



TRACATAMENT I SELECCIÓ DE RESIDUS, S.A.

SERVICIO DE BACK OFFICE Y CONSULTORIA DE SECTOR ELÉCTRICO PARA BARCELONA ENERGIA.



Barcelona Energia

Operador
elèctric metropolità

NÚMERO DE EXPEDIENTE CTTE1084

1. Antecedentes

Barcelona Energia (BE) es una comercializadora eléctrica pública que opera en los 36 municipios que conforman el Área Metropolitana de Barcelona. Desde que nació en enero de 2019, ya ha conseguido suministrar más de 260GWh de energía y ofrecer un abanico de tarifas y servicios adaptados a los distintos perfiles de usuarios del área metropolitana, instituciones públicas, ayuntamientos, domésticos y empresas, situándose como la octava comercializadora en cuota de mercado dentro de este territorio.

La evolución del negocio y su voluntad de ofrecer un asesoramiento transparente y completo a los usuarios conlleva la necesidad de disponer de un nuevo servicio que cubra necesidades operativas y estratégicas puntuales tanto en el ámbito operacional como en nuevos desarrollos e implementaciones. Esta nueva necesidad requiere de herramientas externas de rápida implementación y con una total disponibilidad para absorber esas necesidades.

2. Objeto

El objeto del presente pliego es el establecimiento de las prescripciones técnicas que regirán el contrato del servicio back office operacional y consultoría del sector eléctrico para Barcelona Energia (BE).

3. Duración del contrato

La vigencia de este contrato se establece en un año a contar a partir de la fecha siguiente a la formalización de este, con posibilidad de dos prórrogas expresas anuales con el máximo de tres anualidades (1 + 1+ 1).

4. Normas generales

El contratista estará obligado a cumplir con todos los requisitos que se describen en este pliego, y en las condiciones que se indican, y será el responsable a todos los efectos.

5. Resultados esperados del servicio

Barcelona Energía espera con este servicio poder absorber picos puntuales de trabajo no esperados o imprevistos, así como el desarrollo de nuevas regulaciones o procedimientos. Para ellos se enfoca en tres subgrupos de requisitos.

5.1 Back Office de operaciones

Los candidatos deberán poder prestar servicio integral a los diferentes departamentos de operaciones de Barcelona Energia, que se describen de forma exhaustiva como ATR, Facturación, Atención al cliente y Gestión de la energía.

5.2 Consultoría

Barcelona Energía espera contar con un equipo externo experto para el desarrollo, creación de herramientas de seguimiento y control e implementación de cualquier nuevo procedimiento, proceso o mejora de los existentes, en base al objeto del presente procedimiento relativo al sector eléctrico.



6. Metodología de trabajo y alcance del servicio

El adjudicatario del presente proyecto podrá seguir la metodología propia que considere adecuada para la ejecución de los trabajos que se detallan en los apartados siguientes. No obstante, se deberá alinear con la metodología propia de Barcelona Energia para la ejecución de proyectos y asegurar la prestación de los servicios. En concreto, debe:

- Participar activamente en todas las reuniones del tipo que sean (informativas, de trabajo, de revisión, de aceptación, etc.).
- Tener en cuenta las actuaciones y decisiones previas, y que para su cometido deberá coordinarse en todo momento con los equipos, tanto internos como externos, responsables de tales actuaciones previas.
- Asegurar una correcta transferencia de conocimiento al personal de Barcelona Energia que participe en el proyecto, tanto en cuanto a la metodología de trabajo como en cuanto a las herramientas específicas que se utilicen, organizando actividades de formación a medida y entregando la documentación que sea necesaria.
- Cumplir los calendarios de entregas acordados.

En cuanto a la estructura global del servicio, se divide en dos apartados, los cuales pueden ser contratados por fases, en base a las necesidades que puedan surgir durante el desarrollo del contrato. Barcelona Energia se guarda la potestad de decidir cuándo activar y desactivar cada uno de estos apartados, según necesidades.

6.1 Back Office Operaciones

Se requiere que el adjudicatario disponga de perfiles que puedan desarrollar las siguientes actividades.

6.1.1 ATR

- Dominar las diferentes tramitaciones (incluyendo R1 y F1) gestionadas desde ATR establecidas por CNMC.
- Saber leer el XML de estas tramitaciones.
- Saber validar documentación técnica (CIE, RITSIC, RAC, BRIE).
- Conocer autoconsumo y su procedimiento establecido para la activación (D1-M1).
- Saber operar en los diferentes entornos web atr de las distribuidoras
- Conocer los tiempos máximos de respuesta establecidos en los flujogramas.
- Validación de peajes de distribuidora.
- Haber trabajado con ERP NEMON INTELLIGENCE IN BUSINESS 1 año.

6.1.2. Facturación

- Conocimiento de tarifas y conceptos de facturación.
- Conocimientos aplicación autoconsumo en facturación.
- Conocimiento procesos de facturación y volumen de gestiones.
- Conocimientos de los diferentes tipos de facturas F1 existentes y de los circuitos de facturación de estas facturas (R/A/G/N/C).
- Gestiones de reclamaciones de facturación (R1).
- Se requiere que el personal adscrito haya trabajado con ERP NEMON INTELLIGENCE IN BUSINESS 1 año.



6.1.3 Atención al cliente.

- Simulación de facturas.
- Acompañamiento al cliente en el proceso de contratación, a nivel documental y resolución de consultas.
- Atención de las necesidades del cliente vía telefónica y vía email.
- Fidelización de clientes a través de contestación de correos electrónicos y vía telefónica.
- Resolución de incidencias.
- Atención modificaciones contractuales y administrativas del cliente.
- Gestión y seguimiento de las reclamaciones.
- Ofrecer información relativa en el estado de las consultas de los clientes.
- Grabación y actualización de datos en sistemas informáticos.
- Se requiere que el personal adscrito haya trabajado con ERP NEMON INTELLIGENCE IN BUSINESS 1 año.
- Se requiere que el personal adscrito disponga de conocimientos de catalán y castellano.

6.1.4. Gestión de la energía y la medida

- Cálculo y estimación de la energía a consumir por tipo de clientes y por tarifa de acceso.
- Gestión de ofertas en el mercado diario e intradiario a través del sistema SIOM de OMIE.
- Realización de objeciones e incidencias a SIMEL y a distribuidoras de medidas de CUPS de suministro y CIL's de generación.
- Apoyo a las funciones de reporting al responsable de la unidad.
- Uso de técnicas y métodos estadísticos sobre las grandes bases de datos de clientes para la información de gestión de Demanda y Sectores.
- Haber trabajado con ERP NEMON BUSINESS INTELLIGENCE
- Envío de los programas de representación a OMIE.
- Seguimiento de las medidas de representación.
- Gestionar los cambios de representante de adelante REE y OMIE.
- Simulación de factura por lineal de negocio de representación.
- Tramitación y obtención de garantías de origen con la CNMC.
- Gestión y seguimiento de las liquidaciones y garantías de REE, OMIE y CNMC.
- Se requiere que el personal adscrito haya trabajado con ERP NEMON INTELLIGENCE IN BUSINESS 1 año.

Cuando surja la necesidad según lo establecido anteriormente, Barcelona Energía solicitará al adjudicatario la colaboración de uno o varios perfiles con la antelación descrita en el apartado 7. El adjudicatario pondrá a disposición los perfiles requeridos para la gestión de las tareas descritas y cumpliendo los requisitos enumerados.

6.2 Consultoría

Se requiere que el adjudicatario disponga de personal experto y dedicado a la consultoría técnica y administrativa de los procesos del sector eléctrico, concretamente de los que afecta a la comercialización y representación. De forma no exhaustiva, las funciones requeridas son:



- Diseño de plan de trabajo para la implementación de nuevos procedimientos que se establezcan legalmente (cronogramas, herramientas necesarias etc).
- Auditoría y mejora continua de procesos existentes.
- Establecer planes de ejecución sobre los planes de trabajo establecidos.
- Interlocución con los desarrolladores de los softwares existentes.
- Redacción de informes para su presentación en foro público o a nivel interno.
- Conocimiento de NEMON INTELLIGENE IN BUSINESS, al menos 1 año.

Cuando surja la necesidad según lo establecido anteriormente, Barcelona Energia solicitará al adjudicatario la colaboración del perfil descrito con antelación indicada en el apartado 7. El adjudicatario pondrá a disposición el perfil requerido para la gestión de las tareas descritas y cumpliendo los requisitos enumerados.

6.3 Servicio resumen de nueva normativa aplicable

Los candidatos deberán prestar el servicio de elaborar un resumen cada vez que se publique normativa aplicable a la comercialización y representación y ponerlo a disposición de Barcelona Energia. El resumen debe contener alcance de la norma y aplicación práctica, así como el establecimiento de todos los aspectos directos de aplicación a Barcelona Energia.

Cuando la norma tenga una fecha futura de aplicación el resumen deberá estar disponible antes de la fecha de entrada en vigor. Cuando la norma tenga una fecha de vigor inmediata el resumen debe estar disponible en los siguientes 10 días hábiles.

Por tanto, este servicio se dará durante toda la duración del contrato, cada vez que se publique una norma que afecte a la comercialización eléctrica o representación de productores renovables, con la iniciativa de la empresa licitadora en la elaboración de lo requerido en base a la normativa que pueda surgir aplicable.

6.4 Experiencia requerida.

Se solicita experiencia demostrable de los técnicos contratados de como mínimo 1 año de antigüedad en la gestión de las tareas expuestas para Back Office Operaciones y de 3 años en funciones de consultoría.

7. Supervisión, control, condiciones y excepcionalidades

Barcelona Energia, como contratante de los servicios, podrá realizar las tareas de control e inspección que crea oportunas para garantizar el correcto funcionamiento del proyecto. Además, se mantendrán reuniones presenciales con el interlocutor establecido por el adjudicatario con el objeto de establecer una coordinación y un diálogo activo.

Barcelona Energía avisará a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de quince días naturales. La empresa adjudicataria deberá dar respuesta al requerimiento, con la puesta en marcha del servicio requerido, dentro de los quince siguientes días naturales a la comunicación a no ser que se plantee una fecha posterior.



El licitador deberá contar con los medios electrónicos necesarios para el cumplimiento de los diferentes alcances descritos.

Los servicios de back office y de consultoría deberán estar disponibles desde las 08:00 hasta las 17:00 en días laborables (descontando los descansos legislativos laborales). Se pueden plantear los servicios dentro de este horario.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar, ni para sí ni para terceros, ningún dato relacionado con los trabajos contratados tampoco podrá publicar total o parcialmente su contenido.

Todos los datos obtenidos a través de la prestación del servicio serán propiedad de Barcelona Energia (TERSA). En todo caso se deberá cumplir con la normativa europea de protección de datos GDPR.

8. Interpretación y omisiones

El adjudicatario tendrá la obligación de poner de manifiesto cualquier omisión, ambigüedad o contradicción que figure en el pliego. En ningún caso podrá sustituir la falta unilateralmente y sin autorización expresa.

Cualquier interpretación o aclaración referente al pliego es competencia exclusiva de TERSA o de la persona en quien esta delegue.

El presente pliego, realizado para la presentación de ofertas, constituye la única normativa técnica sobre el alcance del trabajo. Sin embargo, en el caso de que se estime oportuno, Barcelona Energia podrá aportar nuevas especificaciones que modifiquen o aclaren conceptos.