

Expediente: **0095276/10**

PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES ESPECÍFICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CONTADORES Y APOYO A LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE AGUA DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA", POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

a) Objeto del contrato.

Será objeto del contrato a que se refieren estos pliegos la realización del servicio consistente en "SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CONTADORES Y APOYO A LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE AGUA DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA", según Pliegos de Prescripciones Técnicas que figuran en el expediente y cuyo conjunto de documentos integrantes tendrá carácter contractual.

A los efectos de la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos (CPV) de la Comisión Europea la codificación correspondiente es: 50411100-0 Servicio de Reparación y Mantenimiento de Contadores de Agua.

A los efectos de la Clasificación Estadística de Productos por Actividades en la Comunidad Económica Europea (CPA-2002) la codificación correspondiente es: 410020 " Servicios de distribución de agua"

b) Órgano de contratación.

De acuerdo con lo dispuesto en la Disposición adicional segunda, apartado 3, de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, y de lo establecido en el artículo 127.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, el órgano de contratación es el Gobierno de Zaragoza.

c) Perfil del contratante.

La forma de acceso público al perfil del contratante, donde figuran las informaciones relativas a la presente convocatoria y donde pueden obtenerse los pliegos, se realizará a través de la página web: **www.zaragoza.es/contratos**

d) Presupuesto por contrata.

El importe estimado del servicio "SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE CONTADORES Y APOYO A LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO Y SANEAMIENTO DE AGUA DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA" es de 17.835.484,98 €, al que se adicionará el 16 % de I.V.A. (2.853.677,60 €), lo que supone un total de 20.689.162,58 €, atendida la duración inicial del contrato de 4 años.

El valor estimado no coincide con el presupuesto de licitación, toda vez que teniendo en cuenta las dos posibles prórrogas asciende a la cantidad de 26.753.227,47 (I.V.A. excluido) y 31.033.743,87 € (I.V.A. incluido).

En el **ANEXO 2**, del Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) , se contienen los datos estimativos del volumen de los suministros y servicios a prestar tendentes a orientar el monto total de la contrata en el periodo de adjudicación, sin que ello obligue al Ayuntamiento de Zaragoza a contratar exactamente el número total de suministros o servicios reflejados en él, dado que su número exacto dependerá de las solicitudes de los usuarios del servicio y de las necesidades del Ayuntamiento de Zaragoza.

Las obligaciones económicas del contrato se aplicarán con cargo a las partidas presupuestarias 10/INF/161/62304 "ADQUISICIÓN DE CONTADORES DE AGUA" , RC:100802 por un importe de 550.000,00 € y 10-INF- 161-22785 "CONTADORES DE AGUA POTABLE MANTENIMIENTO" R.C.100801 por un importe de 750.000,00 € coste **estimado del contrato para el año 2010**. La duración del contrato para el resto de los ejercicios, incluidas las posibles prórrogas, quedará condicionada a la existencia de consignación presupuestaria adecuada y suficiente en cada ejercicio presupuestario.

e) Fórmula de revisión de precios.

Durante el primer año de contrato no procederá la revisión de precios. En los siguientes y, en caso de que se produjesen cualquiera de las prórrogas previstas la empresa adjudicataria podrá solicitar la actualización de los precios ofertados aportando el I.P.C. de los doce meses anteriores expedido por el I.N.E. La actualización solicitada se realizará bajo los términos establecidos en los artículos 77 a 82 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

f) Duración del contrato.

La duración del contrato será de 4 años, contados a partir del día siguiente al de la formalización del contrato o desde la fecha fijada en el documento contractual. El contrato podrá prorrogarse por periodos anuales hasta un máximo de dos prórrogas consecutivas a realizar por mutuo acuerdo expreso. En cualquier caso, la duración del contrato quedará condicionada a la existencia de consignación presupuestaria adecuada y suficiente en cada ejercicio presupuestario.

Una vez acordada la adjudicación del contrato por el Ayuntamiento, la empresa adjudicataria vendrá obligada a iniciar la prestación de los servicios objeto del mismo en el plazo máximo de 60 días, a excepción de la implantación de la aplicación informática ofertada, la cual deberá estar plenamente operativa en el plazo máximo de 6 meses, para lo que los licitantes deberán presentar el correspondiente plan, con un cronograma que refleje las fases y tareas previstas a tal fin.

Si la empresa adjudicataria hubiera ofertado plazos inferiores a los anteriores para el inicio de la prestación de los servicios, serán éstos los que pasarán a tener la consideración de máximos.

En el plazo máximo de 20 días desde la firma del contrato, la empresa adjudicataria deberá aportar la documentación que justifique el título de ocupación de los locales adscritos a la prestación de los servicios adjudicados y su adecuación al compromiso adquirido y a los requisitos previstos en el presente pliego.

g) Cuantías de la garantía provisional y de la definitiva.

535.064,55 € y 5% del importe del contrato respectivamente.

h) Oferta económica (Sobre A).

Se incluirá la oferta económica que recoja los precios unitarios ofertados en cada supuesto, en los términos previstos en el **ANEXO 1** y de acuerdo con los modelos de presentación del **ANEXO 6, ambos del PPT**. Dichos precios deberán incluir todos los costes que les sean inherentes, así como el I.V.A. preceptivo. En ningún caso el importe ofertado para cada precio unitario podrá ser superior al previsto en el **ANEXO 1** del PPT.

Los licitadores podrán modificar el presupuesto establecido, mejorándolo a la baja.

i) Medios para justificar la solvencia económica y financiera y técnica o profesional. (Sobre B).

Estar clasificado como contratista en el:

Grupo L, subgrupo 4 categoría D
Grupo P, subgrupo 2 categoría D,

1.- La empresa concursante deberá hacer constar su compromiso expreso de adscribir a la ejecución de los servicios objeto del presente contrato los medios humanos necesarios. A tal efecto, aportará estructura organizativa prevista, relación de personal propuesto, además del subrogado, que se destinará a la prestación de cada servicio, con indicación de su número y categorías profesionales, justificando fehacientemente que con esas dotaciones se puede hacer frente a los nuevos servicios previstos, las ausencias por vacaciones, incapacidad laboral, faltas o cualquier otra circunstancia.

2.- Las empresas concursantes deberán presentar en el *Servicio de Explotación de Redes y Cartografía*, Vía Hispanidad, 45-47, en soporte cerrado y dentro del plazo de licitación, ejemplares típicos de los aparatos que ofrecen, tanto de tipo magnético como electrónico, de trece (13) mm. de quince (15) mm. de Ø, de veinte (20) mm. de Ø, de cuarenta (40) mm. de Ø y de cien (100) mm. de Ø tipo Woltman, de (13) mm. para los magnéticos con radio incorporada y de válvulas antirretorno de 1/2", 3/4" y 1" pulgadas. También deberán presentar el tipo de precinto a utilizar en los contadores normales y en los que se hayan dado de baja y no se desmonten. Dentro del sobre "B" de la documentación administrativa exigida, aportarán justificante de haber hecho entrega de las muestras en la dirección indicada.

j) Documentos a aportar sobre requisitos técnicos, incluidos los relacionados con los criterios de valoración (Sobre C).

1) Calidad de los productos a suministrar ofertados. Comprende los siguientes apartados:

- Documentación sobre los sistemas de medida ofertados, con indicación para cada marca de los datos siguientes:
- a) Cuadro descriptivo de las distancias de preparación de las instalaciones y adaptaciones a realizar en las instalaciones existentes para instalar los contadores ofertados.
- b) Gráficos de las curvas características de errores y pérdida de carga de los contadores.

- c) Certificaciones de aprobación de los distintos modelos de contadores por parte del Centro Español de Metrología, la Unión Europea o la Comunidad Autónoma.
- d) Autorización sanitaria de funcionamiento.
- e) Certificaciones de calidad o medioambientales que dispongan los proveedores y productos ofertados (certificaciones ISO o equivalentes).

2) Adecuación de las soluciones tecnológicas de gestión, comunicación y atención al público ofertadas. Comprende los siguientes apartados:

- Memoria descriptiva y pormenorizada del software de gestión propuesto, en la que sin incluyan los siguientes aspectos:
 - a) Compatibilidad con los sistemas informáticos municipales.
 - b) Las condiciones, número y características de las licencias de usuario.
 - c) Las utilidades disponibles para la prestación de los distintos servicios a adjudicar.
 - d) Plan detallado de las fases y tareas a acometer para la implantación de dicho software, incluyendo un cronograma descriptivo de las mismas.
- Memoria descriptiva, informe de compatibilidad con el sistema de comunicación municipal, y prestaciones de la solución tecnológica propuesta para prestar el servicio telefónico de atención al público, indicando el número o números de teléfono propuestos para ello.

3) Adecuación de los procedimientos y medios técnicos ofertados, y sistemas de control de calidad en la prestación de los servicios. Comprende los siguientes apartados:

- Memoria descriptiva y pormenorizada de los procedimientos propuestos para el cumplimiento de los servicios objeto de adjudicación.
- Respecto a los medios técnicos, se detallará el número y principales características técnicas de:
 - a) Los equipos técnicos disponibles para prestar los servicios (toma de lectura, contratación a distancia, comprobación de instalaciones, instalación y desmontaje de contadores, gestión de reclamaciones e incidencias, etc.).
 - b) El parque de vehículos.
 - c) Los medios informáticos (hardware y software) disponibles.
 - d) Certificados de los proveedores en los que consten las características técnicas de los medios a utilizar, indicando si disponen de etiqueta ecológica, o cualquier otra característica que incida en la mejora de la sostenibilidad de su ciclo de vida, o proceda de comercio justo.
- Modelos de informes periódicos y anuales sobre los servicios prestados y estado de los valores de referencia para control de calidad de los mismos.
- Las medidas de seguridad que tiene previstas, de acuerdo a lo previsto en la LOPD, para preservar la confidencialidad de los datos facilitados por el Ayuntamiento de Zaragoza, y los procedimientos establecidos para garantizarlas, en su calidad de encargado del tratamiento de los ficheros de datos necesarios para la prestación de los servicios, así como, en su caso, los medios disponibles para la eliminación de papel con datos reservados.
- Certificados de calidad obtenidos por la empresa concursante o sus suministradores

relacionados con los servicios y suministros objeto del presente concurso (certificaciones ISO o equivalentes), así como cualquier otro plan de calidad acometido por la empresa concursante, debidamente acreditado.

- Modelos y características de los uniformes y tarjetas identificativas a utilizar por el personal que deba desplazarse y acceder a los puntos de consumo. Se aportarán fotos o facsímiles de dichos modelos.

4) Mejoras ofertadas

Se podrán proponer mejoras relativas a los aspectos que a continuación se relacionan, no admitiéndose aquellas que no se ciñan al objeto del contrato; desvirtúen lo establecido en el presente pliego de condiciones; repercutan negativamente en el desarrollo del resto de los servicios adjudicados; o los servicios municipales competentes no las consideren adecuadas por no adaptarse a las peculiaridades de la gestión municipal del servicio de abastecimiento y saneamiento de agua:

- a) En relación con todos los servicios que suponen un contacto directo con el usuario.
- b) En relación con las utilidades, prestaciones y condiciones de uso del software de gestión propuesto.
- c) En relación con los plazos de ejecución de las distintas tareas objeto de la contrata y los horarios de atención al público.
- d) En relación con la aplicación de nuevas tecnologías, tanto en aparatos de medida como en otros aspectos de la gestión.
- e) En relación con los procedimientos para asegurar la autenticidad, integridad y la conservación de los documentos imagen generados.
- f) Disponibilidad de laboratorio homologado en el término municipal de Zaragoza para la verificación de contadores.

En ningún caso las mejoras propuestas supondrán un incremento de los precios unitarios que figuran en el Pliego de PPT.

5) La empresa concursante deberá hacer constar su compromiso expreso de adscribir a la ejecución de los servicios objeto del presente concurso las infraestructuras necesarias, para lo cual deberá describir los locales que asignará a la prestación de los diferentes servicios, con todos los datos descriptivos y técnicos necesarios que permitan comprobar su adecuación para:

- a) La atención presencial de abonados para cualquier gestión vinculada a los servicios relacionados en el presente pliego. Estas instalaciones deberán estar dentro del casco urbano de Zaragoza.
- b) La atención a distancia de reclamaciones, peticiones, sugerencias y solicitudes de contratación de altas y bajas en cualquiera de las modalidades establecidas.
- c) Almacenaje y depósito permanente de contadores y piezas de repuesto, con espacio específico para los contadores objeto de verificación oficial a instancia de parte y aquellos sometidos a suspensión del suministro o a reclamación del abonado.
- d) Custodia provisional de documentos.
- e) Las gestiones administrativas y tratamientos informáticos derivados de los servicios a prestar.

(6) La empresa concursante deberá presentar declaración expresa del representante legal de la empresa respecto al buen uso de la información con los requisitos que prevee el apartado 7 del art. I. 3 del PPT.

(7) En el caso de que propongan mantenimiento del número telefónico o subcontratación, los licitadores deberán incluir en este sobre los compromisos establecidos en los apartado 5 y 6 del art. I.3 del PPT.

No constará en el SOBRE C dato alguno del que pueda deducirse la oferta económica y demás datos económicos a incluir por los licitadores en el sobre A

k) Criterios de valoración.

SOBRE UN TOTAL DE 100 PUNTOS

Criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas

1º.- PRESUPUESTO OFERTADO (PUNTOS MÁXIMOS 51)

La valoración económica se realizará aplicando la siguiente fórmula:

$$P_i = PM - 0,5 \times (\%_{\text{máx}} - \%_i)$$

Siendo:

P_i = Puntuación de la oferta “i”

PM = Puntuación máxima

$\%_{\text{máx}}$ = % de baja de la oferta máxima

$\%_i$ = % de baja de la oferta “i”

Criterios que requieren un juicio de valor

1º.- ADECUACIÓN DE LAS SOLUCIONES TECNOLÓGICAS DE GESTIÓN, COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO OFERTADAS (PUNTOS MÁXIMOS 15)

Características, prestaciones, utilidades, adaptabilidad, y accesibilidad del software propuesto para la gestión de los servicios objeto del presente concurso.	7
Compatibilidad del software propuesto con los sistemas informáticos municipales, métodos de acceso, medios de apoyo (soporte técnico, formación, gestión perfiles, etc.).	4
Equipamiento de telecomunicaciones para la gestión de los servicios (características de la centralita y líneas telefónicas disponibles, medios de comunicación con operarios, etc.)	4

2º.- CALIDAD DE LOS PRODUCTOS A SUMINISTRAR OFERTADOS (PUNTOS MÁXIMO 12)

Adecuación a los criterios técnicos del PPT y a las pruebas realizadas en laboratorio	12
---	-----------

Para efectuar la valoración de las ofertas presentadas, se realizarán los siguientes cálculos:

Asignación de puntos a los ejemplares típicos

A cada ejemplar típico presentado se le asignará hasta un máximo de 12 puntos, en función de su adecuación a las características generales (**Artículo IX.2 PPT**) y especificaciones técnicas (**Artículo IX.3 PPT**) establecidas en el **Capítulo IX del PPT**.

Asignación de puntos a cada marca ofertada

Para asignar a cada marca una puntuación, se ponderarán los puntos obtenidos por cada ejemplar típico de acuerdo con la siguiente tabla:

CALIBRE (EN MM.	FACTOR PONDERACIÓN
13	0,60
15	0,20
20	0,10
40	0,05
100	0,05

Asignación de puntos a cada concursante

Finalmente, se asignará a cada concursante los puntos correspondientes a la marca mejor valorada de las que hubiera presentado comprometiendo al adjudicatario a la instalación de los contadores mejor valorados.

3º.- ADECUACIÓN DE LOS MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES OFERTADOS, Y SISTEMAS DE CONTROL DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (PUNTOS MÁXIMOS 12)

Adaptación de los procedimientos de trabajo propuestos a las necesidades de los servicios a prestar.	6
Características de los medios técnicos y materiales para la prestación de servicios (medios transporte operarios, terminales, portátiles de lectura, utillaje operarios, hardware, etc.)	4

Sistemas para el control de calidad de los servicios a prestar y modelos de informes periódicos propuestos; adecuación medioambiental de suministros, consumibles y equipamientos; certificados de calidad.	2
---	----------

5º.- MEJORAS OFERTADAS (PUNTOS MÁXIMOS 10)

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

La ponderación de los distintos ámbitos se efectuará de acuerdo a la siguiente distribución:

En relación con todos los servicios que suponen un contacto directo con el usuario.	2,5
En relación con las utilidades, prestaciones y condiciones de uso del software de gestión propuesto.	2
En relación con los plazos de ejecución de las distintas tareas objeto de la contrata y los horarios de atención al público.	2,5
En relación con la aplicación de nuevas tecnologías, tanto en aparatos de medida como en otros aspectos de la gestión.	2
En relación con los procedimientos para asegurar la autenticidad, integridad y la conservación de los documentos imagen generados.	0,5
Disponibilidad de laboratorio homologado en el término municipal de Zaragoza para la verificación de contadores	0,5

l) Porcentaje para presumir las bajas como temerarias.

Dado que el precio ofertado es uno de los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación, y de conformidad con lo previsto en el artículo 136, apartado 2 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, se considerará, en principio, como desproporcionada o temeraria la baja de toda proposición cuyo porcentaje exceda en 10 unidades, por lo menos, a la media aritmética de los porcentajes de baja de todas las proposiciones presentadas.

m) Cuantía de la cobertura a través de la póliza de responsabilidad civil.

1. Correrán a cargo del adjudicatario todos los daños producidos en el desarrollo de su actividad.

El adjudicatario deberá tener suscrita la siguiente póliza:

- **Un seguro de RESPONSABILIDAD CIVIL** que garantice las responsabilidades que se puedan derivar por daños y perjuicios que se causen tanto al Ayuntamiento de Zaragoza,

como a terceros como consecuencia de la ejecución del servicio.

Dicha póliza deberá incluir las garantías siguientes:

- Responsabilidad Civil de Explotación.
- Responsabilidad Civil Patronal.
- Responsabilidad Civil Productos/Post-trabajos.

El límite de indemnización deberá ser como mínimo de 900.000 €. El sublímite por víctima en la R.C. Patronal no deberá ser inferior a 90.000 €.

Así mismo, el adjudicatario deberá justificar documentalmente antes del inicio de los servicios, así como cuando se requiera, la contratación de la póliza y el contenido de los seguros. Caso contrario se considera como incumplimiento contractual grave.

En todo caso, serán soportados por el adjudicatario los daños y perjuicios en la cuantía de la franquicia y en lo que superen los límites que se establezcan en las pólizas de seguros, así como en los bienes y riesgos no cubiertos en las mismas.

2. El adjudicatario deberá mantener como mínimo las coberturas siguientes:

- Responsabilidad Civil de suscripción obligatoria para todos los vehículos que sean utilizados en la ejecución del servicio, y están sujetos a la Ley de Uso de Circulación de Vehículos de Motor.

- Las empresas adjudicatarias y subcontratistas, deberán tener dadas de alta en la Seguridad Social a todas las personas que intervengan en los servicios así como cumplir con las exigencias de seguros de Vida y Accidentes que determinen los convenios sectoriales a los que pertenezcan.

- Cualquier otro seguro que pueda serle exigido por la legislación vigente o Convenio Colectivo a lo largo del contrato.

n) Penalizaciones por incumplimiento del contrato e incentivos.

Si el contratista adjudicatario no cumple con alguna de las condiciones señaladas en el presente Contrato, el Excmo. Ayuntamiento podrá imponer las penalidades que se indican en este apartado. A efectos contractuales, se considerará falta penalizable toda acción u omisión del Contratista que suponga quebranto de las exigencias del contrato.

Las sanciones que se señalan son independientes de las que pudieran corresponder por responsabilidades en aplicación de la normativa o legalidad de aplicación. Asimismo, dichas sanciones se aplicarán sin perjuicio del costo adicional de todo tipo que puedan suponer en las obras este tipo de incidencias, costo que será evaluado por la Supervisión Técnica Municipal y asumido por el Contratista.

1.- Mientras la empresa adjudicataria no presente, de manera sistemática, los informes mensuales previstos en el Artículo I.14, del PPT relativos al control de los servicios prestados y los valores de referencia para control de calidad, sólo serán de aplicación los porcentajes de penalización previstos en el presente artículo, obtenidos a partir de los datos que dispongan los servicios municipales competentes. En todo caso, dichos servicios establecerán los controles y procedimientos necesarios para determinar la veracidad de las informaciones disponibles o las facilitadas por la empresa adjudicataria.

2.- Los datos a utilizar para el cálculo de los valores medios anuales serán los disponibles

hasta el 31 de agosto de cada año, de manera que los precios unitarios resultantes se conozcan con antelación suficiente para facilitar la elaboración del presupuesto municipal del año siguiente.

3.-Los valores resultantes de la gestión de la empresa adjudicataria, a comparar con los establecidos en el Artículo I.16, del PPT se obtendrán como la media aritmética de los porcentajes parciales mensuales calculados para cada uno de ellos. Caso de que a 30 de septiembre no se dispusiera de 12 valores se pospondrá la aplicación del sistema de penalizaciones e incentivos al año siguiente.

4.-Los porcentajes de penalización o incentivo que los servicios municipales competentes consideren aplicables, deberán ponerse en conocimiento de la empresa adjudicataria, la cual podrá efectuar alegaciones en el plazo de diez días hábiles, elevándose posteriormente, previa resolución de las mismas, propuesta definitiva al Órgano municipal competente.

5.-Los porcentajes de penalización o incentivo se aplicarán antes de la revisión de precios regulada en el apartado e) de este pliego.

6.-Tendrán la consideración de penalizaciones leves las que supongan una reducción inferior o igual a 7 puntos porcentuales acumulados de los siguientes precios:

- Lectura de contadores
- Lectura por cambio de titular
- Instalación o desmontaje de contadores
- Precinto o desprecinto de contadores por alta o baja
- Servicio de tramitación de solicitudes a distancia
- Servicio de atención al público.

7.-Tendrán la consideración de penalizaciones graves las que supongan una reducción superior a 7 puntos porcentuales acumulados de los precios indicados en el punto anterior. Las penalizaciones graves darán lugar a la resolución de la adjudicación en los supuestos previstos en el **artículo I.19 del PPT**.

8.-Los criterios para determinar el porcentaje de penalización o incentivo son los siguientes:

A) PENALIZACIONES

En caso de que los valores medios anuales obtenidos para cada indicador se desvíen de los valores de referencia que figuran en el PPT en sentido negativo, se aplicarán las siguientes penalizaciones:

Suministro de contadores y accesorios. (Art. I 16 PPT)

Al finalizar el periodo de referencia, se determinarán los puntos porcentuales que se haya desviado el porcentaje obtenido para cada uno de los calibres de contador y accesorios suministrados (a.1), desechando los decimales, reduciéndose en ese porcentaje el precio unitario de “*Suministro de contadores y accesorios*” que corresponda en cada caso.

Instalación, desmontaje, precinto y desprecinto de contadores y lectura por cambio de titular. (Art. I 16 PPT)

Al finalizar el periodo de referencia, se determinarán para las órdenes de trabajo relativas a cada uno de los precios unitarios indicados:

- Los puntos porcentuales que se haya desviado el porcentaje de órdenes de trabajo cumplimentadas dentro del plazo concertado con el usuario (b.1 y c.1), desechando los decimales.
- Las centésimas de desviación en las solicitudes de alta o baja, en cualquiera de sus modalidades, sin cumplimentar por causas no admisibles (*Artículo II.10 del PPT*) (b.2, y c.2), *haciendo equivaler cada cinco centésimas a un punto porcentual*.
- Las décimas de desviación en las solicitudes de alta o baja, en cualquiera de sus modalidades, no cumplimentadas por cualquier motivo (b.3 y c.3), *haciendo equivaler cada décima a un punto porcentual*.

Los precios unitarios de *“Instalación y desmontaje de contadores”*, *“precinto y desprecinto de contadores por alta o baja”* y *“Lectura por cambio de titular”* se verán reducidos en el porcentaje resultante de sumar los puntos porcentuales, reales o equivalentes, de desviación.

Mantenimiento. (Art. I 16 PPT)

Al finalizar el periodo de referencia se determinarán:

- Los puntos porcentuales que se haya desviado el porcentaje de órdenes de trabajo cumplimentadas por sustitución de contadores obsoletos respecto del total de contadores obsoletos en el año (fecha de adquisición igual o superior a 10 años) (d.1), desechando los decimales.
- Las centésimas de desviación en el indicador relativo a contadores parados, deteriorados y desaparecidos (d.2), *haciendo equivaler cada cinco centésimas a un punto porcentual*.
- Las centésimas de desviación en el indicador relativo a la relación entre incidencias de contadores parados y el total de contadores sustituidos por ese motivo (d.3), *haciendo equivaler cada veinticinco centésimas a un punto porcentual*.

El precio unitario de *“Instalación y desmontaje de contadores”* se verá reducido en el porcentaje resultante de sumar los puntos porcentuales, reales o equivalentes, de desviación.

Toma de lecturas. (Art. I 16 PPT)

Al finalizar el periodo de referencia se determinarán:

- Los puntos porcentuales que se haya desviado el porcentaje de contadores con incidencias de “sin lectura” (10, 11, 12, 13, 16 y 91) (e.1), desechando los decimales.
- Las centésimas de desviación en el indicador relativo a los errores en lecturas (e.2), *haciendo equivaler cada centésima a un punto porcentual*.
- Las décimas de desviación del indicador relativo a contadores sin lectura desde hace dos o cuatro años (e.3), *haciendo equivaler cada dos décimas a un punto porcentual*.

El precio unitario de *“Toma de lectura”* de contadores se verá reducido en el porcentaje

resultante de sumar los puntos porcentuales, reales o equivalentes, de desviación.

Otros servicios de apoyo a la gestión. (Art. I 16 PPT)

Al finalizar el periodo de referencia, se acumularán los puntos porcentuales que se haya desviado el porcentaje obtenido del valor previsto (f.1), desechando los decimales, reduciéndose en ese porcentaje el precio unitario de *“Tramitación de solicitudes a distancia”*.

Servicio telefónico de atención al público y contratación. (Art. I 16 PPT)

Al finalizar el periodo de referencia, se acumularán los puntos porcentuales que se hayan desviado los porcentajes obtenidos para los dos primeros indicadores (g.1 y g.2), desechando los decimales y, en el caso del tercero (g.3.), los que resulten de la equivalencia “1 segundo de incremento = 1 punto porcentual”, reduciéndose en ese porcentaje los precios unitarios de *“Servicio de tramitación de solicitudes a distancia”* y *“Servicio de atención al público”*.

Digitalización de documentos y custodia provisional. (Art. I 16 PPT)

Al finalizar el periodo de referencia, se determinarán:

- Los puntos porcentuales que se haya desviado el porcentaje de “integración de imágenes y documentos electrónicos” (h.1), desechando los decimales, haciendo equivaler cada 3 puntos de desviación a 1 punto porcentual.
- Las centésimas de desviación en los “errores en la indexación del total de documentos a digitalizar” (h.2), haciendo equivaler cada 8 centésimas a un punto porcentual.
- Las décimas de desviación en la “omisión de documentos, sobre el total de documentos a digitalizar” (h.3), haciendo equivaler cada décima a un punto porcentual.

El precio unitario de *“Instalación y desmontaje de contadores”* se verá reducido en el porcentaje resultante de sumar los puntos porcentuales, reales o equivalentes, de desviación.

B) INCENTIVOS

Los mismos criterios establecidos en cada uno de los apartados anteriores para la determinación de los puntos porcentuales a aplicar como penalización, serán de aplicación para la determinación de incentivos, siempre que ninguno de los indicadores relacionados con el precio unitario a incentivar se encuentre en valores objeto de penalización. De ser así, primará la penalización, quedando sin efecto el posible incentivo.

Se establecen las siguientes salvedades:

- Los indicadores con un nivel de cumplimiento del 100% sólo computarán a los efectos de fijar penalizaciones.
- En el indicador de mantenimiento “d.1”, del Art. I 16 del PPT, no se tendrán en cuenta las desviaciones positivas, a la hora de determinar porcentaje de incentivo.

- Ningún precio unitario podrá revalorizarse en un ejercicio más de un 15% por aplicación de los incentivos regulados en este artículo.

En cada ejercicio los valores de referencia anual serán los establecidos en el presente Pliego de condiciones o, en caso de haberse alcanzado una mejora por parte de la empresa adjudicataria, el valor que resulte de la mejora conseguida. De esta forma las penalizaciones e incentivos se aplicarán sobre los nuevos valores.

o) Causas específicas de rescisión de contrato.

Se considerarán causas suficientes para la rescisión del contrato suscrito entre el Ayuntamiento de Zaragoza y la empresa adjudicataria, las siguientes:

- a) No aportar en el plazo previsto en el apartado f) parrafo 4 **del presente pliego** la documentación justificativa de los locales adscritos a la prestación de los servicios adjudicados.
- b) La no disponibilidad de los locales necesarios para la prestación de los servicios adjudicados, o su inadecuación.
- c) El incumplimiento sistemático de las condiciones de prestación de servicios establecidas en el presente Pliego.
- d) La cesión a terceros no vinculados a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, de cualquier información referida a los abonados y los servicios objeto de gestión, independientemente del medio utilizado, así como el uso de esa información por parte de la empresa adjudicataria para fines distintos de los recogidos en el presente Pliego de condiciones.
- e) La subcontratación de los trabajos expresamente prohibidos.
- f) La pérdida de la información cedida por el Ayuntamiento de Zaragoza a la empresa concesionaria por causas de su exclusiva responsabilidad.
- g) Una desviación de 7 puntos porcentuales acumulados en los valores de referencia anual correspondientes a cada uno de los siguientes servicios: “instalación y desmontaje de contadores”, “precinto y desprecinto de contadores por alta y baja” y “lectura por cambio de titular”.
- h) Una desviación de 7 puntos porcentuales equivalentes acumulados en los valores de referencia anual correspondientes al servicio de “toma de lecturas” o a los servicios de “tramitación de solicitudes a distancia” y “atención al público”.
- i) Errores en la indexación de documentos integrados en el sistema de gestión documental municipal superiores al 0,5% del total de documentos a digitalizar, u omisión de documentos en un porcentaje superior al 1% sobre el total de documentos a digitalizar.
- j) La incompatibilidad del software facilitado con los sistemas informáticos municipales; la interrupción de las conexiones con el software de gestión durante dos días continuos o cinco alternos al mes, durante un periodo de tres meses; o la falta sistemática de soporte técnico a los ordenadores y personal municipal licenciados.
- k) La incompatibilidad de los ficheros periódicos transmitidos al Ayuntamiento de Zaragoza para la facturación de los servicios prestados, durante un plazo de tiempo superior a un mes.
- l) El retraso en más de cinco días en la entrega del fichero mensual de facturación, durante cinco meses continuos o siete alternos.
- m) El envío de lecturas obtenidas por estimación, sin acceder al contador, en los supuestos no contemplados en el presente pliego.
- n) La interrupción de la atención telefónica durante más de tres días continuos o seis alternos por causas imputables al adjudicatario.

- o) La desviación en los plazos previstos para el suministro de contadores, o retrasos en su reposición, si éstos llegan a impedir la cumplimentación de solicitudes de alta en el servicio.
- p) El falseamiento de información tanto en informes, como en bases de datos o certificaciones trimestrales.

p) Posibilidad de ofertar variantes.

No.

q) Designación de representante de la empresa adjudicataria.

Si.

r) Porcentaje máximo de la subcontratación y clasificación del subcontratista.

1.- La empresa adjudicataria podrá subcontratar alguno de los servicios adjudicados, previa notificación al Ayuntamiento, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

- a) No esté expresamente prohibido en el **punto 3 siguiente**.
- b) No supere los límites legales previstos en la legislación vigente.
- c) El subcontratista acepte expresamente, por escrito, las condiciones de prestación del servicio incluidas en el presente pliego y justifique documentalmente el cumplimiento de los requisitos técnicos exigidos en el mismo para ese tipo de servicios.

2.- Podrá admitirse la utilización de instalaciones para archivo de otra empresa siempre que ésta se dedique íntegramente a la gestión documental y los espacios propuestos reúnan, al menos, las condiciones técnicas previstas en el Real Decreto 1942/1993, de 5 de noviembre, del Reglamento de instalaciones de protección contra incendios; Orden 16 de abril de 1.998 que lo desarrolla; y Real Decreto 314/2006 por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación. Una vez resuelta la adjudicación, el cambio de ubicación de los archivos requerirá el visto bueno municipal, siendo causa de rescisión de contrato la inadecuación de los espacios propuestos por la empresa adjudicataria.

3.- Están expresa y especialmente prohibidas las siguientes subcontrataciones a otras empresas o particulares:

- a) La prestación de cualquiera de los servicios objeto del presente pliego que requiera el acceso masivo a viviendas particulares o locales.
- b) La atención al público en todas sus modalidades, así como la tramitación de solicitudes a distancia, dentro del horario comercial.
- c) La incorporación de personal a través de terceras empresas o mediante trabajo a domicilio.

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

s) Subrogación de personal

La empresa concursante vendrá obligada a la subrogación empresarial y absorción de los trabajadores de la actual empresa adjudicataria adscritos a los servicios objeto de la adjudicación vigente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 55 "Cláusula de subrogación", del Capítulo IX "Subrogación empresarial", del "III Convenio colectivo estatal de las industrias de captación, elevación, conducción, tratamiento, distribución, saneamiento y depuración de aguas potables y residuales" vigente, aprobado por Resolución de la Dirección General de Trabajo fecha 13/08/2007 (B.O.E. nº 203, de fecha 24/08/2007).

En el **ANEXO 3** del PPT figura la relación de trabajadores adscritos a la adjudicataria actual para la prestación de los servicios objeto de la adjudicación vigente con indicación de: nº seguridad social, categoría profesional, puesto de trabajo, antigüedad y coste total por trabajador. En el momento de la adjudicación se actualizará dicho listado.

El personal que figura en el **mencionado anexo** se refiere a la contrata vigente, por lo que deberá justificarse en cada oferta el personal previsto para los nuevos servicios incluidos en el PPT.

t) Gastos del contrato que debe abonar el adjudicatario.

Además de los gastos indicados en la cláusula 12 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el contratista deberá abonar e ingresar en la Tesorería Municipal en concepto de gastos de difusión y comunicación de las actuaciones a ejecutar la cantidad resultante de aplicar al importe de adjudicación del contrato, sin incluir el I.V.A., un porcentaje del 0,003.

u) Supuestos de contradicción.

Prevalecerán, en todo caso, los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares Específicas, en lo que es materia propia de los mismos, sobre lo recogido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

I.C. de Zaragoza, a 30 de marzo de 2010

LA JEFE DEL DEPARTAMENTO

LA JEFE DEL SERVICIO

Ana Budría Escudero

Azucena Ayala Andrés

Conforme:
EL TITULAR DE LA ASESORÍA JURÍDICA,

Fdo.: José Antonio Membiela Rodríguez.