrizadas.
- Se deberá especificar la naturaleza y dimensionamiento de los ficheros alojados, así como el crecimiento anual previsto.

1.4 ENTORNO DOCUMENTAL

El Ayuntamiento dispone del sistema de Gestión documental Alfresco Enterprise 4.1.2 o superior. En caso de ser necesario se podría establecer un espacio para alojar documentos de la aplicación.

El acceso a los recursos de Alfresco deberá realizarse según los métodos proporcionados por el equipo de Desarrollo del ayuntamiento.

Si los documentos deben estar contemplados en el ciclo de vida de los documentos corporativos deberá aplicarse el esquema de metadatos del Ayuntamiento.

Deberá realizarse una estimación del volumen y número de documentos a almacenar así como el crecimiento anual.

1.5 ENTORNO GIS

La gestión de la información gráfica se realiza mediante la plataforma tecnológica arcgis de ESRI.

- Se dispone de un servidor que ejecuta el motor ARCGIS
- Se dispone de una GeoDatabase ARCSDE, con información acumulada de los datos gráficos.

La propuesta deberá valorar la actualización y optimización de este sistemas, teniendo en cuenta la migración de datos y diseños existentes.

La solución propuesta debe ser compatible con el tratamiento territorial que se hace desde la Gerencia de Urbanismo. Cartografía a escala 1:1000 en formato Cad Microestation (Dgn), con las capas y elementos contenidos en las mismas y tratados según las Normas Cartográficas Municipales, será la base gráfica para la georreferenciación y asignación de los atributos específicos de gestión

La georreferenciación de los elementos y atributos tanto gráficos como alfanuméricos asociados a la gestión, deberá realizarse sobre la identificación de todos aquellos elementos existentes en los ámbitos territoriales y cartográficos de los cementerios municipales de Zaragoza.

1.6 OTROS REQUISITOS DE SOFTWARE

Para la publicación de servicios en el portal corporativo los desarrollos deben ser integrados con el Gestor de Peticiones del Cliente.

Si son necesarias licencias adicionales a la propia plataforma, se especificará con detalle, aportando su cuantía en euros y su inclusión o no en la oferta.

PROCESOS BATCH

Se deberá identificar los procesos de tipo BATCH (tratamiento masivo de datos, planificaciones de ejecución) a ejecutar dentro de la aplicación y se deberá acordar con los técnicos municipales la tecnología a utilizar en esos procesos. Que dependerá de el tipo de tratos a tratar: base de datos, documentos, alfresco,... y el volumen de los mismos.

RECURSOS DE RED

El acceso a recursos de red : servicios RMI, otros servidores, deberá realizar se mediante nombres DNS proporcionados por los técnicos municipales, evitando el uso de direcciones IP.

PARAMETRIZACIÓN

De manera general deberá evitarse la utilización de referencias explícitas a nivel de código utilizando parametrización a nivel de ficheros de propiedades.

La parametrización de las aplicaciones se realizará mediante ficheros de propiedades, por ejemplo las rutas de acceso a los logs o url de servicios Web utilizados. A estos ficheros de propiedades se accederá mediante rutas de classpath (como recurso del ClassLoader) evitando así una dependencia en el propio código de rutas absolutas del propio servidor.

GESTIÓN DE ERRORES

Mensajes de error al usuario

La aplicación deberá controlar adecuadamente los errores producidos y mostrar mensajes claros al usuario, distinguiendo claramente los errores lógicos o de funcionalidad de los errores de plataforma. Para facilitar la gestión de incidencias.

Registro de LOG

Los logs de la aplicación deberán almacenarse en un fichero adecuadamente identificado, evitando al máximo posible el standard output

Deberán estar claramente identificados los tipos de errores. Deberán ser suficientemente claros y escuetos.

Los logs almacenados deberán respetar en todo momento la normativa de protección de Datos de Carácter personal.

La plataforma de log podrá ser log4java.

1.7 ENTORNO CLIENTE

La aplicación deberá ser compatible con el puesto de trabajo corporativo, la tipología del puesto de trabajo del Ayuntamiento de Zaragoza es:

Sistema operativo	Navegador	Maquina Virtual JAVA (cliente)
Windows XP Sp3	Mozilla Firefox 32.03	1.7.0_40
Ubuntu 12_04.2 LTS	Mozilla Firefox 32.03	1.7.0_40

1.8 REQUISITOS DE SEGURIDAD Y LOPD

Si el módulo desarrollado realiza un tratamiento de datos personales, deberá tener en cuenta la normativa pertinente en el tratamiento de los datos.

Deberá implementar las medidas correspondientes (control de accesos, trazabilidad de los accesos, control de cambios, etc.) al tratamiento de los datos según la categorización de los mismos.

2 Requerimientos de integración con los Sistemas de información corporativos

La infraestructura solicitada debe integrarse funcionalmente con los siguientes elementos ya existentes en el Ayuntamiento de Zaragoza:

- **Módulos de personas y territorio:** módulos SOA implementados en Java que publican sus servicios mediante interfaces. Hacen referencia a la información almacenada en el Ayuntamiento correspondiente a las personas con las que tiene relación y al conjunto de direcciones físicas y callejero que conforman su territorio.
- **Identificación y autorización:** sistema común para la identificación de usuarios en el acceso a las aplicaciones (insertando código Javascript en la página de login y dando de alta un filtro web) y la obtención de sus permisos y perfiles para su autorización (módulo SOA implementado en Java con interface para su consulta).
- **Sistema de gestión de permisos para la autorización y control de acceso centralizado a las aplicaciones**
- **Plataforma de firma:** se dispone de una plataforma de firma electrónica @firma.
- **Pasarela de pago:** la realización de pagos debe hacerse integrando con los sistemas ya existentes de Red.es (actualmente utilizado en el Ayuntamiento) y el del Gobierno de Aragón.
- **Impresión de documentos:** la generación y gestión de impresos e informes se realizará:
 - bien mediante el API de integración de una herramienta existente en el Ayuntamiento llamada Dialogue de Exstream Software,
 - bien mediante la herramienta iReport que nos permite recuperar los datos e imprimir por varios caminos incluso múltiples uniones JDBC, TableModels, JavaBeans, XML, etc.
- **Servicio de correo :** si la plataforma requiere al utilización de servicio de correo, deberá hacerlo según las especificaciones del Servicio de Redes y Sistemas.
- **Sistema de notificaciones corporativo:** si la plataforma necesita realizar notificaciones formales con el ciudadano deberá utilizar los mecanismos electrónicos y de otro tipo establecidos por el Ayuntamiento de Zaragoza

Si la aplicación requiere la integración con la aplicaciones corporativas (Fiscal, aplicaciones del entorno web, cita previa, quejas y sugerencias) se basará en los procedimientos realizados por las respectivas aplicaciones.

3 Otros requisitos de tipo técnico

Otros requisitos técnicos que debe cumplir la aplicación son los siguientes:

- Tal y como establece la ley, el interfaz gráfico de usuario ofrecido a los ciudadanos será accesible conforme a la norma UNE 139803:2004.
- El interfaz gráfico de usuario deberá seguir la Guía de Estilo de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Zaragoza.
- Aquellos módulos que puedan ser invocados por otros módulos o sistemas deberán ofrecer su interfaz público a través de servicios web de tipo SOAP.
- Los servicios SOAP serán encapsulados en un API que permita su invocación de modo local. Este API será utilizado por el resto de módulos en la integración.
- Se utilizará la Plataforma de Firma del Ayuntamiento de Zaragoza para la verificación de firma, firma de documentos en servidor, firma de documentos en cliente, cifrado y descifrado de documentos, obtención de resúmenes, obtención de sellados de tiempo,... en los formatos y condiciones que establezca el Ayuntamiento.

4 REQUERIMIENTOS INFORMACIÓN TÉCNICA

El equipo de desarrollo deberá suministrar la documentación técnica suficiente para describir la infraestructura técnica asociada al proyecto.

A la hora de describir la infraestructura de la aplicación, se deben definir los requisitos desde el nivel de base de datos a los del cliente final que realice las consultas.

- esquema general del sistema : módulos principales
- comunicaciones : protocolos de comunicación (http, https, etc)
- entorno de servidor de aplicaciones
- dimensionamiento de la aplicación (requisitos de memoria, o espacio en disco si conviene)
- datasources necesarios, espacio en disco si conviene
- entorno de base de datos : estructura de esquemas y dimensionamiento
- entorno de ficheros: requisitos de alojamiento en el sistema de ficheros de los servidores, dimensionamiento y necesidades de publicación
- entorno documental (si necesario): estructura y dimensionamiento
- requerimientos de seguridad de la aplicación
- requerimientos de otros módulos (servicios Web)
- necesidades de integración con :
- plataforma SSO, plataforma de firma

ECONOMÍA Y CULTURA

- gestión de usuarios corporativa

Es importante enviar información de dimensionamiento de la aplicación:

número de usuarios concurrentes

- espacio necesario en BBDD y número de objetos
- espacio necesario en filesystem y número de ficheros
- espacio necesario en Alfresco y número de ficheros

Se deberá proveer de un manual de instalación y configuración de la aplicación.

Se deberán especificar los mecanismos de soporte y resolución de incidencias de la aplicación.

Se consensuará con los técnicos corporativas la definición y utilización de los recursos de los BBDD , ficheros y documentales.