



AIGÜES DE BLANES, S.A.

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL CONTRACTE
D'UNA PLATAFORMA DE GESTIÓ D'ABONATS I DEL SERVEI
PER A LA SEVA IMPLANTACIÓ I EL SEU MANTENIMENT**

C-12/2026



1. INTRODUCCIÓ

El present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) té per objecte definir amb detall les condicions, requisits funcionals i no funcionals per a la contractació del subministrament, implantació, configuració, posada en marxa i manteniment d'un programa integral de gestió dels abonats d'Aigües de Blanes, S.A.

Aigües de Blanes, S.A. té la necessitat estratègica d'evolucionar i modernitzar les seves eines de programari actuals, amb l'objectiu de consolidar la seva gestió en una única plataforma integrada que optimitzi els processos interns, millori l'eficiència operativa i ofereixi un servei més àgil i modern als seus abonats. La nova solució haurà de cobrir les àrees clau del negoci: la gestió comercial (abonats i facturació), la interacció digital amb els clients a través de l'actual oficina virtual ja implementada, la interacció amb el GIS actual implementat i la interacció amb el programa SAGE 200c (comptabilitat).

En els següents apartats d'aquest document es detallen els requisits específics de cada mòdul, les fases del projecte, les obligacions de l'adjudicatari, els nivells de servei exigits (SLA) i els criteris d'acceptació de la solució.

2. OBJECTIUS I ABAST DEL CONTRACTE

2.1. Objectius

El present contracte persegueix la consecució dels següents objectius estratègics per a Aigües de Blanes, S.A.:

- **Modernització i Integració:** Substituir les aplicacions actuals per una solució tecnològica moderna, robusta i integrada que unifiqui la gestió comercial i tècnica en una única plataforma.
- **Optimització de l'Eficiència:** Automatitzar i simplificar els processos interns, especialment els relacionats amb el cicle de facturació i la gestió d'incidències per tal de reduir la càrrega de treball manual i minimitzar errors.
- **Autonomia Tecnològica:** Assegurar que, un cop finalitzat el contracte, la solució implantada sigui d'ús lliure per d'Aigües de Blanes, S.A. sense costos recurrents de llicenciamnt ni limitacions d'ús, garantint la sostenibilitat i el control de l'actiu a llarg termini.
- **Accessibilitat de les Dades:** Garantir la integritat, confidencialitat i disponibilitat de la informació en la infraestructura proveïda per Aigües de Blanes, S.A..
- **Escalabilitat futura:** Fer possible la futura ampliació de la solució a d'altres àmbits de la gestió del cicle integral de l'aigua.
- **Gestió Integral i Centralitzada:** Unificar i optimitzar la gestió dels recursos de l'empresa, incloent-hi comptabilitat, compres i inventari, en una única plataforma.

- **Millora en la Presa de Decisions:** Proporcionar informació en temps real i eines d'anàlisi per a una presa de decisions més informada i estratègica.
- **Automatització de Processos Administratius:** Reduir la intervenció manual en tasques administratives repetitives, minimitzant errors i alliberant recursos per a activitats de major valor afegit.

2.2. Abast del Contracte

Per assolir els objectius esmentats, l'abast del contracte inclou les següents prestacions i lliurables:

1. **Subministrament del mòdul de Gestió d'Abonats i Facturació:** Compren la gestió integral del cicle comercial, des de l'alta del contracte i la gestió de pòlisses fins a la lectura de comptadors, la generació de facturació, l'aplicació de les diferents tarifes, la gestió de remeses bancàries i el seguiment de cobraments.
2. **Servei d'implantació del mòdul:** S'inclouen totes les tasques necessàries per a la correcta posada en funcionament de la solució, com l'anàlisi de requeriments, la migració de dades mestres i històriques, la parametrització de la plataforma i la formació necessària als usuaris.
3. **Servei de Manteniment Integral durant 5 anys:** La prestació d'un servei de manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu, durant un període de cinc (5) anys a comptar des de l'acceptació definitiva de la implantació.

3. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

La solució requerirà integració amb el programari de SAGE 200c (comptabilitat), Oficina virtual, les lectures dels comptadors amb telelectura i GIS.

4. REQUISITS GENERALS, MODEL DE SERVEI I FASES DEL PROJECTE

4.1. Propietat del Programari i Model de Llicenciamnt

És un requisit indispensable d'aquesta licitació que la solució de programari subministrada sigui lliure de qualsevol cost de llicenciamnt o ús, tant durant la vigència del contracte com un cop aquest hagi finalitzat.

Per garantir aquests drets d'ús perpetus, il·limitats i sense cost, així com la sobirania tecnològica d'Aigües de Blanes, S.A., les plataformes subministrades hauran de basar-se íntegrament en programari de codi obert.

L'adjudicatari garantirà que Aigües de Blanes, S.A. disposarà de drets d'ús perpetus i il·limitats sobre la totalitat de les plataformes implantades. Aquesta condició implica que la solució podrà ser utilitzada indefinidament per Aigües de Blanes, S.A. o per qualsevol futur explotador del servei que aquesta designi, sense cap cost associat ni restriccions pel que fa al nombre d'usuaris, abonats o volum de dades.

Tot el programari desenvolupat o implantat s'haurà de lliurar sota una llicència que compleixi els criteris de l'Open Source Definition (OSD). Això garanteix a Aigües de Blanes, S.A. les facultats necessàries per utilitzar, estudiar, modificar i distribuir el programari. Concretament, la llicència haurà de complir els deu punts següents:

1. **Redistribució Lliure:** La llicència haurà de permetre la redistribució lliure del programari, incloent la seva venda o cessió gratuïta, com a part d'una distribució de programari agregada.
2. **Disponibilitat del Codi Font:** El programari s'haurà de lliurar amb el seu codi font complet i íntegre. La llicència haurà de permetre la distribució tant del codi font com del programari en format compilat. S'haurà de garantir un mitjà accessible per a l'obtenció del codi font, preferiblement mitjançant descàrrega per Internet sense cost addicional.
3. **Obres Derivades:** La llicència haurà d'autoritzar explícitament la creació de modificacions, adaptacions i obres derivades, i permetre'n la distribució sota els mateixos termes que la llicència del programari original.
4. **Integritat del Codi Font de l'Autor:** La llicència haurà de permetre la distribució de codi font modificat. No obstant això, podrà exigir que les obres derivades portin un nom o número de versió diferent del programari original per protegir la integritat del codi base inicial.
5. **Absència de Discriminació de Persones o Grups:** La llicència no podrà contenir cap clàusula que discrimini persones o grups de persones.
6. **Absència de Discriminació de Camps d'Ús:** La llicència no podrà restringir l'ús del programari en cap camp d'aplicació específic. Haurà de permetre explícitament l'ús comercial, acadèmic, investigador o en qualsevol altre àmbit sense restriccions.
7. **Distribució de la Llicència:** Els drets atorgats per la llicència s'hauran d'aplicar automàticament a tots els receptors del programari sense necessitat d'executar o acceptar una llicència addicional.
8. **Independència de la Llicència respecte al Producte:** Els drets associats al programari no

podran dependre del fet que aquest formi part d'una distribució de programari específica.

9. **No Restricció d'altre Programari:** La llicència no podrà imposar restriccions legals sobre altres programaris que es distribueixin conjuntament (en el mateix mitjà) amb el programari llicenciat.
10. **Neutralitat Tecnològica:** Cap disposició de la llicència no podrà basar-se en una tecnologia, plataforma o estil d'interfície d'usuari concrets.

Per tal de garantir el compliment d'aquests requisits, el licitador haurà d'especificar a la seva oferta la llicència concreta sota la qual es lliurarà el programari.

S'admetran, sense necessitat de verificació addicional d'aquests deu punts, totes aquelles llicències aprovades per l'Open Source Initiative (OSI). El licitador podrà indicar la llicència escollida (per exemple: GPL v3, AGPL v3, Apache 2.0, MIT, EUPL 1.2, etc.). En cas de proposar una llicència no inclosa en la llista de l'OSI, el licitador haurà de justificar explícitament el compliment de cadascun dels deu criteris anteriors.

4.2. Adequació a les Necessitats

Aigües de Blanes, S.A. i les seves necessitats són dinàmiques, fet que pot generar diferents escenaris al llarg de la vigència del contracte, com ara:

- Modificació del nombre de treballadors que requereixen accés a les diferents plataformes.
- Modificació del nombre de clients i abonats.
- Adaptació a nous requeriments legals.
- Requeriments específics per a determinats tràmits o procediments.
- Noves necessitats comunicades pels abonats.
- Situacions d'emergència que puguin requerir funcionalitats addicionals.

Per tant, la configuració inicial podrà ser modificada per Aigües de Blanes, S.A. en funció de les seves necessitats. L'adjudicatari haurà d'ajustar la plataforma de programari a cada situació.

4.3. Adequació i Evolució Tecnològica

El mercat del desenvolupament de programari evoluciona tecnològicament i funcionalment de manera molt ràpida. És necessari garantir la continuïtat dels serveis contractats, ja que l'operativa diària d'Aigües de Blanes, S.A. en depèn.

L'adjudicatari haurà de garantir que els canvis legislatius que puguin entrar en vigor durant la

durada del contracte i que afectin els serveis proposats, seran implementats dins de la solució per donar total compliment al marc legal.

Finalment, es requereix per part de l'adjudicatari una actitud proactiva permanent durant tota la durada del contracte, que ha de garantir els següents aspectes:

- Informar Aigües de Blanes, S.A. dels nous serveis o funcionalitats que puguin ser del seu interès.
- Proposar accions proactives orientades a la millora de les funcionalitats i/o operació de la plataforma.
- Actualització i implementació de noves versions, canvis funcionals i millores.
- Actualitzacions normatives i de seguretat.

Totes les accions proactives hauran de ser notificades prèviament a Aigües de Blanes, S.A. i validades per aquesta.

4.4. Model Organitzatiu i de Relació

Els licitadors hauran de contemplar en les seves propostes la implantació d'un model organitzatiu del servei que, com a mínim, contempli l'estructura i definició de perfils següent:

- **Coordinador del servei:** Màxim responsable del servei i interlocutor principal. Les seves responsabilitats inclouran:
 - Interlocució amb els responsables d'Aigües de Blanes, S.A.
 - Anàlisi d'incidències i proposta d'accions correctores.
 - Seguiment intern i del dia a dia del servei.
 - Identificació d'accions de millora.
 - Supervisió de la resta de recursos assignats al servei.
 - Elaboració de la documentació per al Comitè de Seguiment.
 - Assistència al Comitè de Seguiment.
- **Tècnics del servei:** Tècnics operatius responsables del desenvolupament de les tasques associades al servei segons els requeriments establerts. Assistiran al Comitè de Seguiment si es requereix.

Els licitadors detallaran a les seves propostes l'organització i els recursos proposats.

S'estableix un **Comitè de Seguiment del servei** amb les següents característiques:

- **Assistents:** Responsable del contracte per part d'Aigües de Blanes, S.A. i Coordinador del servei per part de l'adjudicatari (i tècnics si s'escau).

- **Objectius:** Revisar aspectes rellevants, identificar riscos, avaluar problemes, prendre decisions i revisar les activitats realitzades. S'elaborarà una acta de cada reunió.
- **Periodicitat:** Durant la fase d'implantació, les reunions seran **quinzenals**. Durant la fase de manteniment, la periodicitat serà **semestral**, sense perjudici de convocar reunions extraordinàries si les necessitats ho requereixen. Les reunions es realitzaran preferentment per videoconferència.

4.5. Planificació i Fases del Contracte

L'execució del contracte es divideix en tres fases principals:

1. **Fase d'Implantació:** Inclou la consultoria, configuració, parametrització, migració de dades, personalització, proves i formació de la solució proposada.
2. **Fase d'Explotació:** Correspon al període de prestació dels serveis de manteniment (preventiu, correctiu i evolutiu).
3. **Fase de Transferència:** Procés de traspàs de tota la informació i documentació a Aigües de Blanes, S.A. en finalitzar el contracte.

La **fase d'implantació** es durà a terme en un termini **màxim de 120 dies naturals (4 mesos)** des de la signatura del contracte. Transcorregut aquest termini, l'adjudicatari ha de garantir que Aigües de Blanes, S.A. disposarà d'una eina de facturació d'abonats plenament operativa. Per tal de garantir-ho, un cop passada aquesta fase, s'hauran de fer 2 facturacions mensuals corresponents als mesos senars i parells i fer la corresponent validació.

L'incompliment d'aquest termini podrà suposar l'aplicació de les penalitzacions estipulades al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

El període de manteniment (Fase d'Explotació) tindrà una durada de **5 anys (60 mesos)**, que començaran a comptar un cop finalitzada i acceptada la Fase d'Implantació.

4.6. Fase d'Implantació

Aquesta fase comprèn totes les tasques necessàries per a la posada en marxa de la solució.

4.6.1. Elaboració del Pla d'Implantació

L'adjudicatari presentarà un Pla d'Implantació detallat que haurà de contemplar, com a mínim:

- Definició dels equips de treball per ambdues parts.

- Cronograma detallat amb fases, activitats, durades i riscos.
- Arquitectura tècnica detallada, incloent aspectes de seguretat i recuperació de dades.
- Detall de les parametritzacions a aplicar.
- Pla de proves exhaustiu.
- Pla de formació per als usuaris.

4.6.2. Consultoria i Definició de Parametritzacions

L'adjudicatari realitzarà un servei de consultoria inicial per recollir les necessitats específiques d'Aigües de Blanes, S.A. i proposarà les configuracions i parametritzacions òptimes per a la plataforma, que seran validades conjuntament.

4.6.3. Migració de Dades

L'adjudicatari serà responsable de realitzar la migració de tota la informació existent (clients, contractes, històrics de facturació, etc.) a la nova plataforma, garantint la integritat i continuïtat de les dades. Les dades a migrar provenen del sistema actual, i Aigües de Blanes, S.A. facilitarà l'accés a aquestes en el format que s'acordi.

4.6.4. Integració

L'adjudicatari haurà de preveure i realitzar les integracions necessàries amb altres sistemes o plataformes de tercers que siguin requerides per a la completa funcionalitat de la solució (SAGE 200c, passarel·les de pagament, sistemes de l'administració pública, etc.).

4.6.5. Proves i Validació

Un cop passada la fase d'implantació (4 mesos), es realitzarà un cicle de proves funcionals completes per verificar la correcta implantació de la solució, incloent permisos, funcionalitats, integracions i la disponibilitat de les dades migrades. El resultat d'aquestes proves quedarà reflectit en una acta d'acceptació. S'haurien de provar i validar com a mínim 2 facturacions corresponents a les facturacions de les rutes dels mesos senars i parells.

4.6.6. Documentació

L'adjudicatari lliurarà la documentació completa del projecte, que inclourà com a mínim:

- Memòria tècnica de les implementacions, parametritzacions i configuracions.
- Manuals d'operació per als usuaris.
- Documentació del pla de formació.
- Documentació del pla de proves i resultats.
- Manual d'operació i manteniment tècnic de la plataforma.

Tota la documentació s'entregarà en català i en format digital editable.

4.6.7. Formació

L'adjudicatari presentarà un pla de formació per garantir un coneixement adequat de la solució per part dels usuaris d'Aigües de Blanes, S.A. S'inclouran, com a mínim, **6 jornades de 3 hores cadascuna**, que es podran programar segons les necessitats d'Aigües de Blanes, S.A. durant la vigència del contracte. Aquestes formacions es realitzaran a les instal·lacions d'Aigües de Blanes, S.A.

4.7. Fase d'Explotació

Durant cinc anys, a comptar a partir de la finalització de la fase d'implantació, l'adjudicatari prestarà el servei de manteniment integral de la plataforma.

4.7.1. Manteniment Preventiu

Inclou la realització d'actualitzacions i aplicació de pegats de seguretat, l'optimització del rendiment i la monitorització de la plataforma per anticipar possibles fallades. Qualsevol intervenció que pugui afectar el servei es notificarà amb 24 hores d'antelació i es realitzarà en horari de baixa afectació.

4.7.2. Manteniment Correctiu

L'adjudicatari serà responsable de la resolució de qualsevol avaria o incidència del servei, seguint els Nivells de Servei (SLA) que es defineixin en un altre apartat d'aquest plec.

4.7.3. Manteniment Evolutiu

Inclou l'aplicació de noves versions del programari base, la implementació de petites millores funcionals i l'adaptació a canvis normatius o legislatius que sorgeixin durant la vigència del contracte.

4.7.4. Informes d'Explotació

L'adjudicatari entregarà, de forma semestral, un informe d'explotació que detallarà les incidències gestionades, les tasques de manteniment realitzades, les propostes de millora i el compliment dels SLA.

4.7.5. Serveis d'Atenció a l'Usuari (CAU)

L'adjudicatari proporcionarà un Punt Únic de Contacte per a la gestió de peticions i incidències, accessible com a mínim via telèfon, correu electrònic i una plataforma web de ticketing. Aquesta eina permetrà a Aigües de Blanes, S.A. consultar l'estat de les seves sol·licituds en qualsevol moment.

4.8. Fase de Transferència

En finalitzar el contracte, es garantirà una transferència ordenada del coneixement i dels actius a Aigües de Blanes, S.A.

- L'adjudicatari haurà de mantenir tota la documentació del projecte actualitzada.
- Un mes abans de la finalització, l'adjudicatari farà entrega de tota la informació i documentació generada (informes, configuracions, codi font, etc.).
- L'adjudicatari lliurarà una imatge completa (snapshot) de la màquina o contenidors virtuals que suporten la solució.
- Es realitzarà una sessió de traspàs de coneixement amb l'equip tècnic que Aigües de Blanes, S.A. designi.

4.9. Normativa i Legalitat Vigent

La solució i els serveis s'ajustaran en tot moment a la legalitat vigent. L'adjudicatari garantirà l'adaptació de la solució als canvis normatius que sorgeixin. Són d'especial aplicació, entre d'altres:

- **Procediment administratiu:** Llei 39/2015 i Llei 40/2015.
- **Protecció de dades:** Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i Llei Orgànica 3/2018.
- **Seguretat i interoperabilitat:** Reial Decret 3/2010 (Esquema Nacional de Seguretat) i Reial Decret 4/2010 (Esquema Nacional d'Interoperabilitat).

5. REQUISITS TÈCNICS I FUNCIONALS

A continuació es detallen els requeriments tècnics i funcionals específics de la present licitació.

5.1. Infraestructura

5.1.1. Requeriments Generals i Arquitectura

Els licitadors hauran de contemplar que l'allotjament de la solució proposada pugui implantar-se tant en un entorn físic, o bé al núvol, en ambdós casos proveït per Aigües de Blanes, S.A. de manera que, en aquest darrer cas, aquesta darrera es pugui beneficiar de les garanties de continuïtat dels processos, l'externalització d'infraestructures i d'un entorn gestionat.

Les parametritzacions i configuracions a realitzar hauran de ser escalables, preveient el creixement del volum de dades i/o usuaris d'Aigües de Blanes, S.A. durant la vigència del contracte.

La solució haurà de funcionar correctament en un entorn de servidors virtuals amb les següents característiques:

- **2 x Servidor d'aplicació:** Sistema Operatiu Linux Ubuntu Server 22.04 o superior, 4 CPU, 8 GB RAM i 100 GB disc.
- **2 x Servidor de dades:** Sistema Operatiu Linux Ubuntu Server 22.04 o superior, 8 CPU, 16 GB RAM i 160 GB disc.

L'adjudicatari serà l'encarregat de la gestió i manteniment del servei, mentre durin els serveis de manteniment. Aigües de Blanes, S.A. no administrerà, prescriurà, ni controlarà la infraestructura. No obstant això, podrà sol·licitar informació a l'adjudicatari sobre les infraestructures, aplicacions i versions per tal de verificar-ne el compliment normatiu.

L'adjudicatari serà el responsable del compliment de la normativa vigent en matèria de seguretat de la informació i protecció de dades, tal com es recull a l'apartat 4.9. En compliment d'aquesta, la infraestructura que facilitarà Aigües de Blanes, S.A. s'haurà d'ubicar dins de l'espai europeu comú.

Aigües de Blanes, S.A. es reserva el dret de dur a terme les auditories que consideri convenientes sobre les mesures de seguretat implantades, les quals podran ser substituïdes per certificacions oficials vigents obtingudes per l'empresa adjudicatària.

La solució haurà de complir com a mínim amb les següents especificacions:

- Compatibilitat i integració entre tots els mòduls licitats.
- Compatibilitat i integració amb la resta d'eines definides a l'apartat 5.3.
- Utilització de recursos d'informació únics (dada única) per evitar duplicitats i/o incoherències.

5.1.2. Securització i Rols

L'adjudicatari haurà de garantir la creació de rols i perfils d'usuari. Els diferents perfils es podran diferenciar en funció dels permisos que tinguin per accedir, gestionar i/o configurar la solució.

5.1.3. Seguretat de la Informació

La solució proposada ha de donar compliment a tota la legislació vigent recollida a l'apartat 4.9. L'adjudicatari garantirà, durant els serveis de manteniment, l'accés extern als servidors, pels ports necessaris (com 22 i 443), a través d'una connexió segura mitjançant VPN.

5.2. Funcionalitats i escalabilitat

Els diferents mòduls hauran d'estar completament integrats entre ells per permetre un control exhaustiu de la informació i facilitar les tasques operatives d'Aigües de Blanes, S.A.

La solució ofertada haurà de ser fàcilment ampliable o escalable horitzontalment a d'altres funcionalitats que no són objecte del present contracte, però que poden ser-ho en un futur, tals com la detecció de fuites i balanços hidràulics, el control de qualitat de les aigües, la intel·ligència empresarial o 'BI', i l'eficiència energètica.

5.2.1. Mòdul de Gestió d'Abonats i Facturació

Mòdul que centralitza la gestió d'abonats, contractes, facturació, lectures i ordres de treball. Aplicació web accessible des de qualsevol navegador, amb entorns de prova i producció i consultes en temps real.

Dissenyada per a diversos perfils: personal d'atenció al client, gestors de contractes i facturació, operaris de camp i responsables d'explotacions, permetent coordinar oficina, abonats i treball de camp, supervisar processos i facilitar una presa de decisions informada.

La plataforma unifica els fluxos de treball, integrant el seguiment d'incidències, la comunicació amb clients i la coordinació de tasques per millorar l'eficiència operativa. Escalable, integrable amb

sistemes externs (GMAO, comptabilitat, BI, factura electrònica) i adaptable a noves normatives i tecnologies, assegurant una gestió segura i completa del servei.

Funcionalitats necessàries:

- **Atenció al client:** Gestiona interaccions: trucades, contractes, consultes ràpides.
 - Contractes en seguiment: Marcatge per imports pendents, revisió o incidències.
 - Incidències: permet gestionar reclamacions, problemes tècnics i consultes, amb opcions per modificar-les, canviar-ne l'estat, afegir tasques, informes o ordres de treball, i fer-ne el seguiment des del contracte o llistat, amb accés a informes, documents i observacions.
 - Processos de comunicació:
 - La plataforma permet gestionar comunicacions massives per SMS, correu o carta, amb selecció de destinataris segons contracte, facturació, adreça, tipus de client i canal.
 - Inclou gestió completa del procés amb documents adjunts, plantilles, confirmació i registre d'enviaments, així com seguiment de l'estat i descàrrega de factures en paper, electrònic o XML.

- **Gestió de contractes:** Permet filtrar, consultar, crear, classificar, modificar, eliminar i centralitzar contractes completament.
 - Contractes i tasques
 - El mòdul permet crear tasques vinculades a cada contracte, amb registre complet d'accions i modificacions.
 - Inclou classificació per tipus d'ús, client, categoria, tarifes i aforaments, gestiona clàusules i contractes especials, i permet eliminar duplicats o errors amb confirmació prèvia.
 - Canvis i baixes
 - Canvi de titular/llogater: nou contracte o subrogació; registre de dades i històric.
 - Baixa: lectura final, factura, documents, enviament i signatura; un contracte actiu per subministrament.
 - Persones i adreces: Base de dades única amb rols i reutilització; tipus d'adreça: fiscal, contacte, subministrament.
 - Bonificacions i tarifes: Aplicació de bonificacions i variables amb inici, caducitat i registre de documents.

- **Lectures i lots de lectura:** permet introduir dades automàticament (telelectura, Excel o plataformes) o manualment, gestionar incidències com comptadors no llegits, errors o fuites, i associar-les a períodes mensuals o trimestrals segons el tipus de subministrament.
- **Facturació:** La gestió general cobreix tot el procés de facturació, des de la creació, remesa i enviament de factures fins al pagament, permetent cercar documents, controlar estats i iniciar, interrompre o reprendre processos sense perdre la configuració.
 - Documents i factures

- Consulta de consum, conceptes, recàrrecs, pagaments, incidències i modificacions.
- Postfacturació: abonar, refacturar, canviar dates/adreces/mètode de pagament i registrar morositat o factures irrecuperables.
- Factures personalitzades per instal·lacions, tràmits o consum anòmal; simulació de fuites en entorn de proves.
- Informes i pressupostos
 - Resums de facturació: padró, remeses, persona, punt, tarifa.
 - Cartera: Model 347, rebuts, pagaments i impagats.
 - Pressupostos: consulta, modificació, incidències, dates/mètodes i facturació.
- Fiances i cartera: Gestió normativa, abonaments, sobrants, devolucions i seguiment de morosos.
- Remeses SEPA i compromisos de pagament: Genera fixers SEPA amb control de mandats, devolucions i pagaments, incloent pagaments fraccionats i venciments.
- Impagats i vulnerabilitat: Seqüència de notificacions, ordres de tall i validació de vulnerabilitat contractual.
- **Ordres de treball i operaris:** Coordinació eficient de tasques, incidències i seguiment.
 - Les ordres de treball gestionen accions sobre subministraments com inspeccions, instal·lacions, retirades de comptadors i lectures, associades a contractes o incidències amb tipus, prioritat, motiu, punt i geolocalització.
 - Els operaris poden executar tasques, afegir informes, documents o fotos, amb seguiment d'estat i hores de treball, vinculades a tasques i baixes per un control complet.
- **Servei:** Registra i gestiona tipus d'aigua, comptadors, dades identificatives, adreces i titulars; permet modificacions, baixes, talls, restriccions de contractació i control d'incidències o fraus amb expedients i informes.
 - **Gestió d'actius i subministraments:** Finques, rutes, comptadors, bateries i escomeses s'organitzen i controlen per garantir la correcta distribució, lectura i manteniment, incloent dades cadastrals, ubicacions, instal·lacions, lectures automàtiques o manuals, titulars i modificacions.
 - **Control i seguretat del servei:** Talls de subministrament i gestió de fraus permeten registrar interrupcions, motius i notificacions, detectar usos irregulars, crear expedients, aplicar sancions i fer seguiment complet dels incidents.
- **Tarificació:** Configuració flexible de productes (quota de servei, aigua, comptador, camp d'aigua) amb categories habituals (conservació comptador, cànon ACA, clavegueram, drets de connexió, tràmits impagats, alta/canvi de comptador, escomesa) i tarifes fixes, variables o per interval, amb fórmules i correctors adaptats al consum, nombre d'habitants i trams socials.
 - **Segmentació i bonificacions:** Quatre criteris per contracte (tipus d'ús, tipus de client, categoria oberta, gestió de deute), filtratge de clients especials, bonificacions automàtiques i ampliacions de tram segons persones.
 - **Ajustos i control:** Correcció de trams socials, consum proporcional, preus fixes o variables i control d'excés, falta de consum i tarifes especials.

El sistema inclou una configuració completa amb taules mestres per serveis, empreses, punts de subministrament, escomeses, contractes, persones, bonificacions, ordres, tarificació, facturació, lectures, comunicació, incidències i usuaris, oferint un disseny modular integrat que millora eficiència i redueix errors.

Ha d'incloure una aplicació mòbil dins del mòdul de gestió d'abonats per permetre a un operari seguir rutes de lectura i introduir els valors que reporten els comptadors.

L'aplicació ha de funcionar en qualsevol dispositiu Android.

La gestió dels lots de lectura i les rutes es fa des del mòdul de gestió d'abonats

Funcionalitats principals:

- Selecció de lots de lectura amb les rutes i punts de subministrament associats.
- Visualització de les observacions existents a cada punt.
- Possibilitat de registrar incidències detectades durant la lectura.
- Validació automàtica de la lectura amb avisos en cas d'anomalies.
- Possibilitat d'adjuntar una fotografia del comptador.
- Possibilitat de canviar la informació de posició del comptador en una bateria.
- Funcionament sense cobertura, amb sincronització posterior.

Integracions:

El sistema contempla la integració amb altres aplicacions per tal de donar servei complet en diferents àmbits:

- **GMAO / GOT:** Integració d'ordres de treball:
 - *Output (del PA cap a GMAO):* exportació d'ordres de treball
 - *Input (del GMAO cap a PA):* canvis d'estat d'ordres de treball.
 - *Input (del GMAO cap a PA):* report de dades de formulari (per ex. Lectures de comptadors).
- **Comptabilitat (Sage200):** Realització de la comptabilitat i assentaments comptables.
 - Output (del PA cap a Comptabilitat): cartera de moviments i fiances.
- **Factura electrònica:** emissió de factura electrònica.
 - Output (del PA cap a FA): generació de factures
 - *Input (del PA cap a FA):* canvis d'estat en les factures.
- **Firma digital:**
 - *Output (del PA cap a FD):* documents a aplicar signatura digital.
 - *Input (del FD cap a PA):* documents signats digitalment.
- **Oficina Virtual:** Integració en Oficina Virtual. Traspàs mitjançant fitxer ftp.
 - Output (del PA cap a OV): Factures, Pagaments, Lectures, Avisos, etc.
 - Input (de l'OV cap a PA): Pagaments TPV Virtual i Sol·licituds.
- **Telelectura**

5.3. Integracions

L'adjudicatari haurà de permetre incorporar informació externa a la plataforma mitjançant API o intercanvi de fitxers. Es requereix de forma obligatòria la integració amb els següents sistemes, a més de les ja comentades a l'apartat 5.2:

- Sistema d'Informació Geogràfica (GIS).
- Telelectura
- Integració amb l'Oficina virtual actual implementada
- Integració nativa amb el programa SAGE 200c actual per a l'enviament de factures d'abonats, registre de cobraments i generació d'assentaments comptables.
- Passarel·les de pagament bancari.
- Plataformes de l'administració pública (ex: Factura electrònica, Signatura digital).
- Mòdul d'abonats amb Verifactu

La integració de dades dels sistemes descrits anirà a càrrec de l'adjudicatari.

6. DIMENSIONAMENT

A continuació s'indica el dimensionament mínim dels serveis requerits a la present licitació:

Descripció	Unitats
Servei de Implantació (4 mesos) del programari de gestió d'abonats (incloent integracions).	1 Ut
Servei de Manteniment (60 mesos) del programari de gestió d'abonats (incloent integracions).	1 Ut

7. PLA DE QUALITAT

Els licitadors es comprometen a complir amb les condicions del nivell de servei (SLA) següent:

Paràmetre	Definició de l' SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
Resolució d'incidències		
Temps màxim de resolució d'incidència molt greu	Igual o inferior a 8 hores laborables.	10% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidència greu	Igual o inferior a 16 hores laborables.	5% del cost mensual del servei per cada hora addicional de desviació.
Temps màxim de resolució d'incidència lleu	Igual o inferior a 48 hores laborables.	2% del cost mensual del servei per cada per cada hora addicional de desviació.
Resolució de peticions		
Temps màxim de resolució de peticions urgents que no impliquin noves implementacions i/o desenvolupaments.	Igual o inferior a 8 hores laborables.	10% del cost mensual del servei per cada per cada hora addicional de desviació.

Temps màxim de resolució de peticions no urgents que no impliquin noves implementacions i/o desenvolupaments.	Igual o inferior a 48 hores laborables	0,25% del cost mensual del servei per cada hora adicional de desviació.
Còpies de seguretat		
RTO (Temps màxim de recuperació de la darrera còpia)	Igual o inferior a 4h laborables	10% del cost mensual del servei per cada hora adicional de desviació.
Paràmetre	Definició de l' SLA mínim	Definició de la penalitat mínima
RPO (Temps màxim entre còpies)	Igual o inferior a 12h naturals	5% del cost mensual del servei per cada hora adicional de desviació.
Disponibilitat de la plataforma		
Disponibilitat mensual de la plataforma (excloent aturades planificades)	Igual o superior al 99,5%	5% del cost mensual del servei per cada 1% adicional de desviació.
Implantació de la plataforma		

Termini d'implantació de la plataforma	Igual o inferior als 120 dies naturals	10% del cost mensual del servei per cada dia addicional de desviació.
--	--	---

Per definir el SLA mínim, en quant als horaris d'atenció i resolució d'incidències, es consideraran aquells oferts segons els criteris d'adjudicació automàtics diferents del preu, especificats a la clàusula 13.1.1 apartat B del PCAP.

Per a la tipificació de la criticitat de les incidències s'empraran els criteris següents:

- Avaries molt greus: Avaries que impedeixin l'ús dels serveis contemplats al present document.
- Avaries greus: Avaries que, tot i no impedir l'ús dels serveis contemplats al present document suposen un mode degradat.
- Avaries lleus: Qualsevol avaria no inclosa en els casos anteriors.

Per a la tipificació de la urgència de les peticions s'empraran els criteris següents:



- Peticions urgents: Peticions que comporten la impossibilitat de realitzar determinats tràmits.
- Peticions no urgents: Qualsevol petició no inclosa en el cas anterior.

Respecte a les aturades planificades:

- Es consideraran aturades planificades aquelles que impedeixin l'ús del servei però hagin estat comunicades amb més d'una setmana d'antelació i tinguin una durada màxima de 6 hores. Aquestes aturades, en tots els casos, es duran a terme fora de l'horari laboral.



8. TERMINI D'IMPLANTACIÓ

El termini d'implantació, parametrització configuracions, integracions, funcionalitats obligatòries del present contracte i posada en marxa de les solucions proposades és de 120 dies naturals a comptar a partir de la data de signatura del contracte.

Els licitadors han de tenir en compte que la durada del contracte és de 5 anys a comptar a partir de la data de finalització de la implantació.

