



**Aigües de
Barcelona**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN POR
PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DE IMPRESIÓN MASIVA DE FACTURAS
PERIÓDICAS PARA AIGÜES DE BARCELONA, EMPRESA METROPOLITANA DE GESTIÓ DEL
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA, S.A.**

AB/ABAST/2018/13

En Barcelona, a 18 de enero de 2019

ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. DEFINICIONES	3
2.1 Lotes y servicios asociados	3
2.2 Eventos facturables	3
2.3 Niveles de servicio y calidad	4
3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS	5
3.1 Centros de impresión y de entrega	5
3.2 Características generales	5
3.3 Especificaciones de los sobres, papel y materias primas	7
3.4 Especificaciones del envío de datos	8
3.5 Especificaciones de edición	8
3.6 Especificaciones de las facturas impresas	8
3.7 Especificaciones del ensobrado y empaquetado	9
3.8 Especificaciones de Seguridad	9
4. NIVELES DE SERVICIOS E INFORMES	10
4.1 Niveles de servicio	10
4.2 Informes	11
5. SOBRE EL PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA DESTINADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
5.1 Interlocución, coordinación y seguimiento del Contrato	12
6. PLANES DE CALIDAD DE SERVICIO, CONTROL Y SEGUIMIENTO OPERATIVO	13
6.1 Plan de calidad	13
6.2 Control y seguimiento operativo	14
6.3 Auditorías externas	14
7. PLANES DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO	14
7.1 Plan de contingencia	14
7.2 Plan de continuidad del servicio por cambio de ubicación	15
8. OTROS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO	15
8.1 Fase de inicio del servicio	15
8.2 Plan de devolución	15
ANEXO 1. VOLUMETRÍAS	17
ANEXO 2. EJEMPLOS DE DOCUMENTOS	18

1. OBJETO

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es la definición y caracterización de las condiciones técnicas para el proceso de obtención de facturas impresas, ensobradas y entregadas al distribuidor para **Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A.** (en adelante, "AB").

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

- **Subproceso de obtención de sobres preimpresos:**
Los sobres preimpresos deben ser obtenidos por el Adjudicatario según las especificaciones de los diferentes modelos vigentes de cada momento, según se indica en el apartado 3.3 de este Pliego.
- **Subproceso de obtención de la factura impresa:**
Las facturas deben ser obtenidas basándose en las especificaciones que se indican en los apartados 3.3, 3.4, 3.5 y 3.6 de este Pliego.
- **Subproceso de ensobrado, empaquetado y entrega:**
Las facturas, junto a las posibles campañas comerciales u otros documentos personalizados, han de incorporarse en los sobres preimpresos de factura (todos los modelos de sobres llevan ventanilla y solapa con auto-cierre). La entrega se realizará a la empresa de correspondencia que se especifique, según lo definido en el punto 3.7 de este Pliego.

2. DEFINICIONES

2.1 Lotes y servicios asociados

Para la presente licitación se ha establecido un único lote definido como:

- Obtención de facturas impresas, ensobradas y entregadas al distribuidor, facilitadas mediante ficheros AFP, con un volumen anual aproximado de 7,6 millones de facturas, impresas en hoja DINA4 a doble cara, en color, con o sin encartes y ensobrado en sobre americano.

2.2 Eventos facturables

Se considerarán eventos facturables:

- **Impresión factura:** El precio a aplicar por el proceso de impresión de facturas, que incluye los procesos de obtención de papel de factura y sobres preimpresos, obtención de la factura impresa a doble cara, el ensobrado de la factura, la impresión de la fecha externa a imprimir en el sobre para control de trazabilidad, el empaquetado y la entrega al distribuidor.
- **Impresión a doble cara sin sobre:** Precio a aplicar a la impresión del documento factura (procesos de obtención de papel de factura y de la factura impresa a doble cara), sin doblado ni ensobrado y e incluyendo el transporte a AB.
- **Ensobrado encarte aportado por AB:** Precio a aplicar al ensobrado por encarte aportado por AB en el mismo sobre de la factura.

2.3 Niveles de servicio y calidad

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

- **Tiempo de impresión.** Tiempo transcurrido entre la fecha y hora de recepción del fichero de impresión y la entrega de las facturas (ensobradas o no, según el caso) para su recogida por el distribuidor.
- **Calidad de la impresión.** Medición del grado de la calidad de las facturas impresas según los siguientes atributos:
 - Legibilidad de los datos, códigos de barras e imágenes.
 - Uniformidad de masas de color.
 - Correcto registro del color.
 - Manchas o rayas en el documento.
 - Correcta fijación del tóner o tinta en el papel.
 - Correcta ubicación de los datos en el papel.
 - Correcta integridad de la factura anverso/reverso.
- **Calidad del ensobrado y empaquetado.** Medición del grado de la calidad del ensobrado de las facturas y encartes anexos, así como del empaquetado de los mismos para su entrega a los distribuidores, según los siguientes atributos:
 - Correcto corte de la factura en formato A4.
 - Correcto plegado de la factura.
 - Correcta inserción del inserte/es.
 - Correcto cierre del sobre con su contenido.
 - Correcta legibilidad de la dirección del destinatario en la ventana del sobre.
 - Correcta integridad del sobre y su contenido (Factura -anverso/reverso-, anexos, modelo de sobre).
 - Correcta impresión de la fecha en la parte externa del sobre (Fecha de entrega y datos adicionales como puede ser el número de máquina, turno, etc.).
 - Utilización de materiales correctos (Propios para los servicios de AB, como sobres, papel, insertes, etc.).
 - Orden adecuado de las facturas en la entrega al distribuidor.
 - Identificación correcta de los entregables al distribuidor.
 - No duplicidad en el envío de una misma factura.
 - Integridad en la cantidad de facturas a imprimir, de manera que no se dé la omisión de envío o extravío de facturas.

A estos efectos, se considerará:

- **Incidencia grave.** Se define como incidencia grave a cualquier problema en el envío y recepción de ficheros, así como cualquier incidencia que afecte a los plazos (tiempo de impresión) o calidad de los servicios (de impresión, ensobrado o entrega al distribuidor).

Respecto a la calidad de los servicios, se consideran a modo de ejemplo y de forma no limitativa:

- Utilización de materiales incorrectos (No propios para los servicios de AB, como sobres, papel, insertes, etc.).
- Mezcla de insertes, de idiomas o campañas incorrectas.
- Falta de integridad de anverso y reverso en la factura.



- Duplicidad de envío de una misma factura.
 - Omisión de envío o extravío de facturas.
 - Incluir en un sobre información que no corresponde (Ejemplo mezcla de facturas).
 - Alterar el orden de las facturas en la entrega al distribuidor.
 - Identificación incorrecta de los entregables al distribuidor, así como no conservar los albaranes de entrega a distribución.
- **Incidencia leve.** Se define incidencia leve a cualquier problema en las materias primas, stocks, impresión o ensobrados, siempre y cuando no afecte a los plazos o calidad de los servicios.

3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

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

El adjudicatario deberá asegurar un Stock en sus instalaciones de DOS (2) meses de producción.

Las características principales son:

3.1 Centros de impresión y de entrega

El Adjudicatario deberá proveerse de espacios habilitados para la correcta prestación de los servicios objeto del Contrato.

El centro, mobiliario, tecnología, líneas de comunicación, equipos informáticos, licencias de software, así como cualquier otro requisito para la prestación del servicio, serán responsabilidad del Adjudicatario y a su cargo.

Además, el Adjudicatario deberá indicar la dirección del punto de entrega de los documentos postales a los distribuidores. Dicho punto de entrega podrá ser alguno de sus centros de impresión o, en su caso, un espacio distinto a los anteriores y habilitado a tal efecto por el Adjudicatario siempre y cuando así se especifique en su oferta.

En caso de requerirse un cambio de ubicación del punto de entrega, éste deberá ser comunicado a AB con una antelación mínima de DOS (2) meses, salvo fuerza mayor justificada.

Independientemente de la ubicación de los centros de impresión, el punto de entrega de los documentos postales se ubicará obligatoriamente en un centro facilitado por el Adjudicatario dentro de un radio máximo de 40 kilómetros de Barcelona ciudad.

Adicionalmente y de forma semanal, se realizará una entrega de facturas impresas en el centro de trabajo de AB (dentro del ámbito geográfico del área metropolitana de Barcelona) que ésta indique al Prestador del Servicio y que será a cargo de éste.

3.2 Características generales

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

Características Generales:



Volumen estimado anual de envíos:	7,6 millones de sobres	15,2 millones de páginas A4.
Formato final factura:	Hoja DinA4	15,2 millones de páginas A4.
Impresión:	Full Color a doble cara	
Ensobrado:	En sobre americano	2 modelos distintos de sobre
Elementos adicionales:	Hasta 4 encartes	Inserción fija o selectiva de encartes
Entrega:	Empresas de distribución	Entregas diarias en días laborables
Capacidad exigida de entrega:	Hasta 40.000 sobres diarios	
Plazo de entrega:	15 horas	Plazo máximo de entrega al distribuidor, a contar desde las 23:59 horas del día laborable anterior

Los datos informáticos facilitados por AB quedaran a disposición del Adjudicatario de lunes a viernes. Se considerarán laborables, y por tanto operativos, tanto a nivel de envío de ficheros, impresión, plazos de entrega, interlocución ante incidencias o cualquier otro aspecto del Contrato, todos los días de lunes a viernes, excepto los festivos nacionales, festivos de la Comunidad Autónoma de Catalunya y festivos locales de la ciudad de Barcelona. La hora máxima de recepción por parte del Adjudicatario de estos datos informáticos (ficheros de facturación) será las 23:59 horas.

AB realizará el envío de los ficheros al Adjudicatario mediante la línea de transmisión de datos establecida a tal fin y será responsabilidad del Adjudicatario la descarga de los mismos.

AB pondrá a disposición del adjudicatario, tanto ficheros con listados en formato AFP como ficheros con datos de control/estadística en formato texto.

Una vez recepcionados estos ficheros, el adjudicatario obtendrá una estadística preliminar que contendrá los datos principales para comparar y así validar el contenido de los datos transmitidos por AB. En el caso de que este resumen no se ajuste a la estadística enviada por AB, se notificará oportunamente al Responsable Operativo del Contrato, para permitir establecer las acciones necesarias a realizar.

Las repeticiones serán sin cargo para AB. El Adjudicatario se dotará de la infraestructura y herramientas necesarias para realizar dichas repeticiones sin alterar el contenido de las facturas. Únicamente serán facturadas las repeticiones de ficheros inicialmente conformados que hayan sido expresamente anulados una vez impresos, por motivos distintos a la calidad de la impresión y/o ensobrado y no imputables al Adjudicatario.

Se realizará el ensobrado automático de las facturas para su posterior envío y distribución. Se utilizarán sobres americanos para el envío de la documentación. El sistema de ensobrado deberá ser capaz de asegurar, a lo largo de todo el proceso, que el modelo de sobre es el indicado para el documento que se está ensobrando y ensobrar conjuntamente todas las hojas dirigidas al mismo destinatario. El ensobrado también debe soportar la inclusión de encartes bajo demanda en cada sobre y se deben soportar varios tipos de encartes activos a la vez. Los documentos se generan con códigos de barras de ensobrado, que el sistema de ensobrado debe reconocer, y gestionar según programación.

Es muy importante mantener el orden secuencial de las facturas del fichero enviado por AB en los procesos de impresión, ensobrado y entrega a distribución. Bajo ningún concepto se puede alterar dicho orden hasta la entrega a las empresas de distribución. La entrega a las empresas de distribución sin el orden secuencial definido en el fichero enviado por AB es motivo de repetición de los trabajos.

El día siguiente de haber puesto a disposición de las empresas de distribución las facturas, el Adjudicatario enviará un informe al Responsable Operativo del Contrato de AB, previsto en el apartado 5.1 de éste Pliego, que refleje los datos informativos de la producción efectuada, así como de las entregas efectuadas el día anterior a las empresas de correspondencia, según lo establecido en el apartado 4.2 del presente.

La entrega del producto terminado a las empresas de distribución será en el punto de entrega definido por el Adjudicatario, responsabilidad de éste y siempre dentro de un radio máximo de 40 kilómetros de Barcelona ciudad.

Para el procedimiento de recogida por las empresas de distribución, los sobres serán agrupados por empresa de distribución. La identidad de dichas empresas de distribución de correspondencia serán comunicadas por AB al Adjudicatario en el momento de la adjudicación o cuando haya cualquier modificación de ellas.

La entrega semanal de facturas impresas en centros de trabajo de AB se realizará por el Prestador del Servicio en los centros que, a tal fin, le indique AB.

3.3 Especificaciones de los sobres, papel y materias primas

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

Para los sobres, se utilizará el siguiente tipo y referencia:

Modelo	Especificaciones Sobres	Especificaciones impresión
EPS 307	Sobres tamaño 115x230 mm con una ventanilla de tamaño 100x25 mm situada a 20 mm del margen derecho y a 12 mm del margen inferior. La solapa superior es triangular con engomado normal, y las dos solapas laterales son externas. El papel es reciclado con una blancura del 80% y un gramaje de 80 gr/m ² . El impresor determinará el fabricante de los sobres.	Sobre preimpreso a 4 tintas, mediante cuatricromías.

AB podrá introducir cambios definitivos en los modelos con un preaviso de tres (3) meses y cambios temporales en los modelos con un preaviso de tres (3) semanas. En el caso de que un cambio temporal deviniere definitivo, AB deberá hacer frente a los costes derivados de los stocks que, por tal motivo, pudieran quedar sin utilizar con un máximo de tres (3) meses y mediante justificación de dichos costes por parte del Prestador del Servicio.

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

Modelo	Especificaciones Papel	Especificaciones impresión
EPS 01/25	Papel bobina o cortado a DIN-A4 (210 x 297 mm) El papel es reciclado con una blancura del 80% y un gramaje de 90 gr/m ² .	Anverso y reverso factura full color

El Adjudicatario deberá reportar trimestralmente al Responsable Operativo del Contrato d'AB, certificado del proveedor de las características del material suministrado.

El Adjudicatario asegurará un stock de los diferentes materiales para un volumen a consumir de DOS (2) meses en sus instalaciones o almacenes auxiliares.

Igualmente, el Adjudicatario reportará mensualmente al Responsable Operativo del Contrato d'AB, un informe de consumos, stock actual y calendario de aprovisionamiento previsto.

3.4 Especificaciones del envío de datos

Los datos se recibirán según el protocolo SFTP con transmisión segura de los datos.

Los ficheros de datos se generarán a última hora de la tarde. El Adjudicatario deberá recoger cómo mínimo los ficheros que le hagan llegado hasta las 23:59 horas para iniciar la impresión.

Al finalizar la recogida correcta de los ficheros, el adjudicatario deberá borrarlos del punto de origen en AB.

En caso de fallos en la recepción de los ficheros, el Adjudicatario designará un responsable, con capacidad técnica, para el análisis y resolución del problema. Para ello AB facilitará un punto de contacto análogo.

3.5 Especificaciones de edición

Para los documentos a imprimir se generan ficheros AFP.

El Adjudicatario no deberá modificar ni alterar la información contenida en el fichero de impresión, si bien su equipamiento debe reconocer e interpretar el lenguaje AFP para poder imprimir adecuadamente la documentación.

El adjudicatario debe disponer de la capacidad para extraer la información necesaria para realizar las repeticiones sin alterar el contenido de los documentos.

El adjudicatario deberá realizar la imposición de los documentos adecuada a la impresora que utilice.

3.6 Especificaciones de las facturas impresas

La impresión de los documentos debe reunir las características siguientes:

- Impresión en full color.
- Las facturas se imprimirán en formato DIN A4, con una resolución mínima de 300x300 dpi.
- Las facturas pueden incluir texto, logos, gráficos, firma y códigos de barras.
- Las facturas incluirán códigos de barra, en el anverso y reverso para su ensobrado.

El licitador, entregará un juego de muestras para que AB pueda validar la calidad de impresión del equipo/equipos en los que realizará la producción.

AB podrá solicitar muestras del proceso de impresión y distribución, ya sea por modificaciones de la factura o para el control de los servicios. Los costes derivados del envío de las muestras serán a cargo del Prestador del Servicio.

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

Así mismo, los centros de impresión deberán de garantizar:

- Una capacidad mínima total de impresión de 80.000 flashes en máximo 8 horas para garantizar el tiempo de ensobrado que debe estar previsto para entrega total del proceso en 15 horas.
- Que todas las impresoras puestas a disposición para el servicio objeto de contratación cumplan con las siguientes especificaciones mínimas:
 - Equipos con disponibilidad de impresión Full Color dúplex.
 - Resolución mínima de 300x300 dpi.
 - Formatos de entrada soportados: AFP, PDF.
 - Aseguramiento de las prestaciones, niveles de servicio y de calidad establecidos en el presente Pliego y, de forma específica, en las cláusulas 2.3, 3.3 y 4.1 del mismo.
- La disposición de equipos adicionales de impresión que permitan las mismas prestaciones (capacidad y especificaciones) y aseguren la contingencia de la producción contratada en caso de incidencias o averías en el parque de producción habitual.

3.7 Especificaciones del ensobrado y empaquetado

El Adjudicatario procederá al plegado y ensobrado de los documentos, teniendo en cuenta el número de hojas que integran el envío y los posibles encartes de documentos adicionales.

Los documentos se generarán con código de barras de ensobrado. Las máquinas de ensobrado deben ser capaces de reconocer dichos códigos, previamente impresos en las facturas, que se utilizan para indicar:

- El número de facturas a incluir en el mismo sobre.
- El control de secuencia de los documentos a incluir.
- El modelo de sobre e insertos a utilizar.
- Que el anverso y reverso pertenecen a la misma factura

El formato específico y contemplado de Código de barras, se pactará en función de las especificaciones técnicas de los equipos a utilizar.

Los sobres deberán llevar la fecha correspondiente al día, máquina y turno en que se han ensobrado.

El licitador debe tener capacidad para realizar el ensobrado de un mínimo de CUATRO (4) encartes publicitarios de forma fija o selectiva, mediante lectura de código de barras.

Existen una serie de facturas con un circuito de distribución personalizado que no se ensobran. Estas facturas estarán recogidas en un mismo fichero, que se identificará adecuadamente. Las facturas impresas no se deberán ensobrar y se facilitará la relación de dichas facturas al transportista que se designe en cada momento. Se deberán entregar en las oficinas de AB en cajas o sobres estándar (según volumen) asegurando que no se altera el orden original de las mismas.

El licitador deberá describir el sistema de control de ensobrado y las medidas que propone implantar para evitar errores.

En cualquier caso, los centros de impresión deberán de garantizar:

- Una capacidad mínima total de ensobrado de 40.000 sobres (formato documento A4) en máximo 6 horas para garantizar el tiempo de ensobrado que debe estar previsto para entrega.

- Que todas las ensobradoras puestas a disposición para el servicio objeto de contratación cumplan con las siguientes especificaciones mínimas:
 - Equipos con disponibilidad de lectura de Código de Barras en los anversos y reversos de los documentos, en los anexos y en los sobres. Se debe asegurar que cada sobre está formado por todo el contenido que se espera (documento – anexos – sobre).
 - Mínimo 4 encartes en cada ensobrador (fijos o selectivos).
 - Impresión de fecha en el exterior del sobre.
 - Aseguramiento de las prestaciones, niveles de servicio y de calidad establecidos en el presente Pliego y, de forma específica, en las cláusulas 2.3, 3.3 y 4.1 del mismo.
- La disposición de equipos adicionales de ensobrado que permitan las mismas prestaciones (capacidad y especificaciones) y aseguren la contingencia de la producción contratada en caso de incidencias o averías en el parque de producción habitual.

3.8 Especificaciones de Seguridad

El Adjudicatario no podrá conservar ningún tipo de información de datos sensible más allá de lo estrictamente necesario para la prestación del servicio (facturas, listados de facturas).

El Adjudicatario deberá describir:

- El sistema de borrado de los mismos y en general los sistemas de gestión de la información del servicio.
- Los elementos de seguridad física de que dispone.

Así mismo, el Adjudicatario deberá garantizar:

- La destrucción de cualquier material que genere el servicio (deteriorados) que no se entregue al distribuidor para su reparto.
- La seguridad en el acceso a sus instalaciones, así como a los datos utilizados en la prestación del servicio (Identificaciones de usuarios, contraseñas, etc.).
- El cumplimiento de las regulaciones generales de protección de datos, así como aquellas específicas que indique AB.
- Garantizar los niveles de confidencialidad que indique AB.

4. NIVELES DE SERVICIOS E INFORMES

4.1 Niveles de servicio

Concepto	Acuerdos de Nivel de Servicio
Compromiso diario de sobres entregados a distribución:	Hasta un máximo de 40.000 sobres
Plazo de entrega máximo a distribución:	15 horas, a contar desde las 23:59 horas del día laborable anterior
Notificación de incidencias a AB:	Grave: antes de 1 hora Leve: antes de 12 horas
Calidad de la impresión:	<ul style="list-style-type: none"> - Legibilidad de los datos, códigos de barras e imágenes. - Uniformidad de masas de color. - Correcto registro del color.

Concepto	Acuerdos de Nivel de Servicio
	<ul style="list-style-type: none"> - Manchas o rayas en el documento. - Correcta fijación del tóner o tinta en el papel. - Correcta ubicación de los datos en el papel. - Correcta integridad de la factura anverso/reverso. El reverso debe pertenecer al anverso.
Calidad de ensobrado y empaquetado:	<ul style="list-style-type: none"> - Correcto corte de la factura en formato A4. - Correcto plegado de la factura. - Correcta inserción del inserte/es. - Correcto cierre del sobre con su contenido. - Correcta legibilidad de la dirección del destinatario en la ventana del sobre. - Correcta integridad del sobre y su contenido [Factura (anverso/reverso), anexos, modelo de sobre]. - Correcta impresión de la fecha en la parte externa del sobre (Fecha de entrega y datos adicionales como puede ser el número de máquina, turno, etc.). - Utilización de materiales correctos (Propios para los servicios de AB, como sobres, papel, insertes, etc.). - Orden adecuado de las facturas en la entrega al distribuidor. - Identificación correcta de los entregables al distribuidor. - No duplicidad en el envío de una misma factura. - Integridad en la cantidad de facturas a imprimir, de manera que no se dé la omisión de envío o extravío de facturas.

Los plazos de entrega reales a distribución se comprobarán mensualmente.

La calidad de impresión se valorará a partir de las muestras facilitadas, auditorías o a partir de cualquier reclamación de AB.

En el caso de una reclamación por parte de AB, por incumpliendo con los ANS de calidad indicados anteriormente, el Adjudicatario realizará de forma urgente la repetición del trabajo, asumiendo el coste tanto de la nueva repetición como del trabajo defectuoso.

4.2 Informes

El Adjudicatario deberá enviar a las personas responsables designadas por el Responsable Operativo del Contrato de AB, con la frecuencia indicada a continuación, los siguientes informes:

- **Informes diarios.** Diariamente, tal como se avanza en el capítulo 3.2 de este Pliego, en referencia a los "ficheros de facturación" aportados por AB el día anterior, deberá enviar un informe sobre la producción efectuada a partir de dichos ficheros, indicando:
 - Nombre del fichero.
 - Fecha recepción fichero.
 - Hora recepción fichero.
 - Número de impresiones.
 - Número de sobres/facturas.
 - Número de insertes.
 - Nombre distribuidor.

- Fecha puesta en expedición.
- Hora puesta en expedición.

En el caso de que para un fichero no se realicen los trabajos en los plazos de entrega establecidos, el Adjudicatario deberá informar de forma inmediata al Responsable Operativo del Contrato de AB sobre dicho retraso.

- **Informes mensuales.** Antes de los cinco primeros días hábiles de cada mes, el adjudicatario deberá entregar un informe de cada uno de los lotes gestionados en el mes incluyendo los siguientes datos:
 - Fecha recepción fichero.
 - Nombre del fichero.
 - Número de impresiones.
 - Número de sobres/facturas.
 - Número de insertes
 - Nombre distribuidor.
 - Fecha expedición.
 - Tiempo medio entrega a distribuidor.

Adicionalmente AB podrá solicitar la entrega de esta información en un formato electrónico y en la ubicación que especifique.

Dichos informes podrán ser sustituidos si el Adjudicatario presenta una herramienta informática mediante la cual, AB pueda disponer de la misma información en tiempo real mediante sistema web service o equivalente.

- **Informes mensuales Ejecutivos.** Se revisarán los parámetros más relevantes del servicio contratado:
 - Cumplimiento del nivel de servicio (Productividad).
 - Incidencias.
 - Facturación.
 - Stock de materiales.
 - Mantenimientos de los equipamientos.
 - Cambios en los equipos productivos o de gestión del servicio (Infraestructura – Organización).
 - Implantación de evolutivos y planes de mejora.

5. SOBRE EL PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA DESTINADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Adjudicatario deberá dotar a su personal -ya sea laboral, subrogado o no, ya sea por subcontratación de parte del servicio- de los equipos, medios y recursos necesarios para ejecutar la prestación del servicio.

5.1 Interlocución, coordinación y seguimiento del Contrato

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

- **Responsables Operativos:**

AB designará un Responsable Operativo del Contrato, que ejercerá de interlocutor principal con el Responsable Operativo del Adjudicatario, en todo lo relativo a los servicios objeto del Contrato y, en

especial, en relación con el control de la calidad, el seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio del Contrato y la solución de las eventuales controversias.

Asimismo, el Adjudicatario designará a un Responsable Operativo del Contrato que dispondrá de capacidad de decisión en cuestiones operativas y ejercerá como interlocutor único con el Responsable Operativo de AB.

- **Comité de Seguimiento:**

En un nivel de gestión operativa, los Responsables Operativos del Contrato, designados por AB y por el Adjudicatario conformarán el Comité de Seguimiento, encargado de monitorizar y supervisar el seguimiento de la ejecución de los servicios.

La base de trabajo para el comité de seguimiento será el informe ejecutivo mensual descrito en la cláusula 4.2 del presente PPT.

Las funciones del Comité de Seguimiento, se ceñirán a las que se refieren a la ejecución del servicio, a saber:

- El análisis y resolución de las incidencias o discrepancias que puedan surgir en la prestación del Servicio, que no hayan podido ser resueltas, y hayan sido escaladas al Comité de seguimiento.
- Asegurar que se consiguen los niveles de calidad acordados y que en el caso de deficiencias no resueltas a nivel operativo, se desarrollen e implementen planes de resolución de desviaciones.
- Monitorizar el estado de los servicios.
- Revisar, actualizar y controlar el cumplimiento de la planificación.
- Coordinar la entrega del servicio.
- Determinar si procede la relación de variaciones operativas.
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada periodo, discutir las desviaciones sobre los valores objetivos acordados y calcular, en su caso, las penalizaciones aplicables.
- Controlar que la facturación se está realizando conforme a lo establecido en los Pliegos y el Contrato.

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

Dichas reuniones se celebrarán en el lugar que ambas partes pacten de mutuo acuerdo en cada momento y convocadas con una anticipación mínima de 4 días.

6. SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO, PLANES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO OPERATIVO

6.1 Sobre la calidad del servicio y de los materiales.

Los licitadores deberán disponer de una sistemática implantada para asegurar la calidad aplicable a los servicios objeto del Contrato, que contemplará al menos los siguientes aspectos:

- La recepción de materias primas (papel de impresión, sobres, toners/tintas, ...) y en el establecimiento de *stocks* mínimos de éstas;
- Los procesos de impresión, ensobrado, así como insertes si los hubiere;
- Los productos acabados y entrega de los mismos en los puntos establecidos a tal fin;
- Procedimientos de gestión de no conformidades y acciones correctoras, ante la apreciación de desviaciones en la calidad del servicio.

6.2 Control y seguimiento operativo

Los licitadores deberán presentar el modelo de control y seguimiento operativo de los trabajos en curso, así como la trazabilidad de los mismos.

Se valorará la puesta a disposición de una aplicación en remoto en las instalaciones de AB con la información de los trabajos a realizar.

6.3 Auditorías externas

AB se reserva el derecho de poder llevar a cabo, en cualquier momento, el seguimiento y control de la prestación del servicio contratado, pudiendo comprobar la efectiva prestación del servicio y calidad del trabajo, comportamiento o uso correcto de la información y documentos confiados o requerir al Adjudicatario los informes o documentos que estime necesarios relacionados con la prestación del servicio.

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

6.4. Control y seguimiento del cumplimiento de las medidas en materia de protección de datos y medidas de seguridad.

AB conviene llevar a cabo un seguimiento y control del cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos y de las medidas de seguridad detalladas en el Anexo 9.2 del Pliego de Condiciones Particulares, el cual consistirá en las siguientes actuaciones:

- Semestralmente, a contar desde el inicio de la vigencia del presente Contrato, el adjudicatario deberá remitir por escrito a AB un Informe actualizado y detallado del cumplimiento de cada una de las medidas de seguridad anteriormente indicadas.
- Por otro lado, AB se reserva el derecho, en cualquier momento, de realizar cuantas auditorías que considere pertinentes a efectos de verificar el grado de cumplimiento indicado en el Informe referenciado en el apartado anterior.

7. PLANES DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

7.1 Plan de contingencia

El Adjudicatario deberá disponer de un Plan de Contingencia ante las posibles incidencias de diversa naturaleza que puedan afectar a la operativa de los servicios. Se deben contemplar todos los orígenes de dichas incidencias, tanto las que podrían generarse por parte de AB, como las del mismo Adjudicatario o de elementos externos a ambos.

Dicho Plan, además de encontrarse integrado con el Plan de Autoprotección/Plan de Emergencias, deberá detallar la estructura organizativa y los recursos técnicos de que dispondrá el Adjudicatario para hacer frente a una contingencia que pueda afectar al servicio objeto de contratación. De entre dichos recursos técnicos, cabe destacar los siguientes:

- Disposición de equipos redundantes y/o de guardia para dar solución a incidencias técnicas.
- Disposición de equipos SAI-UPS para minimizar los efectos de un corte de fluido eléctrico externo en cada uno de los centros del Adjudicatario donde se presten los servicios, o incluso de generadores de gasoil que aseguren el suministro ininterrumpido de dichos SAI-UPS.

- Medidas contempladas con respecto a la electrónica de red, con el objeto de mantener las comunicaciones con AB en caso de contingencia.
- Procedimientos de protección de los equipos.

7.2 Plan de continuidad del servicio por cambio de ubicación

De igual forma, el Adjudicatario deberá disponer de un Plan de Continuidad del servicio que contemplará todas las medidas a tomar en el caso de un cambio de ubicación de los servicios.

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

El plan de continuidad contemplará obligatoriamente:

- La totalidad de los servicios, incluyendo todos los recursos tecnológicos necesarios para mantener la continuidad en la prestación de los servicios.
- Cuadro de interlocución: protocolo de comunicación entre el Adjudicatario y AB.
- Medidas a adoptar para la entrega de los servicios a los distribuidores asignados.
- Definición de las medidas a adoptar e impacto en los Niveles de Servicio definidos en el apartado 4 del presente pliego.

8. OTROS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

Los licitadores, con la finalidad de garantizar la continuidad en los servicios objeto del Contrato, deberán considerar en sus ofertas la información que se detalla a continuación.

8.1 Fase de inicio del servicio

Durante esta fase, se realiza la transferencia paulatina de funciones desde el actual proveedor al nuevo Prestador del Servicio, para asegurar una transición ordenada de los servicios entre la empresa saliente y entrante, que garantice la continuidad de los mismos.

A efectos de que el servicio no se vea afectado, el procedimiento a seguir consiste en que, durante un periodo máximo de **DOS (2) meses**, el Prestador del Servicio realizará las nuevas funciones con el soporte de AB o a quien ésta designe.

El Prestador del Servicio comunicará en la reunión del Comité de Seguimiento la completa asunción de los diferentes servicios a AB, la cual podrá aceptar o rechazar de forma razonada. La aceptación conllevará el inicio de la facturación del servicio correspondiente.

Finalizada esta etapa, y transcurridos por tanto el período de transición de DOS (2) meses desde la firma de Contrato, el nuevo Adjudicatario deberá iniciar la prestación de los servicios objeto del Contrato.

8.2 Plan de devolución

El adjudicatario deberá disponer de un Plan de Devolución del servicio, que describa las acciones a llevar a cabo en el caso de una posible transición del mismo a la finalización del contrato, garantizando la correcta prestación de la totalidad de los servicios objeto de contratación.



El Adjudicatario deberá ejecutar el Plan de Devolución de forma simultánea a la prestación ordinaria de los servicios, disponiendo a su cargo de los recursos necesarios y con conocimientos para el desarrollo del plan de devolución, que contemplará como mínimo los siguientes aspectos:

- Fases Planteadas y plazos previstos;
- Alcance de los servicios prestados en las diferentes actividades de la fase de devolución;
- Modelo de relación durante el periodo de devolución con AB y con el nuevo Prestador del Servicio entrante;
- Compromiso de recursos a poner a disposición durante el periodo de devolución, para realizar el traspaso con el Prestador del Servicio entrante;
- Entrega a AB del:
 - Manual de procedimientos vigente asociado al servicio.
 - Registro de toda la documento e información generada durante la prestación del servicio.
 - Material sobrante (sobres y encartes) que estén en stock.
- Eliminación de cualquier fichero, soporte magnético y documentación relacionada con la prestación del servicio. Certificación del borrado de toda la información en los sistemas del Prestador del Servicio.

La Devolución del servicio será realizada durante la propia duración del contrato y se prolongará, como máximo, durante **DOS (2) meses**.

ANEXO 1. VOLUMETRÍAS

Los volúmenes de impresión se reparten diariamente y de manera regular a lo largo del año.

A continuación se indican, a título informativo, los volúmenes mensuales realizados durante el año 2017.

Mes	2017	
	Impresiones <i>(Factura + Sobre)</i>	Ensobrados
Enero	1.813.856	892.877
Febrero	1.260.290	602.897
Marzo	1.290.544	625.625
Abril	1.364.292	661.175
Mayo	1.309.154	629.738
Junio	1.223.040	589.811
Julio	1.422.740	690.450
Agosto	1.247.096	603.620
Septiembre	1.265.094	612.372
Octubre	1.370.140	665.483
Noviembre	1.277.546	617.875
Diciembre	866.380	412.794
TOTAL:	15.710.172	7.604.717

Agregado anualmente, a título de referencia y sin tener carácter vinculante, por cada concepto objeto de facturación:

Evento	Descripción	Volumetría 2017 (unidades/año)
Impresión factura:	Proceso de impresión de facturas, que incluye los procesos de obtención de papel de factura y sobres impresos, obtención de la factura impresa a doble cara, el ensobrado de la factura, el empaquetado y la entrega al distribuidor.	7.604.717
Impresión a doble cara sin sobre:	Impresión del documento factura, sin doblado ni ensobrado, que incluye la obtención de papel de factura, obtención de la factura impresa a doble cara y la entrega a Aigües de Barcelona.	500.738
Ensobrado encarte aportado por Aigües de Barcelona:	Ensobrado encarte aportado por Aigües de Barcelona en el mismo sobre de la factura.	2.028.000

ANEXO 2. EJEMPLOS DE DOCUMENTOS

Se adjunta un ejemplo de su diseño actual a continuación.

Ejemplo factura

- Anverso:



**Aigües de
Barcelona**

La gestió responsable

www.aiguesdebarcelona.cat/oficinaenxarxa

900 710 710 TELEFON D'ATENCIÓ AL CLIENT
(Laborables 9 a 20h)

900 700 720 TELEFON D'AVERIES (24h)

DADES DEL CONTRACTE

Núm. contracte: [Barcode]

Títular: [Barcode]

NIF client: [Barcode]

Adreça: [Barcode]

DADES DE FACTURACIÓ

Núm. factura: [Barcode]

Període de facturació: 17-mai-18 / 17-jul-18

Data emissió: 25-jul-2018

SIC: 180725-000001

[Barcode]

Data lectura anterior	Lectura anterior	Data lectura actual	Lectura actual	Consum període (m³)	Base facturació
17/05/18	22	17/07/18	34	12	Lectura Real

Ús domèstic
Comptador individual sobre bateria
Habitatge Tipus B
Tarifa TMTR: 012

Comptador: ZAR VA1420181
Posició: 0-09

RESUM CONCEPTES A PAGAR
CONSUM BIMESTRAL DEL 17/05/2018 AL 17/07/2018

△ SUBMINISTRAMENT D'AIGUA	15,46 €
∆ CÀNON DE L'AIGUA	2,88 €
TAXA DE CLAVEGUERAM	1,83 €
♻️ TAXA METROPOLITANA TRACTAMENT RESIDUS MUNICIPALS (T.M.T.R)	4,87 €
IVA	1,83 €
TOTAL A PAGAR	26,87 € (*)

(*) Inclou bonificacions. Veure detall al dors.

AVIS MISSATGE

Si fas servir els punts verds i les deixalleries, tant fixes com mòbils, pots obtenir fins a un 14% de descompte en la Taxa Metropolitana de Tractament de Residus (TMTR).

LA SEVA DESPESA DIÀRIA

La seva despesa mitjana en aquest període ha estat **0,44€/dia**, dels quals **0,25€/dia** corresponen al subministrament d'aigua.



BONIFICACIONS INCLOSES 13,07 €

CONSUM TOTAL 12 m³

TOTAL A PAGAR 26,87 €

Tarifes Aigua: Autoritzades per Comissió de Preus de Catalunya Exp.A-30/18 al 11/05/2018. Cànon de l'Aigua: DOGC n.ºm. 7340 de 30/03/2017. Taxa Clavegueram: BOP de 30/12/2011. TMTR: Exp. 1852/17 de 19/12/2017. Més informació a www.aiguesdebarcelona.cat.

DADES PER AL PAGAMENT
L'import de la factura li serà carregat a partir del dia 01 de agost al seu compte bancari ES**2100-0955-8301-0035-**** i n. de referència del mandat 02000000963196.
El pagament d'aquesta factura s'acredita mitjançant el component cànon al seu compte bancari o rebut de caixa i no pressuposa la liquidació de les factures anteriors.



150 ppm
ISO 9001
ISO 14001
ISO 50001
GRI A3 2015

545-1856-00001

Aigües de Barcelona, Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua, S.A. C/ General Balmes, 1-7 - 08002 Barcelona
C.I.F.: A60304317. Registre Mercantil de Barcelona. Llibre de Societats, Tom 339, Fol 162, Núm 144330



Ejemplo factura

- Reverso:

Aigües de Barcelona		La gestió responsable			
DETALL CONCEPTES A PAGAR					
CONSUM BIMESTRAL DEL 17/05/2018 AL 17/07/2018					
	Volum (m ³)	Preu unitari (€/m ³)	Import	IVA	Bonificacions Incloses
Quota del servei			9,99	10%	3,33 (2)
Consum					
Tram fins a 12 m ³	12	0,4558	5,47	10%	1,83 (2)
SUBMINISTRAMENT D'AIGUA			15,46		5,16
Tram fins a 12 m ³	12	0,2400	2,88		
CÀNON DE L'AIGUA(*)	12		2,88	10%	3,04 (3)
IVA del 10% de la base subjecta 18,34			1,83		
TOTAL FACTURA 20185160005 (Aigües de Barcelona A66098435)			20,17		
Tram fins a 12 m ³	12	0,1529	1,83		
TAXA DE CLAVEGUERAM (Ajuntament de Barcelona P0801900B)	12		1,83	---	
TAXA METROPOLITANA TRACTAMENT RESIDUS MUNICIPALS (T.M.T.R.) (Àrea Metropolitana de Barcelona P0800258F)			4,87	---	4,87 (4)(5)
TOTAL A PAGAR (amb bonificacions incloses)			26,87		
TOTAL BONIFICACIONS INCLOSES					13,07

(*) Tribut de l'Agència Catalana de l'Aigua (Generalitat de Catalunya). Facturat per Aigües de Barcelona en compliment de la normativa aplicable.

(2) Aplicació Tarifa Social des de 01/01/2014: 25% bonificació sobre quota servei i consum del tram 1 per un total de 5,16 €

(3) Aplicació Cànon Social: preu bonificat de 0,2400€/m³, per un total de 3,04 €

(4) Aplicació TMTR Social: bonificació del 50% del total de la TMTR per un import de 4,87 €

(5) Contribueix a la recollida selectiva i el tractament dels residus municipals per transformar-los en materials reutilitzables, compostatge i energia.

BONIFICACIONS INCLOSES 13,07 €

CONSUM TOTAL 12 m³

TOTAL A PAGAR 26,87 €

En cas de voler efectuar una reclamació relacionada amb la prestació del servei de subministrament domiciliari d'aigua, podrà realitzar-la a través de qualsevol dels canals d'atenció que Aigües de Barcelona posa a la seva disposició: www.aiguesdebarcelona.cat/oficinaenxarxa; telèfon gratuït d'atenció al client 900 710 710, fax d'atenció al client 933 035 848 o a les nostres oficines de forma presencial que pot localitzar a través del web abans indicat.

525-1806-00001

