

INFORME TÈCNIC

Expedient: 2025-40

Títol de la Licitació: Suport a la gestió d'abonats del servei d'abastament d'aigua en baixa, clavegueram i drenatge urbà.

Assumpte: Informe relatiu a la valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor

FETS

En data 22 de abril de 2025 es va publicar l'anunci de licitació del contracte de serveis "Suport a la gestió d'abonats del servei d'abastament d'aigua en baixa, clavegueram i drenatge urbà " amb el número d'expedient 2025-04 al perfil del contractant d'Onaigua, EPEL. Començava el termini per redacció i presentació d'ofertes que va acabar el 26 de maig de 2025.

Finalitzat aquest termini, s'ha presentat una única empresa: AIGUES DE VIC S.A.

Un cop revisada la documentació administrativa del sobre A per part de la Mesa de Contractació reunida el dia 5 de juny de 2025, es va proposar incloure totes les empreses atès que havien presentat, en la forma prevista en els plecs de clàusules administratives particulars, la documentació indicada.

En el sobre A també hi consta la informació tècnica per a la valoració dels criteris que depenen d'un judici de valor. D'acord amb la clàusula 16 del plec de clàusules administratives particulars del contracte de serveis, s'ha analitzat i valorat el sobre A de l'oferta, d'acord amb els criteris següents:

*"B) Criteris que depenen d'un **judici de valor**, fins un màxim de **40 punts**, Memòria descriptiva amb la proposta d'organització del servei i programa de gestió d'abonats valorant-se els següents aspectes:*

- *Proposta d'organització del servei.*
- *Proposta de personal assignat al contracte.*
- *Proposta de canals d'atenció posats a disposició dels abonats del servei tant presencials com no presencials.*
- *Proposta d'integració de la telemesura amb el programa de gestió d'abonats, tant la telemesura actualment implantada com les futures implantacions.*
- *Descripció del programa de gestió d'abonats proposat: les seves característiques, funcionament i potencialitats.*

Es valorarà que els programes de gestió implantats siguin de amb software de codi obert sense costos de llicenciament i ús per Onaigua.

Es valorarà el contingut i coherència de l'oferta tècnica presentada pel licitador, tenint en compte l'estructura de personal, mitjans tècnics i materials disponibles per a la prestació del servei, així com l'organització del Servei proposada, per tal d'aconseguir tenir les màximes garanties.

Es valorarà comparativament entre les propostes la qualitat de la informació presentada, atenent a l'estructura de la presentació, la claredat d'exposició i grau de concreció.

Es valora l'adequació de la proposta d'explotació i metodologia de treball per al control del procés per al sistema objecte d'aquesta licitació. En cap cas es valoraran conceptes genèrics o teòrics sense concreció al sistema en estudi."

VALORACIÓ DE LA PROPOSTA PRESENTADA PER AIGÜES DE VIC S.A.

A- PROPOSTA D'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

Aigües de Vic és una empresa dedicada a la gestió del cicle integral de l'aigua, per tant coneix perfectament les necessitats de les empreses del sector de l'aigua i les necessitats específiques d'Onaigua plantejades en el present contracte.

Aigües de Vic ha elaborat una proposta d'organització del servei excel·lent, molt ben explicada, detallada que explica amb detall tots els procediments i organització i que a més l'aterra al detall a les necessitats concretes que té una empresa subministradora d'aigua com Onaigua.

S'atorguen 7 punts a aquesta proposta.

B- PROPOSTA DE PERSONAL ASSIGNAT AL CONTRACTE

El licitador fa la següent proposta de personal assignat al contracte:

DEDICACIÓ DE PERSONAL	
Titulat grau mig branca econòmiques	0,2
Titulat grau mig branca enginyeria	0,1
Personal administratiu	0,5

El personal assignat inclou:

- ✓ Tècnics especialitzats, amb coneixement profund de la gestió d'infraestructures hidràuliques, anàlisi de dades, identificació de patrons anormals, i proposta actuacions correctives basades en criteris tècnics i estadístics.
- ✓ Personal administratiu, amb experiència en l'atenció al públic, gestió documental i tramitació de sol·licituds i incidències, capacitat per oferir una atenció personalitzada i resolutiva.
- ✓ Equip de facturació i comptabilitat, amb formació específica en la gestió econòmica del servei, coneixedors dels sistemes informàtics i de les normatives vigents en matèria de facturació, recaptació i control financer.

S'atorguen 6 punts a aquesta proposta.

C- PROPOSTA DE CANALS D'ATENCIÓ A L'USUARI

Segons consta a la proposta el licitador proposen els següents canals d'atenció al usuari.

1. Atenció en horari laboral:

- ✓ WhatsApp
- ✓ Telèfon d'atenció general
- ✓ Correu electrònic
- ✓ Videotrucades
- ✓ Atenció presencial a l'oficina de Vic (tots els dies laborables de 8 h a 15 h).
- ✓ Atenció presencial als municipis que es dona servei
 - Atenció presencial a Torelló (diària tots els dies laborables)
 - Balenyà (4 hores un dia a la setmana)
 - Sant Julià de Vilatorrada (4 hores un dia a la setmana)

2. Atenció permanent (24 hores / 365 dies):

- ✓ Oficina Virtual: Accés telemàtic 24/7.
- ✓ Aplicació mòbil (App): Disponibilitat permanent per realitzar gestions.
- ✓ Telèfon d'avaries: operatiu les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any.

Es valora molt positivament la proposta de canals d'atenció al usuari, proposta que millora les actuals prestacions que té Onaigua en aquests moments.

S'atorguen 7 punts a aquesta proposta.

D- PROPOSTA D'INTEGRACIÓ DE LA TELEMESURA

Actualment Onaigua compta amb uns 12.000 comptadors dels quals un 43 % amb tecnologia Wize (tecnologia Agbar), un 23% amb sistema Walk by, un 0,5% amb tecnologia Lora i un 33,5% amb lectura manual.

Onaigua aposta per la implantació de la telemesura en tots els seus comptadors i necessita d'una plataforma que integri les diferents tecnologies de lectura de comptadors de que disposa.

AIGÜES VIC, proposa la integració de tots els sistemes de telelectura existents en els diferents municipis d'Onaigua en el programa d'abonats que s'instal·larà i també amb la resta de mòduls de la suite AQUA360 com la Oficina Virtual i la gestió de la telelectura.

El programa AQUA360 és el programa de gestió d'abonats, que permet la integració de tots els sistemes de telelectura de comptadors del mercat. S'han desenvolupat tots els connectors dels diferents fabricants de comptadors i també dels diferents sistemes de comunicació. Per tant, el software permet integrar qualsevol marca i sistema del mercat.

Es valora molt positivament la proposta d'integració de la Telemesura en una única plataforma que permetrà integrar les diferents tecnologies de lectura de comptadors de que disposa Onaigua.

S'atorguen 7 punts a aquesta proposta.

E- PROPOSTA DE PROGRAMA D'ATENCIÓ ALS ABONATS

El licitador proposar d'implantar la suite de software AQUA360, desenvolupada pel grup Aigües de Vic, que disposa del programa de gestió d'abonats. El programa d'abonats, igual que la resta de mòduls de la suite AQUA360 és de codi obert, sense costos de llicenciament i ús, i s'instal·larà en els servidors d'Onaigua.

Les funcionalitats clau del programa que s'implantarà són les següents:

Bloc	Descripció
Servei	Enfocat a l'estructura de servei d'aigua: Explotació, Escomeses, Bateria, Punt de subministraments, Comptadors, Rutes, Sol·licituds d'alta, etc.
Contractació	Inclou tot el procés de contractació: Tipus, Categorització, Dades personals, Processos de contractació, Gestió de clàusules, Plantilles de contracte, Fiances, Bonificacions, Variables, etc.
Tarificació	Relatiu a l'aplicació i configuració de: productes, tarifes, intervals d'aplicació i preus
Facturació i Comptabilitat	Referent a la generació de factures, lots de lectura, lots de facturació, pagaments i gestió de cartera, declaracions (Incasol, ACA i SII / Veri*factu), Gestió d'impagats, Fraccionament de pagants, etc. Sincronització externa de cartera mitjançant API / Webservice.
Impagats i Fraus	Control i reclamació d'impagats d'una manera procedimentada, control d'estat de la reclamació i diferents accions segons l'estat. Gestió dels fraus amb obertura d'expedient i seguiment de les accions.
Ordres de Treball	Mòdul per a la gestió d'ordres de treball creades dins la plataforma. Tipologia, Operaris, Material i Seguiment.
Comunicació	Inclou funcionalitats de comunicacions amb els clients i contactes de l'aplicatiu. Enviaments massius o personalitats de correu electrònic, carta o SMS.
Incidències i Reclamacions	Obertura i seguiment de les incidències o reclamacions amb els abonats amb control del seu estat, resolució i planificació de tasques en calendari.
Plataforma	Gestió d'usuaris, rols i permisos per secció i nivells. Configuració parametrizable de la plataforma i dades mestres. Control de sessions, històric de logs, etc.
Gestor Documental	Integració per documents al núvol o en emmagatzematge local segons necessitats del client. Classificació per tipus de document o servei. Compatible per solucions més populars del mercat: Microsoft Azure, Google Cloud, AWS, Alfresco, Digital Ocean, etc.
Business Intelligence	Control d'esdeveniments del programa. Generació de KPI's. Consulta per API per Portals de Transparència (Open data) i altres aplicacions externes (Anàlisis BI, per ex.). Generació d'informes de facturació configurables, control de les dades que es disposen dels abonats, activitat dels usuaris a l'oficina virtual, control de tràmits i gestions, control del parc de comptadors, entre d'altres.

Aigües de Vic ha elaborat una proposta de programa d'atenció al client molt ben explicada, detallada que explica amb detall tots les funcionalitats que té el programa i a més l'aterra al detall a les necessitats concretes que té una empresa subministradora d'aigua com Onaigua.

S'atorguen 7 punts a aquesta proposta.

RESUM DE PUNTUACIÓ ATORGADA A AIGÜES DE VIC S.A.

S'adjunta quadre amb la puntuació atorgada al licitador.

	AIGÜES DE VIC S.A.
Proposta d'organització del servei	7
Proposta de personal assignat al contracte	6
Proposta de canals d'atenció al usuari	7
Proposta d'integració de la telemesura	7
Proposta de programa de gestió d'abonats	7
TOTAL PUNTUACIÓ ATORGADA	34