

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA
CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO
ABIERTO DEL SERVICIO DE
IMPRESIÓN MASIVA DE FACTURAS
PERIÓDICAS POR TERRASSA CICLE
DE L'AIGUA EPEL**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1	Contexto de la licitación	6
1.1	Introducción	6
1.2	Situación actual	6
1.3	Situación objetivo	6
2	Objeto, alcance y duración del contrato	7
2.1	Objeto de la licitación	7
2.2	Duración del contrato de servicios	7
2.3	Tareas incluidas en el servicio de impresión de facturas	7
2.4	Opciones	8
2.5	Características de los servicios	8
2.5.1	Calendario de facturación	8
2.5.2	Centros de impresión y entrega	8
2.5.3	Características generales.....	9
2.5.4	Especificaciones del sobres, papel y materias primas.....	10
2.5.5	Especificaciones de entrega de datos y repositorio	11
2.5.6	Especificaciones de edición	11
2.5.7	Especificaciones de las facturas impresas	11
2.5.8	Especificaciones del ensobrado y empaquetado	12
2.5.9	Periodo transitorio	12
2.6	Lugar de prestación del servicio.....	12
3	Obligaciones de TAIGUA	12
4	Servicio, relaciones y Acuerdos de nivel de servicio (ANS)	13
4.1	Introducción	13
4.2	Niveles de servicio (ANS) requeridos.....	13
4.2.1	ANS del servicio	13
4.2.2	ANS de disponibilidad de los sistemas informáticos	14
4.3	Informes.....	14
4.4	Definiciones relativas a la atención en TAIGUA	15
4.4.1	Horarios de atención en TAIGUA.....	15
4.4.2	Atención al cliente y vías de comunicación.....	15
4.4.3	Incidencias del proveedor.	16
4.5	Idiomas de atención en TAIGUA.....	16
4.6	Responsable de Cliente asignado a TAIGUA	16
4.7	Responsable Operativo de Servicio asignado a TAIGUA.....	16
4.8	Responsable de la implantación inicial del adjudicatario	16
4.9	Comité de Seguimiento	16
4.10	Facturación de los servicios	17

5	Fases de la prestació i processos de relevo.....	17
5.1	F1 – Implantació i posada en marxa	17
5.2	F2 - Execució regular del servei	17
5.3	F3 - Plan de devolució del servei.....	18
6	Requeriments general	18
6.1	Provisió de els serveis e implantació tipu "l'ave en manu"	19
6.2	Formació i transferència de coneixement	19
7	Serveis associats a la explotació	19
7.1	Relació TAIGUA-adjudicatari	19
7.2	Elaboració de informes.....	19
7.3	Qualitat i disponibilitat de els serveis.....	20
8	sobre la qualitat del servei, plans de control i seguiment operatiu	20
8.1	Acerca de la qualitat del servei i de els materials.....	20
8.2	Control i seguiment operatiu.....	20
8.3	Auditorías externes.....	20
8.4	Control i seguiment del desempeñu de las medidas en materia de protecció de datos i medidas de seguridad.....	21
9	Plans de contingència i continuïtat del servei	21
9.1	Plan de contingència	21
9.2	Plan de continuïtat del servei per canvi de ubicació	21
10	Condicions de execució	22
11	Propietat de els treballs elaborats.....	22
12	Cuestiones dirigidas a TAIGUA.....	22
13	Interoperabilitat.....	22
14	Disponibilitat i confidencialitat de la informació.....	23
15	Seguretat personal	23
16	Seguretat de els serveis i protecció de datos	23
16.1	Reglamento europeo General de Protección de Datos (GDPR)	24
16.1.1	Prestaciones y propiedad de los datos	24
16.1.2	Tratamiento de datos.....	24
16.1.3	Medidas de seguridad	25
16.1.4	Subcesión	25
16.1.5	Subcontratación.....	25
16.1.6	Ejercicio de derechos	25
16.1.7	Información sobre el tratamiento de datos	25
17	Contenido de las ofertas técnicas	26
17.1	Memoria de la implantación y ejecución del servicio	26
17.2	Listado de actividades	26
17.3	Información técnica del repositorio de archivos de facturación	26
17.4	Requerimientos del equipo de TAIGUA	26

17.5	Referencias	26
17.6	Documentación del “Plan de devolución de servicio”	27
18	Anexo – Muestras de sobres y facturas	27

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Sobre (delante)	27
Ilustración 2 - Sobre (última)	28
Ilustración 3 - Ejemplo factura	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1- Volumen de facturación	6
---------------------------------------	---

1 CONTEXTO DE LA LICITACIÓN

1.1 Introducción

TAIGUA está procediendo a la adquisición e implantación de todos los sistemas de información y comunicación necesarios para su actividad.

El objetivo de este pliego es licitar los servicios de la impresión, ensobrado y entrega a la empresa distribuidora de las facturas del consumo de agua.

1.2 Situación actual

Actualmente, la impresión de facturas en las propias oficinas de TAIGUA utilizando una impresora que se está quedando obsoleta y propiedad del proveedor de servicios actual.

El volumen y datos de impresión es de:

Facturas/año	410.000
Facturas/semana	15.000
Entregas semanales a distribuidor	1/2

Mesa 1- Volumen y datos de facturación

Actualmente, se factura una vez por semana, que es lo más habitual. A final de mes y en otros casos, se factura dos veces semana.

El proceso de impresión y ensobrado es interno y en un período de 24 horas se hace la impresión, ensobrado y entrega a la empresa distribuidora (RD Post).

Las facturas son en color y, habitualmente, son de una (1) plana. El sobre es en color por ambas caras.

1.3 Situación objetivo

Después de un primer análisis de costes y de ver las tendencias de empresas de similares en cuanto a impresión de facturas, el objetivo es tener un servicio subcontratado para la impresión, ensobrado y entrega a la empresa distribuidora de las facturas del consumo de agua. El servicio debe poder gestionar los volúmenes y plazos indicados en el apartado "1.2 Situación actual".

TAIGUA facilitaría un fichero con las facturas (una o dos veces por semana), siendo el adjudicatario el responsable del servicio posterior (impresión, ensobrado y entrega a la empresa distribuidora).

El formato para la impresión que utilice el adjudicatario debe ser un estándar de mercado (p. ej. PDF), de forma que no suponga una excesiva complicación por TAIGUA el cambio al modelo hacia impresión externalizada.

El sistema de intercambio de archivos no debe tener limitaciones en cuanto a su volumen y debe permitir una entrega rápida, adaptada a las tecnologías actuales.

2 OBJETO, ALCANCE Y DURACIÓN DEL CONTRATO

2.1 Objeto de la licitación

El objeto de la licitación el abastecimiento del servicio de la impresión, ensobrado y entrega a la empresa distribuidora de las facturas del consumo de agua según los volúmenes y características indicadas en el apartado "1.2 Situación actual".

El servicio integral debe contemplar:

- a. Recepción del archivo de las facturas a imprimir
- b. Impresión de factura color (1 cara) - incluye papel
- c. Ensobrado - incluye sobre en color
- d. Entrega a la distribuidora

2.2 Duración del contrato de servicios

La duración prevista del contrato para la prestación de los servicios requeridos en el presente pliego es de 24 meses, a contar desde la fecha finalización de la implantación o configuración inicial, fecha en la que los servicios contratados deben iniciarse, o sea imprimir la primera remesa de facturas; con posibilidad de 1 prórroga anual.

2.3 Tareas incluidas en el servicio de impresión de facturas

Las tareas incluidas en el servicio de impresión de facturas son:

- Suministro de papel de factura de consumo con las especificaciones indicadas con posterioridad.
- Suministro de sobre para factura de consumo con las especificaciones indicadas posteriormente. En las "Ilustración 1 - Sobre (delante)" y "Ilustración 2 - Sobre (última)" se muestra un ejemplo.
- Impresión de la factura de consumo individual a partir del archivo estructurado de datos.
- Plegado y ensobrado de la factura.
- Transporte hasta las dependencias de la empresa de reparto que esté contratada por TAIGUA. Como dato orientativo el número de facturas y el número de transportes se indica en la tabla "Mesa 1- Volumen y datos de facturación".
- El albarán de entrega por la empresa de servicios postales será creado directamente por la empresa adjudicataria. La adjudicataria devolverá justificación de la presentación mediante el envío por email del albarán sellado y con fecha realizado por la empresa de reparto.

El servidor FTP u otro sistema de transferencia de archivos será responsabilidad del adjudicatario. La calidad de este canal de transferencia debe permitir que los ficheros se puedan descargar en un tiempo y volumen aceptables, dentro de los parámetros actuales del sector tecnológico.

Desde el día de entrega del fichero de datos estructurado hasta la entrega de las facturas en formato digital hasta la entrega en las dependencias de la empresa de reparto, no pueden pasar más del plazo fijado en el apartado "16".

Antes de realizar la impresión real, se realizarán las pruebas de impresiones que se consideren necesarias, sin ocasionar coste adicional alguno.

El procedimiento para el envío del archivo estructurado y su posterior gestión será:

- Entrega telemática en un repositorio del fichero de datos estructurado con los mejores medios de seguridad de que disponga el licitador y que aseguren el cumplimiento de la LOPD y la GDPR (ver apartado “16Seguridad de los servicios y protección de datos”, y al menos mediante un archivo bloqueado con contraseña.
- El adjudicatario enviará antes de dos horas después de la recepción del fichero, por email a TAIGUA, varias pruebas aleatorias de facturas de consumo en papel por su aceptación, también con medios de seguridad que aseguren el cumplimiento de la LOPD y la GDPR.
- TAIGUA podrá solicitar la presentación de pruebas concretas de facturas.
- TAIGUA se compromete a enviar la conformidad en la siguiente hora a partir de la recepción de las últimas pruebas de facturas enviadas por el adjudicatario, cuando solicite pruebas.

2.4 Opciones

Actualmente, las facturas de TAIGUA están a 1 cara en color. Sin embargo, de cara a posibles cambios en el futuro, los licitadores indicarán en su oferta los siguientes costes:

- Impresión de factura a dos caras
- Incluir 1 encarte suministrado por TAIGUA
- Incluir 2 encartes suministrados por TAIGUA
- Incluir 1 encarte impreso por el adjudicatario
 - Impresión a 1 cara
 - Impresión a 2 caras
- Incluir 2 encartes impresos por el adjudicatario
 - Impresión a 1 cara
 - Impresión a 2 caras

2.5 Características de los servicios

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

El adjudicatario debe asegurar un stock en sus instalaciones de DOS (2) meses de producción.

Las características principales son:

2.5.1 Calendario de facturación

TAIGUA facilitará un calendario de facturación a la adjudicataria a fin de poder planificar el servicio.

Será de estricto cumplimiento el calendario de impresión de las facturas asociado al calendario de facturación de TAIGUA. Sin embargo, TAIGUA se reserva la necesidad de ajustar el calendario con motivos justificados y con el mínimo perjuicio al adjudicatario.

2.5.2 Centros de impresión y 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 de servicio serán responsabilidad del adjudicatario ya su cargo.

Independientemente de la ubicación de los centros de impresión, el punto de entrega de los documentos postales se ubicará obligatoriamente en la dirección del repartidor indicado por TAIGUA. Actualmente, la empresa de reparto es RD Post y sus oficinas están en calle Nord, 104 de Terrassa.

2.5.3 Características generales

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

Características generales:

Volumen estimado anual de envíos	410.000 de sobra	
Formato final factura:	Hoja DinA4	
Impresión:	Hoja en color en una cara	
Ensobrado:	En sobre americano	2 modelo único de encima
Elementos adicionales:	Hasta 2 encartes	Inserción fija o selectiva de encartes
Entrega:	Empresa de distribución	Entrega en días laborables 1 o 2 veces por semana
Capacidad exigida de entrega:	Hasta 20.000 sobres diarios	
Plazo de entrega:	24 horas	Plazo máximo de entrega al distribuidor, a contar desde las 18.59 horas del día laborable anterior

Los datos informáticos facilitados por TAIGUA quedarán 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 Cataluña y festivos locales de la ciudad de Terrassa. La hora máxima de recepción por parte del adjudicatario de estos datos informáticos (ficheros de facturación) será las 18:59 horas.

TAIGUA 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.

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

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

Las repeticiones serán sin cargo para TAIGUA. El adjudicatario se dotará de la infraestructura y herramientas necesarias para realizar estas 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 diferentes motivos de 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 ensobrado también debe soportar la inclusión de encartes bajo demanda en cada sobre y deben soportarse varios tipos de encartes activos a la vez.

Al 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 TAIGUA, previsto en el apartado "4.3 Informes" de este Pliego, que refleje los datos informativos de la producción efectuada, así como de las entregas efectuadas el día anterior a la empresa de correspondencia.

La entrega del producto terminado en la empresa de distribución será en el punto de entrega definido por TAIGUA.

2.5.4 Especificaciones del sobres, papel y materias primas

Los sobres, papel y materias primas por lo 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 115 x 230 – con ventanilla de 45 x 100. A 20 de abajo y 20 de la derecha. Impresión interior CO2 Neutral. PEFC/14-3500069 – Open plus. Para ensobradora – Engomado. Los colores percibidos de sobre y papel incluidos en el sobre deben ser iguales. El adjudicatario determinará el fabricante de los sobres.	Sobre preimpreso a 4 tintas, mediante cuatricromías.

TAIGUA 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 caso de que un cambio temporal se convierta en definitivo, TAIGUA 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 estos costes por parte del prestamista del Servicio.

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

Modelo	Especificaciones papel	Especificaciones impresión
EPS 01/25	Papel sin impresión - A4 - 210 x 297 mm. 80 g/m2 - 22 lb - Premium. Marca Suzano Report o similar. ISO 2470 Brightness – ISO 9001. ISO 9706 – ISO 14001. FSC MIX C010014. Los colores percibidos de sobre y papel incluidos en el sobre deben ser iguales.	Factura hoja color

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

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

Igualmente, el adjudicatario devengará mensualmente al Responsable Operativo del Contrato de TAIGUA, un informe de consumos, stock actual y calendario de aprovisionamiento previsto.

2.5.5 Especificaciones de entrega de datos y repositorio

Los datos se recibirán en función del protocolo SFTP con transmisión segura de los datos.

Los archivos de datos se generarán a última hora de la tarde. El adjudicatario debe recoger como mínimo los ficheros que le hagan llegar hasta las 18:59 horas para empezar a imprimir.

Al terminar la recogida correcta de los ficheros, el adjudicatario deberá borrarlos del punto de origen de TAIGUA y pasarlo a su repositorio.

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

2.5.6 Especificaciones de edición

Para los documentos a imprimir se generan archivos PDF.

El adjudicatario no tendrá que modificar ni alterar la información contenida en el fichero de impresión, si bien su equipamiento debe reconocer e interpretar el lenguaje AFP y/o PDF 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.

2.5.7 Especificaciones de las facturas impresas

La impresión de los documentos debe reunir las siguientes características:

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

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

TAIGUA podrá solicitar muestras del proceso de impresión y distribución, ya sea por modificaciones de la factura o para el control del servicio. Los costes derivados del envío de las muestras correrán a cargo del prestador de Servicio.

Los centros de impresión deben tener un sistema de control de la producción integrado, que permita una trazabilidad completa desde los documentos recibidos, impresos y ensobrados, de modo que una discrepancia en el número de documentos enviados, impresos, y ensobrados, genere un aviso que permita identificar errores en el proceso y minimizar el riesgo de enviar información incorrecta. Este control debe poder funcionar a nivel de encima, es decir, controlar desde la recepción cuántas hojas van en cada sobre, y validar en el ensobrado que en efecto se sobran las hojas que se esperan.

Asimismo, los centros de impresión deben garantizar:

- Una capacidad mínima total de impresión de 20.000 flashes a 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 ppp.
- Formatos de entrada soportados: PDF/AFP.
- Aseguramiento de las prestaciones, niveles de servicio y calidad establecidos en el presente pliego.
- 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.

2.5.8 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.

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

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

El licitador debe tener capacidad para realizar el ensobrado de un mínimo de DOS (2) encartes publicitarios de forma fija o selectiva, mediante lectura de código de barras.

En cualquier caso, los centros de impresión deben garantizar:

- Una capacidad mínima total de ensobrado de 20.000 sobres (formato documento A4) a 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:
 - Mínimo 2 encartes en cada ensobradora (fijos o selectivos).
 - Indicación de fecha en el exterior del sobre.
 - Aseguramiento de las prestaciones, niveles de servicio y calidad establecidos en el presente pliego.
- 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.

2.5.9 Periodo transitorio

Actualmente, TAIGUA tiene un contrato en vigor para el suministro de papel A4 y sobres para cubrir en 2021.

2.6 Lugar de prestación del servicio

El sitio fijado para la prestación de los servicios es el municipio de Terrassa (Vallès Occidental).

Código NUTS ES3 511.

3 OBLIGACIONES DE TAIGUA

Sin perjuicio del resto de obligaciones (en especial el pago del precio) que se adquieran en virtud de este contrato, TAIGUA se obliga, en el apartado técnico, a:

- a) Proporcionar al adjudicatario la información necesaria para la realización del objeto de este contrato.

- b) Asignar a la persona representante con facultad para la supervisión de los trabajos de este contrato, sin eximir por ello de responsabilidades al adjudicatario.

4 SERVICIO, RELACIONES Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

El objetivo de este apartado es describir los servicios de mantenimiento y soporte, la relación entre empresas y el modelo de ANS, que define los indicadores y los niveles de servicio exigidos, y establece una base objetiva y medible que refleje el compromiso entre el adjudicatario y TAIGUA para prestar los servicios requeridos de forma satisfactoria.

4.1 Introducción

En este apartado se muestran los niveles de servicio requeridos y que afectan a los servicios a proporcionar, tal y como se han descrito en el apartado "0 Actualmente, se factura una vez por semana, que es lo más habitual. A final de mes y en otros casos, se factura dos veces semana.

El proceso de impresión y ensobrado es interno y en un período de 24 horas se hace la impresión, ensobrado y entrega a la empresa distribuidora (RD Post).

Las facturas son en color y, habitualmente, son de una (1) plana. El sobre es en color por ambas caras.

Situación objetivo".

4.2 Niveles de servicio (ANS) requeridos

4.2.1 ANS del servicio

Concepto	Acuerdos de Nivel de Servicio
Compromiso diario de sobres entregados a distribución:	Hasta un máximo de 20.000 sobres
Plazo de entrega máximo a distribución:	24 horas, a contar desde las 18:59 horas del día laborable anterior
Notificación de incidencias a TAIGUA:	Grave: antes de 1 hora Leve: antes de 12 horas
Calidad de la impresión:	- 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. El reverso debe pertenecer al anverso.
Concepto	Acuerdos de Nivel de Servicio

Calidad de ensobrado y empaquetado:	- Corte correcto de la factura en formato A4. - Correcto plegado de la factura. - Correcta inserción del insertivo / os. - Correcto cierre del sobre con su contenido. - Correcta legibilidad de la dirección del destinatario en la ventana de encima. - 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, torno, etc.). - Utilización de materiales correctos (Propios para los servicios de TAIGUA, como sobres, papel, insertas, 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 forma que no se dé la omisión de enviar o pérdida 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 cualquier reclamación de TAIGUA.

En el caso de una reclamación por parte de TAIGUA, por incumplimiento 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.

4.2.2 ANS de disponibilidad de los sistemas informáticos

El servicio de entrega de los archivos debe estar plenamente operativo 24 horas al día.

4.3 Informes

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

- **Informes de facturación.** Cada vez que se facture, en referencia a los "ficheros de facturación" aportados por TAIGUA el día anterior, debe enviar un informe sobre la producción efectuada a partir de estos ficheros, indicando:
 - Nombre del archivo.
 - Fecha recepción archivo.
 - Hora recepción archivo.
 - Número de impresiones.
 - Número de sobres/facturas.
 - Número de inserciones.
 - Fecha puesta en expedición.
 - Hora puesta en expedición.

En 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 TAIGUA sobre este 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 al mes incluyendo los siguientes datos:
 - Fecha recepción archivo.
 - Nombre del archivo.
 - Número de impresiones.
 - Número de sobres/facturas.
 - Número de insertas
 - Fecha expedición.
 - Tiempo medio entrega a distribuidor.

Además, en TAIGUA podrá solicitar la entrega de esta información en un formato electrónico y en la ubicación que especifique.

Estos informes pueden ser sustituidos si el adjudicatario presenta una herramienta informática mediante la cual TAIGUA pueda disponer de la misma información en tiempo real mediante un 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 equipamientos.
 - Cambios en los equipos productivos o de gestión del servicio (Infraestructura – Organización).
 - Implantación de evolutivos y planes de mejora.

4.4 Definiciones relativas a la atención en TAIGUA

4.4.1 Horarios de atención en TAIGUA

El horario habitual de trabajo en la oficina es: De lunes a viernes de 8 a 19 horas, fines de semana y festivos no incluidos.

Se toma la ciudad de Terrassa como referencia para la identificación de los festivos.

4.4.2 Atención al cliente y vías de comunicación

Se definen varias vías de comunicación entre el adjudicatario y TAIGUA:

- Un buzón de correo electrónico.
- Un número de teléfono de coste gratuito o con coste de llamada local.

4.4.3 Incidencias del proveedor.

El adjudicatario implementará un sistema de alerta por correo electrónico, voz, SMS y/o mensajería instantánea para alertar a TAIGUA de las incidencias en sus sistemas que puedan tener afectaciones en TAIGUA.

4.5 Idiomas de atención en TAIGUA

Los idiomas con los que TAIGUA puede dirigirse a los proveedores escogidos es tanto el catalán, como el castellano.

Los proveedores se dirigirán a TAIGUA, preferentemente en catalán.

4.6 Responsable de Cliente asignado a TAIGUA

El adjudicatario asignará un responsable de cliente que será el interlocutor habitual de las relaciones con TAIGUA. Por lo general, es el responsable comercial.

TAIGUA podrá solicitar, de forma justificada, el cambio de responsable de cliente asignado que se hará efectivo en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Este responsable se coordinará con el responsable del Contrato que determine TAIGUA en su organización.

4.7 Responsable Operativo de Servicio asignado a TAIGUA

El adjudicatario asignará un responsable operativo del servicio. Será el Responsable Operativo del Contrato y dispondrá de capacidad de decisión en cuestiones operativas y ejercerá como interlocutor único con el Responsable Operativo de TAIGUA. Estará coordinado con el responsable de cliente del adjudicatario.

Este responsable operativo se coordinará con el responsable operativo que determine TAIGUA en su organización.

4.8 Responsable de la implantación inicial del adjudicatario

El adjudicatario asignará un único responsable de configuración inicial que será el interlocutor por la implantación/puesta en marcha.

Esta persona será el interlocutor con el jefe de proyecto asignado por TAIGUA.

4.9 Comité de Seguimiento

En un nivel de gestión operativa, los Responsables Operativos del Contrato, designados por TAIGUA y por el adjudicatario conformarán al 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 "4.3 Informes" de este PPT.

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

- El análisis y la resolución de las incidencias o discrepancias que puedan surgir en la prestación del Servicio, que no hayan podido ser resueltas, y hayan sido escaladas en el Comité de seguimiento.
- Asegurar que se alcanzan 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, en su caso, la relación de variaciones operativas.
- Revisar los niveles de servicio medidos en cada período, discutir las desviaciones sobre los valores objetivos acordados y calcular, en su caso, las penalizaciones aplicables.
- Controlar que la facturación se está haciendo de conformidad con lo que establecen 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 después de una petición de cualquiera de los Responsables Operativos. Sin embargo, en el primer trimestre posterior a la firma del Contrato, se reunirán mensualmente.

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

4.10 Facturación de los servicios

Este servicio se facturará según los parámetros de la oferta del adjudicatario.

Cualquier servicio o coste adicional que facturar fuera de lo establecido en la oferta del adjudicatario debe tener una aprobación formal previa por parte de TAIGUA. Por lo general, esta aprobación formal será vía un pedido.

5 FASES DE LA PRESTACIÓN Y PROCESOS DE RELEVO

5.1 F1 – Implantación y puesta en marcha

Durante esta primera fase de la ejecución del servicio, es necesario que el adjudicatario ejecute todas las tareas necesarias para poder implantar y realizar la puesta en marcha de las instalaciones de los diferentes lotes.

Por tanto, el adjudicatario deberá ejecutar como mínimo las siguientes tareas:

- Elaborar la planificación detallada de todas las tareas a ejecutar. Esta planificación deberá ser validada por TAIGUA.
- Poner en marcha el servicio regular.

Esta primera fase finaliza con la firma de un documento de aceptación por parte de TAIGUA del funcionamiento de la configuración hecha y de las pruebas pertinentes. Esta aceptación tiene por objetivo certificar el final de la fase 1 y poder pasar al inicio de la fase 2 de operación regular y mantenimiento del servicio, y en ningún caso dispensa al adjudicatario de su responsabilidad en cuanto a garantía de funcionamiento del servicio.

5.2 F2 - Ejecución regular del servicio

Durante esta segunda fase, el adjudicatario deberá ejecutar las tareas propias del servicio regular de operación y mantenimiento. Esto incluye, como mínimo, las siguientes tareas:

- Ejecutar todas las tareas propias de la supervisión de cada uno de los elementos integrantes de su lote.

- Ejecutar todas las tareas propias de la operación de cada uno de los elementos integrantes de su lote.
- Ejecutar todas las tareas necesarias para la correcta gestión del servicio. Esto incluye:
 - Gestionar adecuadamente la interlocución permanente con el gestor del servicio en TAIGUA.
 - Gestionar a los proveedores y fabricantes relacionados con de cada uno de los elementos integrantes de su lote.
 - Elaborar y entregar dentro del plazo establecido la documentación propia del servicio de cada lote.
 - Velar en todo momento por el cumplimiento de los Niveles de Servicio (ANS) de cada lote.

5.3 F3 - Plan de devolución del servicio

Le corresponde al adjudicatario de cada lote elaborar el "Plan de devolución del servicio" sobre el conjunto de los trabajos previstos en el presente contrato. El diseño de este "Plan de devolución del servicio" se realizará sin cargo adicional para TAIGUA, en el período máximo de un mes a partir del inicio del servicio de operación de cada uno de los lotes de servicios y estará basado en la propuesta presentada por el adjudicatario durante la licitación.

La propuesta del Plan de Devolución del Servicio que se presente en la fase de licitación y sobre la que se basará el Plan de Devolución definitivo, debe cumplir los siguientes requisitos:

- La duración de la ejecución del plan no podrá ser superior a 1 mes. En caso de reducción del plazo por parte de cada adjudicatario, será ésta la que prevalecerá.
- Facilitar toda la información tanto técnica como administrativa necesaria para la realización del traspaso en un plazo máximo de 1 mes.
- El adjudicatario proveerá al contrato el equipo humano necesario y las herramientas para el desempeño del servicio solicitado.
- El traspaso se realizará en horario laboral habitual de TAIGUA (ver apartado "4.4.1 Horarios de atención en TAIGUA" de este pliego). Para evitar afectaciones a los usuarios, los trabajos que incidan en los servicios se realizarán fuera del horario laboral habitual.
- Cada servicio y elemento técnico a traspasar deberá tener actualizada la documentación, de acuerdo con lo establecido en este pliego en los puntos precedentes.
- Durante la ejecución del Plan de devolución, el adjudicatario deberá asegurar la continuidad del servicio con el cumplimiento de los ANS establecidos y hasta la plena asunción por parte del nuevo adjudicatario.
- El adjudicatario no degradará los niveles de servicios en aquellas infraestructuras que
- No dificultará el proceso de cambio, ni degradará a los ANS pactados.

Los licitadores deben incluir en su propuesta el Plan de Devolución por cada servicio por cada uno de aquellos a quienes opten con el nivel de detalle suficiente que permita la valoración de su viabilidad, coherencia, realismo y estructura organizativa previsible de su realización material. Asimismo, durante toda la vigencia del contrato y con el fin de facilitar el posible relevo por cambio de operador.

6 REQUERIMIENTOS GENERALES

Adicionalmente a los requerimientos específicos, el adjudicatario deberá satisfacer los siguientes requerimientos de tipo general.

6.1 Provisión de los servicios e implantación tipo "llave en mano"

TAIGUA ya dispone del servicio de impresión de facturas y ensobrado. La entrada de un nuevo proveedor de servicios no debe representar ningún tipo de gasto extra para TAIGUA. Todos los gastos de traspaso y configuración nuevos irán a cargo de cada adjudicatario.

Los precios propuestos para la provisión y posterior gestión de los servicios y sistemas solicitados deben incluir todos los posibles elementos de coste asociados a la implantación y explotación de los mismos.

Es decir, TAIGUA no asumirá ningún otro coste asociado a la realización de las configuraciones y la implantación de los servicios contratados, aparte de los especificados por los licitadores en sus propuestas.

Por otra parte, los licitadores no deben contemplar ningún tipo de dedicación técnica por parte de personal de TAIGUA, en tareas asociadas a la puesta en marcha.

6.2 Formación y transferencia de conocimiento

Se debe prever la formación y transferencia de conocimiento necesaria para los usuarios y los técnicos. La formación se estructurará de forma que a la finalización de la configuración inicial y antes de la puesta en marcha los usuarios y/o técnicos sean autosuficientes.

Los costes de formación se tendrán que prever en las ofertas y TAIGUA no aceptará costes adicionales por este motivo que no hubiesen sido previstos en las ofertas de los licitadores.

7 SERVICIOS ASOCIADOS A LA EXPLOTACIÓN

Se considerarán los siguientes servicios asociados a la explotación:

- Relación TAIGUA - adjudicatarios.
- Elaboración de informes de utilización y rendimiento.

7.1 Relación TAIGUA-adjudicatario

La relación entre el TAIGUA y el adjudicatario cumplirá los siguientes requerimientos:

- La atención, tanto técnica como comercial, será personalizada.
- Se requiere que esta atención se realice siempre desde territorio nacional.
- Los recursos encargados de la atención comercial tendrán que tener los conocimientos técnicos y aptitudes personales adecuadas a un cliente como TAIGUA.
- El teléfono de contacto será gratuito o de tarificación local; en ningún caso podrá ser una línea cuya utilización suponga un coste añadido, tipo números 902 o similar.

El adjudicatario debe garantizar la continuidad de la atención técnica y comercial personalizada, durante los períodos de vacaciones, con el mismo nivel de servicio.

El adjudicatario y TAIGUA constituirán un Comité de Seguimiento. Todas las decisiones adoptadas por el comité serán de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario y TAIGUA.

7.2 Elaboración de informes

El adjudicatario ofrecerá, mensualmente, y adicionalmente bajo demanda de TAIGUA, los siguientes informes, orientados a mejorar la gestión de los servicios:

- Propuestas que mejoren el nivel de servicio, optimicen los recursos y reduzcan el gasto.
- Informes de cumplimiento de los ANS pactados y los correspondientes cálculos de los importes de penalización.
 - Mensualmente el adjudicatario presentará para cada uno de los ANS el valor real obtenido.
 - Mensualmente el adjudicatario calculará las penalizaciones pactadas en base a las fórmulas del presente pliego o a las fórmulas propuestas por el/los adjudicatario/s, siempre que el valor de penalización resultante de estas últimas sea superior al calculado en base a las fórmulas del pliego.

El formato y contenidos de los informes deben ser aprobados por TAIGUA. En caso de ser necesario, el adjudicatario deberá generar informes "a medida". Todos los documentos cumplirán las normas de interoperabilidad (ver capítulo "13 Interoperabilidad").

7.3 Calidad y disponibilidad de los servicios

Los ANS pactados con TAIGUA son de obligado cumplimiento.

El adjudicatario deberá generar mensualmente la información especificada en los Anexos correspondientes a los ANS. La aceptación de esta información por parte de TAIGUA, es requisito previo al pago de la facturación.

8 **SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO, PLANES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO OPERATIVO**

8.1 Acerca de la calidad del servicio y de los materiales.

Los licitadores tendrán que 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, tóneres/tintas,...) y en el establecimiento de stocks mínimos de éstas;
- Los procesos de impresión, ensobrado, así como insertas si los hay;
- Los productos terminados y entrega de los mismos en los puntos establecidos a tal fin;
- Procedimientos de gestión de no conformidades y acciones correctoras, frente a la apreciación de desviaciones en la calidad del servicio.

8.2 Control y seguimiento operativo

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

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

8.3 Auditorías externas

TAIGUA se reserva el derecho de poder llevar a cabo, en cualquier momento, el seguimiento y control de la prestación de 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 de servicio.

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

8.4 Control y seguimiento del desempeño de las medidas en materia de protección de datos y medidas de seguridad.

TAIGUA 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, 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 TAIGUA 1 (un) Informe actualizado y detallado del cumplimiento de cada una de las medidas de seguridad según el apartado "16 Seguridad de los servicios y protección de datos".
- Por otra parte, TAIGUA se reserva el derecho, en cualquier momento, de realizar cuantas auditorías considere pertinentes a efectos de verificar el grado de cumplimiento indicado en el Informe mencionado en el apartado anterior.

9 PLANES DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

9.1 Plan de contingencia

El adjudicatario tendrá que 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 estas incidencias, tanto las que podrían generarse por parte de TAIGUA, como las del propio adjudicatario o de elementos externos a ambos.

Este plan, además de estar 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. Entre estos 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 estos SAI -UPS.
- Medidas previstas en lo que se refiere a la electrónica de red, con el objeto de mantener las comunicaciones con TAIGUA en caso de contingencia.
- Procedimientos de protección de equipos.

9.2 Plan de continuidad del servicio por cambio de ubicación

De igual modo, 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 caso de que este cambio de ubicación esté motivado por contingencia en el centro de impresión principal y/o de contingencia, en el caso de que existe, y que éste se considere temporal, habrá que contemplar un plan de migración y un plano 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 TAIGUA.
- 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 "4.2 Niveles de servicio (ANS) requeridos" de este pliego.

10 CONDICIONES DE EJECUCIÓN

La ejecución del servicio se realizará en las instalaciones del adjudicatario.

Una parte de la ejecución de la implantación se realizará en las instalaciones de TAIGUA, en cuanto a la toma de datos, reuniones de seguimiento y, en general, cualquier reunión o actividad que requiera la presencia física de personal de TAIGUA.

En casos de riesgo, se pueden sustituir las reuniones presenciales por videoconferencia cuando esto se acuerde mutuamente. Preferentemente, se utilizarán las herramientas estándar de TAIGUA para las videoconferencias. Éstas podrán ser registradas por TAIGUA.

La elaboración interna de las diferentes documentaciones y todos los demás trabajos que no requieran la presencia de personal de TAIGUA se realizarán en las oficinas del adjudicatario.

Los posibles gastos de desplazamiento correrán a cargo del adjudicatario y no serán re-facturables en TAIGUA.

11 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS ELABORADOS

La propiedad de los trabajos elaborados, diseños, configuraciones, etc. será en exclusiva de TAIGUA y su utilización estará ligada a lo que se indica en el apartado "14 Disponibilidad y confidencialidad de la información".

El/los adjudicatario/s, una vez entregada a TAIGUA todos los materiales, documentación, configuraciones, esquemas, etc. de la implantación procederá/a borrarlos de todos los sistemas informáticos que haya/n utilizado para realizar esta implantación.

12 CUESTIONES DIRIGIDAS A TAIGUA

Los licitadores interesados en dirigir preguntas o aclaraciones a TAIGUA sobre las condiciones de licitación deberán dirigirse al correo electrónico indicado más abajo manifestando de forma formal este interés ("Manifiesto de interés"). A partir de este momento, podrán dirigir sus consultas ya recibir las respuestas de TAIGUA a estas y otras consultas que puedan realizar los demás licitadores.

Por las cuestiones simples que se puedan realizar en TAIGUA referidas a esta implantación, el tiempo de respuesta será antes de un (1) día laborable.

Las cuestiones más complicadas se responderían en un plazo máximo de tres (3) días laborables.

Cualquier comunicación con TAIGUA relacionada con esta licitación, debe dirigirse al buzón de correo: contractacio@taigua.cat.

13 INTEROPERABILIDAD

Todos los entregables se remitirán a TAIGUA en formato editable y manipulable y se aplicará el Esquema Nacional de Interoperabilidad (en adelante ENI).

El Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (en adelante, RD 4/2010 ENI) fija, en su disposición adicional primera, el desarrollo de las siguientes Normas Técnicas de Interoperabilidad:

- a) Catálogo de estándares.
- b) Documento electrónico
- c) Digitalización de documentos.
- d) Expediente electrónico.
- e) Política de firma electrónica y de certificados de la Administración.
- f) Protocolos de intermediación de datos.
- g) Relación de modelos de datos.
- h) Política de gestión de documentos electrónicos.
- i) Requisitos de conexión en la Red de telecomunicaciones de las administraciones públicas españolas.
- j) Procedimientos de auténtico copiado y conversión entre documentos electrónicos.
- k) Modelo de Datos para el intercambio de asientos entre entidades registrales.
- l) Reutilización de recursos de información (añadida por RD 1495/2011).

Más la siguiente, relativa al artículo 28 del mismo RD 4/2010 ENI:

- m) Declaración de conformidad con el ENI.

Las Normas Técnicas de Interoperabilidad se aprobaron en aplicación de lo dispuesto en el apartado 2 de la disposición adicional primera del RD 4/2010 ENI, fruto de un proceso de elaboración en el que participaron todas las administraciones públicas en las que les son de aplicación, y fueron informadas favorablemente por la Comisión Permanente de Consejo Superior de Administración Electrónica y el Comité Sectorial de Administración Electrónica.

14 DISPONIBILIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

No se podrá transferir información de ningún tipo sobre las instalaciones, trabajos, configuraciones, contenido del pliego, documentación utilizada, etc. a personas o entidades no explícitamente mencionadas en el contrato o sin el consentimiento por escrito de TAIGUA. Será de obligado cumplimiento la política y los procedimientos de confidencialidad, seguridad y protección de datos de la compañía. El adjudicatario debe garantizar y asegurar la confidencialidad e integridad de los datos utilizados, así como de la documentación facilitada y tendrán que estar sujetos a la normativa vigente.

15 SEGURIDAD PERSONAL

El adjudicatario garantizará la seguridad personal de sus trabajadores y le proveerá de todo el material de protección (EPIS) para poder realizar su trabajo en TAIGUA cuando, por cualquier motivo de la realización del servicio, éste se realice en las oficinas de TAIGUA.

Asimismo, el personal del adjudicatario asignado que pudiera realizar trabajos en las sedes de TAIGUA cumplirá tanto la normativa vigente de seguridad, como la específica que pueda tener TAIGUA.

16 SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS Y PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios y sistemas de telecomunicaciones de TAIGUA mediante el cumplimiento de las siguientes normas básicas:

- Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de TAIGUA.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida por su red.
- Sumisión expresa, en todo caso, a la normativa española y de la Unión Europea en materia de protección de datos.
- Informar a TAIGUA sobre su política de seguridad, así como de la implementación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito a TAIGUA tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o equipamiento de cliente.
- Garantizar que toda la información transmitida por TAIGUA no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red.
- Poder acceder a cualquier equipo de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por su personal.
- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos los centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.
- Obligación de indicar a su oferta si tiene previsto subcontratar los servidores o servicios de protección de datos, el nombre o perfil empresarial de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

16.1 Reglamento europeo General de Protección de Datos (GDPR)

El Reglamento General de Protección de Datos es el reglamento europeo relativo a la protección de las personas físicas en lo que se refiere al tratamiento de sus datos personales ya la libre circulación de estos datos.

16.1.1 Prestaciones y propiedad de los datos

En el contexto de la prestación de los servicios descritos en este pliego, TAIGUA proporcionará al adjudicatario acceso a datos de carácter personal. Por ello, el adjudicatario deberá firmar un contrato con TAIGUA, en el que se responsabiliza de la gestión de todos estos datos, de acuerdo con la normativa europea vigente (GDPR).

La remisión de estos datos se realiza dentro de las necesidades propias del contrato de servicio dada la necesidad de contar con la información de los usuarios para imprimir adecuadamente las facturas.

16.1.2 Tratamiento de datos

El adjudicatario se compromete a tratar los datos con el fin exclusivo de la realización del servicio. Una vez realizada la prestación del servicio, el adjudicatario se compromete a destruir los datos proporcionados por TAIGUA así como el resultado de cualquier elaboración de éstos y los soportes o documentos en los que se encuentre recogida la información o, en su caso, a devolver a TAIGUA en función de la decisión tomada por la misma en cada caso.

El adjudicatario se obliga a utilizar los datos a los que le dé acceso TAIGUA única y exclusivamente para las finalidades de este contrato ya guardar secreto profesional respecto a todos los datos de carácter personal que conozca ya los que tenga acceso durante la realización del contrato de prestación de servicios. Igualmente, se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno a este contrato. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario y subsisten incluso después de terminados los tratamientos efectuados en el marco del presente contrato.

Antes de la formalización de contrato, la empresa deberá presentar una declaración en la que se ponga de relieve donde serán ubicados los servidores donde se alojarán los datos personales entregados y desde donde se prestarán los servicios asociados a los mismos así como cualquiera modificación o cambio de esta información que se suceda durante la vigencia del contrato.

16.1.3 Medidas de seguridad

El adjudicatario manifiesta cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y, en particular, con las medidas de seguridad correspondientes a sus ficheros.

El adjudicatario se compromete a aplicar a los datos facilitados por TAIGUA, las medidas de seguridad previstas en el título VIII del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de acuerdo con las categorías de datos tratadas durante el tiempo de ejecución del contrato.

16.1.4 Subcesión

El adjudicatario se compromete a no realizar ninguna cesión de los datos a los que accede. Esto, salvo que esta cesión fuese imprescindible para la efectiva prestación del servicio. En este caso, el adjudicatario solicitará la subcesión previa autorización de TAIGUA, que podrá otorgarla o resolver el contrato de servicios con cada adjudicatario.

16.1.5 Subcontratación

La subcontratación queda regulada en el pliego administrativo.

16.1.6 Ejercicio de derechos

El adjudicatario trasladará a TAIGUA, cualquier solicitud de ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición que hubiera recibido por parte de los interesados los datos sean objeto de tratamiento en el marco de la prestación del servicio, por tal que sea resuelta por TAIGUA.

Este traslado debe ser inmediato, de forma que permita a TAIGUA respetar los plazos legalmente establecidos de atención al ejercicio de sus derechos por parte de los interesados, asumiendo el adjudicatario la responsabilidad que pueda derivarse del incumplimiento de los mismos plazos por causa imputable a la carencia o tardanza en su comunicación a TAIGUA.

16.1.7 Información sobre el tratamiento de datos

En cumplimiento de lo dispuesto en la LOPD y la GDPR, queda informado que los datos personales, en su caso sean recogidos a través de la presentación de su oferta y otra documentación necesaria para proceder a la contratación de la prestación del servicio objeto del presente contrato serán tratadas por TAIGUA con domicilio en C/ Sociedad, 30 de Terrassa, con el fin de garantizar el adecuado mantenimiento, cumplimiento y control del desarrollo del contrato.

A fin de mantener los datos actualizados en todo momento, el interesado deberá comunicar a TAIGUA cualquier modificación en sus datos de carácter personal.

En caso de que el adjudicatario aporte documentos que contengan datos de carácter personal de sus trabajadores o de terceros, ya sea durante la presentación de la oferta o la ejecución del contrato, garantiza que esta información procede de ficheros o tratamientos previamente inscritos el Registro General de Protección de datos y cumple todas las garantías previstas en la citada norma respecto al derecho de información y, en su caso, consentimiento de los interesados para llevar a cabo la cesión de datos a TAIGUA.

En relación con la obligación establecida en el párrafo anterior, el adjudicatario únicamente comunicará a TAIGUA los datos de carácter personal adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las necesidades de la prestación del servicio objeto del presente contrato, garantizando que los datos sean exactos y puestas al día, y obligándose a comunicar a TAIGUA en el plazo legalmente establecido al efecto aquellas que hayan sido rectificadas y/o deban ser canceladas según proceda.

Cualquier interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición solicitándolo por escrito dirigido a la Secretaría General de TAIGUA en la dirección anteriormente indicada.

17 CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Las ofertas técnicas presentadas por los licitadores deberán tener necesariamente la estructura que se indica a continuación. La no utilización de esta estructura con los contenidos que se indican en la oferta presentada por cada licitante supondrá la exclusión de éste del proceso de adjudicación del concurso.

17.1 Memoria de la implantación y ejecución del servicio

En este apartado, los licitadores harán una explicación de cómo entienden el servicio y cuál es su propuesta.

También un pequeño esquema de proyecto por la fase inicial de configuración y basculamiento del servicio de impresión interna hacia el servicio externalizado.

En este apartado también harán constar sus ventajas competitivas que les diferencien de la competencia.

17.2 Listado de actividades

Los licitadores indicarán la lista de actividades principales, por cada lote al que opten, que realizarán en esta implantación con una explicación por cada una de ellas.

La lista de actividades debe tener un grado de detalle que permita a TAIGUA analizar la idoneidad de éstas y realizar su posterior seguimiento.

17.3 Información técnica del repositorio de archivos de facturación

Con la información técnica relativa a las herramientas que proponen y también con la explicación detallada de la metodología que proponen para la fase de ejecución de cada servicio regular de este pliego.

Se hará especial énfasis en la plataforma tecnológica de entrega de los archivos de impresión y del repositorio de archivo de los archivos históricos de facturación.

17.4 Requerimientos del equipo de TAIGUA

A su vez, también indicarán las necesidades de dedicación que estimen del equipo de TAIGUA de cara a la implantación inicial.

También indicarán el formato del fichero a entregar, que será de un sistema estándar de mercado, contemplado dentro del apartado "13 Interoperabilidad".

17.5 Referencias

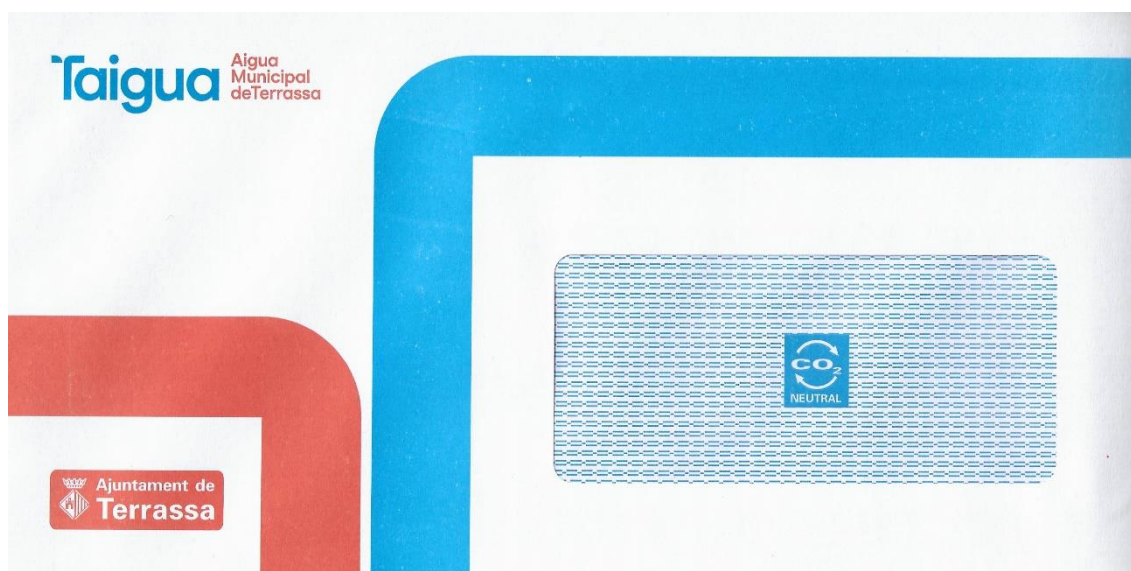
Los licitadores referirán implantaciones y/o servicios similares al objeto de este concurso.

17.6 Documentación del "Plan de devolución de servicio"

Los licitadores deben incluir en su propuesta el "Plan de devolución de servicio" por cada uno de los lotes a los que opten con el nivel de detalle suficiente que permita la valoración de su viabilidad, coherencia, realismo, estructura organizativa previsible de su realización material.

18 ANEXO – MUESTRAS DE SOBRES Y FACTURAS

A continuación, se muestran ejemplos de sobres y facturas.



Il·lustració 1 - Sobre (delante)



Il·lustració 2 - Sobre (última)

Dades de Facturació

Codi del contracte	E1323794
Data	31-07-2020
Factura	2020DS195922
Referència	20232709
Període	3r TRIM 2020
Titular	M.
C.I.F./D.N.I.	3



905070802203050131020232709301708200000129660

Dades del subministrament

Tipus	ÚS DOMÈSTIC
Lectura actual	542 m3
Lectura anterior	489 m3
Consum	53 m3
Adreça	FE
Núm. i tipus de comptador	17BA043767 Individual

M. R
FE
08225 -TERRASSA

15 mm

Subministrament d'aigua

Quota de Servei						18,91
1r. Bloc de	0 a	15,000	15,000 m3 x	0,333900	Euro/m3.	5,01
2n. Bloc de	15,001 a	30,000	15,000 m3 x	0,858300	Euro/m3.	12,87
3r. Bloc excés de			23,000 m3 x	1,401700	Euro/m3.	32,24

TOTAL SUBMINISTRAMENT D'AIGUA

69,03 €

Impost de la Generalitat de Catalunya (Cànon de l'Aigua)

27,000	m3 x	0,380741	Euro/m3 x	1,00	10,28
18,000	m3 x	0,877222	Euro/m3 x	1,00	15,79
8,000	m3 x	2,193750	Euro/m3 x	1,00	17,55

TOTAL CÀNON DE L'AIGUA

43,62 €

Impost de l'Estat (I.V.A.)

10,00	% s/	112,65	11,27
-------	------	--------	-------

TOTAL I.V.A.

11,27 €

TOTAL FACTURA Terrassa Cicle de l'aigua, EPEL

123,92 €

Lloguer de Comptador: SERVEIS DE L'AIGUA, SA N.I.F. A58091794 Factura:2020103929

Lloguer comptador i claus

4,74 €

I.V.A.:

21,00 % s/ 4,74

1,00 €

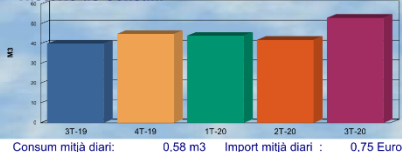
TOTAL FACTURA SERVEIS DE L'AIGUA, SA

5,74 €

TOTAL A PAGAR:

129,66 €

Històric de Consum



Consum mitjà diari: 0,58 m3 Import mitjà diari: 0,75 Euro

Informació d'interès

Existeix una **TARIFA SOCIAL** de l'aigua d'ús domèstic amb objectiu d'ajudar les famílies més vulnerables, creada el 2013 per l'Ajuntament. Més informació a les OAC (oficines d'atenció al ciutadà), a OFIMAPE i a www.taigua.cat