



**Aigües de
Barcelona**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE DEBE REGIR LA CONTRATACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL
"SERVICIO DE IMPRESIÓN MASIVA
PARA AIGÜES DE BARCELONA"
N. EXP: AB/2026/074**

ÍNDICE

1. OBJETO.....	2
2. DEFINICIONES.....	2
2.1 Servicios asociados.....	2
2.2 Eventos facturables.....	2
2.3 Niveles de servicio y calidad.....	3
3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.....	4
3.1 Centros de impresión y puntos de entrega.....	4
3.2 Características generales.....	5
3.3 Especificaciones de los sobres, papel y materias primas.....	6
3.4 Especificaciones del envío de datos.....	7
3.5 Especificaciones de edición.....	7
3.6 Especificaciones de impresión de documentos.....	7
3.7 Especificaciones del ensobrado, empaquetado y entrega.....	8
3.7.1 Impresión de facturas ensobradas.....	8
3.7.2 Impresión de facturas a doble cara sin sobre.....	9
3.7.3 Impresión de documentos en formato complet.....	9
4. NIVELES DE SERVICIOS E INFORMES.....	9
4.1 Niveles de servicio.....	9
4.2 Informes.....	10
4.3 Penalizaciones.....	12
5. SOBRE EL PERSONAL DE LA ADJUDICATARIA DESTINADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	14
5.1 Interlocución, coordinación y seguimiento del Contrato.....	14
6. SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO, PLANES DE CONTROL Y SEGUIMIENTO OPERATIVO.....	15
6.1 Sobre la calidad del servicio y de los materiales.....	15
6.2 Control y seguimiento operativo.....	15
6.3 Auditorías externas.....	15
7. PLANES DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO.....	16
7.1 Plan de contingencia.....	16
7.2 Plan de continuidad del servicio por cambio de ubicación.....	17
8. OTROS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO.....	17
8.1 Fase de inicio del servicio.....	17
8.2 Plan de devolución.....	18
ANEXO 1. VOLUMETRÍAS.....	19
ANEXO 2. EJEMPLOS DE DOCUMENTOS.....	19
ANEXO 3. ENSOBRADO SEGÚN TIPO DE IMPRESIÓN.....	23



1. OBJETO

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

Este servicio integral ha de incluir todos aquellos subprocesos necesarios para la obtención del producto final. Estos subprocesos son los siguientes:

- **Subproceso de obtención de sobres preimpresos:**

Los sobres preimpresos deben ser obtenidos por el Prestador del Servicio según las especificaciones de los diferentes modelos vigentes de cada momento, según se indica en el apartado 3.3 de este Pliego.

- **Subproceso de obtención de los documentos a impresos:**

Los documentos deben ser obtenidos basándose en las especificaciones que se indican en los apartados 3.4, 3.5 y 3.6 de este Pliego.

- **Subproceso de ensobrado, empaquetado y entrega:**

Los documentos, junto a las posibles campañas comerciales u otros documentos personalizados, han de incorporarse en los sobres pre impresos con el diseño que Aigües de Barcelona indique para cada tipo. La entrega se realizará a las empresas de distribución, correspondencia o punto que se especifique, según lo definido en el punto 3.7 de este Pliego.

2. DEFINICIONES

2.1 Servicios asociados

Los servicios se definen como

- Obtención de documentos impresos, facilitados mediante ficheros PDF, impresos en hoja a simple o doble cara, en color o en blanco y negro, con o sin encartes, ensobrados o no, y entregados al distribuidor.

2.2 Eventos facturables

Se considerarán eventos facturables:

- **Impresión de factura ensobrada:** El precio a aplicar por el proceso de impresión de documentos de tipo factura, que incluye los procesos de obtención de papel y de los sobres preimpresos, obtención de la factura impresa a doble cara, el ensobrado de la factura, la impresión de la fecha externa a imprimir en el sobre para control de trazabilidad, el empaquetado y la entrega al distribuidor, cuya sede o punto de entrega estará dentro del ámbito del Área Metropolitana de Barcelona.
- **Impresión de factura no ensobrada:** Precio a aplicar a la impresión del documento factura, que incluye el proceso de obtención de papel y de la factura impresa a doble cara), sin doblado e incluyendo el transporte a donde indique Aigües de Barcelona dentro del ámbito del Área Metropolitana de Barcelona.
- **Ensobrado encarte en factura aportado por Aigües de Barcelona:** Precio a aplicar al ensobrado por encarte aportado por Aigües de Barcelona en el mismo sobre de la factura.



- **Impresión "Complet" de documentos certificados:** Precio a aplicar a la impresión del documento en formato "Complet Certificado", que incluye el proceso de obtención de papel y del documento impreso, doblado y troquelado, e incluyendo el transporte a donde indique Aigües de Barcelona dentro del ámbito del Área Metropolitana de Barcelona.
- **Impresión "Complet" de documentos no certificados:** Precio a aplicar a la impresión del documento en formato "Complet", que incluye el proceso de obtención de papel y del documento impreso, doblado y troquelado, e incluyendo el transporte a donde indique Aigües de Barcelona dentro del ámbito del Área Metropolitana de Barcelona.
- **Impresión de documentos ensobrados en sobre C5/6:** El precio a aplicar por el proceso de impresión de documentos ensobrados en sobre C5/6, que incluye los procesos de obtención de papel y de los sobres preimpresos, obtención del documento impreso, el ensobrado del documento, la impresión de la fecha externa a imprimir en el sobre para control de trazabilidad, el empaquetado y la entrega al distribuidor, cuya sede o punto de entrega estará dentro del ámbito del Área Metropolitana de Barcelona.
- **Impresión de documentos ensobrados en sobre C5:** El precio a aplicar por el proceso de impresión de documentos ensobrados en sobre C5, que incluye los procesos de obtención de papel y de los sobres preimpresos, obtención del documento impreso, el ensobrado del documento, la impresión de la fecha externa a imprimir en el sobre para control de trazabilidad, el empaquetado y la entrega al distribuidor, cuya sede o punto de entrega estará dentro del ámbito del Área Metropolitana de Barcelona.

2.3 Niveles de servicio y calidad

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

- **Tiempo de impresión.** Tiempo transcurrido entre la fecha y hora de recepción del fichero de impresión y la entrega de las facturas (ensobradas o no, según el caso) al distribuidor.
- **Tiempo de recepción de informes.** Tiempo transcurrido entre la fecha y hora de envío del fichero por parte de Aigües de Barcelona y la recepción del correspondiente informe por parte de la propia Aigües de Barcelona.
- **Tiempo de notificación de incidencias.** Tiempo transcurrido entre el momento en que se produce una incidencia (Grave o Leve) y su notificación al responsable de Aigües de Barcelona
- **Calidad de la impresión.** Medición del grado de la calidad visual de las impresiones según los siguientes atributos:
 - Legibilidad de los datos, códigos de barras e imágenes.
 - Uniformidad de masas de color.
 - Correcto registro del color.
 - Manchas o rayas en el documento.
 - Correcta fijación del tóner o tinta en el papel.
 - Correcta ubicación de los datos en el papel.
 - Correcta integridad de la factura anverso/reverso.
- **Calidad del ensobrado y empaquetado.** Medición del grado de la calidad del ensobrado de los documentos y encartes anexos, así como del empaquetado de los mismos para su entrega a los distribuidores, según los siguientes atributos:
 - Correcto corte del documento en su correspondiente formato.
 - Correcto plegado del documento.



- Correcta inserción del encarte/es.
- Correcto cierre del sobre con su contenido.
- Correcta legibilidad de la dirección del destinatario en la ventana del sobre.
- Correcta integridad del sobre y su contenido (Documento -anverso/reverso-, anexos, modelo de sobre).
- Correcta impresión de la fecha en la parte externa del sobre (Fecha de entrega y datos adicionales como puede ser el número de máquina, turno, etc.).
- Utilización de materiales correctos (Propios para los servicios de Aigües de Barcelona, como sobres, papel, encartes, etc.).
- Orden adecuado de las facturas en la entrega al distribuidor.
- Identificación correcta de los entregables al distribuidor.
- No duplicidad en el envío de un mismo documento.
- Integridad en la cantidad de facturas a imprimir, de manera que no se dé la omisión de envío o extravío de facturas.

A estos efectos, se considerará:

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

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

- o Utilización de materiales incorrectos (No propios para los servicios de Aigües de Barcelona, como sobres, papel, encartes, etc.).
 - o Mezcla de encartes, de idiomas o campañas incorrectas.
 - o Falta de integridad de anverso y reverso de los documentos.
 - o Duplicidad de envío de un mismo documento, en especial de los de tipo factura.
 - o Omisión de envío o extravío de documentos.
 - o Incluir en un sobre información que no corresponde (ejemplo mezcla de facturas).
 - o Alterar el orden de las facturas en la entrega al distribuidor.
 - o Identificación incorrecta de los entregables al distribuidor, así como no conservar los albaranes de entrega a distribución.
- **Incidencia leve.** Se define incidencia leve a cualquier problema en las materias primas, stocks, impresión o ensobrados, siempre y cuando no afecte a los plazos o calidad de los servicios.

3. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

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

El Prestador del Servicio deberá asegurar un stock en sus instalaciones de DOS (2) meses de producción.

Las características principales son:

3.1 Centros de impresión y puntos de entrega

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

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

El punto de entrega de las facturas a los distribuidores podrá ser alguno de sus centros de distribución o, en su caso, un espacio distinto a los anteriores y habilitado a tal efecto, dentro del ámbito geográfico del Área Metropolitana de Barcelona.

En caso de requerirse un cambio de ubicación del punto de entrega, éste será comunicado por Aigües de Barcelona con una antelación mínima de dos meses, salvo fuerza mayor justificada.

Adicionalmente y de forma quincenal, se realizará una entrega de una muestra de cada tipo de documento y de 1 factura impresa de cada lote de facturas. Se entregarán en el centro de trabajo de Aigües de Barcelona (dentro del ámbito geográfico del Área Metropolitana de Barcelona) que ésta indique al Prestador del Servicio y que será a cargo de éste.

3.2 Características generales

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

Aigües de Barcelona pondrá a disposición del Prestador del Servicio en un servidor propio ficheros comprimidos que contendrán tanto documentos de factura en formato PDF como archivos con datos de control/estadística en formato texto, y será responsabilidad del Prestador del Servicio la descarga de los mismos.

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

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

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

En el caso particular de los documentos de tipo factura, es muy importante mantener el orden secuencial de los registros del fichero enviado por Aigües de Barcelona en los procesos de impresión, ensobrado y entrega a distribución. Bajo ningún concepto se puede alterar dicho orden hasta la entrega

a las empresas de distribución. La entrega a las empresas de distribución sin el orden secuencial definido en el fichero enviado por Aigües de Barcelona es motivo de repetición de los trabajos.

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

La entrega del producto terminado a las empresas de distribución será en el punto de entrega definido por el Prestador del Servicio, responsabilidad de éste y siempre dentro del Ámbito del Área Metropolitana de Barcelona.

Para el procedimiento de entrega a las empresas de distribución, los sobres serán agrupados por empresa de distribución. La identidad de dichas empresas de distribución de correspondencia serán comunicadas por Aigües de Barcelona al Prestador del Servicio en el momento de la adjudicación o cuando haya cualquier modificación de ellas.

3.3 Especificaciones de los sobres, papel y materias primas

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

- Para los sobres y su impresión, se deberán cumplir las especificaciones indicadas en el [Anexo 3](#). El impresor determinará el fabricante de los sobres.
- Para el papel se deberán cumplir las siguientes especificaciones:

Especificaciones Papel
<ul style="list-style-type: none">• Papel bobina o cortado a DIN-A4 (210 x 297 mm)• Certificación FSC o PEFC• Blancura del 80%• Gramaje de 90 gr/m²

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

El Prestador del Servicio deberá reportar trimestralmente al Responsable Operativo del Contrato de Aigües de Barcelona, certificado del proveedor de las características del material suministrado.

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

Igualmente, el Prestador del Servicio reportará mensualmente al Responsable Operativo del Contrato de Aigües de Barcelona, un informe de consumos, stock actual y calendario de aprovisionamiento previsto.

3.4 Especificaciones del envío de datos

Aigües de Barcelona ubicará los ficheros de datos para la impresión de los documentos en un servidor sFTP propio, habilitado para la transmisión segura de datos. Los ficheros estarán comprimidos en formato ZIP, que contendrá tanto los documentos en formato PDF como los archivos con datos de control/estadística en formato texto. Será responsabilidad del Prestador del Servicio la descarga de los mismos.

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

Al finalizar la descarga de los ficheros, el Prestador del Servicio deberá borrarlos del punto de origen en el servidor de Aigües de Barcelona. Adicionalmente, y para cumplir con los estándares de seguridad RGPD, todos los datos almacenados temporalmente en los servidores de producción del proveedor deberán ser eliminados de forma automatizada mediante protocolos de borrado seguro una vez finalizado su ciclo útil dentro de la cadena de producción.

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

3.5 Especificaciones de edición

Para los documentos a imprimir se generan ficheros PDF.

El Prestador del Servicio NO deberá modificar ni alterar la información contenida en el fichero de impresión, si bien su equipamiento debe reconocer dicho fichero para poder imprimir adecuadamente la documentación.

3.6 Especificaciones de impresión de documentos

- Las características generales de impresión para todos los tipos de documentos serán:

Tipo de documento	Especificaciones impresión
Factura ensobrada	<ul style="list-style-type: none"> Doble cara Full Color Resolución mínima 600 dpi
Resto de documentos	<ul style="list-style-type: none"> Doble cara Blanco i Negro Resolución mínima: 600 dpi

- Los dispositivos de impresión deben soportar el tipo PDF como como formato de entrada.
- Los documentos pueden incluir texto, logos, gráficos, firma y códigos de barras.
- Algunos tipos de documentos incluirán códigos de barra, en el anverso y reverso, para su ensobrado.

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



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

Así mismo, los centros de impresión deberán de garantizar

- Una capacidad mínima total de impresión de 140.000 flashes en máximo 8 horas, para garantizar el proceso.
- Se deberán asegurar las prestaciones, niveles de servicio y de calidad establecidos en el presente Pliego y, de forma específica, en las cláusulas 2.3, 3.3 y 4.1 del mismo.
- La disposición de equipos adicionales de impresión que permitan las mismas prestaciones (capacidad y especificaciones) y aseguren la contingencia de la producción contratada en caso de incidencias o averías en el parque de producción habitual.

3.7 Especificaciones del ensobrado, empaquetado y entrega

El Prestador del Servicio 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.

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

- Una capacidad mínima total de ensobrado de 80.000 sobres en máximo 6 horas para garantizar el tiempo de ensobrado que debe estar previsto para entrega.
- Que todas las ensobradoras puestas a disposición para el servicio objeto de contratación cumplan con las siguientes especificaciones mínimas:
 - Equipos con disponibilidad de lectura de Código de Barras en los anversos y reversos de los documentos, en los anexos y en los sobres. Se debe asegurar que cada sobre está formado por todo el contenido que se espera (documento – anexos – sobre).
 - Mínimo 4 encartes en cada ensobrador (fijos o selectivos).
 - Impresión de fecha y hora en que se han ensobrado, en el exterior del sobre.
 - Aseguramiento de las prestaciones, niveles de servicio y de calidad establecidos en el presente Pliego y, de forma específica, en las cláusulas 2.3, 3.3 y 4.1 del mismo.
- La disposición de equipos adicionales de ensobrado que permitan las mismas prestaciones (capacidad y especificaciones) y aseguren la contingencia de la producción contratada en caso de incidencias o averías en el parque de producción habitual.

3.7.1 Impresión de facturas ensobradas

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

- El número de facturas a incluir en el mismo sobre.



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

Las facturas ensobradas se deberán entregar a los distribuidores correctamente ordenadas según el fichero de envío inicial, en cajas identificadas con el número de lote en un lateral. Aigües de Barcelona indicará en su momento la relación de los identificadores de lote que corresponden a cada distribuidor.

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

3.7.2 Impresión de facturas a doble cara sin sobre

Existen una serie de facturas con un circuito de distribución personalizado que no se ensobran. Estas facturas estarán recogidas en ficheros que se identificarán adecuadamente. Las facturas impresas no se deberán ensobrar y se entregarán en los puntos que designe Aigües de Barcelona en cada momento, dentro del Área Metropolitana de Barcelona.

3.7.3 Impresión de documentos en formato complet

En caso de utilizar tecnologías láser o electrofotográficas para la personalización de datos variables, el proveedor deberá garantizar que las tintas preimpresas (si las hubiere) sean termoresistentes y no se reactiven bajo el calor extremo del fusor láser, evitando la contaminación de los equipos y garantizando un anclaje perfecto. Para el cerrado del documento, se deberá aplicar un sistema de sellado por presión empleando bandas de adhesivo cohesivo (o colas específicas como cola permanente, fría, fugitiva o rehumectable). Para facilitar la apertura al destinatario, el documento debe contar con un sistema de apertura fácil basado en un trepado, microtrepado o microperforado perimetral.

4. NIVELES DE SERVICIOS E INFORMES

4.1 Niveles de servicio

Concepto	Acuerdos de Nivel de Servicio
Compromiso diario de sobres entregados a distribución:	Hasta un mínimo de 80.000 sobres
Plazo máximo de entrega de trabajos a distribución:	39 horas, a contar desde las 00:00 horas del día laborable posterior a la publicación de los ficheros en el servidor por parte de Aigües de Barcelona Los trabajos entregados después de este plazo -es decir, después de las 15:00 horas del 2o día desde el envío- se computarán entregados con efectos de las 8:00 a.m del día siguiente
Plazo máximo de recepción de informes en Aigües de Barcelona	Retrasos: Recibidos en máximo 48 horas desde el día siguiente al envío del fichero por parte de Aigües de Barcelona. Ausencias: Recibidos después de 96 horas desde el día siguiente al envío del fichero por parte de Aigües de Barcelona, o no recibidos.
Plazo máximo de notificación de incidencias a Aigües de Barcelona:	Graves: antes de 1 hora desde el momento de la incidencia Leves: antes de 12 horas desde el momento de la incidencia



Concepto	Acuerdos de Nivel de Servicio
Calidad de la impresión:	<ul style="list-style-type: none">- Legibilidad de los datos, códigos de barras e imágenes.- Uniformidad de masas de color.- Correcto registro del color.- 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 del documento anverso/reverso. El reverso debe pertenecer al anverso.
Calidad de ensobrado y empaquetado:	<ul style="list-style-type: none">- Correcto corte del documento en su correspondiente formato.- Correcto plegado del documento.- Correcta inserción del encarte/es.- Correcto cierre del sobre con su contenido.- Correcta legibilidad de la dirección del destinatario en la ventana del sobre.- Correcta integridad del sobre y su contenido [Documento (anverso/reverso), anexos, modelo de sobre].- Correcta impresión de la fecha en la parte externa del sobre (Fecha de entrega y datos adicionales como puede ser el número de máquina, turno, etc.).- Utilización de materiales correctos (Propios para los servicios de Aigües de Barcelona, como sobres, papel, encartes, etc.).- Orden adecuado de las facturas en la entrega al distribuidor.- Identificación correcta de los entregables al distribuidor.- No duplicidad en el envío de un mismo documento.- Integridad en la cantidad de documentos a imprimir, de manera que no se dé la omisión de envío o extravío de documentos.

Los plazos de entrega reales a distribución se comprobarán diariamente.

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

En el caso de una reclamación por parte de Aigües de Barcelona, por incumplimiento de los ANS de calidad indicados anteriormente, el Prestador del Servicio realizará de forma urgente la repetición del trabajo, asumiendo el coste tanto de la nueva repetición como del trabajo defectuoso.

4.2 Informes

El Prestador del Servicio deberá enviar a la dirección de correo electrónico designada por el Responsable Operativo del Contrato de Aigües de Barcelona, con la frecuencia indicada a continuación, los siguientes informes en formato de hoja de cálculo:

- **Informes diarios.** Diariamente, tal como se avanza en el capítulo [3.2](#) de este Pliego, en referencia a los "ficheros de impresión" aportados por Aigües de Barcelona el día anterior, deberá enviar un informe sobre la producción efectuada a partir de dichos ficheros, indicando:
 - Nombre del fichero (campo tipo 'texto' con el nombre original del fichero PDF).
 - Identificador del Lote (en caso de facturas) (campo tipo 'texto' con el identificador del Lote indicado en el fichero)



- Fecha recepción fichero (campo tipo 'fecha' en formato DD/MM/AAAA).
- Hora recepción fichero. (campo tipo 'hora' en formato MM:SS).
- Tipo de impresión. (campo tipo 'texto' con valores [Ensobrado/No ensobrado/Encarte])
- Número de documentos (campo tipo 'número').
- Número de encartes. (campo tipo 'número')
- Nombre distribuidor. (campo tipo 'texto').
- Fecha entrega a distribuidor* (campo tipo 'fecha' en formato DD/MM/AAAA).
- Hora entrega a distribuidor* (campo tipo 'hora' en formato MM:SS).
- Incidencia (campo tipo 'texto' [posibles sobres no fechados, no pegados, etc.]])

*La información de los campos "Fecha entrega a distribuidor" y "Hora entrega a distribuidor" contendrá los datos del albarán de entrega de cada caja de documentos o lote de facturas (en el caso de documentos de tipo factura), por lo que el reporte de dicha información en estos campos se podrá demorar hasta 24 horas adicionales con el fin de poder recibir dicho albarán. Es decir, se podrá incluir en el envío del informe diario del día siguiente.

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

- **Informes mensuales.** Antes de los cinco primeros días hábiles de cada mes, el Prestador del Servicio deberá entregar un informe de cada caja de documentos o de cada uno de los lotes de facturas (en el caso de documentos de tipo factura) gestionados en el mes, incluyendo los siguientes datos:
 - Tipo de impresión (campo tipo 'texto' con valores [Ensobrado/No ensobrado/Encarte])
 - Nombre del fichero (campo tipo 'texto' con el nombre original del fichero PDF).
 - Fecha recepción fichero (campo tipo 'fecha' en formato DD/MM/AAAA).
 - Número de documentos (campo tipo 'número').
 - Número de encartes (campo tipo 'número').
 - Nombre distribuidor (campo tipo 'texto').
 - Fecha entrega a distribuidor (campo tipo 'fecha' en formato DD/MM/AAAA).

Los datos se mostrarán también en una tabla de Resumen mensual que totalice el Número de unidades por Tipo de impresión, y que servirán de base para el cálculo de la facturación mensual.

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

4.3 Penalizaciones

Para garantizar una adecuada calidad del servicio, se definen intervalos de penalización sobre los indicadores ANS siguientes:

- a) **Plazo máximo de entrega de trabajos a distribución:** En función de las horas de retraso imputables al Prestador del Servicio, Aigües de Barcelona podrá imponer a éste una penalización equivalente a la reducción de un porcentaje (%) sobre el precio del Contrato, en todos aquellos documentos entregados fuera del plazo máximo fijado en el presente PPT, en el punto de entrega establecido a tal efecto y según el siguiente criterio:

Retraso sobre el plazo máximo fijado en los Niveles de Servicio descritos en el punto 4.1	Reducción sobre el precio del Contrato de un:
Si la entrega se produce con un retraso de hasta 24 horas:	40%
Si la entrega se produce con un retraso de entre 24 y 48 horas:	50%
Si la entrega se produce con un retraso de entre 48 y 72 horas:	60%
Si la entrega se produce con un retraso de más de 72 horas:	70%

En el cálculo de las horas de retraso, únicamente se computarán los días laborables de lunes a viernes, según calendario laboral vigente para el municipio de Barcelona.

A los efectos anteriores, se entenderá como documentos entregados fuera de plazo, aquello que se hayan entregado en los puntos de entrega establecidos fuera del plazo máximo fijado en los Niveles de Servicio o que, habiendo sido entregados dentro de dicho plazo, no sean correctos o no cumplan con los criterios mínimos de calidad establecidos en el presente PPT y no se hayan restituido (una vez corregidos) dentro del plazo máximo de entrega. Esto último, siempre y cuando dichas incorrecciones o faltas de calidad sean atribuibles al Prestador del Servicio.

Asimismo, Aigües de Barcelona se reserva la facultad de declarar la resolución del Contrato, con la indemnización de daños y perjuicios correspondientes, si el retraso es superior a CINCO (5) días laborables sobre el plazo máximo de entrega establecido.

- b) **Plazo máximo de recepción de informes en Aigües de Barcelona:** en función del número de informes diarios recibidos con retraso imputable al Prestador del Servicio, Aigües de Barcelona podrá imponer a éste una penalización equivalente a la reducción de un porcentaje (%) sobre el importe total facturado, por todos aquellos informes recibidos fuera del plazo máximo fijado en el presente PPT, en la dirección electrónica designada a tal efecto y según el siguiente criterio:



Número de retrasos mensuales sobre el plazo máximo fijado en los Niveles de Servicio descritos en el punto 4.1	Penalización sobre el importe total de la factura de un:
De 1 a 4 informes recibidos con retraso:	1%
De 5 a 8 informes recibidos con retraso:	2%
De 9 a 16 informes recibidos con retraso:	4%
Más de 16 informes recibidos con retraso:	8%

En caso de ausencia de entrega de alguno de los informes, se aplicará una penalización adicional del **1%** por cada informe ausente. A tales efectos, se considerarán ausentes todos aquellos informes con retrasos mayores a **96 horas** o no recibidos.

- c) **Plazo máximo de notificación de incidencias a Aigües de Barcelona:** en función del número de incidencias notificadas con retraso imputable al Prestador del Servicio, Aigües de Barcelona podrá imponer a éste una penalización equivalente a la reducción de un porcentaje (%) sobre el importe total facturado, por todas aquellas incidencias, Graves o Leves, notificadas fuera del plazo máximo fijado en el presente PPT al Responsable Operativo del Contrato de Aigües de Barcelona y según el siguiente criterio:

Número notificaciones con retraso sobre el plazo máximo fijado los Niveles de Servicio descritos en el punto 4.1	Penalización sobre el importe total de la factura de un:	
	Leves	Graves
1 incidencia notificada con retraso:	1%	10%
2 incidencias notificadas con retraso:	2%	20%
3 incidencias notificadas con retraso:	4%	40%
Más de 3 incidencias notificadas con retraso:	8%	50%

En caso de ausencia notificación de alguna de las incidencias, se aplicará una penalización adicional por cada incidencia no notificada del **5%** por cada incidencia Leve y del **10%** por cada incidencia Grave. A tales efectos, se considerarán ausentes todas aquellas incidencias con retrasos mayores a **24 horas** para las Leves y **8 horas** para las Graves.

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

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

5.1 Interlocución, coordinación y seguimiento del Contrato

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

- **Responsables Operativos:**

Aigües de Barcelona designará un Responsable Operativo del Contrato, que ejercerá de interlocutor principal con el Responsable Operativo del Prestador del Servicio, en todo lo relativo a los servicios objeto del Contrato y, en especial, en relación con el control de la calidad, el seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio del Contrato y la solución de las eventuales controversias.

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

El Prestador deberá contar con un procedimiento estandarizado para la gestión de incidencias, soportado por herramientas de Ticketing o un ERP, alineado con marcos como ITIL o ISO 9001. Este sistema deberá contar con una Matriz de Escalado clara para asegurar el cumplimiento de las notificaciones graves en los márgenes de tiempo requeridos.

- **Comité de Seguimiento:**

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

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

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

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

El Comité de Seguimiento se reunirá trimestralmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o después de 2 días laborables tras una petición de Aigües de Barcelona, en el lugar que ambas partes pacten de mutuo acuerdo en cada momento

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

6.1 Sobre la calidad del servicio y de los materiales

El Prestador del Servicio debe disponer de una sistemática implantada para asegurar la calidad aplicable a los servicios objeto del Contrato, que contemple al menos los siguientes aspectos:

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

La gestión de la calidad implicará una estricta política de custodia y destrucción de mermas. Todo material descartado que contenga datos personales y financieros (reimpresiones, hojas encalladas o sobres defectuosos) deberá segregarse en contenedores seguros en planta, prohibiéndose su eliminación en la basura ordinaria. Su destrucción deberá ser confidencial y certificada periódicamente por una empresa gestora autorizada, emitiendo a Aigües de Barcelona los correspondientes "Certificados de Destrucción".

6.2 Control y seguimiento operativo

El Prestador del Servicio debe cumplir con su modelo propuesto de control y seguimiento operativo de los trabajos en curso y con la trazabilidad de los mismos. Toda incidencia o defecto de calidad deberá quedar registrada en un sistema de Ticketing o ERP interno. Ante una No Conformidad, el proveedor deberá activar un flujo documentado que incluya: la apertura de la incidencia, análisis de la causa raíz, aplicación de medidas de contención inmediata, comunicación al cliente (si procede), definición de acciones correctivas y seguimiento de eficacia hasta su cierre.

6.3 Auditorías externas

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

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

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

Aigües de Barcelona conviene llevar a cabo un seguimiento y control del cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos y de las medidas de seguridad detalladas en el Anexo 9 del Pliego de Condiciones Particulares, el cual consistirá en las siguientes actuaciones:

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

Para garantizar este extremo, el proveedor integrará transversalmente en su planta los controles estipulados en estándares de seguridad como la ISO 27001. Esto incluye:

Control de accesos físicos a las instalaciones productivas (oficinas y CPDs) mediante sistemas biométricos o tarjetas inteligentes, Instalación de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV), aplicación de políticas de Mesas Limpias y normas estrictas de uso de las impresoras.

A nivel lógico y organizativo, el proveedor asegurará la segregación de redes mediante firewalls, la implementación de Sistemas de Detección de Intrusiones (IDS) y la protección antimalware. Todo el personal implicado firmará Acuerdos de Confidencialidad (NDA) y recibirá formación continua en materia de RGPD, estableciéndose procedimientos formales de verificación de antecedentes (si aplica) y de revocación inmediata de permisos ante el cese del personal.

7. PLANES DE CONTINGENCIA Y DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

7.1 Plan de contingencia

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

El Plan de Contingencia deberá definir explícitamente los Objetivos de Tiempo de Recuperación (RTO) y de Punto de Recuperación (RPO) compatibles con el SLA de 39 horas. Resulta obligatorio disponer operativamente de un "Centro Espejo" o centro de respaldo secundario sincronizado mediante conectividad redundante. Este centro alternativo deberá estar equipado con parque tecnológico homólogo (impresoras y ensobradoras de alta producción) capaz de asumir el 100% de la carga de Aigües de Barcelona de forma ininterrumpida. El proveedor deberá comprometerse a realizar ejercicios o simulacros regulares (anuales o trimestrales) de activación y traspaso de producción entre plantas.

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

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

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

7.2 Plan de continuidad del servicio por cambio de ubicación

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

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

El plan de continuidad contemplará obligatoriamente:

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

8. OTROS REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO

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

8.1 Fase de inicio del servicio

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

A efectos de que el servicio no se vea afectado, el procedimiento a seguir consiste en que, durante un periodo máximo de DOS (2) meses, el Prestador del Servicio realizará las nuevas funciones con el soporte de Aigües de Barcelona o a quien ésta designe. Durante estos 2 meses, el proveedor ejecutará un Plan de Transición formal. Este plan debe incluir la parametrización de las plataformas IT, la validación de la tecnología de ensobrado inteligente (pruebas de concepto y lectura OMR/2D) y la configuración y pruebas de conectividad de los canales sFTP seguros.

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

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

8.2 Plan de devolución

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

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

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

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



ANEXO 1. VOLUMETRÍAS

A continuación se indican, a título de referencia y sin tener carácter vinculante, por cada concepto objeto de facturación los volúmenes anuales de impresión estimados:

Concepto	Volumetría anual (est.)
Impresión de factura ensobrada	5.500.000
Impresión de factura no ensobrada	150.000
Ensobrado encarte en factura aportado por Aigües de Barcelona	(2.000.000)
Impresión "Complet" de documentos certificados	55.000
Impresión "Complet" de documentos no certificados	705.000
Impresión de documentos ensobrados en sobre C5/6	10.000
Impresión de documentos ensobrados en sobre C5	33.650

Notas:

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



Para el caso del ítem "Impresión de factura ensobrada", el volumen diario puede oscilar entre las 30.000 y las 50.000 unidades, con picos de hasta 80.000. Para este ítem, la variación anual se estima entre un -3% y un -5%. Para el resto de ítems no se estima una variación significativa.

El ítem "Ensobrado encarte en factura aportado por Aigües de Barcelona" es ocasional pudiendo no llegar a ejecutarse en ningún momento del contrato.

ANEXO 2. EJEMPLOS DE DOCUMENTOS

Ejemplo factura

- Anverso:

**Aigües de
Barcelona**

La gestió responsable

aiguesdebarcelona.cat

935 219 777 ATENCIÓ AL CLIENT
(laborables de 9 a 20h)

935 218 218 AVARIES I INCIDÈNCIES
(24 hores)

1 / 1 - NNNN - Fim_20231017_1550

DADES DEL CONTRACTE

Num. contracte	1111111
Títular	NOMBRE DE CLIENTE DE FACTURA1
NIF client	00000001R
Domicili	DIRECCIÓN SUMINISTRO DE FACTURA1 08000 BARCELONA

DADES DE FACTURACIÓ


Num. factura	20234929841
Període de facturació	08-mai-2023 / 08-jul-2023
Data d'emissió / venciment	21-jul-2023 / 20-ago-2023

0000000001
NOMBRE DE CLIENTE DE FACTURA1
DIRECCIÓN CORRESPONDEN. FACTURA1
08000 BARCELONA


Data Lectura anterior	Lectura anterior	Data Lectura actual	Lectura actual	Consum període (m³)	Base de Facturació	Ús domèstic	Comptador: ZAR FA0385302	
08/05/23	8	08/07/23	23	15	Lectura Real	Comptador individual sobre bateria	Posició: B-06	
							Habitatge Tipus D	Tarifa TMTR: D23
								Tarifa TRR: D23

RESUM CONCEPTES A PAGAR

CONSUM BIMESTRAL 08-mai-2023 / 08-jul-2023

CICLE DE L'AIGUA 


SUBMINISTRAMENT D'AIGUA	34,83 €
CÀNON DE L'AIGUA	7,40 €
TAXA DE CLAVEGUERAM	4,22 €
IVA	3,48 €

RESIDUS 

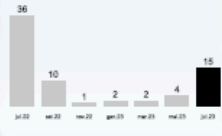
TAXA DE RECOLLIDA RESIDUS MUNICIPALS GENERATS ALS DOMICILIS	26,10 €
TAXA METROPOLITANA TRACTAMENT RESIDUS MUNICIPALS (T.M.T.R.)	34,57 €

TOTAL A PAGAR 110,60 €(*)

(*) Veure detall al dors.

LA SEVA DESPESA DIÀRIA 

La seva despesa mitjana en aquest període ha estat de 1,81 €/dia, dels quals 0,57 €/dia corresponen al subministrament d'aigua.




CONSUM TOTAL	15 m³	TOTAL A PAGAR	110,60 €
---------------------	--------------	----------------------	-----------------

Tarifes Aigua: BOP del 31/10/2022. Cànon de l'Aigua: DOGC núm. 7340 de 30/03/2017. Taxa Clavegueram: BOPB del 27/12/2022. TMTR: BOPB del 22/12/2022. Taxa Residus: BOPB del 27/12/2022. Més informació a www.aiguesdebarcelona.cat.

DADES PER AL PAGAMENT

Carregarem aquest import a partir del dia 23 de juliol al teu compte ES**2100-0815-5102-0058-****. En cas de devolució bancària, pots canviar el teu número de compte o efectuar el pagament per Bizum, targeta o mitjançant les nostres entitats col·laboradores: www.aiguesdebarcelona.cat/ca/pagar-factura

CPR	Emissor	Referència	Identificació	Import
90507	66098435-000	2023492984149	080723	110,60



9050766098435000202349298414908072300000110600

Aigües de Barcelona. Empresa Metropolitana de Gestió del Cicle Integral de l'Aigua. S.A. O General Batet, 1,7 - 08028 Barcelona. C.I.F.: A60098435. Registre Mercantil de Barcelona. Llibre de Societats Tom 43889, foli 142, Full B 441030



- Reverso:

Aigües de Barcelona		La gestió responsable		2/1 - NNNV - Pdv_20231017_1530			
DETALL CONCEPTES A PAGAR		Volunt (m³)	Preu unitari (€/m³)	Import (€)	IVA (%)		
CONSUM BIMESTRAL 08-mai-2023 / 08-jul-2023							
Quota del servei				23,70	10%		
Consum							
Tram fins a 12 m³				12	0,6180	7,42	10%
Tram de 12 a 15 m³				3	1,2361	3,71	10%
SUBMINISTRAMENT D'AIGUA				34,83			
Tram fins a 15 m³				15	0,4936	7,40	
CÀNON DE L'AIGUA(*)				15		7,40	NS
IVA del 10% de la base subjecta 34,83				3,48			
TOTAL FACTURA 20234929841 (Aigües de Barcelona A66098435)				45,71			
Tram fins a 15 m³				15	0,2810	4,22	
TAXA DE CLAVEGUERAM (Ajuntament de Barcelona P0801900B)				15		4,22	---
TAXA DE RECOLLIDA RESIDUS MUNICIPALS GENERATS ALS DOMICILIS (Ajuntament de Barcelona P0801900B)				26,10		---	
TAXA METROPOLITANA TRACTAMENT RESIDUS MUNICIPALS (T.M.T.R.) (Àrea Metropolitana de Barcelona P0800258F)				34,57		---	(6)
TOTAL A PAGAR				110,60			

(*) Tributo de l'Agència Catalana de l'Aigua (Generalitat de Catalunya). Facturat per Aigües de Barcelona en compliment de la normativa aplicable.
(6) Finança la prevenció, el tractament i reciclatge dels residus municipals.

CONSUM TOTAL	15 m³	TOTAL A PAGAR	110,60 €
--------------	-------	---------------	----------

ANEXO 3. ENSOBRADO SEGÚN TIPO DE IMPRESIÓN

TIPO DE IMPRESIÓN	Impresión Factura ensobrada	Impresión Documentos Complet	Impresión Documentos Complet Certificados	Impresión Documentos en sobre C5/6	Impresión Documentos en sobre C5
TIPO DE DOCUMENTO	Factura ensobrada	Impagados ordinarios y Bajas de Vulnerabilidad	Impagados certificados	Fraudes y Anomalías	Contratación Altas, Bajas y Cambios de Titular
MEDIDAS	114 x 229	(101 x 210)	(101 x 210)	114 x 229	162 x 229
DOBLADO	3 partes	3 partes	3 partes	3 partes	2 partes
VENTANA	25x100 a 12mm m.i y 20mm m.d.	-	-	45x100 a 20mm m.i y 20mm m.d.	45x100 a 60mm m.i y 20mm m.d
SOLAPA	Trapezoidal (30mm ancho)	-	-	Trapezoidal (30mm ancho)	Trapezoidal (30mm ancho)
CIERRE	Humectable	Complet	Complet	Humectable	Humectable
APERTURA	Apertura fácil (trepado en solapa)	Troquelado	Troquelado	Apertura fácil (trepado en solapa)	Apertura fácil (trepado en solapa)
TINTAS SOBRE	Color cuatricomía	Blanco y Negro	Blanco y Negro	Color 1 tinta	Color cuatricomía

Nota: El papel deberá disponer de certificación FSC o PEFC, con una blancura del 80% y un gramaje de 90 gr/m²