PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

QUE HA DE REGIR LA CONTRACTACIÓ DEL "SERVEI DE NOTIFICACIÓ MITJANÇANT EL LLIURAMENT DE CARTES CERTIFICADES AMB JUSTIFICANT DE RECEPCIÓ PER A AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A"

Nº EXP.: AB/ABAST/2019/106

En Barcelona, a 25 de febrer de 2020

ÍNDICE

1. OBJECTE 3
2. DELIMITACIÓ I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI 3
3. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR 3
3.1 Planificació dels treballs 4
3.2 Recollida de correspondència 4
3.3 Operativa de la notificació mitjançant el lliurament de les cartes 4
3.4 Tractament del resultat de les entregues realitzades 6
3.5 Registre de les notificacions en els sistemes d'informació 6
4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) I INDICADORS DE SEGUIMENT 7
4.1 Termini màxim de lliurament de les notificacions. 7
4.2 Indicadors de qualitat del servei ..... **¡Error! Marcador no definido.**
4.3 Informes 9
5. SOBRE EL PERSONAL DE L'ADJUDICATÀRIA DESTINAT A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI 9
5.1 Interlocució, coordinació i seguiment del Contracte 10
6. CONTROL I INSPECCIÓ 11
6.1 Control i seguiment de l'acompliment de les mesures en matèria de protecció de dades i mesures de seguretat 11
7. PLA DE TRANSICIÓ 12
ANNEX 1 - FITXER EMISSIÓ CARTES 13
ANNEX 2 - FITXER COMUNICACIÓ ENTRE AB I ADJUDICATARI 15
ANNEX 3 - VOLUMETRIA NOTIFICACIONS 16

1. OBJECTE

L'objectiu d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques és la definició i caracterització de les condicions tècniques que han de regir el *Servei de notificació mitjançant el lliurament de cartes certificades amb justificant de recepció* generades en els processos comercials del subministrament d'aigua per part d'**Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.** (en endavant, "AB"), els destinataris de les quals són els clients d'AB.

2. DELIMITACIÓ I DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

L'abast dels serveis objecte de regulació pel present plec consisteixen en la recollida, classificació i la notificació a través de la distribució de la correspondència certificada amb justificant de recepció, corresponent a les cartes derivades de la prestació de servei de subministrament d'aigua.

Aquestes cartes no estan ordenades per codi de recorregut i s'han de distribuir majoritàriament a l'àrea metropolitana de Barcelona (99%) i de forma molt excepcional a qualsevol destinació del món.

Les cartes presenten format autoplegat mida sobre americà i el seu pes estàndard és inferior a 20 grams.

3. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS A PRESTAR

Els serveis a prestar per l'adjudicatari són els següents:

a) **RECOLLIDA.** El servei a prestar s'iniciarà a partir de la recollida de la correspondència al centre generador o impressor de les cartes certificades a distribuir per part de l'adjudicatari. Els centres generadors/impressors, a on el Prestador del servei haurà de recollir les cartes a notificar, es troben dintre d'un radi de 40 kilòmetres de Barcelona.

b) **CLASSIFICACIÓ.** L'adjudicatari haurà de procedir, a més, a realitzar totes les accions necessàries d'ordenació i classificació de la correspondència per a la preparació del repartiment segons la direcció dels destinataris que, a efectes postals, figuri en els enviaments generats per AB (veure "Fitxer emissió cartes").

c) **NOTIFICACIÓ I REPARTIMENT.** Un cop ordenada la correspondència a distribuir, l'adjudicatari la repartirà als punts de lliurament definits per a cada carta, requerint el justificant de recepció signat per part del client d'AB. Per punt de lliurament s'entén qualsevol punt susceptible de rebre correspondència, identificable mitjançant un país, un codi postal, un carrer, avinguda o similar, un nombre i el nom de la persona (física o jurídica) a la qual es dirigeix el document. Aquest lliurament s'haurà de fer dintre dels terminis màxims establers a l'apartat 4 del present plec.

d) **COMUNICACIÓ RESULTAT OBTINGUT.** L'adjudicatari informarà a AB, a través d'un fitxer en format txt i com a màxim dintre de les 72 hores següents a la data de repartiment efectiva, del resultat obtingut per a cadascuna de les notificacions realitzades.

   La freqüència de l'enviament d'aquest fitxer (txt) per part de l'adjudicatari a AB serà diària. En cas de no tenir resultats de notificacions a informar s'enviarà un fitxer buit. L'estructura d'aquest fitxer es descriu a l'**Annex 2** ("Fitxer comunicació entre AB i Adjudicatari").

e) **PUBLICACIÓ JUSTIFICANTS DE RECEPCIÓ.** Un cop hagi realitzat les notificacions i omplert la informació necessària dels justificants de recepció corresponents, com a màxim dintre dels set (7) dies següents a la data de repartiment efectiva, l'adjudicatari publicarà en un entorn web (amb el corresponent usuari i contrasenya per al seu accés) els justificants de recepció obtinguts després de finalitzar la distribució de les cartes. D'aquesta manera, el Prestador del servei haurà de facilitar a AB la possibilitat de poder consultar en tot moment el resultat de cada lliurament realitzat.

3.1 Planificació dels treballs

Per tal de fer una previsió global i planificar el treball a realitzar per part de l'adjudicatari, s'ha de tenir en compte l'**Annex 3** ("Volumetria de Cartes") d'aquest plec, en el que es fa referència a la volumetria de les cartes emeses per AB al 2018 i 2019.

En qualsevol cas, l'adjudicatari del servei, de conformitat amb el present plec i la resta de documentació que reverteix caràcter contractual, serà responsable de realitzar els exercicis de previsió de capacitat i recursos per al compliment dels terminis objecte del Contracte, així com d'assegurar la qualitat en el lliurament de les cartes als seus destinataris i d'informar AB dels resultats obtinguts.

Nota: D'acord amb els termes establerts en la Clàusula 2 del Plec de Clàusules Particulars (PCP), les volumetries a què es remet la present clàusula -Annex 3- són orientatives dels volums a que pot arribar el servei tenint en compte els exercicis anteriors. AB en cap cas es compromet a igualar o superar aquests volums. S'ha de tenir en compte a més els supòsits de modificació contractual que es preveuen en el referit Plec de Clàusules Particulars.

AB realitza, com a mínim, UN (1) procés setmanal per a la impressió i repartiment de les cartes certificades amb justificant de recepció el primer dia laborable de cada setmana laboral (normalment els dilluns). En cas necessari, AB podrà realitzar més processos de generació de cartes entre setmana. En cas que això passi, AB avisarà degudament a l'adjudicatari (Prestador del Servei) el mateix dia en què es generin les cartes.

En cada procés d'emissió de cartes, AB genera per al Prestador del Servei un fitxer en format txt amb informació del detall de cadascuna de les cartes enviades a imprimir objecte de notificació, indicant el volum de cartes generades a nivell de cada municipi. L'estructura de la informació d'aquest fitxer es troba en l'**Annex 1** ("Fitxer emissió cartes").

3.2 Recollida de correspondència

Tal com s'ha avançat anteriorment, el servei a prestar s'iniciarà a partir de la recollida de la correspondència al centre generador o impressor de les cartes certificades a distribuir per part de l'adjudicatari. Els centres generadors/impressors, a on el Prestador del servei haurà de recollir les cartes a notificar, es troben dintre d'un radi de 40 kilòmetres de Barcelona.

La recollida de la correspondència s'efectuarà, habitualment, una o dues vegades per setmana, atenent al previst pel que fa als seus respectius processos d'impressió en l'apartat 3.1 anterior. En qualsevol cas, el Prestador del Servei haurà de fer la recollida de les cartes certificades en un termini màxim de 24 hores, a comptar des de que rep la notificació conforme ja estan impreses.

La correspondència es rebrà tancada i sense un ordre establert, havent l'adjudicatari de realitzar totes les accions necessàries d'ordenació o classificació per a la correcta preparació del repartiment.

3.3 Operativa de la notificació mitjançant el lliurament de les cartes

Els enviaments es realitzaran amb la freqüència descrita en els apartats anteriors i l'operativa de la notificació mitjançant el lliurament de les cartes es realitzarà d'acord a l'article 59 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del procediment administratiu comú i, més concretament, seguint l'operativa descrita a continuació:

1. Quan la notificació es practiqui en el domicili de l'interessat, de no trobar-se present aquest en el moment de lliurar-se la notificació, podrà fer-se càrrec de la mateixa qualsevol persona que es trobi en el domicili i faci constar la seva identitat. Si ningú pogués fer-se càrrec de la notificació, es farà constar aquesta circumstància en l'expedient, juntament amb el dia i l'hora en què es va intentar

la notificació, intent que es repetirà per una sola vegada i en una hora diferent dins dels tres dies següents.

2. Quan l'interessat o el seu representant rebutgi la notificació d'una actuació administrativa, es farà constar en l'expedient especificant-se les circumstàncies del intent de notificació i es tindrà per efectuat el tràmit, seguint-se amb el procediment.

3. Quan els interessats en un procediment siguin desconeguts, s'ignori el lloc de la notificació, o bé, intentada la notificació, no s'hagués pogut practicar, es farà constar aquest fet a AB a través del fitxer de comunicació diari i d'acord al descrit en l'esmentat **Annex 2** ("Fitxer comunicació entre AB i Adjudicatari"). En aquest cas, sempre que sigui possible, la notificació serà dipositada a les bústies domiciliàries, individuals o col·lectives o a sobre de les bústies i es reflectirà en l'**Informe diari d'incidències**, segons es defineix a l'apartat 4 de el present plec. Per a la qual cosa, l'adjudicatari es basarà en l'adreça (població, carrer, número i pis) de la carta i no en el nom del destinatari, que pot no coincidir.

   Si, en un bloc de pisos, no es pot accedir a la finca, es deixaran sota la porta i, igualment, es reflectirà en l'esmentat **Informe diari d'incidències**. La correspondència d'habitatges unifamiliars que no disposin de bústies o similar, es deixarà sota de la porta.

   Quan no es pugui repartir alguna carta per, entre d'altres, tenir la direcció incompleta o errònia, o perquè la finca estigui tapiada o enderrocada, els locals siguin desconeguts o per la negativa del destinatari a rebre la correspondència, es procedirà a retornar la carta a AB en un termini màxim de DEU (10) dies hàbils, a comptar des de la data de recollida al centre generador de la mateixa, indicant el motiu de la devolució segons les causes descrites en l'apartat 3.4.

4. En el cas que el lliurament no es pogués realitzar en la primera visita, s'efectuarà una segona visita en franja horària diferent (les franges són de matí o de tarda) a aquella en la que s'hagués efectuat la primera visita, havent de transcórrer, com mínim, UN (1) dia entre el primer i el segon intent. Aquests intents, s'han d'efectuar de manera que es compleixin els terminis de lliurament indicats en l'apartat 4.

   En un termini no superior a TRES (3) dies hàbils, comptats a partir de l'endemà del de finalització del repartiment pel seu personal propi, l'adjudicatari remetrà a AB el corresponent arxiu informàtic on s'indicarà l'estat dels diferents enviaments i posarà a disposició d'AB la consulta dels justificants de recepció obtinguts, segons el descrit en l'apartat 3.5. Aquest termini s'aplicarà sobre la consulta dels justificants de recepció d'aquelles notificacions realitzades per empreses subcontractades, a partir del moment en que tingui constància l'adjudicatari per comunicació de l'empresa subcontractada.

5. Les notificacions es realitzaran en dies laborables de dilluns a dissabte, evitant els dies festius nacionals i locals; en primera visita entre les 9.00 h. i les 14.00 h. (dematí) i en cas d'absència, en segona visita entre les 14.00 h. i les 21.00 h. (tarda) en els tres dies següents laborables des de la primera visita. En cas que el segon intent de lliurament sigui infructuós es deixarà la carta a la bústia.

6. Persona autoritzada a signar el justificant de recepció: estan autoritzats a signar les notificacions qualsevol persona major de 18 anys que s'identifiqui i indiqui el motiu de la seva presència en el domicili del notificat, és a dir, el titular o usuari del servei, un familiar d'aquests (esposa, fill, pare, ...), els empleats autoritzats, així com els porters autoritzats que es trobin a la finca del interessat.

   No poden signar els menors de 16 anys encara que estiguin autoritzats, els veïns, els/les assistents/es o cangurs.

7. La persona que signa la notificació i es fa càrrec d'ella, haurà de facilitar el seu nom i cognoms, qualitat en la que signa (titular, dona, pare, fill, empleat autoritzat, etc.), així com el número del seu DNI/NIE/Passaport. Si no ho facilités, s'indicarà aquest fet en el justificant de recepció.

8. Si el titular fos una empresa o organisme o entitat pública, el treballador o funcionari que reculli la notificació s'haurà d'identificar amb el seu nom i cognoms i el número del seu DNI/NIE/Passaport

i a més haurà de facilitar el segell de l'empresa en la notificació. Si es negués s'indicarà aquest fet en el justificant de recepció.

9. En els casos en que la persona que recull la notificació no sàpiga signar, caldrà que faciliti totes les seves dades identificatives (nom i cognoms i número de DNI/NIE/Passaport) i que marqui una creu en el justificant de recepció.

3.4 Tractament del resultat de les entregues realitzades

Quan es realitzin els lliuraments de les cartes certificades amb justificant de recepció, el notificador es pot trobar davant de circumstàncies que li impedeixin realitzar el seu treball de la forma establerta en l'apartat anterior. Les més comunes són les següents:

1. **Canvi de domicili**: Davant aquesta indicació feta per algun veí, porter, etc., s'ha de marcar aquesta circumstància en el justificant i es dipositarà la carta a la bústia de client.
2. **Absent**: Es considerarà absent quan el client o els seus representants no es troben al domicili en el moment de realitzar la notificació. Així mateix, es considerarà absent quan el titular es trobi de viatge, treballi fora de la localitat o estigui a la presó. Serà necessari efectuar una segona visita encara que se sàpiga que no ho van a trobar.
3. **Direcció incorrecta**: Es consideren adreces incorrectes aquelles en que el nom del carrer, el número del carrer o el pis i porta no existeixen. En cas que es pugui localitzar l'adreça del client encara que l'adreça no sigui correcta de el tot, s'ha de dipositar la carta a la bústia del client i es farà constar aquest fet en el justificant.
4. **Desconegut**: Es considera desconegut quan a la bústia del domicili indicat en la notificació figura un altre nom. S'ha de marcar aquesta resposta en la notificació i es dipositarà la carta a la bústia.
5. **Deshabitat**: Es considerarà deshabitat quan es tingui constància que el client ha abandonat el seu domicili o se sospiti que s'ha traslladat, o en cas d'empreses o negocis no es realitzi cap tipus d'activitat. En aquests casos es dipositarà la notificació a la bústia corresponent.
6. **Refusat**: Estan autoritzats a refusar els titulars de les notificacions, els usuaris del servei o els seus representants.

   Si no es troben al domicili alguna d'aquestes persones es considera absent i serà necessari efectuar una segona visita. La resta de personal no està autoritzat per a refusar.

   En el cas de persones jurídiques, pot refusar qualsevol empleat sempre que s'identifiqui de forma adequada. En les notificacions dirigides a comunitats de propietaris només pot refusar el president de la comunitat o el secretari.

   El notificador sol·licitarà les dades de la persona que refusa la notificació (nom i cognoms i número de DNI/NIE/Passaport) i en qualitat de qui (titular, empleat autoritzat, ...). Si alguna d'aquestes dades no és facilitada cal posar "NF" (No facilitat) en el lloc corresponent de l'acusament (justificant).

   Encara que es refusi la carta, es donarà per realitzada l'entrega i es dipositarà a la bústia i si no fos possible, es posarà "EI" (Entrega impossible) en el justificant.
7. **Titular no coincideix**: Quan les dades de l'usuari de l'habitatge i/o dels que figuren a la bústia no coincideixen amb els del destinatari s'ha de marcar aquesta circumstància i es lliurarà i/o dipositarà la carta a la bústia.

3.5 Registre de les notificacions en els sistemes d'informació

Tota la informació relativa al lliurament de les notificacions que l'adjudicatari generi i traslladi a AB segons el previs a l'apartat 3 del present plec, és registrada per AB en el sistema d'informació de clients d'AB i concretament, la següent informació:

- Direcció del lliurament: direcció de del subministrament o de correspondència del client.

- Dia i Hora de lliurament de les notificacions.
- Receptor de la notificació.
- Nom/codi del notificador.
- Model de la carta lliurada.
- Resultat del lliurament: Lliurat, Absent, Refusat, etc.

A més, l'adjudicatari ha de disposar d'un sistema d'informació tipus webservice que faciliti a AB la consulta i impressió via web dels justificants de recepció degudament escanejats i així poder utilitzar-los en cas de prova davant un client, jutge, regulador o altres tercers. L'accés es realitzarà com a mínim amb el número de pòlissa o contracte de client amb AB i/o el nombre de la carta i, a ser possible, amb el nom i cognoms del client, raó social en cas d'empreses i/o el seu número de NIF/CIF /NIE/Passaport o altres documents.

4. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS) I INDICADORS DE SEGUIMENT

El present apartat té per objecte fixar els nivells de servei (ANS), estàndards d'execució i els criteris i processos de mesurament o valoració dels resultats exigits al Prestador de Servei per a la provisió dels mateixos, així com les possibles penalitzacions derivades de l'incompliment amb els ANSs.

4.1 ANS-01: Termini màxim de lliurament de les notificacions.

S'estableix un nivell de servei (**ANS-01**) associat a l'indicador temps de lliurament de les notificacions. Aquest termini es comptabilitzarà des del següent dia hàbil a la recollida de la documentació, fins a l'últim dia de lliurament inclòs. No es comptabilitzaran en el càlcul d'aquest nivell de servei els diumenges ni festius estatals, autonòmics ni locals de Catalunya.

Aquest nivell de servei s'estableix per a cada remesa de cartes, entenent com a tal el conjunt de cartes certificades amb justificant de recepció agrupades sota un mateix codi i/o data i recollides en el centre generador/impressor, aplicant la següent fórmula:

Fórmula de càlcul: (Σ Dies lliurament última carta remesa) / Nº remeses de cartes certificades

Unitats: Dies naturals

Així, s'estableix un Termini màxim de lliurament de les notificacions de **QUINZE (15) dies hàbils**, a comptar des del següent dia hàbil a la recollida de la remesa.

L'adjudicatari restarà obligat, per a cada remesa de cartes, a enviar un albarà amb el detall de les cartes entregades a tercers per ser notificades.

A més, mensualment es mesuraran els temps de distribució agregant totes les remeses corresponents al mes.

Als efectes d'establir el compliment o no amb aquest ANS-01, s'entendrà com a remeses notificades fora de termini, aquelles remeses que, en el seu conjunt, s'hagin notificat en els punts de notificació establerts fora dels terminis màxims fixats en aquest apartat del PPT o que, havent estat lliurades dins d'aquest termini, no siguin correctes o no compleixin amb els criteris mínims de qualitat establerts en el present PPT i no s'hagin tornat a notificar (un cop corregides les possibles desviacions) dins del termini màxim de notificació. Això últim, sempre que aquestes incorreccions o faltes de qualitat en el servei siguin atribuïbles al Prestador del Servei.

En funció dels dies de retard imputables al Prestador del Servei, AB podrà imposar-li una penalització equivalent a la reducció d'un percentatge (%) sobre el preu del Contracte, en totes aquelles remeses de notificacions lliurades fora del termini i segons el següent criteri:

Retard sobre el termini màxim fixat en l'especificació 4.1 del PPT per a la notificació de les remeses de cartes	*Reducció sobre el preu del Contracte en un:*
• Si el lliurament de la remesa es produeix amb 1 dia de retard:	1%
• Si el lliurament de la remesa es produeix amb 2 dies de retard:	5%
• Si el lliurament de la remesa es produeix amb 3 dies de retard:	10%
• Si el lliurament de la remesa es produeix amb més de 4 dies de retard:	20%

En tot cas, AB es reserva la facultat de declarar la resolució del Contracte, amb la indemnització de danys i perjudicis corresponents, si el retard en la notificació d'una de les remeses duplica els terminis màxims de lliurament establerts en aquesta clàusula del PPT.

Així mateix, en el cas que no s'assoleixin els nivells de servei mínims per causes impotables ja sigui directa o indirectament a l'adjudicatari, aquest haurà d'assumir els costos que pugui generar qualsevol incompliment dels esmentats nivells de servei, com ara, la reimpressió de la documentació i distribució de la mateixa, així com de la feina defectuosa.

En qualsevol cas, AB requerirà l'adjudicatari a que realitzi un informe analitzant les causes, i establint les corresponents mesures correctores.

4.2 ANS-02: Efectivitat lliurament cartes certificades.

S'estableix un nivell de servei (**ANS-02**) associat a l'indicador de seguiment relatiu a mesurar l'efectivitat de l'adjudicatari en el lliurament de les cartes certificades amb acusament de rebut. S'ha de calcular mensualment i amb caràcter anual, aplicant la següent fórmula:

Fórmula de càlcul: (Nombre cartes lliurades al client x 100) / Nombre total de cartes certificades

Unitats: % Cartes lliurades

En el cas que en percentatge anual de cartes lliurades amb acusament de rebut no superi el 25% del total de cartes a notificar en l'exercici objecte de valoració, AB podrà imposar al Prestador del servei una penalització equivalent a la reducció d'un percentatge (%) sobre el preu del Contracte, segons el següent criteri:

Incompliment de l'efectivitat mínima de lliurament de cartes fixat en l'especificació 4.2 del PPT per a la notificació de les remeses de cartes	*Reducció sobre el preu del Contracte en un:*
• Si l'efectivitat anual de lliurament cartes està per sota del 25%	25%

4.3 ANS-03: Temps de comunicació a AB del resultat del lliurament cartes certificades

S'estableix un nivell de servei (**ANS-03**) associat a l'indicador de seguiment que té com a objecte mesurar el temps transcorregut entre la data de lliurament de les cartes certificades al client d'AB, fins a la data de comunicació a AB del resultat d'aquest lliurament segons els mecanismes previstos al present plec [apartat "*d) Comunicació resultat obtingut*" de la introducció a l'especificació 3 del present PPT].

S'ha de calcular mensualment, aplicant la següent fórmula:

Fórmula de càlcul: (Σ Nº Dies comunicació respostes a AB per carta) / Nº de cartes lliurades

Unitats: Dies naturals

En el cas que la mitjana mensual dels dies de comunicació a AB de les cartes lliurades superi els 3 dies hàbils en l'exercici objecte de valoració, AB podrà imposar al Prestador del servei una penalització equivalent a la reducció d'un percentatge (%) sobre el preu del Contracte, segons el següent criteri:

Retard sobre el termini màxim fixat en l'especificació 4.3 del PPT per a la comunicació a AB del resultat del lliurament de les cartes	*Reducció sobre el preu del Contracte en un:*
• Si el lliurament de la comunicació es produeix amb 1 dia de retard:	1%
• Si el lliurament de la comunicació es produeix amb 2 dies de retard:	5%
• Si el lliurament de la comunicació es produeix amb 3 dies de retard:	10%
• Si el lliurament de la comunicació es produeix amb més de 4 dies de retard:	20%

4.4 Informes

L'adjudicatari haurà d'enviar a les persones responsables designades pel Responsable Operatiu del Contracte d'AB, amb la freqüència indicada a continuació, els següents informes:

- **Informe diari d'incidències: En cas de donar-se incidències en el lliurament de les cartes segons el descrit** en el punt 3 del capítol 3.3 d'aquest Plec, el Prestador del servei haurà d'enviar diàriament a AB un informe en format "excel" sobre les incidències produïdes al correu electrònic recaptacio@aiguesdebarcelona.cat, indicant:
  - Nom de l'arxiu.
  - Dia recollida cartes (en el local de l'impressor).
  - Nombre de cartes total.
  - Nombre de cartes amb incidències.
  - Detall de la carta amb incidència:
    - Número de la carta
    - Data carta
    - Data lliurament carta
    - Nom client
    - Adreça client
    - Tipus incidència
- **Informes mensuals Executius:** Abans dels cinc (5) primers dies hàbils de cada mes, l'adjudicatari haurà d'enviar al correu electrònic recaptacio@aiguesdebarcelona.cat un informe de seguiment executiu a on es revisaran els paràmetres més rellevants del servei contractat:
  - Compliment dels nivells de servei i qualitat, segons els indicadors establerts.
  - Incidències.
  - Facturació.
  - Canvis en els equips productius o de gestió del servei (Infraestructura - Organització).
  - Implantació de plans de millora.

5. SOBRE EL PERSONAL DE L'ADJUDICATÀRIA DESTINAT A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'adjudicatari haurà de dotar al seu personal -ja sigui laboral, subrogat o no, ja sigui per subcontractació de part del servei- dels equips, mitjans i recursos necessaris per a executar la prestació de servei.

Serà obligació de l'empresa adjudicatària uniformar, pel seu compte, a tot el personal que assigni a la prestació de servei -ja sigui laboral, subrogat o no, ja sigui per subcontractació de part del servei- durant les hores en què es presti el servei. El personal assignat haurà vestir amb la indumentària específica de treball en la qual figuri el distintiu del Prestador del Servei de forma visible i perfectament reconeixible per als usuaris dels centres generadors/impressors, de manera que es diferenciï perfectament amb el personal d'AB. Aquesta roba de treball haurà d'utilitzar-se amb caràcter permanent en totes les operacions que requereixin contacte amb el públic.

Els treballadors portaran en lloc visible l'acreditació homologada d'acord al format aprovat per AB, havent de presentar-se com "treballador de l'empresa contractista d'AB" i identificant-se mitjançant l'acreditació, davant usuaris i clients d'AB.

L'adjudicatari serà el responsable de l'assignació dels recursos necessaris per a la prestació del servei en les condicions proposades, per tant, serà l'únic responsable de substituir les persones que prestin el servei en cas que incorrin en baixes, absències, malaltia, vacances, permisos, llicències, etc., assegurant en tot moment la prestació normal dels serveis de conformitat amb les condicions establertes en el present Plec i en tota la documentació que revesteix caràcter contractual.

5.1 Interlocució, coordinació i seguiment del Contracte

La proposta de model d'interlocució, coordinació i seguiment comptarà com a mínim amb els següents perfils i comitès:

- **Responsables Operatius**:

  AB designarà un Responsable Operatiu del Contracte, que exercirà d'interlocutor principal amb el Responsable Operatiu de l'adjudicatari, en tot el relatiu als serveis objecte del Contracte i, especialment, en relació amb el control de la qualitat, el seguiment de l'acompliment dels nivells de servei del Contracte i la solució de les eventuals controvèrsies.

  Així mateix, l'adjudicatari designarà un Responsable Operatiu del Contracte que disposarà de capacitat de decisió en qüestions operatives i exercirà com a interlocutor únic amb el Responsable Operatiu d'AB, amb les següents responsabilitats:

  - Actuar com a interlocutor de l'empresa prestadora del servei davant d'AB, canalitzant la comunicació entre l'empresa prestadora del servei i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte, d'una banda, i AB, d'altra banda, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
  - Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació de servei contractat.
  - Supervisar que el personal integrant de l'equip de treball desenvolupa correctament les funcions que tenen encomanades, així com controlar l'assistència de l'esmentat personal al lloc de treball.
  - Organitzar el règim de vacances amb el personal adscrit a l'execució del contracte i, en conseqüència, coordinar adequadament a l'empresa Prestadora del servei amb AB, a efectes de no alterar el bon funcionament del servei.
  - Informar a AB sobre les referides variacions, ocasionals o permanents, en la composició de l'equip de treball encarregat de l'execució del contracte.
  - Informar a AB de qualsevol incidència o desviament que pugui afectar al correcte funcionament de la prestació objecte de contractació.

- **Comitè de Seguiment:**

  En un nivell de gestió operativa, els Responsables Operatius del Contracte, designats per AB i per l'adjudicatari conformaran el Comitè de Seguiment, encarregat de monitoritzar i supervisar el seguiment de l'execució del servei.

  La base de treball per al Comitè de Seguiment serà l'informe executiu mensual descrit en la clàusula 4 d'aquest PPT.

  Les funcions de Comitè de Seguiment, es cenyiran a les que es refereixen a l'execució del servei, a saber:

  - L'anàlisi i resolució de les incidències o discrepàncies que puguin sorgir en la prestació del Servei, que no hagin pogut ser resoltes, i hagin estat escalades al Comitè de seguiment.
  - Assegurar que s'aconsegueixen els nivells de qualitat acordats i que, en el cas de deficiències no resoltes a nivell operatiu, es desenvolupin i implementin els corresponents plans de resolució de desviacions.
  - Monitoritzar l'estat dels serveis.
  - Revisar, actualitzar i controlar el compliment de la planificació.
  - Coordinar el lliurament del servei.
  - Determinar si escau la relació de variacions operatives.
  - Revisar els nivells de servei mesurats en cada període, discutir les desviacions sobre els valors objectius acordats i calcular, si és el cas, les penalitzacions aplicables.
  - Controlar que la facturació s'està fent de conformitat amb el que estableixen els Plecs i el Contracte.

  El Comitè de Seguiment es reunirà el menys trimestralment o amb la freqüència que raonablement es consideri necessària o després de 2 dies laborables després d'una petició de qualsevol dels Responsables Operatius.

  Aquestes reunions se celebraran en el lloc que ambdues parts pactin de mutu acord en cada moment i convocades amb una anticipació mínima de quatre (4) dies.

6. CONTROL I INSPECCIÓ

AB es reserva el dret de poder dur a terme, en qualsevol moment, el seguiment i control de la prestació de servei contractat, podent comprovar l'efectiva prestació del servei i qualitat de la feina, comportament o ús correcte dels documents confiats o requerir l'adjudicatari els informes o documents que estimi necessaris relacionats amb la prestació de servei.

AB podrà realitzar auditories utilitzant el seu personal propi o mitjançant auditors externs. La realització d'auditories externes tindrà la finalitat de contrastar els resultats de qualitat obtinguts, amb una font externa aliena al servei.

6.1 Control i seguiment de l'acompliment de les mesures en matèria de protecció de dades i mesures de seguretat

AB convé dur a terme un seguiment i control de l'acompliment de la normativa en matèria de protecció de dades i de les mesures de seguretat detallades en l'Annex Nº 8 del Plec de Condicions Particulars, el qual consistirà en les següents actuacions:

- Semestralment, a comptar de l'inici de la vigència del present Contracte, l'adjudicatari haurà de remetre per escrit a AB un Informe actualitzat i detallat de l'acompliment de cadascuna de les mesures de seguretat anteriorment indicades.

- D'altra banda, AB es reserva el dret, en qualsevol moment, de realitzar totes les auditories que consideri pertinents als efectes de verificar el grau de compliment indicat en l'Informe esmentat en l'apartat anterior.

7. PLA DE TRANSICIÓ

Els licitadors, a fi de garantir la continuïtat en els serveis objecte del Contracte, hauran de presentar en les seves ofertes el corresponent pla de transició.

Per assegurar una transició dels serveis ordenada entre l'empresa sortint i l'entrant (l'adjudicatari), que garanteixi la continuïtat dels mateixos, el pla haurà de contemplar com a mínim els següents aspectes:

- Estructura dedicada amb definició de responsabilitats.
- Cronograma del pla de transició, descripció d'activitats i terminis de les mateixes.
- Gestió i organització dels recursos humans necessaris per als serveis, selecció, contractació i formació.
- Seguiment i control del pla fins a l'inici de l'activitat, incloses les proves de funcionament.
- Totes les altres activitats necessàries per al correcte inici de la prestació dels serveis.

Per al desenvolupament de totes les activitats de la transició s'estableix una durada màxima de DOS (2) mesos.

Finalitzada aquesta etapa, i transcorregut per tant el període de transició des de la signatura del Contracte, el nou adjudicatari haurà d'iniciar la prestació dels serveis objecte del Contracte sense el suport de l'actual prestador del servei.

ANNEX 1 - FITXER EMISSIÓ CARTES

REGISTRO CABECERA	LONG.	POS.INI	POS.FIN
F2-COD-REG	2	1	2
F2-TIPUS-CARTA	1	3	3
F2-ANY-CARTA	4	4	7
F2-NUM-CARTA	7	8	14
F2-NUM-DEL-SGAB	2	15	16
F2-NUM-MUN-SGAB	2	17	18
F2-CP-FACT-RECAPT	5	19	23
F2-POLISSA-SUBM	9	24	32
F2-NOM-DEL-SGAB	25	33	57
F2-NOM-MUN-SGAB	20	58	77
F2-DVER-POLISSA-SUBM	2	78	79
F2-DATA-TRAMESA	10	80	89
F2-NOM-CLIENT	35	90	124
F2-DNI-NIF-CLIENT	9	125	133
F2-ADRECA-FACTURA	35	134	168
F2-NUM-ENT-COB	5	169	173
F2-NOM-ENT-COB	25	174	198
F2-MOTIU-DEVOL-DOC	1	199	199
F2-NUM-AGEN-COB	4	200	203
F2-NUM-CTE-BANC	10	204	213
F2-DATA-RECL	8	214	221
F2-DESP-GESTIO	7	222	228
F2-DESP-REOBERTURA	7	229	235
F2-MODEL-CARTA	2	236	237
F2-IMP-ACUMULAT	9	238	246
F2-REF-ENT-BANC	13	247	259
F2-RAFEGA-CARTA	55	260	314
F2-RAFEGA-COD-BARRES	46	315	360
F2-RESPOSTA	1	361	361
F2-DATA-ENTREGA	10	362	371
F2-HORA-ENTREGA	8	372	379
F2-RESPOSTA2	1	380	380
F2-DATA-ENTREGA2	10	381	390
F2-HORA-ENTREGA2	8	391	398
F2-NOM-REPARTIDOR	30	399	428
F2-NOM-RECEPTOR	30	429	458
F2-QL-IDIOMA	1	459	459
F2-ADRECA-SUBM-ADDOR	35	460	494
F2-NUM-ENT-ADDOR	5	495	499
F2-APARTAT-ADDOR	4	500	503
F2-DIES-NOTIF-ADDOR	2	504	505
F2-NOM-MUN-SUBM	20	506	525
F2-ADRECA-SUBM	35	526	560
F2-DATA-PREV-TANC	10	561	570
F2-DATA-PR-CA-EN-COB	10	571	580
F2-ENV-DOM-SUBM	1	581	581
F2-TIP-ENV-DOM-SUBM	1	582	582
F2-ENV-DOM-CORR	1	583	583
F2-TIP-ENV-DOM-CORR	1	584	584
F2-NOM-CLIENT-SUBM	35	585	619
F2-NOM-OAC1-SGAB	25	620	644
F2-ADRE-OAC1-SGAB	35	645	679
F2-CP-OAC1-SGAB	5	680	684
F2-HOR-ESTIU-OAC1-SGAB	50	685	734
F2-HOR-HIVERN-OAC1-SGAB	50	735	784
F2-TEL-OAC1-SGAB	10	785	794
F2-NOMB-CONTA-OAC1-SGAB	35	795	829
F2-LLIURE-OAC1	200	830	1029
F2-NOM-OAC2-SGAB	25	1030	1054
F2-ADRE-OAC2-SGAB	35	1055	1089
F2-CP-OAC2-SGAB	5	1090	1094
F2-HOR-ESTIU-OAC2-SGAB	50	1095	1144
F2-HOR-HIVERN-OAC2-SGAB	50	1145	1194
F2-TEL-OAC2-SGAB	10	1195	1204
F2-NOMB-CONTA-OAC2-SGAB	35	1205	1239
F2-LLIURE-OAC2	200	1240	1439
F2-FI-REGISTRE	1	1440	1440
total caracteres	**1440**		

REGISTRO DE DETALLE	LONG.	POS.INI	POS.FIN	DETALLE 1	DETALLE 2
F2-COD-REG-D	2	1	2	02	02
F2-TIPUS-CARTA-D	1	3	3	A	A
F2-ANY-CARTA-D	4	4	7	2019	2019
F2-NUM-CARTA-D	7	8	14	0086050	0086050
F2-NUM-DEL-SGAB-D	2	15	16	00	00
F2-NUM-MUN-SGAB-D	2	17	18	00	00
F2-CP-FACT-RECAPT-D	5	19	23	08001	08001
F2-POLISSA-SUBM-D	9	24	32	9050113	9050113
F2-ANY-FACTURA	4	33	36	2019	2019
F2-NUM-FACTURA	7	37	43	1062135	2518682
F2-DATA-EMISS-FACT	10	44	53	2019-02-05	2019-04-05
F2-DATA-VTO-FACT	10	54	63	2019-05-18	2019-05-18
F2-OBSERV-MOTIU	50	64	113	Se ha cumplido el plazo de pago	Se ha cumplido el plazo de pago
F2-IMPORT-FACTURA	9	114	122	000003833	000003833
F2-DATA-CARREC-RECAP	10	123	132	2019-02-05	2019-04-05
F2-DATA-LIMIT-PAG	10	133	142	2019-03-07	2019-05-05
F2-DATA-FIN-FACT	10	143	152	2019-01-30	2019-04-01
F2-DATA-INI-CONSUM	10	153	162	2018-11-28	2019-01-30
F2-DATA-FIN-CONSUM	10	163	172	2019-01-30	2019-04-01
F2-NUM-TERMINI-D	2	173	174		
F2-IMP-TERMINI-D	9	175	183	000000000	000000000
F2-DATA-EMIS-T-D	10	184	193		
F2-DATA-VENC-T-D	10	194	203		
F2-DATA-DOC-CPT	10	204	213		
sin informar	406	214	619		
F2-FI-REGISTRE-D	1	620	620	.	.
total caracteres	**620**				

Aigües de Barcelona

ANNEX 2 - FITXER COMUNICACIÓ ENTRE AB I ADJUDICATARI

Estructura registro	LONG.	POS.INI	POS.FIN
TIPUS-CARTA	1	1	1
ANY-CARTA	4	2	5
NUM-CARTA	7	6	12
NUM-DEL-SGAB	2	13	14
NOM-DEL-SGAB	25	15	39
NUM-MUN-SGAB	2	40	41
NOM-MUN-SGAB	20	42	61
CP-FACT-RECAPT	5	62	66
POLISSA-SUBM	9	67	75
DVER-POLISSA-SUBM	2	76	77
DATA-TRAMESA	10	78	87
NOM-CLIENT	35	88	122
DNI-NIF-CLIENT	9	123	131
ADRECA-FACTURA	35	132	166
DATA-FIN-FACT	10	167	176
IMPORT-FACTURA	9	177	185
NUM-ENT-COB	5	186	190
NUM-AGEN-COB	4	191	194
NUM-CTE-BANC	10	195	204
NOM-ENT-COB	25	205	229
DATA-RECL	8	230	237
DESP-GESTIO	7	238	244
DESP-REOBERTURA	7	245	251
MODEL-CARTA	2	252	253
IMP-ACUMULAT	9	254	262
RAFEGA-CARTA	55	263	317
CODI-BARRES	46	318	363
IMPORT-EUROS	9	364	372
RESPOSTA	1	373	373
DATA-ENTREGA	10	374	383
HORA-ENTREGA	8	384	391
RESPOSTA2	1	392	392
DATA-ENTREGA2	10	393	402
HORA-ENTREGA2	8	403	410
NOM-REPARTIDOR	30	411	440
NOM-RECEPTOR	30	441	470
ADRECA-SUBM-ADDOR	35	471	505
NUM-ENT-ADDOR	5	506	510
APARTAT-ADDOR	4	511	514
DIES-NOTIF-ADDOR	2	515	516
R-NOM-MUN-SUBM	20	517	536
R-ADRECA-SUBM	35	537	571
R-ANY-FACTURA	4	572	575
R-NUM-FACTURA	7	576	582
R-DATA-EMISSIO	10	583	592
R-DATA-LIMIT-PAG	10	593	602
R-DATA-PREV-TANC	10	603	612
FI-REGISTRE	1	613	613
total caracteres	613		

ANNEX 3 - VOLUMETRIA NOTIFICACIONS

A continuació s'indiquen, a títol informatiu, els volums de notificacions realitzades durant l'any 2018 i 2019, discriminant per cadascuna de les poblacions:

ANY 2018- Año 2018

POBLACION	NOMBRE POBLACION	TOTAL	%	% ACUM
0	BARCELONA	32.623	64,29%	64,29%
10	L'HOSPITALET LLOBR.	4.050	7,98%	72,27%
40	BADALONA	2.640	5,20%	77,48%
47	STA.COLOMA GRAMENET	1.747	3,44%	80,92%
11	CORNELLA	1.565	3,08%	84,00%
22	SANT BOI	1.146	2,26%	86,26%
26	CASTELLDEFELS	1.052	2,07%	88,34%
25	VILADECANS	841	1,66%	89,99%
46	SANT ADRIA	685	1,35%	91,34%
20	GAVA	675	1,33%	92,67%
30	ESPLUGUES	648	1,28%	93,95%
44	MONTCADA I REIXAC	597	1,18%	95,13%
31	SANT FELIU LL.	465	0,92%	96,04%
43	CERDANYOLA	444	0,88%	96,92%
32	SANT JOAN DESPI	399	0,79%	97,70%
99	MUNICIPIOS FUERA ÁMBITO	347	0,68%	98,39%
33	SANT JUST DESVERN	145	0,29%	98,67%
45	MONTGAT	137	0,27%	98,94%
67	BEGUES	102	0,20%	99,14%
73	PALLEJA	87	0,17%	99,32%
72	EL PAPIOL	67	0,13%	99,45%
28	TORRELLES LLOBREGAT	63	0,12%	99,57%
24	STA.COLOMA CERVELLO	60	0,12%	99,69%
75	SANT CLIMENT LLOB.	37	0,07%	99,76%
54	MATARO	26	0,05%	99,81%
62	SABADELL	17	0,03%	99,85%
68	EL PRAT LLOBREGAT	16	0,03%	99,88%
55	RIPOLLET	10	0,02%	99,90%
57	BARBERA DEL VALLES	7	0,01%	99,91%
59	PREMIA DE DALT	6	0,01%	99,93%
80	EL MASNOU	6	0,01%	99,94%
50	ALELLA	5	0,01%	99,95%
41	ARGENTONA	4	0,01%	99,95%
61	MOLLET DEL VALLES	4	0,01%	99,96%
77	MOLINS DE REI	4	0,01%	99,97%
78	ST.VICENÇ DELS HORTS	3	0,01%	99,98%
27	LES BOTIGUES SITGES	2	0,00%	99,98%
42	CABRERA DE MAR	2	0,00%	99,98%
56	VILASSAR DE DALT	2	0,00%	99,99%
60	BELLATERRA	2	0,00%	99,99%
51	CABRILS	1	0,00%	99,99%
53	LA LLAGOSTA	1	0,00%	100,00%
58	TIANA	1	0,00%	100,00%
66	S.FOST CAMPSENTELLES	1	0,00%	100,00%
79	CERVELLO	0	0,00%	100,00%
	TOTAL	**50.742**	100%	

ANY 2019- Año 2019

POBLACION	NOMBRE POBLACION	TOTAL	%	% ACUM
0	BARCELONA	41.394	60,80%	60,80%
10	L'HOSPITALET LLOBR.	6.429	9,44%	70,24%
40	BADALONA	4.473	6,57%	76,81%
47	STA.COLOMA GRAMENET	2.849	4,18%	81,00%
11	CORNELLA	1.917	2,82%	83,81%
22	SANT BOI	1.495	2,20%	86,01%
26	CASTELLDEFELS	1.331	1,95%	87,96%
25	VILADECANS	1.145	1,68%	89,64%
46	SANT ADRIA	981	1,44%	91,09%
20	GAVA	937	1,38%	92,46%
30	ESPLUGUES	932	1,37%	93,83%
44	MONTCADA I REIXAC	836	1,23%	95,06%
31	SANT FELIU LL.	670	0,98%	96,04%
43	CERDANYOLA	596	0,88%	96,92%
32	SANT JOAN DESPI	537	0,79%	97,71%
99	MUNICIPIOS FUERA ÁMBITO	489	0,72%	98,43%
33	SANT JUST DESVERN	189	0,28%	98,70%
45	MONTGAT	170	0,25%	98,95%
73	PALLEJA	127	0,19%	99,14%
67	BEGUES	125	0,18%	99,32%
72	EL PAPIOL	97	0,14%	99,47%
24	STA.COLOMA CERVELLO	86	0,13%	99,59%
28	TORRELLES LLOBREGAT	75	0,11%	99,70%
75	SANT CLIMENT LLOB.	51	0,07%	99,78%
54	MATARO	32	0,05%	99,82%
68	EL PRAT LLOBREGAT	22	0,03%	99,86%
62	SABADELL	20	0,03%	99,89%
55	RIPOLLET	12	0,02%	99,90%
80	EL MASNOU	10	0,01%	99,92%
59	PREMIA DE DALT	8	0,01%	99,93%
57	BARBERA DEL VALLES	7	0,01%	99,94%
61	MOLLET DEL VALLES	6	0,01%	99,95%
41	ARGENTONA	5	0,01%	99,96%
50	ALELLA	5	0,01%	99,96%
77	MOLINS DE REI	5	0,01%	99,97%
42	CABRERA DE MAR	4	0,01%	99,98%
56	VILASSAR DE DALT	3	0,00%	99,98%
78	ST.VICENÇ DELS HORTS	3	0,00%	99,99%
27	LES BOTIGUES SITGES	2	0,00%	99,99%
58	TIANA	2	0,00%	99,99%
60	BELLATERRA	2	0,00%	99,99%
51	CABRILS	1	0,00%	100,00%
53	LA LLAGOSTA	1	0,00%	100,00%
66	S.FOST CAMPSENTELLES	1	0,00%	100,00%
79	CERVELLO	1	0,00%	100,00%
	TOTAL	**68.083**	100%	

A efectes de la licitació que regula el present plec i tenint en compte l'històric anterior, s'ha estimat una volumetria anual de 69.000 notificacions mitjançant carta certificada amb justificant de recepció.