



Aigües de Vilafranca



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS (PPTP).
QUE HA DE REGIR LA LICITACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT
OBERT, PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ DE
FACTURES DE CONSUM, CARTES PDF, COMUNICACIONS
ELECTRÒNIQUES I TREBALLS RELACIONATS (AV26-005)

INDEX

INDEX	2
1. OBJECTE	3
2. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ	3
2.1. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ DE FACTURES (FORMAT PAPER I PDF)	3
2.2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ DE FACTURES (ÚNICAMENT FORMAT PDF)	6
2.3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI D'IMPRESSIÓ DE CARTES PDF	6
2.4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE GENERACIÓ DE CORREUS ELECTRÒNICS DE FACTURES	7
2.5. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE GENERACIÓ DE CORREUS ELECTRÒNICS DE CARTES DE RECLAMACIÓ DE DEUTES I ALTRES DOCUMENTS	11
2.6. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS O SLA)	13
3. CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ	14
4. MITJANS, INSTAL·LACIONS I PERSONAL QUE PRESTARÀ ELS SERVEIS	14
5. SISTEMA DE FACTURACIÓ I CONTROL	15



1. Objecte

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPTP, en endavant) és descriure les especificacions del servei que ha de regir la licitació "Servei d'impressió de factures de consum, cartes PDF, comunicacions electròniques i treballs relacionats (AV26-005)" i que els licitadors han d'atendre per presentar-se a la licitació i complir durant la prestació dels serveis en cas de resultar-ne adjudicatari.

- 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 activat el servei de factura electrònica, incloent missatges personalitzats per a cada abonat i enllaç de descàrrega del document adjunt encriptat.
- La impressió, manipulació i ensobrat de les cartes de comunicació d'impagats i altres comunicats relacionats amb el contracte de servei.
- Composició i comunicació via correu electrònic de l'abonat de l'emissió de nova reclamació de factures i altres comunicats i enllaç de descàrrega del document adjunt encriptat.

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 Vilafranca.

2. Descripció de la prestació

El servei a realitzar és la impressió de les factures, impressió de cartes PDF i comunicació via correu electrònic, entès com un servei complet.

2.1. Descripció del servei d'impressió de factures (format paper i pdf)

- Subministrament de paper de factura de consum amb les especificacions homologades, gramatge de 90 gr. i TCF, a una tinta.
- Subministrament de sobre per a 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.



- Impressió de la factura de consum 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. Només s'imprimiran en paper les factures indicades en el fitxer estructurat de dades.
- Plegat i ensobrat de la factura.
- Generació del conjunt de les factures en format fitxer pdf individuals per factura, el mateix dia de l'entrega del fitxer estructurat, per servei 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 podrà superar els 110 KB per factura.**

- Transport fins a les dependències de l'empresa de repartiment que estigui contractada per EMAVSA. Com a dada orientativa del nombre de transports a realitzar, com a valor típic es realitzen unes 120.000 factures anuals repartides entre 6 i 8 entregues anuals. L'adjudicatària retornarà justificació de la presentació mitjançant l'enviament per email de l'albarà segellat i amb data realitzat per l'empresa de repartiment.

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

El calendari d'impressió de factures que faciliti EMAVSA s'haurà de complir estrictament. EMAVSA es reserva el dret d'ajustar el calendari per motius justificats i amb el mínim perjudici a l'adjudicatari.

El termini de lliurament de les factures a l'empresa de repartiment contractada per EMAVSA, comptat des de l'entrega del fitxer de dades estructurat, **no pot ser superior a 4 dies laborables.**

El fitxer estructurat segueix un format propi d'EMAVSA, susceptible de ser modificat o ampliat amb nous tags que hauran de ser tractats en la impressió.

Alguns dels texts, 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 es definirà la lògica segons els tags presents en el fitxer per realitzar el càlcul del camp i procedir a la seva impressió.

Abans de realitzar la impressió real, es realitzaran les proves d'impressions que es considerin necessàries, sense ocasionar cap cost addicional.

El procediment per l'enviament del fitxer estructurat i la seva posterior gestió serà:

- Enviament telemàtic del fitxer de dades estructurat amb els millors medis de seguretat de que disposi el licitador i que assegurin el compliment de la LOPD, i com a mínim consistiran en la utilització d'un canal SFTP del licitador per publica els fitxers amb bloqueig amb contrasenya, pactada prèviament. Es publicaran dos fitxers, el fitxer estructurat base de factures i el fitxer de missatges personalitzats per incloure en el servei d'enviament de correus electrònics.
- L'adjudicatària enviarà abans de dues hores després de la recepció del fitxer a EMAVSA, varies proves aleatòries, així com 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:
 - o Data facturació: dd/mm/aaaa
 - o Nombre de factures totals: xxxxxx
 - o Nombre de factures electròniques: xxxxxx
 - o Rang numeració de factures: de xxxxxxxxxxxx a xxxxxxxxxxxx
- EMAVSA es compromet a enviar la conformitat en la següent hora a partir de la recepció de les últimes proves de factures enviades per l'adjudicatari.

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

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

VILAFRANCA_FACTURES_DEAAAAMMDD.RAR

On es substituirà 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 EMAVSA un responsable de contacte (Contact Manager), amb el seu telèfon fix, mòbil i adreça electrònica de contacte per a la gestió del servei.



2.2. Descripció del servei d'impressió de factures (únicament format pdf)

També està comptabilitzat pel càlcul del pressupost anual del contracte, com a un servei a incloure i a ofertar, la impressió d'aproximadament 50.000 factures únicament en format pdf, pels usuaris donats d'alta a la facturació electrònica d'EMAVSA. En aquest cas, la única tasca aplicable serà:

- Generació del conjunt de les factures en format fitxer pdf individuals per factura, el mateix dia de l'entrega del fitxer estructurat, per servei FTP o similar. El fitxer de factura individual seguirà la nomenclatura:
 - o Codi Client “_” Número de factura.pdf

El format, estructura i procediment de generació de les factures serà el mateix que a l'apartat 2.1 anterior.

2.3. Descripció del servei d'impressió de cartes PDF

- Subministrament de paper de paper A4 blanc amb les especificacions homologades, gramatge de 90 gr. i TCF.
- Subministrament de sobre model EMAVSA 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.
- Impressió de la carta PDF a 2 tintes, normalment negre i tonalitats de blau. Les cartes podran portar incorporats codis de barres de diferents codificacions i formats.
- Plegat i ensobrat de les cartes PDF.
- Transport fins a les dependències de l'empresa de repartiment que estigui contractada per EMAVSA. Com a dada orientativa del nombre de transports a realitzar, com a valor típic es realitzen unes 12.000 notificacions repartides en 6-12 entregues anuals.

No es disposarà d'un calendari fix d'impressió de cartes PDF. EMAVSA es compromet a avisar de l'entrega d'un lot de cartes PDF uns 2 dies abans.

EMAVSA pujarà els PDF en el servidor FTP o sistema equivalent de l'adjudicatària, mitjançant un fitxer comprimit en 1 o varies parts.



El servidor FTP o altre sistema de transferència de fitxers serà responsabilitat de l'adjudicatària la seva disponibilitat, que haurà de tenir la capacitat suficient per pujar les cartes PDF. La qualitat d'aquest canal de transferència cal que permeti que els fitxers es puguin pujar en un temps acceptable, dintre dels paràmetres del sector tecnològic, de temps de procés.

Les cartes PDF podran tenir un tamany entre 200 KB i 400 KB.

El termini de lliurament de les cartes a l'empresa de repartiment contractada per EMAVSA, comptat des de l'entrega del fitxer amb els PDF, **no pot ser superior a 1 dia laborable**, sempre que l'entrega del fitxer es realitzi abans de les 10:00 h del dia. En cas que l'entrega sigui posterior, el termini **no pot ser superior a 2 dies laborables**.

L'albarà d'entrega, incloent la classificació que requereixi l'empresa de repartiment, en cas que sigui necessari, el crearà EMAVSA, i l'enviarà conjuntament amb les cartes PDF per poder realitzar l'entrega a l'empresa de repartiment. L'adjudicatària retornarà justificació de la presentació mitjançant l'enviament per email de l'albarà segellat i amb data realitzat per l'empresa de repartiment. En cas que no es requereixi d'albarà per a la presentació, l'adjudicatària comunicarà per email, el nombre de cartes presentades a l'empresa de repartiment.

2.4. Descripció del servei de generació de correus electrònics de factures

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 a 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, per entre dates de càrrega i dates d'enviament, estats de d'entrega, estat d'us 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.

EMAVSA generarà i adjuntarà un fitxer de missatges personalitzats adjunt al fitxer base de factures. El fitxer seguirà un format estructurat que permeti la identificació dels missatges a incloure en les coreus 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.

EMAVSA 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 format 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 el nombre dels missatges personalitzats que s'inclouran i amb el detall que EMAVSA sol·liciti per tal de poder fer la validació. Aquest detall ha de contenir, com a mínim:

- Nombre total de factures del lot de facturació.
- Nombre de correus electrònics totals de servei *efactura*.
- Nombre de missatges personalitzats detallant el nombre de cada tipus de missatges.
- 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 EMAVSA, 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 desencriptar el fitxer i poder visualitzar/imprimir la factura, caldrà informar correctament un codi de validació acordat, normalment el NIF del titular de la factura.

EMAVSA 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 base.

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

- 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 emès com a no domiciliat (origen en fitxer de missatges personalitzats).
- Contracte amb pla de pagament activat (origen en fitxer de missatges personalitzats).
- Contracte amb tarifa provisional (origen en fitxer base de facturació)
- Contracte amb bonificació per a famílies de més de 3 membres (origen en fitxer de missatges personalitzats).
- Contracte amb increment de consum (origen en fiter 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 del lot.**

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 del Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació o equivalents, compliment GDPR, compliment de la normativa RGPDUE, entre d'altres.

El remitent del correu electrònic serà el que indiqui EMAVSA i podrà ser el mateix o de diferents. A mode de principal els correus electrònics s'hauran d'enviar des del domini DNS @aiguesdevilafranca.cat o un subdomini. EMAVSA 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
- Plec de Prescripcions tècniques Servei d'impressió de factures, comunicacions electròniques i gestió de documents digitals relacionats amb contractes d'abonats (SI25007) Pàg. 12
- Resultats estadístics dels enviaments, en format alfanumèric i gràfic:
- Dades globals de l'enviament
- Correus electrònics oberts
- Correus electrònics rebots
- Reenviaments
- Qualitat i efectivitat



2.5. Descripció del servei de generació de correus electrònics de cartes de reclamació de deutes i altres documents.

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 complerts 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 rebí 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.

EMAVSA 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'EMAVSA sol·liciti per procedir a la seva validació i que com a mínim inclourà:

- Nombre 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 EMAVSA, 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 incorporarà 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 del Sistema de Gestió de la Seguretat de la informació o equivalents, compliment GDPR, compliment de la normativa RGPDUE, entre d'altres.

El remitent del correu electrònic serà el que indiqui EMAVSA i podrà ser el mateix o diferents. A mode de principal els correus electrònics s'hauran d'enviar des de el domini DNS @aiguesvilafranca.cat o un subdomini. EMAVSA 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

2.6. Acords 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 durada del contracte i que seran revisats 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 CCM, l'adjudicatària haurà de complir amb els següents ANS:

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, d'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 Vilafranca del Penedès.

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

3. Confidencialitat de la informació

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.

4. Mitjans, instal·lacions i personal que prestarà els serveis

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 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.

L'adjudicatària haurà de nomenar una persona responsable del contracte per a les relacions i solució d'incidències derivades del servei.

5. Sistema de facturació i control

L'empresa adjudicatària emetrà una factura mensual corresponent al mes vençut, expressarà l'import net total de despesa, l'impost sobre el valor afegit i l'import total. La factura detallarà cada un dels serveis prestats amb el preu unitari.

El format de la factura es determinarà en cada moment per part , i podrà ser electrònic o en paper, en els termes previstos legalment, i s'enviarà pels mitjans que l'ens contractant especifiqui en el moment de la seva emissió.

No obstant, l'import a facturar es podrà veure afectat pel grau de compliment de les obligacions derivades del present plec. En cas d'incompliment dels criteris de qualitat del servei o d'alguna de les obligacions derivades del present plec seran d'aplicació les deduccions i/o les penalitzacions que s'estableixen en el PCAP d'aquesta licitació.

A Vilafranca del Penedès, a data de la signatura electrònica

Susanna Morales Fernàndez

Cap Àrea Qualitat i Gestió de clients