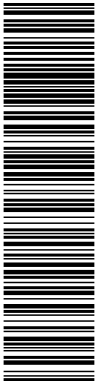


DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PPTP WORD_18022025	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: ZJDJ0-91DOH-7DJZP Data d'emissió: 19 de Març de 2025 a les 17:08:54 Pàgina 1 de 10	SIGNATURES 1.- Gerent de Onaigua EPEL. Signat 06/03/2025 10:57
	ESTAT SIGNAT 06/03/2025 10:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 33766456_ZJDJ0-91DOH-7DJZP_6E5F74FC9FB4ECF59C0D0DA3ED6B2B463307B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=onaiguel



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DEL CONTRACTE DE SERVEIS

“SUPORT A LA GESTIÓ D'ABONATS EL SERVEI D'ABASTAMENT D'AIGUA EN BAIXA, CLAVEGUERAM I DRENATGE URBÀ”

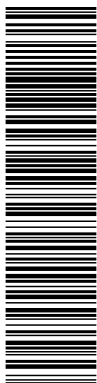
Tramitació: **Ordinària**
Procediment de contractació: **Obert, subjecte a regulació harmonitzada**

Expedient núm.: 2025-40

ÍNDEX

TÍTOL I. Prescripcions generals.....	1
Objecte del plec	1
Àmbit geogràfic	1
Obligacions del contractista	1
Personal	2
TÍTOL II. Suport a la Gestió d'abonats.....	3
Objecte	3
Serveis compresos	3
Mitjans materials per a l'execució del contracte.....	5
Aplicacions informàtiques de gestió del servei.....	6
Mitjans personals per a l'execució del contracte	7
Mecanismes de coordinació.....	8

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PPTP WORD_18022025	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: ZJDJO-91DOH-7DJZP Data d'emissió: 19 de Març de 2025 a les 17:08:54 Pàgina 2 de 10	SIGNATURES 1.- Gerent de Onaigua EPEL. Signat 06/03/2025 10:57
	ESTAT SIGNAT 06/03/2025 10:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 33766456 ZJDJO-91DOH-7DJZP 6E5F74FC9FB4ECF59C0D0DA3ED6C82B463307B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=onaiguel



TÍTOL I. Prescripcions generals

Objecte del plec

El present plec conté les prescripcions tècniques particulars que regiran la el contracte de serveis relatiu al suport a la gestió d'abonats del servei d'abastament d'aigua en baixa, clavegueram i drenatge urbà, amb la finalitat d'assegurar el seu funcionament d'acord amb les condicions establertes en aquest plec i en el plec de clàusules administratives particulars.

Els serveis d'abastament d'aigua potable, clavegueram i drenatge urbà dels municipis que els han delegat són competència del Consell Comarcal d'Osona (en davant Consell Comarcal), qui els gestiona mitjançant l'entitat ONAIGUA, EPEL (en endavant Onaigua), i la seva forma de prestació és directa, per la qual cosa el Consell Comarcal n'assumeix la responsabilitat i els riscos operacionals significatius.

L'objectiu del contracte és garantir la millor qualitat de l'aigua i del funcionament del servei comarcal, complementant els recursos que Onaigua destinarà a la gestió amb els del contractista extern seleccionat.

Àmbit geogràfic

L'objecte del present contracte és la prestació de serveis en els sistemes d'abastament, clavegueram i drenatge urbà dels municipis de la comarca d'Osona que tenen delegada la gestió dels seus serveis a favor del Consell Comarcal.

Pel que fa al clavegueram i drenatge urbà, el perímetre inicial del contracte comprèn els municipis de Torelló, Balenyà i el Brull.

Pel que fa a l'abastament d'aigua en baixa, el perímetre inicial del contracte inclou els municipis de Balenyà, El Brull, Sant Julià de Vilatorrada, Sant Vicenç de Torelló, Sobremunt, Tàrragona i Torelló.

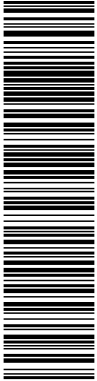
Això no obstant, i al llarg de la durada del contracte, amb els límits i requisits detallats en el plec de clàusules administratives particulars, es podran incorporar als perímetres contractuals nous municipis de la comarca d'Osona.

Obligacions del contractista

El prestador dels serveis, a més de les obligacions indicades en el plec de clàusules administratives particulars, les generals que estableix la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (en endavant, LCSP), el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, aprovat pel decret 179/1995, de 13 de juny (en endavant ROAS), i d'aquelles que es derivin d'allò establert en les altres clàusules d'aquest plec, tindrà les següents:

- Prestar el servei en les condicions tècniques i de qualitat previstes en el present plec de prescripcions tècniques, i amb aquelles millores que resultin de la seva oferta.
- Prestar els serveis ajustant-se, en tot moment, al Reglament comarcal del servei. El reglament podrà ser modificat per part del Consell Comarcal d'acord amb la normativa vigent per tal d'adaptar-se a les necessitats i condicions del servei.
- Informar periòdicament de l'evolució de l'execució del contracte, i immediatament de

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PPTP WORD_18022025	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: ZJDJO-91DOH-7DJZP Data d'emissió: 19 de Març de 2025 a les 17:08:54 Pàgina 3 de 10	SIGNATURES 1.- Gerent de Onaigua EPEL. Signat 06/03/2025 10:57 ESTAT SIGNAT 06/03/2025 10:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 33766456_ZJDJO-91DOH-7DJZP_6E5F74FC9F84ECF59C0D0DA3ED6C82B463307B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=onaigua



qualsevol fet rellevant que pugui afectar el servei comarcal.

- d) Remetre en qualsevol moment tota la informació i documentació que li sol·liciti Onaigua, sotmetre's si escau al control i fiscalització i permetre la inspecció per part dels serveis comarcals.

Personal

S'exigirà estrictament la presència i dedicació de personal als serveis comarcals segons l'horari i dedicació que estableixi l'oferta de l'adjudicatari. El contractista assegurarà la disponibilitat del personal necessari fora d'aquest horari per tal d'atendre situacions d'emergències derivades del servei contractat. El contractista no pot pretxar la manca de personal per a suspendre, retardar o reduir els serveis objecte del contracte, havent de disposar del personal necessari en qualsevol moment i per qualsevol motiu sense cap tipus de repercussió en els costos.

En el termini d'un mes a partir de l'inici dels treballs, el contractista presentarà a Onaigua una relació nominal de tot el personal d'explotació amb indicacions de la seva categoria, torn i servei encomanat. Qualsevol modificació posterior, haurà de disposar de la conformitat prèvia per escrit del representant d'Onaigua.

Onaigua podrà requerir el canvi de qualsevol dels membres del personal dels serveis objecte d'aquest contracte, quan consideri que el seu perfil o el desenvolupament de les seves tasques no estigui d'acord amb els criteris de qualitat, eficiència i professionalitat que es considerin necessaris. Davant d'aquesta situació el contractista haurà de realitzar el canvi de forma immediata (màxim 1 mes), sense càrrec addicional. El no compliment d'aquesta obligació pot donar lloc a la rescissió del contracte per part d'Onaigua.

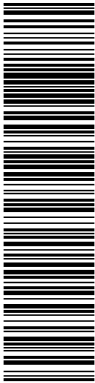
Les baixes laborals superiors a 1 setmana hauran de substituir-se. En qualsevol cas, si es produeix al llarg del contracte una reducció de la dedicació de l'equip de treball, parcial o total, aquesta provocarà immediatament una reducció proporcional en els costos fixos establerts per aquest recurs.

L'empresa contractista vetllarà perquè existeixi una col·laboració òptima entre el personal assignat al servei de manera directa o a través d'altres contractistes. Així serà obligatori pel personal del contractista comunicar al personal d'Onaigua o dels altres contractistes qualsevol incidència, i fins i tot assignant a personal d'explotació les tasques més bàsiques de manteniment, sempre i quan se'ls hi proporcioni la formació adient.

El personal haurà d'atendre amb tota correcció als representants d'Onaigua i del Consell Comarcal i dels ajuntaments en totes les visites, inspeccions i treballs que efectuïn en les instal·lacions, proporcionant-los totes les dades i informació que sol·licitin. En el cas de falta reiterada d'atenció o d'incorrecció, el contractista estarà obligat a adoptar les mesures oportunes, incloent la substitució de la persona responsable d'elles, per evitar reincidències en els mateixos actes. Al mateix temps, haurà d'atendre totes les visites, degudament autoritzades.

L'empresa contractista estarà en tot moment al corrent del pagament de les quotes de la Seguretat Social i de la resta de càrregues socials establertes per la normativa vigent.

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PPTP WORD_18022025	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: ZJDJO-91DOH-7DJZP Data d'emissió: 19 de Març de 2025 a les 17:08:54 Pàgina 4 de 10	SIGNATURES 1.- Gerent de Onaigua EPEL. Signat 06/03/2025 10:57 ESTAT SIGNAT 06/03/2025 10:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 33766456_ZJDJO-91DOH-7DJZP_6E5F74FC9FB4ECF59C0D0DA3ED6CB2B463307B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=onaiguel



TÍTOL II. Suport a la Gestió d'abonats

Objecte

El servei comarcal d'abastament d'aigua potable, clavegueram i drenatge urbà es gestiona de forma directa a través de l'entitat Onaigua, per la qual cosa el Consell Comarcal d'Osona n'assumeix la direcció màxima i la presa de decisions executives.

No obstant, Onaigua requereix un suport especialitzat en l'àrea de gestió de clients per les tasques de caire administratiu i de control que aquesta no pot assumir amb les dotacions actuals de recursos humans.

Actualment, Onaigua està operant amb un mix entre mitjans propis i un contracte de suport a la gestió amb una empresa externa segons contractació duta a terme el març de 2022, contracte que caducarà en breu i es pretén tornar a treure a licitació.

A nivell d'atenció presencial als abonats actualment s'opera de la següent manera:

- Atenció al públic diària a l'oficina de Torelló amb la presència d'una Administrativa que és personal d'Onaigua. Des d'aquesta oficina s'atenen prioritàriament els abonats de Torelló i Sant Vicenç de Torelló. Les vacances i possibles baixes del personal d'atenció al públic de Torelló són cobertes amb el personal d'atenció al client aportat per l'empresa contractista.
- Atenció al públic amb periodicitat setmanal en espai cedit per l'Ajuntament de Balenyà i atenció al públic amb periodicitat setmanal en espai cedit per l'Ajuntament de Sant Julià de Vilatorrada: aquestes tasques són cobertes per el personal d'atenció al client de l'empresa externa .

A nivell de coordinació general de la gestió comercial, el prestador del servei ha de coordinar els mitjans personals propis i d'Onaigua per la correcta prestació del servei, haurà d'efectuar les accions necessàries per a la facturació i cobrament dels consums als usuaris dels serveis, així com totes aquelles activitats per a la tramitació d'altres i baixes, resolució d'incidències, atenció als usuaris, i gestió d'impagaments.

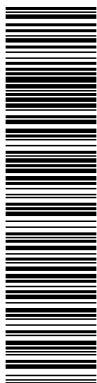
Serveis compresos

Dins del contracte que es licita es comprenen els següents serveis:

En l'àmbit de gestió d'abonats:

- Coordinació general i control de les tasques relacionades amb l'àrea de clients.
- Implantació d'un programa d'atenció a l'abonat i gestió comercial que ha d'incloure entre d'altres el servei d'oficina virtual.
- Onaigua disposa actualment d'una oficina virtual disponible per web i aplicacions mòbils en que els usuaris poden realitzar bona part de les gestions comercials (<https://ov.onaigua.cat/VirtualOffice>); el programa d'atenció a l'abonat s'haurà d'integrar amb l'oficina virtual d'Onaigua millorant-ne si s'escau les prestacions actuals. En cas que

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PPTP WORD_18022025	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: ZJDJO-91DOH-7DJZP Data d'emissió: 19 de Març de 2025 a les 17:08:54 Pàgina 5 de 10	SIGNATURES 1.- Gerent de Onaigua EPEL. Signat 06/03/2025 10:57
	ESTAT SIGNAT 06/03/2025 10:57



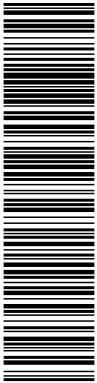
Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 33766456_ZJDJO-91DOH-7DJZP_6E5F74FC9F84ECF59C0D0A3ED6C23B463307B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=onaiguel



el licitador proposi una nova oficina virtual amb prestacions superiors a la que es té actualment també es valoraria la proposta.

- d) Atenció ciutadana per a la resolució de situacions i queixes tant d'àmbit tècnic com comercial. L'atenció es farà per mitjans electrònics, telefònics i presencials. Per l'atenció presencial s'establiran com a mínim les següents franges d'atenció als usuaris: 4 hores a la setmana en municipis entre 1.000 i 5.000 habitants, 8 hores a la setmana en municipis entre 5.000 i 10.000 habitants, presència en cada dia laborable per a municipis de més de 10.000 habitants.
Coordinació de les tasques d'atenció al públic de l'oficina de Torelló duta a terme per una administrativa que és personal d'Onaigua. Cobertura de les vacances i possibles baixes del personal d'atenció al públic de Torelló amb el personal d'atenció al client aportat per l'empresa contractista.
Atenció al públic amb periodicitat setmanal (1 dia a la setmana 4 hores) en espai cedit per l'Ajuntament de Balenyà i atenció al públic amb periodicitat setmanal (1 dia a la setmana 4 hores) en espai cedit per l'Ajuntament de Sant Julià de Vilatorrada: aquestes tasques seran cobertes per el personal d'atenció al client de l'empresa contractista.
- e) Centre d'atenció telefònica a usuaris, disponible les 24 hores al dia, els 365 dies a l'any. El centre haurà de ser atès en català habitualment i sempre que ho requereixi l'usuari.
- f) Onaigua disposa d'un fitxer dels usuaris informatitzat que caldrà actualitzar periòdicament per tal de tenir les dades reals en tot moment.
- g) Tramitació d'altres noves, baixes, canvis de nom i modificacions dels abonats.
- h) Elaboració d'informes de resposta en relació a les queixes presentades pels clients (modificacions de facturació, incidències, fuites particulars, filtracions, etc).
- i) Seguiment i gestió de la cartera, gestió d'impagats, incloent enviament de sol·licituds de permís de tall i vulnerabilitat al serveis socials de l'Ajuntaments, enviament d'avisos de suspensió de subministrament als abonats i la seva gestió.
- j) Enviament i coordinació a l'àrea d'operacions de totes aquelles tasques relacionades amb l'àrea de clients: noves altes, baixes, talls de subministrament, avisos de fuites recollits per l'oficina o el centre detenció telefònica, avisos de suspensió, etc...
- k) Preparació de pressupostos estàndards de noves altes o modificacions d'escomeses segons quadre de preus unitari i amidaments aportats per Onaigua i gestió del pressupost amb el client.
- l) Coordinació de calendaris de lectura i càrrega de fitxers informàtics per la realització de la lectura del comptadors mitjançant TPL o altres mitjans tecnològics. La lectura dels comptadors que servirà per establir els cabals consumits pels usuaris, s'haurà de dur a terme com a mínim una vegada cada trimestre llevat dels grans consumidors que serà mensual.
La lectura dels comptadors no forma part del present contracte, les lectures manuals es fan amb una empresa externa i puntualment amb personal propi d'Onaigua. Per altra banda una part de les lectures es fan via telemesura, aportant Agbar (anterior concessionari que va implantar la telemesura) les lectures preses via telemesura.

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PPTP WORD_18022025	IDENTIFICADORS
ALTRES DADES Codi per a validació: ZJDJO-91DOH-7DJZP Data d'emissió: 19 de Març de 2025 a les 17:08:54 Pàgina 6 de 10	SIGNATURES 1.- Gerent de Onaigua EPEL. Signat 06/03/2025 10:57 ESTAT SIGNAT 06/03/2025 10:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 33766456_ZJDJO-91DOH-7DJZP_6E5F74FC9F84ECF59C0D0DA3ED6B23B463307B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=onaigua



- m) Integració de la telemesura: s'haurà d'integrar a la plataforma de clients les lectures preses per Agbar via telemesura així com les noves implantacions de telemesura que es puguin dur a terme per part d'Onaigua als municipis gestionats. S'adjunta com Annex 1 un quadre resum amb el nombre de clients i tipologia de lectura i facturació.
- n) Verificació dels valors de consum zero o inusuals i la seva gestió. Verificació mitjançant l'historial de lectures i edat del comptador de la fiabilitat dels comptadors i elaboració d'un pla de renovació de comptadors.
- o) Facturació i cobrament dels rebuts emesos i gestió del deute pendent. Incloent els costos d'impressió i enviament de les factures segons el mitjà escollit per l'abonat (factura en paper o factura electrònica), amb un model aprovat per Onaigua.
- p) Campanya per fomentar l'ús de la factura electrònica: el prestador del servei ha de dur a terme una campanya per fomentar l'ús de la factura electrònica que actualment representa el 32 % de les factures emeses. Per tal d'incentivar el bon funcionament de la campanya, l'estalvi que es pugui esdevenir per el no enviament de les factures en paper anirà en benefici del contractista.
- q) Preparar els fitxers de remeses bancàries amb les dades de facturació dels abonats per tal que Onaigua pugui enviar lo al banc per efectuar la facturació.
- r) Pel que fa als cobraments via transferència, cartes de pagament o targeta, Onaigua farà aquests cobraments i enviarà un fitxer de bescanvi al contractista per tal que aquest introdueixi els cobraments efectuats al programa de clients.
- s) Pel que fa a les devolucions de cobraments, Onaigua enviarà un fitxer de bescanvi rebut pel banc al contractista per tal que aquest introdueixi aquestes devolucions al programa de clients i en pugui fer el seguiment.
- t) Preparació de les declaracions i liquidacions relacionats amb l'ACA per tal que Onaigua les pugui presentar i liquidar a l'ACA.

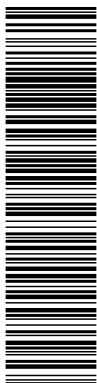
Mitjans materials per a l'execució del contracte

El prestador del servei haurà de proveir-se de tot el material necessari per a la correcta prestació dels serveis contractats, el qual detallarà en la seva proposta. Els equips i materials necessaris per a l'execució dels serveis seran propietat del prestador del servei, amb totes les despeses al seu càrrec.

El prestador del servei equiparà el personal amb els mitjans tecnològics necessaris per a la realització de les lectures dels consums dels comptadors i per a la comunicació de les butlletes de treball del personal, segons les prescripcions tècniques de maquinari i programari proposat pel contractista i consensuat per Onaigua.

Tot el material haurà d'estar en perfectes condicions de neteja, conservació i manteniment.

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PPTP WORD_18022025		
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: ZJDJO-91DOH-7DJZP Data d'emissió: 19 de Març de 2025 a les 17:08:54 Pàgina 7 de 10	1.- Gerent de Onaigua EPEL. Signat 06/03/2025 10:57	SIGNAT 06/03/2025 10:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 33766456_ZJDJO-91DOH-7DJZP_6E5F74FC9F84ECF59C0D0DA3ED6CB2B463307B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=onaiguel



Aplicacions informàtiques de gestió del servei

El contractista s'obliga a aportar una aplicació informàtica per a la gestió comercial del servei que es posarà a nom d'Onaigua, les possibles llicències seran també a aquest nom, de manera que Onaigua podrà disposar de l'aplicació un cop finalitzat el contracte. Addicionalment, durant l'execució del contracte caldrà dur a terme tant l'actualització d'aquest aplicatiu a les darreres versions com les tasques de manteniment oportunes, a càrrec del contractista.

L'aplicació informàtica de gestió serà operada principalment pel personal de l'equip del contractista, però el personal que Onaigua autoritzi tindrà ple accés en temps real a l'aplicatiu per a realitzar les consultes que requereixi, i si escau l'entrada i modificació de dades, en funció dels permisos que estableixi Onaigua.

S'inclouran les formacions oportunes al personal d'Onaigua per tal de fer servir l'aplicació de gestió, ja sigui la part dels operaris i les lectures, com la part d'anàlisi de la informació i les consultes pel personal seleccionat per Onaigua.

Les aplicacions de gestió podran estar allotjades tant en servidors d'Onaigua, com en servidors del contractista com en el núvol, sempre que es garanteixi la seva disponibilitat i operativitat i es possibiliti l'accés esmentat en els paràgrafs anteriors.

Els àmbits de gestió del servei que ha d'abastar l'aplicació informàtica són les següents:

- La base de dades d'abonats del servei, que ha d'incloure les dades bàsiques de l'abonat i del punt de subministrament (incloent dades del titular, adreça i referència cadastral de l'immoble, la tipologia d'abonament i de tarifa aplicable, caracterització de vulnerable quan sigui el cas, i l'equipament instal·lat).
- La gestió d'altres, baixes, modificacions, depuració de dades, etc. dels abonats.
- La captació de lectures de consums, tant manuals com amb sistema de telelectura.
- Facturació, cobrament i preparació de les liquidacions tributàries i de l'ACA.
- La gestió i registre de les incidències i processos d'atenció a l'usuari.
- Oficina Virtual i canals d'atenció no presencials.
- La gestió i registre de les incidències i processos d'atenció a l'usuari.
- Integració dels comptadors de telemesura amb el programa comercial.
- Assignació de tasques de treball d'operacions relacionades amb l'àrea de clients.
- Captació de butlletes de treball del personal que realitza aquestes tasques.
- Eines d'anàlisi i tractament de dades i procediments de Business Intelligence.

Addicionalment l'aplicació informàtica de gestió proposada i els procediments del contractista hauran de garantir el compliment de la normativa aplicable en matèria de protecció de dades, els requeriments de seguretat aplicables així com la interoperabilitat i compatibilitat de les dades amb els sistemes informàtics d'Onaigua, especialment pel que fa a l'exportació de les dades de facturació i cobrament.

- Els licitadors presentaran una Memòria descriptiva de la seva proposta d'organització del servei, adscripció de mitjans al contracte, metodologia de treball, control de procés, estratègia d'explotació i anàlisis i diagnòstic de les problemàtiques. Descripció del programa de gestió d'abonats que proposen les seves característiques i aplicació pràctica al servei, així com també de l'equipament tecnològic (indicant característiques i requeriments tècnics) que el personal encarregat de les operacions de conservació i

DOCUMENT	IDENTIFICADORS	
PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PPTP WORD_18022025		
ALTRES DADES	SIGNATURES	ESTAT
Codi per a validació: ZJDJO-91DOH-7DJZP Data d'emissió: 19 de Març de 2025 a les 17:08:54 Pàgina 8 de 10	1.- Gerent de Onaigua EPEL. Signat 06/03/2025 10:57	SIGNAT 06/03/2025 10:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 33766456_ZJDJO-91DOH-7DJZP_6E5F74FC9F84ECF59C0D0DA3ED6C823A63307B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=onaiguel



- manteniment ha de disposar per a l'enregistrament i transmissió de lectures i butlletes de treball i la seva integració a l'aplicació informàtica de gestió.
- La memòria tècnica haurà de tenir una extensió màxima de 20 pàgines.
 - El contractista realitzarà totes les instal·lacions del programa en els dispositius que calgui per a dur a terme correctament el servei.

Tots els fitxers que alimenten l'aplicació de gestió (el conjunt de les metadades) seran entregats semestralment i al final del contracte en format digital i lliure, consultable i explotable per altres aplicacions.

Mitjans personals per a l'execució del contracte

El prestador del servei haurà d'aportar el personal necessari per a la realització de les operacions i tasques compreses en l'objecte del contracte.

El personal mínim a incloure en l'equip de treball ha de figurar detallat en la seva oferta tècnica. S'inclourà com a mínim el següent personal:

- 1 titulat de grau mig o superior en la branca d'econòmiques o ADE (Titulat superior o mitjà amb dedicació 20%), amb experiència mínima de 3 anys en assessorament i suport a entitats públiques en l'àmbit del subministrament d'aigua potable.
- 1 titulat de grau mig o superior en la branca enginyeria (Titulat superior o mitjà amb dedicació 10%), amb experiència mínima de 3 anys en la implantació i el manteniment de sistemes informàtics de gestió d'un servei d'abastament d'aigua potable.
- Personal administratiu (amb dedicació al 50%) que realitzi les tasques d'atenció presencial als usuaris del servei així com tasques de back-office.

Adicionalment el contractista podrà incloure en l'equip de treball aquell altre personal que consideri oportú per a la millor execució del contracte.

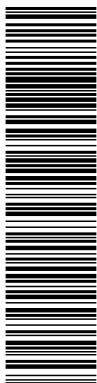
El prestador del servei complirà allò disposat a la legislació laboral i sobre seguretat i salut en el treball.

La infracció per part del prestador del servei de les seves obligacions amb el personal contractat seran de la seva exclusiva responsabilitat. Si els possibles conflictes laborals de qualsevol mena, entre el prestador del servei i el seu personal, afectessin la correcta prestació del servei, Onaigua adoptarà les mesures oportunes d'acord amb la normativa vigent i reclamarà al prestador del servei pels possibles danys i perjudicis.

El prestador del servei serà responsable de la netedat, del decòrum, de la uniformitat en el vestuari dels seus treballadors. Aquest vestuari haurà d'estar marcat amb el logotip d'Onaigua. De la mateixa manera, el contractista i, de la mateixa manera, també serà responsable de la descortesia o del mal tracte que el seu personal observi respecte dels ciutadans.

Mecanismes de coordinació

DOCUMENT PLEC DE CLAUSULES (TD03-012): PLEC_CLAUS_PPTP WORD_18022025	IDENTIFICADORS
ALTRES DADDES Codi per a validació: ZJDJO-91DOH-7DJZP Data d'emissió: 19 de Març de 2025 a les 17:08:54 Pàgina 9 de 10	SIGNATURES 1.- Gerent de Onaigua EPEL. Signat 06/03/2025 10:57 ESTAT SIGNAT 06/03/2025 10:57



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 33766456_ZJDJO-91DOH-7DJZP_6E5F74FC9FB4ECF59C0D0DA3ED6B2B463307B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=onaiguel



Per a l'adequada gestió del servei es requereix una coordinació permanent entre el contractista i els serveis tècnics d'Onaigua, del Consell Comarcal i dels ajuntaments en cadascun dels àmbits afectats pels diferents aspectes de la gestió del servei.

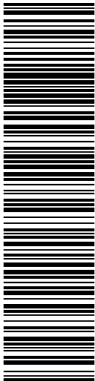
El responsable del contracte serà també, ell o la persona en qui delegui, el principal interlocutor amb el contractista per a la seva gestió, que canalitzarà les peticions i sol·licituds al responsable de l'equip de treball del prestador del servei, sense perjudici que per part d'altres responsables comarcals es puguin realitzar comunicacions i sol·licitar informació i reunions per abordar diferents aspectes.

S'estableix una reunió presencial o telemàtica ordinària amb periodicitat bimensual entre ambdós responsables, preferentment en dependències d'Onaigua, i a les quals també hi podran assistir quan sigui adient altres membres de l'estructura comarcal i de l'equip del contractista. En aquestes reunions el contractista presentarà un informe per escrit de l'evolució del servei, en el qual informará de les principals dades del servei i la seva evolució i perspectives (consums, ingressos, edat comptadors, comptadors amb incidències, etc.) amb dades estadístiques comparades, i s'exposarà també l'estat de la situació de les peticions realitzades per Onaigua i d'altres operacions rellevants.

Sense perjudici d'això, la comunicació entre el contractista i Onaigua serà permanent, via telefònica o per correu electrònic, i es podran convocar reunions presencials o virtuals per part del responsable del contracte sempre i quan es consideri oportú, que hauran de ser ateses, en funció de urgència, en el mínim període possible. Així, aquelles reunions convocades amb caràcter d'urgència per tractar aspectes que no poden, a criteri d'Onaigua, dilatar-se en el temps, hauran de ser ateses per part del contractista en un període de fins a 24 hores, o màxim de 48 hores amb una comunicació prèvia via telèfon.

Adicionalment, aquelles tasques que requereixen una finalització i comprovació per part d'Onaigua, com ara la preparació de les liquidacions d'impostos a Hisenda o tributs a l'ACA, etc., hauran de ser lliurades pel contractista amb una antelació mínima de 10 dies a la data límit per a la realització del tràmit corresponent.

Anualment, i dins el primer mes de l'any natural següent, el contractista presentarà una memòria del servei de l'exercici.



Aquesta és una còpia impresa del document electrònic (Ref.: 33766456_ZJDJO-91DOH-7DJZP_6E5F74FC9F84ECF59C0D0A3ED6C823B463307B) generada amb l'aplicació informàtica Firmadoc. El document està SIGNAT. Mitjançant el codi de verificació pot comprovar la validesa de la signatura electrònica dels documents signats en l'adreça web: https://accede.diba.cat/verificador.jsp?codigo_entidad=onaiguel



ANNEX 1.- Grau d'implantació de la telemesura i la factura electrònica

Nombre d'abonats del contracte

El nombre estimat d'usuaris dels cinc municipis inclosos al perímetre inicial del contracte és:

Municipi	Abonats
Torelló	7.268
Balenyà	1.744
Sant Julià de Vilatorta	1.561
Sant Vicenç de Torelló	1.027
Tavèrnoles	110
Sobremunt	58
El Brull	117
TOTAL	11.885

Grau d'implantació de la telemesura

PARC DE COMPTADORS	BALENYÀ	EL BRULL	SANT JULIÀ DE VILATORTA	SANT VICENÇ DE TORELLÓ	SOBREMUNT	TAVÈRNOLES	TORELLÓ	TOTAL
Telemesura sistema Lora (u)	-	-	-	-	40	-	-	40
Telemesura sistema wize (Agbar) (u)	678	-	671	457	-	-	3.329	5.135
Telemesura Walk by (u)	563	-	435	225	-	-	1.520	2.743
Lectura manual (u)	503	117	455	345	18	110	2.419	3.967
TOTAL COMPTADORS (u)	1.744	117	1.561	1.027	58	110	7.268	11.885

Grau d'implantació de la factura electrònica

Municipi	Total abonats	Factura en Paper	Factura Electrònica	% Electrònica
TORELLÓ	7.268	5.033	2.235	31%
SANT VICENÇ DE TORELLÓ	1.027	696	331	32%
SANT JULIÀ DE VILATORTA	1.561	981	580	37%
BALENYÀ	1.744	1.145	599	34%
EL BRULL	117	89	28	24%
SOBREMUNT	58	49	9	16%
TAVÈRNOLES	110	90	20	18%
TOTAL	11.885	8.083	3.802	32%