

---

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP) QUE HA DE REGIR LA LICITACIÓ PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ DE FACTURES, COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES I GESTIÓ DE DOCUMENTS DIGITALS RELACIONATS AMB CONTRACTES D'ABONATS (SI25007)**

---

## ÍNDEX

|      |                                                                                                                                                     |    |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1    | OBJECTE DEL CONTRACTE.....                                                                                                                          | 3  |
| 2    | CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ I COMUNICACIONS<br>ELECTRÒNIQUES (LOT 1).....                                                               | 4  |
| 2.1. | DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ I GENERACIÓ DE PDF DE LES<br>FACTURES.....                                                                        | 4  |
| 2.2. | DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE GENERACIÓ DE CORREUS ELECTRÒNICS<br>PERSONALITZATS DE FACTURES I ALTRES DOCUMENTS RELACIONATS.....                         | 7  |
| 2.3. | DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI DE GENERACIÓ DE CORREUS<br>ELECTRÒNICS CORRESPONENTS A DOCUMENTS DE RECLAMACIÓ DE DEUTES I<br>ALTRES RELACIONATS..... | 12 |
| 2.4. | ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS o SLA).....                                                                                                          | 15 |
| 2.5. | PERSONES DE CONTACTE .....                                                                                                                          | 17 |
| 2.6. | CONFIDENCIALITAT .....                                                                                                                              | 17 |
| 2.7. | MITJANS TÈCNICS I PERSONALS PER L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....                                                                                       | 17 |
| 2.8. | SISTEMES DE FACTURACIÓ I CONTROL.....                                                                                                               | 18 |
| 3    | CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE GESTIÓ DE DOCUMENTS DIGITALS<br>RELACIONATS AMB CONTRACTES D'ABONATS (LOT 2).....                                    | 19 |
| 3.1. | DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE DOCUMENTS DIGITALS RELACIONATS<br>AMB CONTRACTES D'ABONATS .....                                                 | 19 |
| 3.2. | ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS o SLA).....                                                                                                          | 24 |
| 3.3. | PERSONES DE CONTACTE .....                                                                                                                          | 26 |
| 3.4. | CONFIDENCIALITAT .....                                                                                                                              | 26 |
| 3.5. | MITJANS TÈCNICS I PERSONALS PER L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....                                                                                       | 26 |
| 3.6. | SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL .....                                                                                                               | 27 |

## 1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques (en endavant PPTP) es establir les condicions tècniques necessàries per a la prestació del servei d'impressió de factures, comunicacions electròniques i la gestió de documents digitals relacionats amb contractes d'abonats d'Aigües de Reus, divisió de Reus Serveis Municipals, SA.

Aquests serveis inclouran:

- La impressió, manipulació i ensobrat de les factures dels abonats que no tinguin activat el servei de factura electrònica.
- Composició i comunicació via correu electrònic de l'abonat de l'emissió de nova factura pels abonats que tinguin activar el servei de factura electrònica, incloent missatges personalitzats per cada abonat i enllaç de descàrrega del document adjunt encriptat.
- Composició i comunicació via correu electrònic de l'abonat de l'emissió de nova reclamació de rebuts que tinguin activar el servei de factura electrònica, incloent missatges personalitzats per cada abonat i enllaç de descàrrega del document adjunt encriptat.
- Composició i enviament de comunicacions associades a la gestió contractual de clients i abonats (instàncies, avisos, contractes, etc.), per la recollida de signatura electrònica i registre d'evidències.

Aquest servei haurà de garantir la qualitat, puntualitat i seguretat en el tractament de la informació, així com la compatibilitat amb els sistemes informàtics d'Aigües de Reus.

## 2 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ I COMUNICACIONS ELECTRÒNIQUES (LOT 1)

### 2.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ I GENERACIÓ DE PDF DE LES FACTURES

El servei a realitzar és la **impressió de les factures i comunicacions electròniques**, el qual es concep com un servei integral i complet. Les tasques que s'inclouen dins aquest servei són les següents:

- Subministrament de paper de factura de consum amb les especificacions homologades, gramatge de 90 gr. i ECF, a una tinta format Reus.
- Subministrament de sobre per la factura de consum amb les especificacions homologades, personalitzat per l'empresa, que inclourà logotip en color i adreça. El tipus de paper del sobre serà amb finestreta, de tancament mecanitzat pel seu tancament per plegadora automàtica i ECF, a una tinta format Reus.
- Impressió de la factura individual a partir del fitxer estructurat de dades. Les factures no domiciliades inclouran una ràfega de pagament Quadern 60 tributs i altres ingressos municipals, modalitat 2 sense recàrrec, joc de símbols EAN 128-C, format 521, format Reus.
- Plegat i ensobrat de la factura
- Generació del conjunt de les factures en format fitxer PDF individuals per factura, el mateix dia de la entrega del fitxer estructurat, mitjançant transferència de fitxers FTP o similar. El fitxer de factura individual seguirà la nomenclatura: **Codi Client “\_” Número de factura.pdf**. El fitxer de cada factura en format PDF **no podran superar els 110 KB** per factura. La generació del conjunt de factures es realitzarà en un màxim de 2 hores a

partir de l'hora d'entrega del fitxer estructurat, que haurà estat entregat abans de les 09:00 hores.

- Transport fins a les dependències, en la localitat més propera, de l'empresa de repartiment que estigui contractada per AIGÜES DE REUS. Com a dada orientativa del nombre de transports a realitzar, com a valor típic es realitzen unes 300.000 factures anuals repartides entre 24 i 26 entregues anuals (unes 12.000 factures per lliurament).

El servidor FTP o altre sistema de transferència de fitxers serà responsabilitat de l'adjudicatària la seva disponibilitat i seguretat. L'ampla de banda d'aquest canal de transferència cal que permeti que tots els fitxers de factures que conformen el lot **es puguin descarregar en un temps inferior a 5 minuts**.

El calendari d'impressió de factures que faciliti AIGÜES DE REUS s'haurà de complir estrictament. AIGÜES DE REUS és reserva el dret de d'ajustar aquest calendari per motius justificats i amb el mínim perjudici per l'empresa adjudicatària.

El termini per lliurar les factures a les dependències de l'empresa de repartiment contractada per AIGÜES DE REUS, **no pot ser superior als 4 dies laborables** des del lliurament del fitxer estructurat.

El fitxer estructurat segueix un format propi d'AIGÜES DE REUS, susceptible aquest de ser modificat o ampliat amb noves etiquetes que hauran de ser tractades en la impressió.

Alguns dels textos, comentaris i inclòs variables hauran d'imprimir-se directament sense estar informats de forma expressa en el fitxer estructurat. En el cas de les variables, la informació per poder-les calcular, aplicant la seva lògica de càlcul, es trobarà en el fitxer estructurat entregat.

Abans de realitzar la impressió real, es realitzaran las proves d'impressions que es considerin necessàries. Aquestes proves no tindran cap cost addicional.

El procés per l'enviament del fitxer estructurat i la gestió posterior, serà la següent:

- Enviament telemàtic del fitxer de dades estructurat amb els màxims medis de seguretat acordats amb el licitador i que cobreixi els requeriments de la LOPD, i que com a mínim consistiran en la utilització d'un canal SFTP del licitador per publicar els fitxers amb bloqueig amb contrasenya, pactada prèviament. Es publicaran dos fitxers, el fitxer estructurat de base de factures i el fitxer de missatges ampliats per incloure en el servei d'enviament de correus electrònics.
- L'adjudicatària enviarà, abans de dues hores després de la recepció del fitxer a AIGÜES DE REUS, varies proves aleatòries, així com que les que es sol·licitin de forma concreta, de factures de consum en format PDF, tant de les proves en paper com les proves dels PDF. A mode control i validació, també es comunicaran per correu electrònic les següents dades:
  - Data facturació: dd/mm/aaaa
  - Número de factures totals: xxxxxx
  - Número de factures electròniques: xxxxxx
  - Rang numeració de factures: de xxxxxxxxxxxx a xxxxxxxxxxxx
- AIGÜES DE REUS es compromet a enviar la conformitat en la següent hora a partir de la recepció de les últimes proves de factures enviades per l'adjudicatària.

L'adjudicatària no començarà la impressió fins no haver rebut l'acceptació per part d'AIGÜES DE REUS.

El fitxer amb les factures en format PDF, es pujarà al servidor SFTP d'intercanvi amb els nom de fitxer:

AIGUESDEREUS\_FACTURES\_DEAAAAMMDD.RAR

on es substituirà el AAAAMMDD per la data d'emissió de les factures. El fitxer estarà en format comprimit amb una contrasenya que serà acordada prèviament.

L'adjudicatària definirà i comunicarà a AIGÜES DE REUS un responsable de contacte (*Contact Manager*), amb el seu correu electrònic i mòbil de contacte per a la gestió del servei.

D'acord amb el que disposa la normativa de contractes del sector públic, el contractista no pot difondre la informació a la que tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Durant tota la vigència del contracte haurà de preservar el compliment d'aquest principi, així com el de respectar la Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de protecció de dades de caràcter personal.

## 2.2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE GENERACIÓ DE CORREUS ELECTRÒNICS PERSONALITZATS DE FACTURES I ALTRES DOCUMENTS RELACIONATS

L'adjudicatària haurà de proporcionar una plataforma informàtica pròpia que permeti l'enviament de correus electrònics / SMS de les factures i altres documents relacionats, amb la composició i continguts personalitzats, multi idioma, i per poder ser tramesos en idioma Català (CA) o Castellà (ES), segons s'especifiqui per cada cas.

Aquesta plataforma haurà de permetre gestionar els serveis complets d'una solució *Customer Communications Management (CCM)*, per compondre, gestionar i comunicar grans volums de comunicacions personalitzades mitjançant diferents canals correu electrònic / SMS.

Caldrà que disposi d'una consola web de consulta i revisió dels correus electrònics pendents d'enviar i dels correus electrònics enviats. Es podrà seleccionar per diferents conceptes i com a mínim per fitxers de càrrega de factures i missatges, per entre dates de càrrega i dates d'enviament, per tipologies de missatges, estats de d'entrega dels missatges, estat d'ús dels links incorporats en el cos del correu electrònic i per criteris específics del servei, com codi de client, codi de factura, codi de contracte, entre d'altres a especificar. Cal que es puguin descarregar els resultats de les recerques i seleccions en format *xlsx*.



Cal que la plataforma permeti la incorporació de signatura delegada i segell qualificat en els documents annexats al correu electrònic per quan es requereixi de la seva incorporació.

AIGÜES DE REUS generarà i adjuntarà un fitxer de missatges personalitzats adjunt al fitxer base factures. El format seguirà un format estructurat que permeti la identificació dels missatges a incloure en els correus electrònics, extensió txt, xlsx, csv, o similar.

Quan l'adjudicatària rebi un fitxer base de factures i el fitxer de missatges personalitzats de les factures relacionades, caldrà que realitzi la composició del correu electrònic, tenint en compte l'idioma CA ó ES que s'indiqui que s'ha d'utilitzar, i l'incorpori en la consola de gestió del seu sistema CCM, per poder revisar-ho abans de l'enviament, i deixar-ho validat i previst pel seu enviament a la data marcada d'emissió de la factures.

AIGÜES DE REUS definirà la plantilla i modelatge del correu electrònic. Les plantilles i maquetació caldrà que permeti contingut dinàmic i personalitzat, amb un editor similar al WYSIWYG, de maquetació de formats senzill.

Quant a l'ús d'idioma CA ó ES per realitzar la composició del cos del correu electrònic final, caldrà considerar que s'identificarà l'idioma en el fitxer de missatges, però és possible que les etiquetes o *tags* i informació dels fitxers estiguin informats només en idioma català, per la qual cosa, caldrà que la plataforma CCM incorpori una traducció pre-definida per finalitzar la composició en idioma ES a partir de missatges informats en idioma català (CA).

També, i junt amb el document de control de les factures a imprimir, s'haurà d'adjuntar un quadre resum de les factures a enviar per correu electrònic, amb nombre del missatges personalitzats que s'inclouran i amb el detallat que d'AIGÜES DE REUS sol·liciti per tal de poder fer la validació. Aquest detall ha de contenir, com a mínim:

- Núm. total de factures del lot de facturació
- Núm. de correus electrònics totals de servei *efactura*
- Núm. de missatges personalitzats



- Núm. de missatges de factura no domiciliada
- Núm. de missatges de contracte amb rebuts impagats anteriors
- Núm. de missatges de contracte amb rebut anterior retornat, i rebut actual emes com a no domiciliat
- Núm. de missatges de contracte amb pla de pagament activat
- Núm. de missatges de contracte amb comptador de telemesura
- Núm. de missatges de contracte amb tarifa provisional
- Núm. de missatges de contracte amb bonificació per ajudes socials
- Núm. de missatges de contracte amb ajudes per famílies nombrosa
- Núm. de missatges de contracte amb tarifa social
- Núm. de missatges de contracte amb ampliació dels trams de l'ACA
- Núm. de missatges d'instal·lació amb increment de consum
- Identificació de les factures amb més de 2 missatges incorporats. Caldrà identificar les factures i els missatges de forma individualitzada
- Enviament dels correus electrònics amb la composició definitiva a la bústia de control, definida per AIGÜES DE REUS, de les proves de correu electrònic sol·licitades

El correu electrònic definitiu de l'enviament de la factura, incorporarà en el cos del correu els missatges personalitzats segons la composició predefinida. El cos del missatge d'enviament inclourà sempre un enllaç per a descarregar el fitxer encriptat de la factura, en format PDF.

El correu enviat contindrà un enllaç de descàrrega del fitxer encriptat de la factura en PDF. Per descriptar el fitxer i poder visualitzar/imprimir la factura, caldrà informar correctament un codi de validació acordat, normalment el NIF del titular de la factura.

AIGÜES DE REUS validarà el document de control conjuntament amb la validació de les proves d'impressió. Cal considerar que una mateixa factura tramesa per correu electrònic pot incloure cap, un o més d'un missatge. En cas que no inclogui cap missatge personalitzat s'enviarà el correu electrònic amb format de base.

Els missatges personalitzats podran estar identificats en qualsevol dels dos fitxers entregats, el de factures base o els de missatges personalitzats. A nivell d'exemple, els possibles missatges a incloure són:

- Missatge lliure personalitzat en cada factura (origen en fitxer de missatges personalitzats)
- Factura no domiciliada (origen en fitxer base de facturació)
- Contracte amb rebuts impagats anteriors (origen en fitxer de missatges personalitzats)
- Contracte amb rebut anterior retornat, i rebut actual emes com a no domiciliat (origen en fitxer de missatges personalitzats)
- Contracte amb pla de pagament activat (origen en fitxer de missatges personalitzats)
- Contracte amb comptador de telemesura (origen en fitxer base de facturació)
- Factura amb tarifa provisional (origen en fitxer base de facturació)
- Factura amb bonificació per ajudes socials (origen en fitxer de missatges personalitzats)
- Factura amb ajuda per famílies de mes de 3 membres aplicada (origen en fitxer de missatges personalitzats)
- Factura amb tarifa social aplicada (origen en fitxer de missatges personalitzats)
- Factura amb ampliació del tram del Cànon de l'Aigua aplicada (origen en fitxer de missatges personalitzats)
- Instal·lació amb increment de consum (origen en fitxer de missatges personalitzats)

L'enviament de la comunicació per correu electrònic de les factures es realitzarà coincidint amb la data d'emissió de les factures de lot.

Durant la durada del contracte es podran anar modificant la plantilla del reu electrònic, afegint nous missatges i anar actualitzant i ampliant la maquetació del reu electrònic/SMS amb noves imatges, links i missatges personalitzats i text fix

Des la consola de gestió CCM s'haurà de poder fer el seguiment d'entrega de cadascun dels correus electrònics associats a les factures, tenint registre de data i hora de que s'ha rebut i obert, fins a nivell de links inclosos en el cos del mailing.

Cal que la plataforma CCM de l'adjudicatària tingui incorporades les màximes instruccions de protecció en el seu sistema, i que haurà de justificar en la documentació tècnica a presentar en la licitació, com servidors dedicats en exclusiu al servei, monitorització permanent de servidors, línies, serveis i aplicacions, limitació d'accés des de IP's controlades, certificacions ISO 27001 de Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació, compliment GDPR, compliment de la normativa RGPDUE, entre d'altres.

El remitent del correu electrònic serà el que indiqui AIGÜES DE REUS i podrà ser el mateix o de diferents. A mode de principal els correus electrònics s'hauran d'enviar des de el domini DNS @aiguesdereus.cat o un subdomini. AIGÜES DE REUS realitzarà la configuració necessària i de màxima protecció en els servidors DNS, segons les instruccions que el licitador aportí. El licitador haurà de configurar la seva plataforma d'enviament per realitzar els enviaments de forma segura, configurant els protocols *Sender Policy Framework* (SPF), *Domain Keys Identified* (DKIM) i *Domain-based Message Authentication Reporting & Conformance* (DMARC) que li permetin realitzar l'enviament de forma completament segura.

L'operativa dels enviaments i seguiment dels lliuraments, disposarà en un principi de les següents funcionalitats:

- Enviament programable en data i hora
- Analitzador de *AntiSpam*
- Test de maquetació
- Filtre de adreces duplicades
- Marca de rebots i retirada d'errors
- Incorporació de *Domain Keys Identified Mail* (DKIM) en els correus electrònics
- Inclusió de dominis en els registres SPF del client
- Adreces IP' dedicades

- Resultats estadístics dels enviaments, en format alfanumèric i gràfic:
- Dades globals de l'enviament
- Correus electrònics oberts
- Correus electrònics rebots
- Reenviaments
- Qualitat i efectivitat

### 2.3. DESCRIPCIÓ GENERAL DEL SERVEI DE GENERACIÓ DE CORREUS ELECTRÒNICS CORRESPONENTS A DOCUMENTS DE RECLAMACIÓ DE DEUTES I ALTRES RELACIONATS

L'adjudicatària haurà de proporcionar una plataforma informàtica pròpia que permeti l'enviament de correus electrònics/SMS de documents de reclamació del deute, i altres documents relacionats. La informació per realitzar la comunicació es realitzarà mitjançant un fitxer estructurat i els documents de reclamació del deute seran traslladats a l'adjudicatària directament en format PDF, per la composició i realització de l'enviament per correu electrònic en idioma CA ó ES, segons s'especifiqui per cada cas.

Aquesta plataforma haurà de permetre gestionar els serveis complets d'una solució CCM, per compondre, gestionar i comunicar grans volums de comunicacions personalitzades mitjançant diferents canals correu electrònic/SMS.

Caldrà que disposi d'una consola web de consulta i revisió dels correus electrònics pendents d'enviar i dels correus electrònics enviats. Es podrà seleccionar per diferents conceptes, i com a mínim per fitxers de càrrega dels documents de reclamació, per entre dates de càrrega i dates d'enviament, estats de d'entrega dels missatges, estat d'us dels links incorporats en el cos del correu electrònic i per criteris específics del servei, com codi de client, codi de document de reclamació, codi de contracte, entre d'altres a especificar. Cal que es puguin descarregar els resultats de les recerques i seleccions en format xlsx.

Cal que la plataforma permeti la incorporació de signatura delegada i segell qualificat en els documents annexats al correu electrònic en cas que es requereixi la seva incorporació.

Quan l'adjudicatària rebi un fitxer de documents de reclamació i els documents PDF associats, caldrà que realitzi la composició del correu electrònic, tenint en compte l'idioma CA ó ES que s'indiqui que s'ha d'utilitzar, i l'incorpori en la consola de gestió del seu sistema CCM, per poder revisar-ho abans de l'enviament, i deixar-ho validat i previst pel seu enviament a la data de creació del document.

AIGÜES DE REUS definirà la plantilla i modelatge del correu electrònic. Les plantilles i maquetació caldrà que permeti contingut dinàmic i personalitzat, amb un editor similar al WYSIWYG, de maquetació de formats senzill.

Respecte a l'ús d'idioma CA ó ES per realitzar la composició del cos del correu electrònic final, caldrà considerar que s'identificarà l'idioma en el fitxer de missatges, però és possible que les etiquetes i informació dels fitxers estiguin informats només en idioma català (CA) per la qual cosa, caldrà que la plataforma CCM incorpori una traducció predefinida per finalitzar la composició en idioma ES a partir de missatges informats en idioma català.

Per a cada enviament, es comunicarà un resum de l'enviament, amb el detallat suficient que d'AIGÜES DE REUS sol·liciti per procedir a la seva validació i que com a mínim inclourà:

- Núm. total de documents de reclamació del lot
- Numeració d'inici i final dels documents del lot
- Enviament dels correus electrònics amb la composició definitiva a la bústia de control, definida per AIGÜES DE REUS, de les proves de correu electrònic sol·licitades

El correu electrònic enviat contindrà sempre un enllaç de descàrrega del fitxer encriptat del document de reclamació en PDF. Per desencriptar el fitxer i poder visualitzar/imprimir el document de reclamació, caldrà informar correctament un codi de validació acordat, normalment el NIF del titular del document.

L'enviament de la comunicació per correu electrònic de documents de reclamació es realitzarà com a màxim al dia següent de la recepció del lot complet de la petició, que incorporà un fitxer estructurat i tots els adjunts en format PDF.

Durant la durada del contracte es podran anar modificant la plantilla del correu electrònic, afegint nous missatges i anar actualitzant i ampliant la maquetació del correu electrònic/SMS amb noves imatges, links i missatges personalitzats i text fix.

Des la consola de gestió CCM s'haurà de poder fer el seguiment d'entrega de cadascun dels correus electrònics associats a les factures, tenint registre de data i hora de que s'ha rebut i obert, fins a nivell de links inclosos en el cos del mailing.

Cal que la plataforma CCM de l'adjudicatària tingui incorporades les màximes instruccions de protecció en el seu sistema, i que haurà de justificar en la documentació tècnica a presentar en la licitació, com servidors dedicats en exclusiu al servei, monitorització permanent de servidors, línies, serveis i aplicacions, limitació d'accés des de IP's controlades, certificacions ISO 27001 de Sistema de Gestió de la Seguretat de la informació, compliment GDPR, compliment de la normativa RGPDUE, entre d'altres.

El remitent del correu electrònic serà el que indiqui AIGÜES DE REUS i podrà ser el mateix o diferents. A mode de principal els correus electrònics s'hauran d'enviar des de el domini DNS @aiguesdereus.cat o un subdomini. AIGÜES DE REUS realitzarà la configuració necessària i de màxima protecció en els servidors DNS, segons les instruccions que el licitador aportí. El licitador haurà de configurar la seva plataforma d'enviament per realitzar els enviaments de forma segura, configurant els protocols SPF, DKIM i DMARC que li permetin realitzar l'enviament de forma completament segura.

L'operativa dels enviaments i seguiment de lliuraments disposarà inicialment de les següents funcionalitats:

- Enviament programable en data i hora



- Analitzador de *AntiSpam*
- Test de maquetació
- Filtre de adreces duplicades
- Marca de rebots i retirada d'errors
- Incorporació de DKIM en els correus electrònics
- Inclusió de dominis en els registres SPF del client
- Adreces IP's dedicades
- Resultats estadístics dels enviaments, en format alfanumèric i gràfic
- Dades globals de l'enviament
- Correus electrònics oberts
- Correus electrònics rebots
- Reenviaments
- Qualitat i efectivitat

## 2.4. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS o SLA)

Per a la gestió i seguiment dels serveis prestats, es defineixen uns Acords de Nivell de Servei (ANS o SLA) que hauran de regir durant tota la duració del contracte i que seran revisat per avaluar la qualitat i gestió dels serveis, a través d'uns indicadors que parametritzin el grau de consecució acordat per a cadascun dels serveis.

En el cas d'incidències de la plataforma CCS, l'adjudicatària a haurà de complir amb els següents ANS:

| INDICADOR                 | MÈTRICA                                                                                                  | FÓRMULA DE CàLCUL                                                                                                               | VALOR LÍMIT |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Disponibilitat del servei | Percentatge de temps que els servei d'impressió i enviament electrònic està en funcionament i accessible | % disponibilitat de temps<br>= (Ttotal requerit sistema operatiu-temps sense disponibilitat)/(Ttotal requerit sistema operatiu) | ≥ 99,50%    |



| INDICADOR                                  | MÈTRICA                                                                                                                      | FÓRMULA DE CàLCUL                                                                       | VALOR LÍMIT                                           |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Temps de resposta a incidències lleus      | Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.                                                       | Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada) | < 2 hores                                             |
| Temps de resposta a incidències greus      | Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.                                                       | Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada) | < 1 hora                                              |
| Temps de resposta a incidències crítiques  | Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.                                                       | Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada) | < 30 minuts                                           |
| Temps de resolució a incidències lleus     | Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat lleu                                                              | Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)         | Valorable de forma individual, de 1 a més dies hàbils |
| Temps de resolució a incidències greus     | Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat greu                                                              | Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)         | < 1 dia hàbil                                         |
| Temps de resolució a incidències crítiques | Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat crítica                                                           | Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)         | < 1 hora                                              |
| Taxa d'error                               | Percentatge permès de documents (factures/cartes) o comunicacions amb errors d'impressió o enviament per cada lot de treball | % taxa d'error = (Núm. errors en el lot)/(Núm. quantitat total en el lot)               | < 0,1%                                                |

S'entén dies laborables els dies del calendari laboral de la ciutat de Reus.

Una incidència és podrà classificar com a **crítica** si implica una inoperativitat global del sistema i el sistema no opera en les funcions ni en el temps esperat.

Una tasca és podrà classificar com a **greu** si impedeix una operativitat funcional per obtenir el resultat correcte d'una transacció que es requereix de forma immediata o que redueix el rendiment de les operàries de l'oficina d'Atenció Client.

## 2.5. PERSONES DE CONTACTE

A l'inici del servei, la divisió d'AIGÜES DE REUS comunicarà a l'adjudicatària les dades de la seva persona de contacte (*Contact Manager*), telèfon fix directe, mòbil i adreça electrònica. L'adjudicatària també indicarà el nom i cognoms del seu responsable, el seu telèfon fix directe, el mòbil i l'adreça electrònica de contacte.

## 2.6. CONFIDENCIALITAT

D'acord amb allò que disposa l'art 133 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, el contractista no pot difondre la informació a la que tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Durant tota la vigència del contracte haurà de preservar el compliment d'aquest principi, així com el de respectar la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

## 2.7. MITJANS TÈCNICS I PERSONALS PER L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'empresa contractista ha de disposar de recursos tècnics i personal suficient per a prestar el servei en tot moment. En cas que el personal adscrit a l'execució del contracte no estigui

disponible per malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, l'adjudicatària haurà de cobrir els serveis d'aquesta persona a fi que el servei no es vegi interromput.

L'adjudicatària haurà de poder acreditar que disposa de la llicència i propietat intel·lectual del programari i software que utilitzi per a prestar el servei i formi part de la seva oferta.

L'adjudicatària també haurà de poder acreditar que disposa d'un local o espai per a realitzar el servei de presentació i validació de la documentació contractual dels clients i que disposa de les mesures de seguretat informàtiques i mesures d'accés restringit, en compliment de totes les normatives de seguretat informàtiques vigents. També caldrà que pugui acreditar que disposa d'un sistema de comunicacions internet amb disponibilitat d'un *backup* de les comunicacions i un sistema de continuïtat del servei o duplicació de sistema, per poder seguir prestant el servei en cas de caiguda de la línia operativa principal.

## 2.8. SISTEMES DE FACTURACIÓ I CONTROL

L'empresa adjudicatària emetrà una factura mensual, on es reflectirà la identificació dels serveis prestats en el mes anterior pel preu unitari adjudicat.

Les factures s'hauran de presentar en format *efactura* xml en el punt de presentació e-FACT que indiqui REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS, complint amb les especificacions que s'hagin indicat perquè es pugui registrar i comptabilitzar satisfactòriament la factura.

Si cal aplicar penalitats, Aigües de Reus realitzarà una diligència on constarà el concepte i import, i procedirà a realitzar el descompte corresponent en la factura mensual en la que s'apliqui la penalitat, previ el procediment de penalitat corresponent.

No obstant l'anterior, l'import es podrà veure afectat pel grau de compliment de les obligacions derivades del present contracte. En cas d'incompliment dels criteris de qualitat del servei o

d'alguna de les obligacions derivades del present contracte seran d'aplicació les deduccions associades al grau de compliment o desviació dels estàndards assenyalats, així com per les penalitzacions que, en el seu cas, es derivin de les seves actuacions, en la/es quota/es mensual/s subsegüent/s.

Les factures seran verificades i conformades per REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS dins d'un termini màxim de 30 dies naturals i s'abonaran prèvia conformitat del departament a qui correspongui el control d'aquest servei i la seva facturació, dins del termini marcat a l'article 4.2 de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, en la seva actual redacció aprovada per Llei 4/2013, de 22 de febrer, de mesures de suport a l'emprenedor i d'estímul del creixement i de la creació d'ocupació (BOE de 23 febrer), i en qualsevol cas dins del termini màxim de 60 dies a comptar des de la data de la seva presentació a les dependències de REUS SERVEIS MUNICIPALS SA divisió D'AIGÜES DE REUS, mitjançant transferència al compte corrent bancari que s'indiqui al document.

En el supòsit de disconformitat amb el contingut de la factura per part de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS, per no ajustar-se aquesta a les condicions establertes al contracte, l'adjudicatària haurà d'esmenar les deficiències observades, termini que no es computarà a efectes de procedir a l'abonament de la factura.

### 3 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE GESTIÓ DE DOCUMENTS DIGITALS RELACIONATS AMB CONTRACTES D'ABONATS (LOT 2)

#### 3.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE DOCUMENTS DIGITALS RELACIONATS AMB CONTRACTES D'ABONATS

L'adjudicatària haurà de proporcionar una **plataforma informàtica pròpia** que permeti gestionar la presentació i validació de la documentació contractual, en format digital, que els clients formalitzen amb AIGÜES DE REUS.

La solució que ha d'oferir l'adjudicatària és la d'una plataforma pròpia de Comunicacions Multicanal a Clients (Customer Communications Management – CCM), multi idioma, que permeti la seva integració amb el ERP SAP d'AIGÜES DE REUS, per la gestió de composició final, presentació i validació dels documents de contracte que cal que siguin validats pel client.

La solució global que ofereixi la licitadora amb el seu producte CCM, podrà incloure mòduls parcials i solucions de tercers integrades en el seu propi CCM per a realitzar part dels processos, com *Token API Signaturit* o equivalents. Caldrà informar dels mòduls parcials i aplicacions de tercers aplicades en la solució pròpia del licitador de Comunicacions Multicanal a Clients CCM.

Els tipus de documents generats des de l'ERP SAP i que es presentaran a la plataforma CCM per a la seva gestió són:

- Contracte de nova alta del servei
- Document SEPA de gestió bancària associat al contracte de nova alta del servei
- Contracte de baixa del servei
- Contracte de canvi de titular del servei, que inclou documentació de baixa del servei i documentació d'alta del servei
- Justificants de canvi dades contractuals: adreça fiscal, adreça de correspondència, canvi de tarifa, canvi via de pagament, etc
- Rebuts i justificants de pagament
- Sol·licituds i queixes

L'operativa que es preveu és la següent:

El procés s'inicia quan un client necessita formalitzar un contracte de servei amb AIGÜES DE REUS. El client pot realitzar la gestió de forma presencial o no presencial.

Una vegada s'ha formalitzat el tràmit dins el sistema ERP SAP, mòdul d'Atenció al Client, el fitxer de metadades dels contractes s'enviarà, per un canal amb connexió VPN *site-to-site*, de comunicació API REST, a la plataforma de comunicacions multicanal CCM. L'adjudicatària haurà de realitzar els següents tasques, en un procés completament online:

- Composar el document amb aplicació de regles, plantilles i recursos. La informació i etiquetes (*tags*) de dades necessàries s'enviaran al CCM en un format estructurat, similar a un fitxer xml, per a la composició del document final.
- Enviar al client, per la plataforma de comunicacions digitals del propi CCM, el document amb composició, mitjançant un SMS i/o correu electrònic. En determinats casos, caldrà incloure en la composició d'aquest document, altres documents adjunts; en format PDF, els quals poden ser personalitzats o no al client i que hauran estat generats directament per AIGÜES DE REUS. Per aquests documents adjunts no caldrà formalitzar la signatura per part del client (ex: factura de liquidació, documentació compliment LOPD, documentació informativa altres tràmits). El nom dels fitxers inclouran una descripció que permeti identificar el tipus de document que es tracta (ex: alta, canvi de titularitat, baixa, domiciliació, sol·licitud). També caldrà que aquesta identificació consti en el cos del correu electrònic. .
- Recollir i registrar la validació i signatura del document contractual per part del client. Aquest procés podrà incorporar una signatura simple o avançada, segons la gestió s'hagi realitzat de forma presencial o no presencial. En cas de les validacions de la tramitació no presencials, el procés de validació haurà d'estar operatiu durant un **temps màxim de 5 dies hàbils**. Transcorregut aquest termini del correu electrònic de validació aquest quedarà invalidat i no serà operatiu. No obstant això, aquest període de temps haurà de poder ser configurat.
- Quan la validació i signatura no s'hagi pogut recollir en el primer intent, la plataforma CCM ha de disposar de la funcionalitat de regeneració i enviament d'un segon correu electrònic i intentar una nova recollir de la validació i signatura. Aquesta sol·licitud es podrà realitzar directament des de la plataforma CCM o mitjançant una crida des de l'ERP SAP.



- Retorn online dels resultats i evidències a l'operador iniciador de la transacció amb integració dels resultats dins el procés contractual de l'ERP SAP i repositori de la documentació validada pel client. S'inclourà també una devolució diària de tot el *tracking* realitzat via SFTP o similar, de contrast.

La devolució del *tracking* d'enviaments i signatura diària es posarà a disposició d'AIGÜES DE REUS, mitjançant un enviament diari *batch* en format CSV o similar, amb la informació i format que s'acordi.

Adicionalment s'enviaran els documents signats en PDF i els *Audit-trails* (registre cronològic i detallat de totes les activitats i canvis que s'han produït) del procés, també en PDF. Els *Audit-trails* inclouran com a mínim: localització geogràfica, IP, dades úniques del dispositiu, registre d'esdeveniments, segell de temps oficial. Tota la documentació que es generi estarà xifrada i disposarà de garantia d'integritat comprovable.

Atès que es poden realitzar les gestions tan de forma presencial com no presencial, caldrà incorporar dins el programari, la funcionalitat de signatura biomètrica en dispositiu tauleta digital o similar. Per a les gestions no presencials, serà suficient amb el registre de validació per part del client mitjançant un procés de signatura electrònica simple d'acceptació online i per les gestions presencials, es requerirà d'una validació per part del client mitjançant un procés de signatura electrònica avançada amb biometria.

En ambdós casos, gestions presencials i no presencials, quan es finalitzi l'operació s'enviarà un *email* automàtic al client amb els documents signats, incorporant un segell del certificat al document contractual en PDF i l'enviament de les evidències a AIGÜES DE REUS.

La signatura simple per les gestions no presencials dels documents contractuals dels clients, seguirà el següent procés:

- Inici del procés de signatura des del correu electrònic que el client ha rebut
- Acceptació per part del client i visualització de la documentació contractual a signar



- Enviament de SMS amb la clau de signatura en el mòbil del client
- Introducció de clau de signatura en la web de signatura

La signatura avançada per les gestions presencials dels documents contractuals dels clients seguirà el següent procés:

- Es requerirà d'un dispositiu tauleta tàctil amb pantalla tàctil, que tingui accés a internet i pugui accedir a un navegador d'internet. Cal que la tauleta tàctil disposi d'una qualitat de pantalla tàctil de característiques superiors. Les tauleta tàctils seran subministrades pel adjudicatària dintre de l'equipament global de la solució de signatura avançada. La quantitat de tauleta tàctils a subministrar i integrar és de 10 unitats.
- El procés enviarà el correu electrònic a la bústia del client i a la bústia de l'Oficina Comercial per iniciar el procés de signatura des de la tauleta tàctil disponible físicament en l'Oficina Comercial.
- Seguirà els mateixos passos que per la signatura simple, on el client anirà rebent les instruccions en el navegador internet que l'estarà dirigint a l'entorn segur del certificador integrat en el procés de signatura. En el moment de l'acceptació, el client realitzarà la seva signatura amb un traçat sobre la pantalla, similar a una signatura en paper.
- La plataforma de signatura recollirà el traçat realitzat pel client, que anirà estampat en el document contractual, i la biometria del mateix (dades de velocitat, acceleració, punts del traçat, pressió) s'emmagatzemaran amb el seu registre.
- Cada lloc de treball de l'oficina comercial disposarà d'un usuari de signatura.

Les pantalles de les aplicacions que el client visualitzi, en el procés de visualització i validació de documents, seran configurables segons la personalització que AIGÜES DE REUS especifiqui, i igual funcionalitat es requereix per a SMS i *emails* finals que pugui rebre el client.

En tots els casos de signatura electrònica, simple o avançada, la signatura estarà qualificada en la UE complint el Reglament eIDAS, amb el mateix valor legal que una firma manuscrita dins de la Unió Europea, tenint l'efecte jurídic equivalent a la firma manuscrita en tots els Estats membres de la UE.

L'horari mínim de suport cobrirà l'horari laboral oficial aprovat anualment pel servei d'Atenció al Client d'AIGÜES DE REUS . Actualment l'horari laboral és de 08:00 hores a 15:00 hores de dilluns a divendres.

### 3.2. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS o SLA)

Per a la gestió i seguiment dels serveis prestats, es defineixen uns Acords de Nivell de Servei (ANS o SLA) que hauran de regir durant tota la duració del contracte i que seran revisat per avaluar la qualitat i gestió dels serveis, a través d'uns indicadors que parametritzin el grau de consecució acordat per a cadascun dels serveis.

En el cas d'incidències de la plataforma CCS, l'adjudicatària a haurà de complir amb els següents ANS:

| INDICADOR                                                                                               | MÈTRICA                                                                                                                                                                                  | FÓRMULA DE CàLCUL                                                                                                                                                                       | VALOR LÍMIT |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| Disponibilitat del servei                                                                               | Percentatge de temps que els servei d'impressió i enviament electrònic està en funcionament i accessible                                                                                 | % disponibilitat de temps = (Total requerit sistema operatiu-temps sense disponibilitat)/(Total requerit sistema operatiu)                                                              | ≥ 99,50%    |
| Peticions de signatura avançada (en tauleta digital presencial), que es completen en menys de 10 segons | Percentatge de peticions de signatura avançada que es completen en menys de 10 segons, des de la seva petició en els sistema ERP SAP fins a la presentació en tauleta digital presencial | % signatura avançada en marca de temps = (Núm. total de peticions de signatura avançada - Núm. de peticions signatura avançada fora de temps)/(Núm. de peticions de signatura avançada) | ≥ 98,00%    |
| Temps de resposta a incidències lleus                                                                   | Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.                                                                                                                   | Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada)                                                                                                 | < 2 hores   |

| INDICADOR                                  | MÈTRICA                                                                                                                      | FÓRMULA DE CàLCUL                                                                       | VALOR LÍMIT                                           |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Temps de resposta a incidències greus      | Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.                                                       | Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada) | < 1 hora                                              |
| Temps de resposta a incidències crítiques  | Temps en començar a tractar una incidència des de la seva notificació.                                                       | Temps de resposta = (Hora de notificació incidència - Hora inici tractament comunicada) | < 30 minuts                                           |
| Temps de resolució a incidències lleus     | Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat lleu                                                              | Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)         | Valorable de forma individual, de 1 a més dies hàbils |
| Temps de resolució a incidències greus     | Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat greu                                                              | Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)         | < 1 dia hàbil                                         |
| Temps de resolució a incidències crítiques | Temps màxim permès per resoldre una incidència de gravetat crítica                                                           | Temps de resolució = (Hora de notificació incidència - Hora resolució validada)         | < 1 hora                                              |
| Taxa d'error                               | Percentatge permès de documents (factures/cartes) o comunicacions amb errors d'impressió o enviament per cada lot de treball | % taxa d'error = (Núm. errors en el lot)/(Núm. quantitat total en el lot)               | < 0,1%                                                |

S'entén dies laborables els dies del calendari laboral de la ciutat de Reus.

Una incidència es podrà classificar com a **crítica** si implica una inoperativitat global del sistema i el sistema no opera en les funcions ni en el temps esperat.

Una tasca es podrà classificar com a **greu** si impedeix una operativitat funcional per obtenir el resultat correcte d'una transacció que es requereix de forma immediata o que redueix el rendiment de les operàries de l'oficina del SAC.

### 3.3. PERSONES DE CONTACTE

A l'inici del servei, la divisió d'AIGÜES DE REUS comunicarà a l'adjudicatària les dades de la seva persona de contacte (*Contact Manager*), telèfon fix directe, mòbil i adreça electrònica. L'adjudicatària també indicarà el nom i cognoms del seu responsable, el seu telèfon fix directe, el mòbil i l'adreça electrònica de contacte.

### 3.4. CONFIDENCIALITAT

D'acord amb allò que disposa l'art 133 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, el contractista no pot difondre la informació a la que tingui accés en ocasió de l'execució del contracte. Durant tota la vigència del contracte haurà de preservar el compliment d'aquest principi, així com el de respectar la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés amb ocasió del contracte, i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.

### 3.5. MITJANS TÈCNICS I PERSONALS PER L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

L'empresa contractista ha de disposar de recursos tècnics i personal suficient per a prestar el servei en tot moment. En cas que el personal adscrit a l'execució del contracte no estigui disponible per malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, l'adjudicatària haurà de cobrir els serveis d'aquesta persona a fi que el servei no es vegi interromput.

L'adjudicatària haurà de poder acreditar disposar de la llicència i propietat intel·lectual del programari i software que utilitzi per a prestar el servei i formi part de la seva oferta.

L'adjudicatària també haurà de poder acreditar que disposa d'un local o espai per a realitzar el servei de presentació i validació de la documentació contractual dels clients i que disposa de les mesures de seguretat informàtiques i mesures d'accés restringit, en compliment de totes les normatives de seguretat informàtiques vigents. També caldrà que pugui acreditar que disposa d'un sistema de comunicacions internet amb disponibilitat d'un *backup* de les comunicacions i un sistema de continuïtat del servei o duplicació de sistema, per poder seguir prestant el servei en cas de caiguda de la línia operativa principal.

### 3.6. SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL

L'empresa adjudicatària emetrà una factura mensual, on es reflectirà la identificació dels serveis prestats en el mes anterior pel preu unitari adjudicat.

Les factures s'hauran de presentar en format efactura xml en el punt de presentació e-FACT que indiqui REUS SERVEIS MUNICIPALS SA divisió D'AIGÜES DE REUS, complint amb les especificacions que s'hagin indicat perquè es pugui registrar i comptabilitzar satisfactòriament la factura.

Si cal aplicar penalitats, Aigües de Reus realitzarà una diligència on constarà el concepte i import, i procedirà a realitzar el descompte corresponent en la factura mensual en la que s'apliqui la penalitat, previ el procediment de penalitat corresponent.

No obstant l'anterior, l'import es podrà veure afectat pel grau de compliment de les obligacions derivades del present contracte. En cas d'incompliment dels criteris de qualitat del servei o d'alguna de les obligacions derivades del present contracte seran d'aplicació les deduccions associades al grau de compliment o desviació dels estàndards assenyalats, així com per les penalitzacions que, en el seu cas, es derivin de les seves actuacions, en la/es quota/es mensual/s subsegüent/s.

Les factures seran verificades i conformades per REUS SERVEIS MUNICIPALS SA divisió D'AIGÜES DE REUS dins d'un termini màxim de 30 dies naturals i s'abonaran prèvia conformitat del departament a qui correspongui el control d'aquest servei i la seva facturació, dins del termini marcat a l'article 4.2 de la Llei 3/2004, de 29 de desembre, en la seva actual redacció aprovada per Llei 4/2013, de 22 de febrer, de mesures de suport a l'emprenedor i d'estímul del creixement i de la creació d'ocupació (BOE de 23 febrer), i en qualsevol cas dins del termini màxim de 60 dies a comptar des de la data de la seva presentació a les dependències de REUS SERVEIS MUNICIPALS SA divisió D'AIGÜES DE REUS, mitjançant transferència al compte corrent bancari que s'indiqui al document.

En el supòsit de disconformitat amb el contingut de la factura per part de REUS SERVEIS MUNICIPALS, SA divisió D'AIGÜES DE REUS, per no ajustar-se aquesta a les condicions establertes al contracte, l'adjudicatària haurà d'esmenar les deficiències observades, termini que no es computarà a efectes de procedir a l'abonament de la factura.

A data de la signatura electrònica,

Bernat Loscos Fernandez

Tècnic Àrea Sistemes d'informació,  
clients i facturació

Jordi Tarragó Utrillas

Cap Àrea Sistemes d'informació, clients i  
facturació