SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS S.A.
Expediente de contratación nº 18/2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES, QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE CLIENTES Y FACTURACIÓN, PARA LA SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS S.A. MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

Burgos, septiembre de 2022

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO PARA LA SELECCIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE AGUAS DE BURGOS

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO 6

2. ALCANCE DEL PROYECTO 6

2.1 METODOLOGÍA Y PLANIFICACIÓN 6

2.2 REQUERIMIENTOS 9

2.2.1. CARACTERISTICAS GENERALES 9

2.2.1.1. Lenguaje de Programación 9

2.2.1.2. Autorizaciones Auditorías y Trazabilidad 9

2.2.1.3. Gestión de Idiomas, monedas y unidades de medida 10

2.2.1.4. Parametrización y Multiconcesión 10

2.2.1.5. Ley de Protección de Datos 10

2.2.1.6. Gestión de municipios 10

2.2.1.7. Historicidad 11

2.2.1.8. Ejecución de órdenes 11

2.2.1.9. Resolución manual de órdenes pendientes 11

2.2.1.10. Canales de comunicación 12

2.2.1.11. Procedimientos de trabajo 12

2.2.1.12. Integración de sistemas 12

2.2.1.13. Tipos de red 13

2.2.1.14. Georreferencias 13

2.2.1.15. Documentos y tratamiento multimedia 14

2.2.1.16. Requerimientos 14

2.2.1.17. Mantenimiento del Sistema 14

2.2.1.18. Posibilidades de mejora 15

2.2.1.19. Posibilidades de actuación 15

2.2.1.20. Teletrabajo 15

2.2.1.21. Usuarios/Licencias 15

2.2.2 ESTADÍSTICAS E INFORMACIÓN 15

2.2.2.1. Situación diaria y Cuadros de mando 15

2.2.2.2. Listados e Informes 16

2.2.2.3. Cooperación Ofimática 16

2.2.3. ATENCIÓN AL CLIENTE 16

2.2.3.1. Gestiones de Clientes 16

2.2.3.2. Agrupaciones de clientes 17
2.2.3.3. Búsquedas alfabéticas 17
2.2.3.4. Identificación del cliente 17
2.2.3.5. Incidencias del cliente/contrato 17
2.2.3.6. Consultas datos cliente/contrato 18
2.2.3.7. Control de calidad 18
2.2.3.8. Relación con Call Center 18
2.2.3.9. Relación con GIS 19
2.2.4. PERSONAS 19
2.2.4.1. Tratamiento de Personas 19
2.2.5. LUGARES 19
2.2.5.1. Estructura de lugares 19
2.2.5.2. Gestión de direcciones y Personas de Contacto 20
2.2.6. GESTIÓN DE PRODUCTOS 20
2.2.6.1. Productos 21
2.2.6.2. Tarifas 21
2.2.7. CONTRATACIÓN GENERAL 23
2.2.7.1. Procedimientos de contratación 23
2.2.7.2. Acometidas 24
2.2.7.3. Bajas / Cambios de Titular 24
2.2.7.4. Contratación general 24
2.2.7.5. Contratos temporales 26
2.2.8. FACTURACIÓN 26
2.2.8.1. Valoración y generación de facturas 26
2.2.8.2. Generación de Albaranes 28
2.2.8.3. Facturación en Espera 29
2.2.8.4. Facturación anticipada 29
2.2.8.5. Cálculo de consumos y vertidos 29
2.2.8.6. Copias de facturas 30
2.2.8.7. Control de calidad de facturación 30
2.2.8.8. Mensajes en factura 31
2.2.8.9. Facturación Complementaria 31
2.2.8.10. Casos especiales 31
2.2.8.11. Envío de facturas 31
2.2.8.12. Simulación de facturación 33
2.2.8.13. Reclamaciones y quejas 33
2.2.8.14. Reclamaciones 33
2.2.8.15. Resolución de las reclamaciones 33
2.2.8.16. Cruce de contadores 34

2.2.8.17. Consulta de reclamaciones 35
2.2.9. ACOMETIDAS 35
2.2.9.1. Acometidas 35
2.2.9.2. Conformidad técnica 35
2.2.9.3. Proyectos ampliación de red 35
2.2.10. CONTADORES 35
2.2.10.1. Tipos de contadores e identificación 35
2.2.10.2. Incorporación, Recepción, Devolución y Control de Contadores 36
2.2.10.3. Contadores relacionados 36
2.2.10.4. Logística de contadores y emisoras 37
2.2.10.5. Mantenimiento del parque de contadores y emisoras instalados 37
2.2.10.6. Contadores de Control 38
2.2.10.7. Búsqueda de contadores y emisoras 38
2.2.10.8. Equipos auxiliares de lectura 38
2.2.11. OBRA Y BATERÍAS 38
2.2.11.1. Gestión de Obras 38
2.2.11.2. Creación y Gestión de Baterías de contadores 39
2.2.12. ÓRDENES DE TRABAJO 39
2.2.12.1. Definición de acciones 39
2.2.12.2. Generación de intervenciones 39
2.2.12.3. Realización de intervenciones personal propio 40
2.2.12.4. Realización de intervenciones por Contratas 41
2.2.12.5. Verificación de aparatos de medida 41
2.2.12.6. Control de calidad de órdenes de trabajo 41
2.2.13. LECTURA 42
2.2.13.1. Rutas de Lectura 42
2.2.13.2. Formas de lectura 42
2.2.13.3. Realización de las lecturas 43
2.2.13.4. Resolución interna de lecturas 44
2.2.13.5. Verificación de las lecturas 44
2.2.13.6. Histórico de lecturas 45
2.2.13.7. Relación con TPL Aguas de Burgos 45
2.2.14. GESTIÓN DE FRAUDES/MANIPULACIONES 45
2.2.14.1. Campañas sistemáticas 45
2.2.14.2. Comunicación de Fraudes/Manipulación 45
2.2.14.3. Fraudes detectados 46
2.2.15. SEDE ELECTRÓNICA 46
2.2.15.1. Comunicaciones Sede Electrónica Aguas de Burgos 46
2.2.16. ORDENES DE INSPECCIÓN 48

2.2.16.1. Peticiones de inspección 48
2.2.16.2. Facturación de inspecciones 48
2.2.16.3. Resolución de inspecciones 48
2.2.16.4. Control de calidad 49
2.2.17. RECAUDACIÓN 49
2.2.17.1. Gestión del cobro 49
2.2.17.2. Histórico de situaciones de recibos 49
2.2.17.3. Aplicación de recargos e intereses 49
2.2.17.4. Formas de pago 49
2.2.17.5. Cobros en ventanillas bancarias 50
2.2.17.6. Cobros en teléfono móvil 51
2.2.17.7. Cobradores 51
2.2.17.8. Procedimientos de trabajo 51
2.2.17.9. Gestión de cajas propias 51
2.2.17.10. Identificación de pagos dobles 52
2.2.17.11. Cartas de Pago 52
2.2.17.12. Acuerdos de pago 52
2.2.17.13. Importes a cuenta y pagos parciales 53
2.2.17.14. Gestión de la deuda 53
2.2.17.15. Control de seguridad 53
2.2.17.16. Remesas bancarias 54
2.2.17.17. Devolución de recibos 54
2.2.17.18. Procedimiento de corte por impago 54
2.2.17.19. Incorporación de gastos 55
2.2.17.20. Códigos de barras 55
2.2.17.21. Devolución de importes al cliente 55
2.2.17.22. Fianzas y depósitos 56
2.2.17.23. Transferencias a bancos 56
2.2.18. CONTABILIDAD 56
2.2.18.1. Reflejo contable 56
2.2.18.2. Cuenta cliente 56
2.2.18.3. Contabilidad corporativa 57
2.2.18.4. Libro de IVA 57
2.2.18.5. Informes Contables 57
2.2.18.6. Interfaces con sistemas externos de la Administración Pública 57
2.2.19. GESTIÓN DE LABORATORIO DE AGUAS RESIDUALES 57
2.2.19.1. Definición de paramétrica 58
2.2.19.2. Gestión de Actas y Analíticas 58
2.2.19.3. Estadísticas e Informes 59

3. MIGRACIÓN 60
4. MEDIOS DE EJECUCION. 60
4.1 Medios técnicos y materiales 60
4.2 Medios personales 61
4.2.1 Equipo de Trabajo 61
ANEXO I - FUNCIONALIDADES ACTUALES DE LA APLICACIÓN TPL DE AGUAS DE BURGOS ... 62

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIO PARA LA SELECCIÓN E IMPLANTACIÓN DE UN SOFTWARE PARA LA GESTIÓN DE AGUAS DE BURGOS

1. OBJETO DEL CONTRATO

Esta licitación tiene por objeto la contratación de los servicios de Selección, Implantación y Mantenimiento de un software especializado, con objeto de cubrir los requerimientos identificados por el actual personal de la entidad Aguas de Burgos.

2. ALCANCE DEL PROYECTO

2.1 METODOLOGÍA Y PLANIFICACIÓN

El objetivo principal de este servicio es la implantación de una aplicación para la gestión de comercial de clientes con todas las funcionalidades detalladas en este Pliego no siendo imprescindibles algunas de las mismas que se puedan especifican en el presente PPTP.

Este apartado no podrá contener, en ningún caso, información relativa a las cuestiones que se valoran mediante criterios de adjudicación matemáticos y que se detallan en el PCAP, ya que dichos datos deben de indicarse únicamente en la documentación que se incluye en el sobre C. La vulneración de esta norma podrá suponer la exclusión del licitador.

La aplicación se instalará en las infraestructuras de Aguas de Burgos (modalidad On Premise) para lo cual Aguas de Burgos proporcionará el hardware y software base necesario para alojar dicha aplicación.

Se plantea la puesta en marcha del servicio en 2 grandes fases:

FASE IMPLANTACION

Esta fase tiene como objetivo el desarrollo, adaptación, implantación completa y funcional del software para la gestión de clientes de la entidad Aguas de Burgos así como el proceso de migración de los datos y conexión con los sistemas externos (sistemas de la administración Pública actuales SII, FACE y los correspondientes de la Junta de Castilla y León) necesarios para el buen funcionamiento de la operativa del servicio como se describe en el presente PPTP. En esta fase se incluye la formación de los usuarios de Aguas de Burgos en el manejo de la aplicación.

Esta fase de implantación la dividiremos en 2 subfases a su vez para facilitar los plazos para interconexión con los sistemas de Aguas de Burgos:

- **Subfase 1**: se realizará en los tiempos definidos 9 meses.
    - Objetivos de la subfase 1:
        - Desarrollo e implantación completa y funcional del software para la gestión de clientes de la entidad Aguas de Burgos, así como la facturación y emisión de liquidaciones y demás documentación dirigida a los usuarios del servicio. Migración de los datos para el buen funcionamiento del servicio.
        - Conectividad funcional e integración del nuevo software para la gestión de clientes con los sistemas externos necesarios (con los sistemas de la administración Pública actuales SII, FACE y los correspondientes de la Junta de Castilla y León) así como los propios que se describen a continuación:
            - **Sede electrónica de Aguas de Burgos**, donde los abonados podrán tramitar y consultar toda la información sobre su contrato, suministro y servicios, como mínimo en las mismas condiciones y características que disponen en la

actualidad.

- **DATISA**, aplicación de gestión contable de Aguas de Burgos, donde se deberán volcar diariamente los datos de contabilidad necesarios de cobros, facturaciones, ingresos y tesorería como mínimo en las mismas condiciones y características que disponen en la actualidad.
- **Docshare**, aplicación de gestión documental de Aguas de Burgos donde se almacenan todos los documentos digitalizados referentes a la gestión de clientes de la entidad Aguas de Burgos, así como de facturación y demás documentación dirigida a los usuarios del servicio. Esta conexión podrá obviarse si la nueva aplicación dispone de su propio gestor documental que cubra como mínimo las actuales funciones de Docshare y se migren todos los documentos históricos actualmente guardados en Docshare.

- **Subfase 2:** para el desarrollo de esta etapa el adjudicatario dispondrá de 6 meses adicionales a la subfase 1, es decir 15 meses en total. El inicio de esta subfase 2, no está condicionada a la finalización de la subfase 1.
    - Objetivos de la subfase :
        - Completar la Conectividad funcional e integración del nuevo software para la gestión de clientes con los sistemas propios que se describen a continuación:
            - **QlickView**, aplicación de emisión de informes de Aguas de Burgos, donde se deberán poder capturar y visualizar los datos de contabilidad necesarios de cobros, facturaciones, ingresos y tesorería como mínimo en las mismas condiciones y características que disponen en la actualidad.
            - **Gestión de órdenes de trabajo vía web**, aplicación de gestión de órdenes de trabajo en tablets y/o PDA procedentes de la aplicación de Gestión de Clientes de Aguas de Burgos, se deberán poder seguir enviando las órdenes de trabajo desde la nueva aplicación de Gestión de Clientes y capturar y recuperar posteriormente los datos y documentos generados por el trabajador para su gestión como mínimo en las mismas condiciones y características que disponen en la actualidad.
            - **GIS**, se deberá conectar la nueva aplicación de Gestión de Cliente al actual GIS de Aguas de Burgos de forma que se permitan el correcto desarrollo de las siguientes prestaciones:
                - Correlacionar las acometidas digitalizadas en el GIS con los clientes de la nueva aplicación de Gestión Comercial y Clientes
                - Definir e identificar los abonados (en la plataforma de Gestión de Clientes) afectados por polígonos de corte definidos en el GIS

La duración máxima de la implantación del nuevo sistema (incluida subfase1) será de 9 meses a contar desde la firma del contrato con el licitador que resulte adjudicatario, salvo causas imputables a Aguas de Burgos. Para completar la subfase2 se proporcionan 6 meses adicionales y que no están condicionados a la finalización de la subfase1. Igualmente este periodo NO condiciona el inicio de la fase de mantenimiento que se iniciará finalizado los 9 meses desde la firma del contrato y una vez finalizada la fase de implantación principal (subfase1) y el sistema esté en productivo.

El adjudicatario deberá presentar, con carácter previo a la firma del contrato, un desglose de las etapas de implantación, acompañado de un cronograma, donde se recogerán los hitos más relevantes de dicho proceso y que deberá cumplir las características y requisitos contenidos en este Pliego y en su oferta.

Se detallarán al menos las etapas siguientes:

- Preparación del proyecto: se deberá presentar un plan detallado de proyecto.

- Análisis de procesos procedimientos actuales y requisitos. Cambios operativos: Se deberá analizar los requisitos y propuestas de mejora de los procesos comerciales objeto de este pliego donde se realizarán:
- Workshops con los usuarios.
- Especificación y diseño funcional: en base a los requisitos analizados y propuesta de mejora, se realizará la Especificación Funcional del Nuevo sistema para la parametrización y desarrollo de la solución, así como la definición de los informes de reporting necesarios.
- Creación de Plan de Pruebas: Pruebas de integración (si existen desarrollos) y Pruebas de usuarios expertos, para verificar la calidad de la conversión y la operativa con el nuevo sistema.
- Configuración del nuevo sistema y migración: extracción de datos del sistema origen, carga de los datos en el nuevo sistema, y pruebas de migración para garantizar una correcta conversión.
- Formación a usuarios.
- Elaboración de un plan de arranque.
- Soporte presencial a usuarios durante el arranque.
- Soporte durante la fase operativa del contrato.

Igualmente, con carácter previo a la firma del contrato, deberá presentar un esquema organizativo del proyecto especificando nombre apellidos, cualificación y funciones del equipo técnico nominal designado a la ejecución del contrato y la persona designada como responsable de su coordinación quien prestará sus funciones in-situ en las instalaciones de Aguas de Burgos durante la jornada laboral. Este responsable no sólo realizará las funciones de coordinación del equipo de trabajo del adjudicatario si no que será igualmente el interlocutor entre Aguas de Burgos y el adjudicatario. De la misma forma será la persona que de soporte in-situ y por consiguiente resuelva las dudas planteadas por Aguas de Burgos y que coordine los trabajos necesarios a desarrollar por el adjudicatario

Durante el transcurso del contrato se realizarán, al menos con carácter mensual y hasta la total implantación y puesta en funcionamiento del sistema, reuniones de seguimiento con el Responsable del Contrato designado por el Órgano de Contratación, al objeto de verificar el adecuado avance de su implantación.

Durante el transcurso de la implantación el contratista definirá, de forma coordinada con Aguas de Burgos las nuevas formas de realizar la operativa de gestión que pueda resultar como resultado de la implantación.

El contratista deberá establecer, en caso de que alguna funcionalidad requerida no esté totalmente cubierta por su aplicación, la alternativa posible o, si no es viable, los desarrollos que prevé necesarios, no siendo este hecho un motivo excluyente para los licitadores.

El adjudicatario deberá presentar documento descriptivo de las acciones formativas previstas para los usuarios del sistema y que deberá desarrollar durante la etapa de implantación. Dicha formación deberá ser acorde al contenido de su proposición.

FASE MANTENIMIENTO

Finalizada la fase de implantación se iniciará la prestación de los servicios de mantenimiento de la aplicación y su alojamiento descrito.

Todos los elementos de la infraestructura (servidores, sistemas de almacenamiento, switches de fibra, base de datos, licencias, sistemas operativos) necesaria para dar soporte al nuevo sistema de información, debe ser aportada, instalada y configurada por el adjudicatario dentro del ámbito de este servicio. Todo quedará en propiedad de Aguas de Burgos.

El contratista deberá prestar de forma directa durante la duración del contrato tanto en las del arranque y puesta en marcha del sistema como durante la fase de mantenimiento, el apoyo presencial necesario en las oficinas principales de atención a abonados y en la oficina central de gestión de las operativas de lecturas,

facturación y cobros.

Así mismo, el contratista prestará apoyo directo y presencial en las oficinas principales de atención al cliente con el equipo de trabajo necesario adicional a la persona coordinador in-situ que dará el apoyo durante todo el contrato, reforzando especialmente este apoyo en la fase inicial y durante el primer proceso de facturación que se realice con la nueva aplicación.

Dichos servicios de apoyo y soporte serán independientes de los que el contratista pondrá a disposición de Aguas de Burgos desde la implantación del sistema y durante todo el periodo de duración del contrato, con el fin de atender las consultas relacionadas con la configuración y uso de la aplicación.

La nueva aplicación de Gestión Comercial se proporcionará en modalidad On Premise para lo cual deberá ser compatible con la instalación en Máquinas Virtuales dentro de la infraestructura actual existente en Aguas de Burgos.

La nueva aplicación de Gestión Comercial debe ser compatible con la instalación en Máquinas Virtuales dentro de la infraestructura actual existente en Aguas de Burgos.

Dicha infraestructura consta de 3 Servidores HP DL380 G10 conectados a una MSA 2052 por protocolo ISCS a 10 Gb

El Sistema operativo instalado es **VMWARE ESXI versión 7**

En caso de que los recursos libres fueran insuficientes se procedería a la ampliación de dichos recursos (RAM, almacenamiento, etc.).

La aplicación se alojará en las instalaciones de Aguas de Burgos (modalidad On Premise) dentro de máquinas virtuales compatibles y esta aplicación debe ser autónoma con respecto a las conexiones a internet (Las licencias deben estar incluidas dentro de la MV, por si la falta de conexión a internet impediría la conexión al Servidor de Licencias del Servidor y de los puestos).

2.2 REQUERIMIENTOS

2.2.1. CARACTERISTICAS GENERALES

2.2.1.1. Lenguaje de Programación

El sistema a implementar podrá estar desarrollado sobre cualquier código que permita la implementación y la perfecta ejecución del mismo sobre los sistemas de Aguas de Burgos

2.2.1.2. Autorizaciones Auditorías y Trazabilidad

El sistema debe mantener un mecanismo único de protección, mediante palabras clave, para el acceso interno tanto a las funciones y sub-funciones como a la información almacenada.

Para ello, se requiere que el sistema admita la identificación de usuarios a través de, al menos, dos métodos diferentes:

- Mediante usuario y contraseña cuya definición y mantenimiento se realiza dentro del propio sistema.
- A través de un servidor LDAP (Protocolo que utiliza "Active Directory" en Windows para gestionar los inicios de sesiones y los permisos).

Asimismo, dicho sistema debe ser capaz de mantener un sistema de autorizaciones de usuario granular, de forma que dos usuarios puedan tener autorizadas diferentes funciones o que, teniendo autorizada la misma

función, estén autorizados a realizar diferentes operaciones (por ejemplo, que dos tengan definida la función de mantenimiento de usuarios, pero uno sólo pueda modificar los ya existentes, mientras que el otro pueda dar de alta y de baja además de modificar). La creación y mantenimiento de autorizaciones se hará mediante la utilización de perfiles o copia de las autorizaciones de un usuario a otro.

El sistema debe permitir la creación de los formularios dinámicos en tiempo de ejecución según el modelo de datos implementado y teniendo en cuenta las autorizaciones configuradas para el usuario.

Se requiere poder definir a un usuario en una unidad organizativa, pero tener autorizado el acceso a nivel de otra unidad organizativa.

El sistema debe poder prever "ataques" por parte de clientes desde el exterior, mediante controles de bloqueo de cuenta, avisos a responsables de intentos de acceso... Además, deberá poder guardar los accesos y modificaciones que los usuarios hayan realizado en la futura aplicación, guardando fecha, hora, dónde accedió y en qué consistió el cambio, permitiendo la trazabilidad.

Con respecto a las operaciones a autorizar cuando éstas tengan valor económico, se desea una mejora sustancial de la plataforma. de modo que el sistema permita de manera sencilla, dinámica y clara a los administradores definir autorizaciones para que usuarios de nivel inferior puedan realizar dichas operaciones.

El sistema debe ser accesible a través de un navegador web desde cualquier dispositivo con conexión a internet (PC, móvil, Tablet...),

2.2.1.3. Gestión de Idiomas, monedas y unidades de medida

Con respecto al tipo de moneda, no siendo una funcionalidad excluyente, que se pueda tratar de forma automática para que, entre otras características, admita definir tarifas en una moneda y cobrar los recibos en una moneda diferente, ampliando el abanico de posibilidades y facilidades entre cliente y administración.

Es importante que el sistema sea capaz de tratar de forma automática diferentes unidades de medida, de forma que se pueda recibir lecturas en una unidad distinta a la que se factura (m^3). Asimismo, deberá contar con contadores que registren unidades de tiempo, como los contadores que registran horas de paro.

2.2.1.4. Parametrización y Multiconcesión

El sistema debe ser capaz de modificar la forma de trabajo diario del departamento comercial, en un porcentaje muy elevado a través de parámetros y/o procedimientos que permitan dichos cambios

Además deberá ser capaz de definir y tratar los datos, parámetros, procedimientos..., a diferentes niveles organizativos, de forma que los usuarios definidos a nivel de una unidad organizativa sólo puedan acceder a los datos definidos a nivel de esa unidad organizativa, pero un usuario definido a nivel de una unidad organizativa superior pueda acceder a los datos definidos a nivel de cualquier unidad organizativa de nivel inferior.

2.2.1.5. Ley de Protección de Datos

El sistema debe cumplir con la normativa según la Ley de Protección de datos de aplicación obligatoria para todas las empresas de la Unión Europea (UE) a partir del 25 de mayo de 2018 y cualquier otra modificación que pueda aparecer con posterioridad.

2.2.1.6. Gestión de municipios

Cada municipio que integran debe poder definir los servicios y productos que deben ser facturados en su

ámbito territorial, así como fijar las tarifas y condiciones de los productos que le sean propios. Todos los procedimientos y valores estándares deben poder ser definidos expresamente a nivel de la Organización.

Además, se deberá poder permitir la incorporación de nuevos municipios con sus contratos correspondientes, permitiendo el mantenimiento de las fechas de alta en el municipio incorporado.

2.2.1.7. Historicidad

En el futuro sistema, debe constar un historial que proporcione la información necesaria a cualquier fecha, teniendo especial relevancia que conste las situaciones y condiciones que determinados contratos hayan pasado, su situación actual y posibles cambios futuros con respecto a las tarifas. Además, los usuarios podrán indicar comentarios con respecto a cualquier modificación a realizar.

El sistema debe distinguir entre modificaciones por error y por cambio de situación, con actuación diferente en cada caso, al modificar los datos históricos almacenados. Con capacidad para consultar los cambios de cada atributo modificado.

2.2.1.8. Ejecución de órdenes

La forma de visualización de los históricos (lecturas, gestiones, inspecciones y ordenes de trabajo) deberá, dentro de lo posible, permitir la presentación de todos sus datos evitando el cambio de formulario de pantalla. Además, el sistema mantendrá historiales de todas las órdenes emitidas, de tal forma que se pueda conocer la situación actual y sus incidencias. Cuando una orden se encuentra pendiente en una situación más de un número de días determinado, el sistema tendrá que avisar. Estos históricos estarán siempre relacionados con el lugar donde se realiza la orden y podrán ser consultados.

Igualmente debe permitir el registro de las incidencias sucedidas durante la ejecución de la orden, recalcándose si los retrasos que se deriven de ellas pueden afectar a los criterios de calidad de los procesos, o el abono del trabajo al contratista.

El sistema controlará la ejecución de las órdenes de forma integrada pudiendo informar sobre su estado y repercutiendo sobre su realización cualquier acontecimiento del que tenga noticia y pueda influir sobre ella.

Actualmente se permite que el operario que ejecuta una determinada orden pueda solicitar la generación de otra, del mismo o diferente tipo, como continuación de la realizada. Se deberá mejorar el sistema actual que permita agilizar dicha acción.

Finalmente, y mediante la emisión de un albarán, se permitirá facturar al cliente, opcionalmente y de forma automática, cualquier costo producido por la realización de las órdenes solicitadas.

2.2.1.9. Resolución manual de órdenes pendientes

El sistema debe contemplar la posibilidad de realizar manualmente por el usuario la resolución de las órdenes, sin necesidad de su emisión para cumplirla en el punto de medida.

Para la asignación de resultados, deberá tener la opción de presentar las órdenes pendientes filtrándolas por:

- Sectores
- Causas
- Usos
- Calibres
- Consumos medios
- Otros (por asignar por la empresa)

Asimismo el usuario tendrá acceso a la información del contrato de cada una de ellas, de forma rápida y ágil, de tal manera que pueda tomar la decisión más adecuada consultando incidencias, consumos, lecturas, datos del contrato, y demás datos.

En el momento de la resolución, el usuario podrá emitir las órdenes o resolverlas dando por buena la lectura, indicando otra, procesarla como ausente, estimando o evaluando consumos, con la posibilidad de añadir un mensaje en factura o una incidencia al contrato.

2.2.1.10. Canales de comunicación

Para la comunicación con clientes y proveedores, el sistema debe permitir la utilización de los canales más habituales de comunicación:

- Transmisión de ficheros (remesas, registro face.gob, SII...),
- E-mail
- SMS
- Correo certificado
- Cualquier otro que se considere.

Actualmente se permite concertar cita con el cliente para la realización de cualquier intervención en su domicilio (lectura, inspección y/o orden de trabajo). Dicha actuación debe ser actualizada mejorando los canales de comunicación, donde deberá constar, la comunicación de fecha y hora prevista para la realización de la intervención a través tanto de SMS o como de e-mail, en caso de disponer de ellos

2.2.1.11. Procedimientos de trabajo

El sistema debe posibilitar la definición y mantenimiento por el usuario de los procedimientos de trabajo de los departamentos principales, los cuales como mínimo son:

- Contratación y bajas
- Lecturas
- Inspecciones
- Intervenciones
- Facturación
- Reclamaciones
- Proceso de corte
- Pagos aplazados
- Etc.

Estos procedimientos deben tutelar al usuario en la ejecución de las diferentes operaciones de los departamentos mencionados.

2.2.1.12. Integración de sistemas

El sistema debe contemplar la posibilidad de poder realizar la conexión con los sistemas corporativos de Aguas de Burgos bien con funcionalidades nativas o bien a través de desarrollos que el adjudicatario realizaría. Estas conexiones se realizarían en 2 subfases dentro de la implementación como se ha descrito anteriormente:

Subfase 1: se realizará en los tiempos definidos, es decir 9 meses.

- Sede electrónica de Aguas de Burgos, donde los abonados podrán tramitar y consultar toda la

información sobre su contrato, suministro y servicios, como mínimo en las mismas condiciones y características que disponen en la actualidad.

- DATISA, aplicación de gestión contable de Aguas de Burgos, donde se deberán volcar diariamente los datos de contabilidad necesarios de cobros, facturaciones, ingresos y tesorería como mínimo en las mismas condiciones y características que disponen en la actualidad.
- Docshare, aplicación de gestión documental de Aguas de Burgos donde se almacenan todos los documentos digitalizados referentes a la gestión de clientes de la entidad Aguas de Burgos, así como de facturación y demás documentación dirigida a los usuarios del servicio. Esta conexión podrá obviarse si la nueva aplicación dispone de su propio gestor documental que cubra como mínimo las actuales funciones de Docshare y se migren todos los documentos históricos actualmente guardados en Docshare.

Subfase 2: para el desarrollo de esta etapa el adjudicatario dispondrá de 6 meses adicionales a la subfase 1, es decir 15 meses en total. El inicio de esta subfase 2, no está condicionada a la finalización de la subfase 1.

- QlickView, aplicación de emisión de informes de Aguas de Burgos, donde se deberán poder capturar y visualizar los datos de contabilidad necesarios de cobros, facturaciones, ingresos y tesorería como mínimo en las mismas condiciones y características que disponen en la actualidad.
- Gestión de órdenes de trabajo vía web, aplicación de gestión de órdenes de trabajo en tablets y/o PDA procedentes de la aplicación de Gestión de Clientes de Aguas de Burgos, se deberán poder seguir enviando las órdenes de trabajo desde la nueva aplicación de Gestión de Clientes y capturar y recuperar posteriormente los datos y documentos generados por el trabajador para su gestión como mínimo en las mismas condiciones y características que disponen en la actualidad.
- GIS, se deberá conectar la nueva aplicación de Gestión de Cliente al actual GIS de Aguas de Burgos de forma que se permitan el correcto desarrollo de las siguientes prestaciones:
    - Correlacionar las acometidas digitalizadas en el GIS con los clientes de la nueva aplicación de Gestión Comercial y Clientes
    - Definir e identificar los abonados (en la plataforma de Gestión de Clientes) afectados por polígonos de corte definidos en el GIS

Telelectura: El sistema debe permitir la integración con sistemas de telectura y el adjudicatario se compromete a realizar las modificaciones necesarias para dicha integración alineado con la estrategia de Aguas de Burgos de implementar contadores de telectura en los próximos 4 años.

2.2.1.13. Tipos de red

El sistema debe tratar obligatoriamente las siguientes redes de agua, las cuales, cada una de ellas contará con sus propios procedimientos, operativa, requisitos de documentos y condiciones de contratación y facturación:

- Agua potable tanto en baja como en alta.
- Agua depurada,
- Agua sin tratar (bruta).
- Redes privadas de abastecimiento.
- Saneamiento y alcantarillado (tanto de Aguas de Burgos como privadas, e incluso sin necesidad de existencia de abastecimiento).

2.2.1.14. Georreferencias

El sistema debe permitir mantener georreferenciados todos los puntos de suministro posibles, aunque sean propiedad del cliente.

No obstante, se debe permitir incorporar coordenadas geométricas UTM con indicación de sistema de referencia (ETRS89) así como su Huso, con posibilidad de obtenerlas en cualquier de los procesos en los que sea necesario acceder a los lugares de suministro. Además, el sistema de permitir su almacenamiento y consulta, junto con los objetos referenciados.

El sistema debe permitir la conexión con el sistema de información geográfico actual, a través del código de acometida con el punto de suministro en concreto (Punto de medición), tanto en contadores de abastecimiento como de saneamiento, permitiendo su representación gráfica en la aplicación.

2.2.1.15. Documentos y tratamiento multimedia

El software a implementar debe proporcionar una herramienta sencilla de diseño, utilizable por el usuario, para la definición de formularios, cartas, impresos e informes. Los documentos deben poder contener tanto datos fijos como variables recuperadas de la base de datos en tiempo real. La factura es uno de los documentos que deben poder modificarse por el usuario para adecuarla a los requisitos legales de información. Además debe permitir la repetición de un documento, si es necesario, con los mismos formatos y datos con los que se obtuvo originalmente.

La visualización de los documentos obtenidos deberá ser en la misma forma en la que los verá el destinatario (facsímile).

El sistema debe poder conectarse con el Gestor Documental de la empresa (DocShare), GIS, Fieldeas, etc. todo el sistema de aplicaciones existentes y los susceptibles de ampliar la subcontratación de la EDAR y permitir así incorporar y consultar documentos "en ambas direcciones" como soporte multimedia en procesos de la Gestión Comercial: atención al cliente, contratación, lecturas, domiciliaciones, inspecciones, intervenciones, reclamaciones, gestiones, contadores... El usuario podrá consultar los documentos anteriores, junto con los datos de la gestión y en cualquier caso a nivel de lugar de suministro, persona, cliente y contrato. (Mediante Servicio Web)

Además debe permitir realizar el escaneo de documentación aportada en los diferentes procesos de la aplicación, permitiendo escanear directamente la información sin tener que subir los archivos desde fuera del sistema. También debe existir la posibilidad de incorporar documentación escaneada a cada contrato, solicitud, persona... que esté en el propio ordenador.

2.2.1.16. Requerimientos

El sistema debe conocer la situación de cualquiera de las tareas iniciadas en la Gestión Comercial y requerir su finalización. El usuario debe poder definir qué acciones van a estar supervisadas, a quien se le debe reclamar su realización y los plazos para ello.

El sistema de avisos y alarmas (requerimientos) debe poder seguir el proceso de cualquier acontecimiento alertando de cualquier desviación detectada a los diferentes departamentos que deben procurar su tratamiento.

El usuario debe poder condicionar las acciones, la frecuencia, el destinatario y las condiciones en las que se deben generar los mensajes de avisos. Como condicionantes debe poder elegirse cualquier atributo de la base de datos.

2.2.1.17. Mantenimiento del Sistema

Tan pronto el nuevo sistema esté implantado, se comenzarán los trabajos de soporte y mantenimiento del mismo

El trabajo de mantenimiento consistirá:

- Soporte a usuarios: El equipo de mantenimiento, siendo necesario que el coordinador esté presencialmente, deberá ofrecer soporte a las consultas planteadas sobre el nuevo sistema implantado, resolviendo consultas sobre funcionalidad operativa, así como proporcionando soporte en la identificación de incidencias o de peticiones. Para ello el adjudicatario proporcionará un número de teléfono fijo, gratuito y sin costes adicionales, para proporcionar soporte telefónico. El horario de atención a usuarios será de 8:00 h a 18:00 h de lunes a viernes todos los días laborales del año (según el calendario laboral de Burgos).
- Mantenimiento Correctivo: actividad técnica ejecutada cuando sucede una avería y tiene como objetivo, restaurar el activo para dejarlo en condiciones de que pueda funcionar como se pretende ya sea con su reparación o sustitución.
- Mantenimiento Evolutivo: proceso realizado para aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades del sistema, y/o adicionar nuevas funcionalidades, ya sea por las necesidades del usuario final o por otras causas externas.

2.2.1.18. Posibilidades de mejora

El suministrador del sistema deberá exponer con el mayor detalle posible, teniendo en cuenta el objetivo de este documento, las funciones, y características, del sistema propuesto que no estén contempladas en el cuestionario y que en su opinión constituyen claras oportunidades de mejora de los procesos de la Gestión Comercial de Aguas de Burgos.

2.2.1.19. Posibilidades de actuación

El sistema debe permitir incorporar indicadores de capacidad de actuación, y servicios suministrables, a nivel de municipio vía, finca y local, mejorando la presente herramienta.

2.2.1.20. Teletrabajo

Los usuarios de Aguas de Burgos accederán normalmente de las instalaciones propias de la empresa, si bien, si fuera necesario por causas de fuerza mayor como las últimas acaecidas por la pandemia COVID-21, el sistema deberá permitir el Teletrabajo por consiguiente, ser accesible a través de un navegador web desde cualquier dispositivo con conexión a internet con las garantías de seguridad necesarias.

2.2.1.21. Usuarios/Licencias

El sistema debe permitir el acceso de 65 usuarios concurrentes de Aguas de Burgos independientemente de sus perfiles. Así como el acceso de abonados a la oficina virtual entendiendo que el número de abonados no superarán los 100.000.

Para ello el licitador deberá proporcionar las licencias necesarias para cubrir con estas necesidades.

2.2.2 ESTADÍSTICAS E INFORMACIÓN

2.2.2.1. Situación diaria y Cuadros de mando

El sistema debe permitir al usuario definir la información de situación que debe suministrar diariamente, y en otros intervalos de tiempo, que permita conocer el desempeño de cada departamento. Controlando posibles desviaciones en la información (Control de contabilidad con facturación, cobranza, pendiente de cobro, datos erróneos, y otros).

Se bebe proporcionar un cuadro de mando con una visión general de la empresa, presentando información a nivel de estructura organizativa con los datos más relevantes, entre los que se incluyen:

- Datos de facturación
- Datos de recaudación

- Datos de gestiones
- Número de contratos

2.2.2.2. Listados e Informes

El sistema debe disponer de un generador de informes propio que permita al usuario definir de forma sencilla y, si es posible, sin conocimientos informáticos que vayan más allá de SQL básico, la estructura de la base de datos, los informes y listados necesarios de los datos almacenados en base a los datos almacenados.

Además debe suministrar una configuración de estadísticas que permita al usuario definirlas de forma lo más flexible posible y permitiendo realizar, al menos, los mismos informes que se realizan actualmente. Junto a lo anterior debe proporcionar herramientas para preparar información, como en el caso de auditorías anuales donde se necesitan aportar relaciones en Excel de facturas y de apuntes contables agrupados.

Para las vistas para consultas Business Intelligent, se debe dejar preparada la información en la base de datos (Vistas), para que la aplicación actual utilizada por Aguas de Burgos (Qlikview), permita recoger la información tal y como hasta ahora está siendo utilizada.

2.2.2.3. Cooperación Ofimática

El usuario medio, sin conocimientos informáticos especializados, deberá poder extraer datos de la aplicación e incorporarlas a herramientas ofimáticas (hojas de cálculo, tratamiento de textos...)

Por otro lado, para un usuario técnico, el sistema debe permitir la definición de plantillas a través de herramientas ofimáticas de tratamiento de textos o herramientas similares incluidas en la aplicación, para que se tenga capacidad, por parte de los usuarios, de la modificación de información incluida en el documento propuesto automáticamente, antes de generarlos definitivamente.

2.2.3. ATENCIÓN AL CLIENTE

2.2.3.1. Gestiones de Clientes

El sistema debe contemplar las gestiones de cliente por tipos.

De cada gestión se debe mantener información que permita obtener los datos estadísticos necesarios para la Gestión de Calidad de Relaciones con Clientes. Entre otras informaciones, además del tipo, se deberán guardar la forma en que el cliente inició la gestión, fecha y hora, causa y los diferentes pasos realizados para su resolución y los tiempos necesarios para ello.

El sistema debe suministrar información agregada a nivel de contrato, cliente, persona y agrupaciones de personas así como el mantenimiento de una dirección de contacto diferente por gestión, si así lo solicita el cliente.

Además, debe asegurar que todas las gestiones realizadas con una persona jurídica son realizadas a través de su representante legal, guardando los datos del mismo.

Finalmente, para una mayor claridad, se deberá poder unificar distintos clientes en uno solo, cuando Aguas de Burgos detecte que varios clientes definidos en el sistema en realidad corresponden al mismo cliente y persona. (Actualizando la información contable y registrando los cambios para procesos de auditoría). Una persona puede tener varios clientes y un cliente puede tener varios contratos.

2.2.3.2. Agrupaciones de clientes

El sistema debe permitir la agrupación de personas por criterios libremente elegidos por el usuario. El sistema debe poder informar de los participantes en una determinada agrupación o avisar cuando se intenta acceder a un contrato ligado, directa o indirectamente, a una agrupación. Un elemento debe poder estar adscrito a un número ilimitado de agrupaciones simultáneamente y su inclusión puede ser con carácter indefinido o hasta la extinción de la causa que lo hace entrar en dicha agrupación.

El sistema debe poder permitir la clasificación de los clientes en base a criterios determinados por el usuario. Estas agrupaciones tendrán importancia a nivel estadístico y en la aplicación de tarifas.

2.2.3.3. Búsquedas alfabéticas

Todas las gestiones que tengan relación con el cliente se realizarán a través de una pantalla, utilizando los mismos sistemas de búsqueda e identificación, cualquiera que sea el canal de comunicación utilizado. La búsqueda, tanto del nombre del cliente, persona o dirección, se deben realizar mediante homófonos (tablas de configuración). Utilizando en las búsquedas datos por igualdad a lo introducido y otros por similitud en base a la búsqueda por homófonos. Igualmente deberá permitirse la búsqueda por número de contador instalado. Para ello, el sistema debe ser capaz de presentar todos aquellos números que coincidan con la fracción introducida (final, principio o parte media), resultando útil el símbolo comodín.

2.2.3.4. Identificación del cliente

El sistema debe poder identificar al cliente y localizar sus contratos a través de distintos criterios que se pueden combinar entre ellos. La relación de los criterios es la siguiente:

- Núm. de Cliente
- NIF
- Nº de Contrato
- Identificación
- Solicitud
- Número de factura
- Nombre y Apellidos o Razón Social
- Nombre Comercial
- Dirección de suministro (Cualquier parte de dicha dirección)
- Coordenadas geométricas de la dirección de suministro
- Teléfono de contacto.
- Código de lectura
- CCC de domiciliación
- Nº de contador
- Localizadores (direcciones de correo electrónico, número de teléfono...).

2.2.3.5. Incidencias del cliente/contrato

El sistema debe permitir la introducción de incidencias ligadas a un cliente o contrato, de forma que cuando el usuario necesite revisar y consultar el histórico de las registradas, lo haga de forma rápida y ágil, pudiendo a su vez, editarlas en caso de que necesite modificar o anular alguna de ellas.

2.2.3.6. Consultas datos cliente/contrato

El sistema debe permitir, una vez que ha sido identificado, consultar cualquier dato relacionado tanto con un contrato como con un cliente desde la misma pantalla: contador instalado, lecturas, consumos, datos del cobro, facturas emitidas y su situación de pago, recibos, gestiones, reclamaciones, datos de contacto, hilo de lecturas, incidencias, cláusulas de contrato, albaranes, cartas generadas, documentación adjunta, órdenes de inspección y de trabajo, avisos de fraude o corte, fianzas y depósitos, contadores relacionados, cuenta contable...

Además debe permitir a la hora de la visualización de la información de un contrato seleccionado, ver servicios contratados, contadores instalados, datos bancarios, deuda, situación del contrato..., así como poder consultar cambios de titular, contratos en los que ha estado instalado el contador, posicionamiento geográfico en pantalla...

También tener una gestión de avisos asociados al contrato:

- Tipo de contrato diferente al normal (Gran consumidor,
- familia numerosa, ayuntamiento...)
- Si tiene facturación electrónica.
- Si está dado de alta en la sede electrónica.
- Si pertenece a un grupo de contratos (Visualizar el grupo)
- Si tiene acuerdos de cobranza.
- Si está en proceso concursal.
- Si tiene parámetros de vertido.
- Si tiene variación en % o en m3. en el saneamiento.
- Si tiene contadores relacionados.
- Si tiene 4ªEsfera el contador.
- Si tiene asignado valor de TAG del SCADA.
- Si está en proceso de corte.
- Si tiene anulación de cortes hasta una fecha en concreto.
- Si hay reclamaciones pendientes.
- Si se le ha adelantado la facturación.
- Si tiene ordenes de lectura, relecturas pendientes.
- Si tiene ordenes de inspección, pendientes.
- Si tiene ordenes de trabajo, pendientes.
- Si corresponde a un sector de distribución (GIS) cuya
- acometida está revisada.
- Si tiene tele lectura.
- Si tiene avisos Call Center.

2.2.3.7. Control de calidad

El sistema debe suministrar las herramientas necesarias para que el usuario pueda definir y mantener los informes a obtener para las reuniones de control del Sistema de Gestión de Calidad.

2.2.3.8. Relación con Call Center

Las operaciones realizadas en el Call Center de FIELDEAS deben poderse consultar desde atención al cliente al relacionarse por el contrato y el sistema debe permitir consultar los datos a través de una vista, para visualizarlos en el Call Center.

2.2.3.9. Relación con GIS

El sistema debe suministrar los servicios web necesarios para que desde GIS se pueda consultar información de clientes para avisar de incidencias y gestión de mantenimiento (polígonos de corte, puntos de servicio, etc.).

2.2.4. PERSONAS

2.2.4.1. Tratamiento de Personas

El Sistema debe tratar cada persona como un registro único independientemente del rol que desempeñe, siendo los más importantes:

• Cliente: Permitir definir varios clientes para una misma persona. Permitiéndose la agrupación de datos a nivel entidad o a nivel de persona. Entendiéndose persona como jurídica o física raíz de otras entidades.

• Cobrador/Bancos

• Proveedor

• Empleado (Permitiendo definir qué funciones tiene dicho empleado, sólo pudiéndose utilizar en las que tenga indicado que realiza (Lector, inspector, instalador, fontanero...)

• Representante

• Administrador

Deben poderse introducir los datos de la persona una sola vez y, posteriormente, poderlos usar asociados a cada uno de los roles que la persona desempeñe, pudiendo ser uno o varios dependiendo del rol. Existiendo mantenimientos de información por cada uno de los roles, y además permitir si están activos en el sistema o no.

El sistema debe poder unificar distintas personas en una sola persona cuando Aguas de Burgos detecte y confirme que, en realidad, varias personas definidas en el sistema son la misma. Actualizando la información contable y registrando los cambios para procesos de auditorías.

El sistema debe controlar en la creación de personas, de la existencia del DNI/NIF a través de los servicios web de AEAT, pudiendo tener que crear personas, aunque el servicio web no lo acepte, quedando registro de esta circunstancia.

2.2.5. LUGARES

2.2.5.1. Estructura de lugares

El sistema debe contemplar, la posibilidad de definir los siguientes niveles territoriales:

- Poblaciones
- Vías
- Fincas
- Locales

Como complemento a lo anterior, deberá permitir la definición de distintas agrupaciones de los niveles territoriales: población y fincas. Estas agrupaciones tienen objetivos estadísticos y operacionales.

La creación de las fincas y locales debe poder ser independiente del proceso de contratación. Se deben poder

crear con anterioridad a que exista un contrato para ellos, por ejemplo, el validar una batería a través de inspección por fin de obra donde se indican las tomas, locales y usos, cánones de la finca. Se debe facilitar la creación de usos predefinidos por cada finca (Limpieza, Placas Solares, Térmica, Riegos, Incendios sin local predefinido).

El sistema debe permitir la modificación de cualquier identificación externa de los lugares, entre los que debe incluir el nombre de una vía o el número de una finca sin afectar a los registros que estén relacionados con ellos. (Remuneración de Fincas). Igualmente deberá permitir la agregación o disgregación de fincas y locales, pudiendo reubicar una finca en otra vía o un local en otra finca existente y que este cambio se refleje en todas las entidades asociadas.

El sistema debe tener previsto y mantener diferentes agrupaciones de elementos del ámbito geográfico que permita definir figuras como los barrios, distritos postales, sectores o, en general, cualquier otra agrupación que sea de utilidad para la organización. (Para la utilización por ejemplo en la asignación de los códigos postales en las direcciones, en base a unas calles y números pares e impares)

El sistema debe por cada vía, finca y local, permitir tener una relación para su representación gráfica asociada al GIS así como permitir incluir incidencias posibilitando la consulta de su histórico en cualquier nivel de las diferentes entidades de lugares (municipios, vías, fincas, locales). Un elemento importante son las referencias catastrales, debiendo tener acceso desde atención al cliente para su consulta y visualización.

2.2.5.2. Gestión de direcciones y Personas de Contacto

El sistema debe asegurar que las direcciones utilizadas tienen el mismo formato con independencia de que la dirección se refiera a un local perteneciente al ámbito geográfico de actuación de Aguas de Burgos o fuera de él, pudiendo definir direcciones fuera del ámbito sin codificar o incluso dentro del ámbito (contratos de Comunidades).

El sistema debe contemplar la inclusión del Campo de complementos a la dirección, que permitan aclarar la situación, tanto de fincas como de locales , en los casos necesarios

Hay que tener la posibilidad de implementar los tipos de direcciones que sean necesarias, con diferencies periocidades (fiscal, de suministro, de situación, de lectura, de cobro, de contacto, envío de facturas...).

El sistema debe permitir definir niveles para cada uno de los tipos de direcciones utilizados por la aplicación. La estrategia de búsqueda de la dirección apropiada debe poder ser definida por el Usuario.

El sistema debe permitir almacenar no solo direcciones, sino otros datos de contacto como núm. de teléfono, email, página web..., junto con nombres, cargos, departamentos y horarios.

También debe permitir realizar búsquedas y listados por agrupaciones de nombre de contacto de envío de correspondencia.

El sistema debe permitir la asignación y modificación masiva de direcciones de envío de facturas utilizando como base un contrato origen y pudiendo aplicarlo a una lista de contratos que tengan la misma dirección u otra, un mismo cliente o persona y/o grupo de personas.

2.2.6. GESTIÓN DE PRODUCTOS

El software a implementar debe permitir al usuario la definición de los productos o servicios que deben ser incorporados en cada tipo de factura, así como los criterios que determinarán si el producto, o servicio, debe ser incluido en una factura determinada. También debe permitir indicar el orden de presentación de las líneas

de producto en la factura.

El sistema debe permitir que determinados productos queden como cuotas fijas y aplicarse en una factura un número de veces variable basándose en el contenido de un atributo (número de viviendas...), así como si se va a utilizar dicho producto como cargo o abono.

El sistema debe permitir realizar copias de esquemas de facturas para facilitar la creación de otras nuevas en base a otras ya existentes.

2.2.6.1. Productos

Con respecto a los productos, se debe permitir al usuario definir, modificar, incorporar, o eliminar cualquier producto, o servicio, facturable al cliente, tanto de compra como de venta. Este mantenimiento debe poder hacerse "a futuro" es decir en fecha anterior a su entrada en vigor. Se debe permitir indicar si el producto es utilizable en facturas periódicas, no periódicas o en ambas.

Debido a posibles cambios en la legislación vigente, el sistema debe permitir al usuario la incorporación, de forma sencilla, de nuevos impuestos, y cánones, tanto estatales como de la Comunidad Autónoma, manteniendo un histórico de ellos. Asimismo, un producto debe poder valorarse tomando como base las cantidades, o importes, de otro u otros productos incluidos en la misma factura. esta característica del producto debe poder ser mantenida por el propio usuario.

El sistema debe permitir el desglose del producto a nivel artículo, definir en qué tipo de esquemas se puede aplicar, si es límite de la tarifa, si debe sumar cantidad para el cálculo del precio, permitir indicar el atributo y unidad de medida utilizado para la facturación, definición de los posibles criterios a utilizar en la asignación de la tarifa...

El sistema debe permitir la asignación de cuentas contables a cada producto en base a condiciones definidas.

El sistema debe permitir la facturación de otros servicios medidos diferentes del abastecimiento y saneamiento, caudales de pozos propios y bombeos, cuya cantidad a facturar puede ser realizada a través de otro contador como cantidad fija, estimada, evaluada, etc.

2.2.6.2. Tarifas

El sistema debe permitir un número ilimitado de tarifas para cualquier producto, o servicio , pudiéndose incorporar una nueva tarifa en cualquier momento.

El sistema debe poder definir y tratar todas aquellas condiciones que varíen el precio de un producto o servicio.

Las condiciones deben contemplar aplicar la tarifa, al menos:

- Una determinada cantidad de veces.
- Desde una fecha hasta otra.
- Hasta haber aplicado un importe o cantidad determinado.

Las tarifas deben contemplar las formas habituales de valoración en las empresas pertenecientes al sector del agua:

- Lineales
- Progresivas,
- Por bloques
- Combinación de ellas.

El sistema debe permitir la indicación, de forma dinámica, de determinados atributos a nivel de contrato, grupo de contratos o por lugar geográfico, para que en base a ellos se efectúe la valoración.

Entre otros, debe constar: número de empleados, m^2 de superficie del local, valor catastral, calibre para tarifa, familias numerosas y número de viviendas en una comunidad.

El sistema debe permitir al usuario , la definición del prorrateo en cada tarifa (Fijo excepto el primer y último periodo de facturación, sin prorrateo o siempre) y la forma de aplicación de los cambios de tarifa (Utilización de la actual, la actual a la fecha de emisión de factura, la actual y anteriores o la antigua).

El sistema debe permitir definir las condiciones de aplicación de las tarifas y asignar automáticamente dichas tarifas a la hora de generar la factura, en base a los parámetros y condiciones definidas en cada contrato. También aplicable a tarifas que no tengan ningún contrato asociado (albaranes).

Además debe tener un parámetro que permita indicar la normativa legal en base a la cual se aplica la tarifa y que se debe visualizar en la factura a la hora de su impresión y permitir la modificación masiva de los criterios de asignación de tarifas.

Igualmente debe permitir cambiar la forma de valoración, de una tarifa o de sus condiciones de aplicación, en cualquier momento del periodo de facturación, y su tratamiento debe ser completamente automático.

El sistema debe permitir la definición y aplicación de tarifas que sean alternativas a otras, en base a criterios definidos

La actualización de las tarifas (precios, porcentaje...), debe poder comunicarse a futuro, con anterioridad a la fecha de entrada en vigor, y una vez llegada la fecha. Su aplicación debe ser automática.

El sistema debe permitir incluir parámetros a nivel de contrato, que aplicados a los precios base constituyan un precio particular para determinados productos, o servicios, especialmente los referidos en la Ordenanza de Vertidos como parámetros contaminantes, de acuerdo a la fórmula polinómica de la tasa de vertido.

Las tarifas se asignarán según los criterios definidos, no estando obligatoriamente ligados a los productos. De esta manera una tarifa se puede aplicar a varios productos.

El sistema debe suministrar herramientas que permitan el mantenimiento de cambios de tarifas, de criterios de asignación... Con el objetivo de realizar simulaciones de facturación aplicando dichos cambios, pudiendo así valorar la repercusión del cambio antes de su aplicación.

El sistema debe permitir la aplicación de tarifas especiales como por ejemplo a familias numerosas, donde hay que controlar la existencia del Libro de Familia numerosa, su fecha de vencimiento y renovaciones, los miembros de la familia y que sea de aplicación en un solo contrato.

Además de lo anterior debe permitir la aplicación de deducciones por empleados, controlando la aplicación en un solo contrato, o varios en la misma finca, generando recibo de deducción para empleados en contratos comunitarios.

El sistema debe suministrar herramientas colectivas para la modificación de tarifas (aplicación masiva de porcentajes... Incluirá la posibilidad de migrar tarifas a hojas de cálculo.

El sistema debe permitir facturar productos de terceras empresas bien como Aguas de Burgos, bien como la tercera empresa en cuestión, realizándose tanto los procesos compensatorios entre empresas, como la devolución de los productos facturados cuando no haya sido posible el cobro de los mismos.

El sistema debe controlar que en las tarifas de devolución con bloques, se debe realizar el cálculo por el bloque superior. En el caso de una devolución de un vertido por fuga de un consumo asociado con bloques, debería deducir desde el precio más elevado más barato.

2.2.7. CONTRATACIÓN GENERAL

2.2.7.1. Procedimientos de contratación

El sistema debe permitir definir y modificar todas las operaciones relacionadas con la contratación (acometidas, altas, obras del titular, cambios calibre, bajas, (como procedimientos de trabajos automatizados, WORKFLOW ...).

Se debe poder redefinir los procedimientos de contratación de forma genérica para para diferentes niveles organizativos, de municipios o de uso para los casos en que existieran particularidades a aplicar en dichos núcleos

El sistema debe permitir definir procedimientos para tratar solicitudes conjuntas, de acometidas y contratación, o independientes. Además, en dichos procedimientos se debe poder definir los documentos que el cliente debe presentar para cada operación, así como su grado de obligatoriedad, y /o dependencia de otros documentos.

También debe permitir definir en el procedimiento, en qué condiciones se aceptará o rechazará la existencia de otro contrato o solicitud en curso, en el local de suministro

Los procedimientos deben permitir incluir en un contrato cualquier servicio, incluidos caudales propios (pozos, bombeos...) indicando la manera de calcular el volumen a facturar (medido con contador, porcentaje de otro servicio o cantidad fija). También se deberá poder incorporar cualquier servicio prestado aunque no se refiera al agua suministrada.

En el procedimiento se definirá cualquier inspección, u orden de trabajo necesarias para finalizar la operación, pudiéndose volver a generar cuantas veces sea necesario hasta que se cumpla favorablemente y se codificarán los criterios que controlarán su generación, como por ejemplo en la orden de inspección de si se puede contratar.

Los procedimientos de contratación incluirán solicitudes de acometida, venta de material, solicitudes de obra, legalizaciones...

Se debe poder condicionar un proceso a la existencia de deuda, avisando o parando, diferenciando si la deuda se refiere al cliente, la persona o el local.

El sistema debe permitir poder anular un proceso de contratación antes de su finalización, controlando la situación en la que se encuentra y facilitando las diferentes operaciones que se deben realizar, dependiendo en el paso en el que se encuentre (anulación de orden de Trabajo, anulación de facturas, anulación de orden de inspección, anulación de la gestión, y demás que pudieran surgir).

La modificación de un procedimiento debe poderse realizar sin que se vean afectados los procesos ya iniciados con el procedimiento modificado, en el caso de que la modificación sea por cambio de situación

El sistema debe permitir el mantenimiento de los usos comunitarios con identificación de la puerta, para obligar a utilizarlo en las altas correspondientes a edificios con usos comunitarios.

El sistema debe permitir a los usuarios, a través de un mantenimiento la creación y aplicación de cláusulas en contratos. Las cláusulas pueden ser aplicables de manera general (a todos) por uso o de forma particular (uno o varios).

2.2.7.2. Acometidas

El tratamiento de los presupuestos de realización de acometidas debe estar integrado dentro del proceso de contratación. Los presupuestos impresos deben presentar fecha de validez y tener la posibilidad de ser modificados, tanto las líneas de detalle como en la persona solicitante, de cara a la emisión de la factura definitiva posterior.

El sistema debe permitir la facturación de importes a cuenta previos a la realización de la acometida y su regularización una vez realizada la acometida con la valoración del coste real.

Al generar la factura, partiendo del presupuesto de acometida, se debe permitir su desglose, generando más de una factura a clientes distintos en función de un porcentaje o por productos (reparto de la factura).

El sistema debe tratar direcciones de suministro reales, con independencia de que el suministro se efectúe por el municipio de la población donde se encuentre ubicada la finca, o por uno adyacente. Lo mismo para las acometidas de vertido. Esta circunstancia se debe tener en cuenta también en las estadísticas de consumos y vertidos.

El sistema debe permitir generación de solicitudes de acometidas tanto de abastecimiento como de saneamiento, la gestión para seleccionar el punto de ubicación y gestión desde el GIS mediante web service, y de los pasos por los que va pasando la acometida hasta su finalización.

El sistema debe tener mecanismos que faciliten la asignación o desasignación del código de acometida al contrato (en relación con el GIS para su mantenimiento), comprobando la existencia del código de acometida si ya está asignado. (Facilitando la asignación a través de selecciones por contratos de una finca completa o a través del contrato individual).

2.2.7.3. Bajas / Cambios de Titular

Los procedimientos de baja deben ajustarse a los requisitos definidos en cada tipo, controlando la documentación necesaria y emitiendo la correspondiente orden de trabajo para la retirada de contador en función de los posibles resultados, emitir la liquidación, si procede. Contemplar el caso de baja de oficio con o sin liquidación.

El sistema debe permitir facturar al cliente que se da de baja por evaluación, auto lectura, tele lectura, o mediante emisión de hoja de lectura, a decisión del usuario.

También permitir cambios de titular con propuesta de liquidación, con la posibilidad de no generar la liquidación en el caso de no aceptación por parte del cliente.

El sistema debe diferenciar los cambios de titular en contrato, donde se genera un número de contrato nuevo, con la subrogación, donde se mantiene el número de contrato ya existente a nombre del nuevo titular.

2.2.7.4. Contratación general

El sistema debe guiar al usuario en la realización de los pasos definidos en el procedimiento y validar los datos introducidos. Cualquier desviación de lo definido en el procedimiento deberá contar con autorización.

El sistema debe permitir la creación de un nuevo código de cliente para el contrato o asignar un código entre los existentes de la misma persona teniendo en cuenta que una persona física o jurídica puede tener uno o más clientes.

Asimismo un contrato puede tener más de un titular y debe poder incorporar las relaciones entre ellos,

significando que el cliente de pago puede ser distinto al titular del contrato. (Realizando la gestión de deuda por cada titular afectado).

Debe permitir realización de facturaciones de contratación a clientes diferentes al titular del contrato. El sistema permitirá definir para cada local el propietario del mismo al que es necesario facturar determinadas tasas cuando no existe contrato en vigor de suministro y /o saneamiento para dicho local.

El sistema permitirá el mantenimiento, de forma ágil, de los datos del contrato, personas de contacto, representantes legales, cliente de facturación y pagador cuando estos son diferentes del titular o titulares del contrato.

El sistema debe permitir modificar cualquier dato de la solicitud durante su proceso sin necesidad de volver a iniciar la gestión de nuevo.

Debe existir un procedimiento que permita el cambio de uso de un contrato, tras la verificación de documentación o a raíz de una inspección. Este cambio puede realizarse de oficio. El sistema debe permitir que el solicitante sea el titular del futuro contrato, o cualquier otra persona autorizada. En este caso el sistema debe guardar los datos del solicitante y posibilitar su consulta posterior.

El sistema debe controlar la acreditación periódica, cuando así se determine, de familia numerosa, viviendas de la finca y personas habitantes de un local, entre otros.

El sistema debe permitir admitir la contratación para el que no se presentó determinada documentación necesaria, siempre que sea autorizado y que el contrato quede en situación temporal, pudiéndose incorporar la documentación con posterioridad.

El sistema debe requerir la resolución de los contratos temporales a través del componente de requerimientos

El sistema debe incorporar, de forma automática, el resultado de las órdenes, de inspección o de trabajo, a los contratos en curso modificando su situación en función de dichos resultados y pudiendo ser consultado por el usuario.

El sistema debe poder generar, dentro de los procesos de contratación, las facturas por nueva contratación (altas) y las liquidaciones por baja en el servicio, teniendo en cuenta el prorrateo de las cuotas. En el caso de un cambio de titular en un contrato que tenga generada una factura proforma, el sistema debe controlar la situación, generando una liquidación en el caso de que proceda a nombre del titular anterior y no generando una nueva factura hasta el siguiente periodo al nuevo titular, por estar ya facturado el periodo.

El sistema debe adjuntar al nuevo contrato la documentación escaneada en el momento del proceso de contratación, asignándola automáticamente al gestor documental (DocShare).

El sistema debe tratar de forma homogénea todos los servicios incluidos en un contrato y dentro del mismo sistema, sin necesidad de otros sistemas paralelos.

El sistema debe permitir tratar solicitudes de baja temporales o definitivas. El cálculo del consumo durante un procedimiento de baja debe poder ser realizado, al menos, por evaluación, con datos de una autolectura o con la lectura aportada por la Orden de trabajo de retirada de contador.

En un contrato puede haber más de un contador de un mismo uso, que dan servicio a un mismo local, tanto de saneamiento como de abastecimiento. Para el cálculo del consumo, y su facturación, el sistema resolverá los mismos supuestos que en el caso de instalaciones interconectadas.

El sistema debe diferenciar el calibre de contador contratado del calibre del contador instalado, que en condiciones puntuales no coincide. El que se debe de tener en cuenta a todos los efectos de facturación es

el contratado.

Desde la propia solicitud de contratación debe ser posible la visualización de todos los datos relacionados con la misma (Diferentes pasos, documentación aportada, facturas realizadas, Orden de Inspección, Orden de Trabajo...).

En el proceso de contratación, el sistema debe controlar si existe batería en la finca y si está definida de acuerdo a la normativa en vigor, emitiendo una revisión de la instalación con resolución favorable en caso necesario. En contratación se gestionarán los usos y calibres en función de lo definido en la batería.

El procedimiento de contratación debe permitir la instalación de contadores aportados por el cliente, pudiendo ser un producto a facturar o no en la contratación.

El sistema debe permitir la gestión de cambios de direcciones de contacto, envío de facturas... desde el procedimiento de contratación.

El sistema debe permitir la gestión del número de viviendas para los contratos de uso comunitario, siendo un dato obligatorio y parametrizable.

2.2.7.5. Contratos temporales

El sistema debe tratar los contratos temporales de obra y otros usos, gestionando la emisión de inspecciones de revisión, cartas de renovación y avisando, a través de requerimientos, al usuario cuando se alcance la fecha de finalización prevista.

La duración de los contratos temporales debe poder ser definida por el usuario y condicionada a diferentes atributos del contrato, como puede ser la existencia, o no, de contador. La duración del contrato temporal puede venir determinada por la licencia municipal.

2.2.8. FACTURACIÓN

2.2.8.1. Valoración y generación de facturas

El sistema debe permitir indicar la identificación de esquemas de factura por defecto, a utilizar en la facturación periódica, a nivel de municipio. El proceso de contratación la debe incorporar de forma automática al contrato.

El sistema debe soportar componentes de facturación que permitan facturar, rectificar o anular, cualquier producto o servicio, suministrado por Aguas de Burgos. Todas las facturas emitidas en la empresa serán generadas a partir del componente de facturación de la Gestión Comercial.

El usuario autorizado, realizará el mantenimiento de los productos y servicios que pueden aparecer en cada tipo de factura, pudiendo condicionar, o no, su aplicación a diferentes atributos.

El sistema debe contemplar el mantenimiento a nivel de contrato y servicio de coeficientes a aplicar a las tarifas, como es el caso de los parámetros de vertido para los casos industriales contaminantes a los que se les aplica la fórmula polinómica.

El sistema debe avisar anualmente mediante una alerta, cuando el precio de la fórmula polinómica varíe en un +/- 10% respecto al año anterior. El periodo de aviso y la variación puedan ser cambiados si la legislación actual cambiase.

El sistema debe contemplar la facturación de determinados productos a clientes sin contrato de abastecimiento, ni saneamiento, como es el caso de las tomas temporales sin contador, por ejemplo.

El sistema debe permitir definir la numeración de facturas diferenciada e independiente por empresa activa. En cada empresa se debe permitir una numeración diferenciada, por tipo de factura y año, a través de diferentes series y numeraciones. Permitiendo una consulta de los numeradores por tipos y años. Se debe realizar una inicialización automática del contador de cada una de las series al comienzo de cada año.

La solicitud de las hojas de lectura de una zona para "facturación" debe detectar las facturas pendientes de generar del periodo de facturación anterior por el motivo que sea, y generarlas antes de la solicitud, asegurando que se emitan tantas facturas al año como la periodicidad indique.

La solicitud de las hojas de lectura de una zona será el inicio del proceso de facturación periódica de dicha zona (grupo de sectores), estableciéndose los controles necesarios para que todos los contratos en vigor de dicha zona generen la factura correspondiente, independientemente de haber sido leídos o no, e incluso en el caso de no disponer de contador como es el caso de los "tantos alzados".

El cálculo y generación de facturas debe ser en continuo, o apetición, según el deseo del usuario. La programación de las diferentes fases de la facturación debe poder planificarse con antelación por el usuario y realizarse de forma automática por el sistema, una vez que se dan las condiciones para ello.

El sistema debe permitir, una vez generadas las facturas proforma, la revisión y rectificación de consumo o lectura si procede, antes de pasar a firme las facturas, cuando se detecte algún tipo de error y cumpla los parámetros establecidos

El sistema debe permitir decidir la fecha de emisión de facturas periódicas, pudiendo ser el día de tratamiento de la lectura (Controlando el periodo y periodicidad correspondiente, para no poner fecha de factura antes de dicho periodo y periodicidad) o con la fecha definida en el calendario de facturación (Controlando mediante parámetro el número de días desde el último día del mes del final de periodo para poner la fecha del día. (Control del cierre del IVA)).

Un contrato puede tener más de un cliente de facturación de los consumos del contrato. Los clientes de facturación pueden ser iguales, o diferentes, de los titulares del contrato; cada cliente de facturación debe incorporar el porcentaje de la facturación que le corresponde.

El sistema debe contemplar dos periodos diferentes, en la generación de una factura: el periodo en el que se calcula el consumo (diferencia entre fechas de lectura) y el periodo al que corresponde la factura que condicionará las cuotas fijas. Ambos periodos no tienen por qué coincidir, pero pueden hacerlo si así lo determina el usuario. La aplicación de precios y condiciones deberá tener en cuenta ambos periodos prorrateando únicamente en los casos de primera factura desde el alta, liquidación por baja, cambios de tarifa o cambios de calibre, no debiéndose aplicar en el resto de casos.

El sistema debe tener prevista la facturación agrupada por persona o cliente, en un periodo de tiempo (generalmente por mes). De esta manera, se agrupan varias facturas en una que es la legalmente generada a todos los efectos, manteniendo a nivel de contrato toda la información de consumos, lecturas…

El sistema debe tratar las facturas generadas a nombre de la empresa, con auto -consumos, de la misma manera que el resto, generando históricos de lecturas, consumos, facturas…

El sistema debe de compensarse de forma automática y teniéndose en cuenta a nivel contable, sin que genere cualquier tipo de duda.

El sistema debe dar la posibilidad de tener en cuenta o no, los periodos de corte sin suministro para la aplicación de tarifas (Prorrateo de cuotas fijas y bloques de facturación).

El sistema debe dar la posibilidad de decidir si se desea seguir facturando a contratos cortados durante el proceso de corte. ya se les haya retirado el contador o no.

El sistema debe permitir definir un importe mínimo de factura, por debajo del cual no se pase a firme dicha factura. Debe existir una gestión que controle las facturas que no se han pasado a firme por dicha causa.

El sistema debe tener en cuenta todos los cambios de datos que se hayan producido durante el periodo a facturar, y aplicarlos

En una factura se deben poder incluir productos y servicios suministrados por otras empresas. El sistema deberá ser capaz de realizar las liquidaciones periódicas entre empresas y municipios a partir de los suministradores de los mismos.

El sistema debe permitir consultar a una fecha determinada que contratos deberían haberse facturado y no lo han hecho. Chequeo de que facturas deberían haberse emitido y no ha sido así, permitiendo su consulta y resolución.

El sistema debe disponer de un sistema de cierre que permita dar por finalizado un periodo (mes) para evitar facturaciones "ha pasado", y manteniendo los datos de facturación sin variaciones (Estadísticas, informes, contabilidad...). En el caso de tener que generar una factura cuyo periodo de generación esté cerrado, se generaría con fecha del mes siguiente.

El sistema debe permitir indicar a nivel de contrato si no se desea pasar la factura a firme (usuario autorizado, a través de permisos especiales). Se debe poder consultar por fechas y sectores todas las prefacturas que no se han pasado a firme por esta causa, por seguridad.

El sistema debe permitir, según parámetro de empresa, la no emisión de facturas de liquidación inferiores a un importe indicado. El mantenimiento se realizará por usuarios autorizados y se podrá consultar entre fechas las prefecturas no pasadas a firme por esta causa.

Se debe poder realizar controles de prefecturas generadas con importes inferiores a cero. En caso de su existencia se generará requerimiento de aviso, impidiendo su paso a firme hasta que se revise la factura y, en su caso, se modifique.

El sistema debe dar la posibilidad de adelantar el lanzamiento de la facturación de los ausentes de manera manual, por necesidades de adelanto de la facturación.

2.2.8.2. Generación de Albaranes

El sistema debe permitir la generación de albaranes (tanto de cargo como de abono) para poder facturar cualquier producto (periódico o no). Pueden estar asociados a un contrato, a un cliente o a una solicitud , permitiendo indicar una dirección ya sea de suministro cómo de fuera del ámbito.

Los albaranes deben tener la opción de incorporar líneas de productos/artículos, indicando la cantidad y el precio (utilizando el de tarifa) y si no tuviese tarifa asociada, o es necesario indicar otro, permitirá introducir manualmente el precio. Debe permitir indicar descuentos o incrementos por línea y por cabecera.

Las líneas del albarán deben permitir, en caso necesario, una descripción diferente a la que tiene el producto/artículo para conseguir una mejor identificación. Esta modificación es la que debe aparecer en la factura a generar.

En el albarán se debe poder añadir un mensaje específico que aparecerá en la factura que se genere con dicho albarán.

Se debe permitir utilizar esquemas de factura predefinidos (plantillas) para que en la creación del albarán se incorporen de manera automática los productos de dicho esquema. También debe existir la opción de copiar un albarán en otro , permitiendo la modificación de los datos después de la copia.

El usuario puede escoger si los albaranes deben ser facturados en el momento de su generación, incluirse en la siguiente facturación periódica (si tiene contrato asociado), o quede pendiente de facturar. En el caso de que un albarán esté generado y no facturado, debe tenerse la opción de su modificación. En la facturación periódica se puede incorporar más de un albarán asociado al contrato o cliente.

Los albaranes ligados a solicitudes de contratación para la generación de presupuesto s de acometida, se debe permitir su modificación hasta que se haya aceptado el presupuesto, regenerando el nuevo presupuesto automáticamente.

No se permitirá modificar un albarán que ya ha sido facturado.

2.2.8.3. Facturación en Espera

El sistema debe tener prevista la definición y mantenimiento, de las causas y posibles resultados para cada una de ellas de las facturas en espera pertenecientes a un contrato. En cada definición se podrán indicar los controles, procesos asociados, comunicados y accione s a realizar.

El sistema debe permitir definir, para un contrato determinado, si la próxima prefactura periódica que se genere, debe quedarse en espera por una sola vez o todas las que se generen con carácter indefinido. Esta definición podrá hacerse manualmente por el usuario, o de forma automática por el sistema, al cumplirse determinadas condiciones (como por ejemplo, consumo superior a una cantidad para calibres determinados). Hay que indicar la causa de facturación en espera y una descripción en caso necesario.

Debe existir una consulta que permita revisar las facturas en espera pendientes de resolución, pudiendo filtrar por sectores, entre fechas, por causa, resultado...

El usuario debe poder visualizar la prefactura en espera, para su revisión, pudiéndola aceptar como correcta o modificar los datos necesarios para que lo sea, controlando los posibles resultados en función de la causa. Una vez introducidos los datos (lectura, consumo estimado, parámetro vertido...), se generará la prefactura para su nueva revisión, pudiendo volver a generar cuantas veces sea necesario hasta que se dé por definitiva. Para facilitar la resolución de la factura en espera, se tendrá acceso de forma ágil a la información aso ciada al contrato (lecturas, consumos, incidencias...).

Ha de estar previsto la opción de añadir en la resolución de las facturas en espera, un mensaje en la factura que se está revisando, de manera ágil (pudiendo modificar o mantener los que existían en la prefectura, antes de su revisión).

El sistema debe proporcionar datos estadísticos de las facturas en espera gestionadas en un periodo, en función de la causa y resultado.

2.2.8.4. Facturación anticipada

El sistema debe permitir con la autorización necesaria, adelantar una factura periódica a la fecha que estaba prevista en casos puntuales y a petición del usuario. Para ello, se introducirá una lectura real o estimación de consumo, generando factura a fecha actual.

El sistema deberá controlar que el periodo a futuro no se debe facturar nuevamente cuando se procesen las lecturas previstas correspondientes, dejándolos en este caso de control.

2.2.8.5. Cálculo de consumos y vertidos

Aunque la base de facturación es el consumo real, por diferencia de índices, no facturando m^3 en el caso de ausente u otras circunstancias que impidan aportar lectura, el sistema debe contemplar la estimación o

evaluación. La aplicación de la estimación masiva puntualmente debe poder aplicarse de una manera ágil y sencilla a través de la parametrización durante el periodo que se considere oportuno.

En el caso de haber aplicado una estimación en un consumo facturado, tiene que estar previsto que la regularización pueda ser por consumo o por importe, regularizándose en el periodo en que existan diferencia de índices reales.

El sistema debe permitir al usuario definir y modificar en cualquier momento la forma de calcular el consumo estimado y evaluado, así como los criterios para su aplicación y cuál de las fórmulas posibles se debe utilizar.

El sistema debe permitir al usuario definir y modificar en cualquier momento, los parámetros que determinen la verosimilitud del consumo calculado en base a una lectura, así como los diferentes criterios que deberán tenerse en cuenta para la aplicación de determinados coeficientes. Definición de los límites de mayor y menor consumo para considerar una lectura forzada.

En el caso de rectificaciones en consumos facturados (estimados, evaluados o por diferencia de índices), el sistema debe tener en cuenta la existencia de bloques, tarifas progresivas y /o mínimos, para que la valoración se realice correctamente

El sistema debe permitir incluir consumos impuestos para la totalidad o una parte del periodo a facturar. Los días del periodo no cubiertos por el consumo impuesto deberán ser calculados de forma normal según las lecturas disponibles.

El sistema deberá tener en cuenta que en el cálculo del vertido se deben poder realizar estimaciones (como en el abastecimiento) y que en la compensación de dichos vertidos estimados deben poder deducirse, o no, los mínimos.

El sistema debe permitir el mantenimiento de usos a no estimar nunca.

El sistema debe tener en cuenta, en el cálculo de los consumos, las posibles relaciones entre contadores (principales - divisionarios, paralelo, serie...), tanto de abastecimiento como vertidos, con el fin de realizar el reparto de forma correcta. Debe permitir definir la forma en la que debe repartirse el consumo residual de la instalación principal entre las divisionarias.

El cálculo del vertido debe poderse realizar en base a un porcentaje del abastecimiento, indicando una cantidad fija o con medidor propio.

2.2.8.6. Copias de facturas

El sistema debe permitir indicar a nivel de contrato el número de copias en papel que desea recibir. (Poniendo un límite).

El usuario debe poder definir el procedimiento para la obtención de copias de factura. Pudiendo existir diferentes formatos de facturas según su tipo e incluso poder sacar formatos de facturas en diseños antiguos.

Las facturas se podrán emitir nuevamente en formato de factura original, de duplicado o de copia. El sistema debe permitir incluir en el procedimiento la exigencia de una autorización especial para cualquiera de los formatos: Papel, pdf o factura electrónica).

2.2.8.7. Control de calidad de facturación

El sistema a implementar deberá mejorar al actual de Aguas de Brugos, que permite al usuario definir y modificar los controles que deben establecerse para seleccionar las facturas que sufrirán el muestreo de control de calidad. El objeto es poder seleccionar un grupo de contratos que cumplan unas determinadas

características y que hayan generado factura. Como resultado del muestreo deberá poder efectuarse la anulación completa de la facturación, sin ninguna repercusión en el cliente, registro de facturas, o contabilidad.

Igualmente al realizar los controles de calidad de la facturación el sistema debe mejorar que el usuario pueda liberar las facturas para las que no se ha detectado errores, dejando pendientes solo aquellas cuyas características coinciden con las de la muestra considerada errónea.

2.2.8.8. Mensajes en factura

El sistema debe permitir incluir mensajes generales en facturas, tanto fijos relativos a campañas temporales, como variables condicionadas a parámetros existentes en la base de datos (como puede ser la deuda de un cliente o la fecha de cargo en cuenta de facturas domiciliadas). Cada mensaje debe poder ser definido por el usuario y realizar modificaciones en caso necesario.

El sistema de be permitir generar y modificar mensajes individuales por contrato, que se incluyan en factura durante un periodo de tiempo, para una única vez o de forma indefinida. Permitiendo definir mensajes plantilla para su utilización como base, pudiéndolos modificar.

Para los mensajes generados individualmente a contratos con alta en la Sede Electrónica, se debe permitir generar un SMS para enviar al teléfono indicado, pudiendo modificar o ampliar dicho mensaje por parte del usuario antes de su envío.

2.2.8.9. Facturación Complementaria

El sistema debe permitir volver a facturar, o realizar una facturación complementaria, para un determinado conjunto de clientes que cumplan las mismas condiciones.

2.2.8.10. Casos especiales

El sistema debe permitir el desglose de una factura en varias, a clientes diferentes, o la realización de una factura complementaria, por razones judiciales. Esta función debe requerir, para su ejecución, un nivel de autorización elevado.

El sistema debe permitir realizar varias facturas a un mismo contrato, por cada servicio contratado, con un único contador instalado de abastecimiento.

2.2.8.11. Envío de facturas

El envío de la factura debe poder hacerse por cualquiera de los canales de salida manejados por el sistema y elegido por el cliente (En papel, en fichero para impresión externa, en PDF, en papel y PDF, a la Sede Electrónica, a tucomunidad.com, a Face.gob, a la Diputación, a la Junta de Castilla y León) y elegido por el cliente. Se debe grabar la fecha y hora de impresión, para estadísticas y control. Y debe ser tratado de manera automática por el sistema para su envío.

El Sistema debe permitir la regeneración de los ficheros XML, poder volver a firmar o adjuntar los ficheros PDF, volver a subir los ficheros a la diferentes Plataformas, para tener la posibilidad de reenviar las facturas en caso de errores de transmisión ya sea por culpa nuestra o del receptor.

El sistema debe facilitar la forma de generar los ficheros de impresión externa, pudiendo el usuario realizarlo por sectores , tipos de cobro, y otros.

El sistema debe suministrar la forma de controlar y asegurar, a nivel de usuario, que todas las facturas generadas se han emitido por cualquiera de los medios existentes, diferenciándolo, entre otros, por tipos de

facturación, periodos y tipos de envío , generando además informes con dicha información.

El sistema debe proporcionar una pantalla para el envío y consulta de facturas en PDF, pasando por diferentes estados tales como pendiente de firma, pendiente de envío, con errores...

El sistema debe proporcionar una pantalla para la gestión del envío de facturas electrónicas por los 3 medios existentes en la actualidad: Face.gob, Junta de Castilla y León, Diputación y tucomunidad.com, pasando por diferentes estados.

El sistema debe permitir definir a nivel de persona si va a tener facturación electrónica y de qué tipo. Además, para organismos públicos, en cada contrato se debe indicar los 3 códigos obligatorios actualmente para el envío de la facturación electrónica (Oficina Contable, Órgano Gestor y Unidad Tramitadora.)

El sistema debe permitir la generación de facturas electrónicas de forma manual para su envío por los diferentes medios.

El sistema debe permitir la gestión de administradores de fincas para conexión con plataformas como tucomunidad.com. Incluye generación de facturas con formato especial y publicación en la plataforma mediante servicios web del PDF firmado, y gestión de administradores participantes en la plataforma junto a sus contratos asociados.

El sistema debe disponer de una función, que permita la modificación masiva de la forma de emisión de facturas (papel, pdf o ambas) pudiendo filtrar por DNI, Lista de contratos, dirección de email o administrador de fincas.

El sistema debe permitir la impresión de las facturas por separado o en un mismo documento que las agrupe. También debe permitir generar listados agrupados de facturas para los diferentes grupos existentes:

◦ Utilizando las facturas enviadas por facturación electrónica (Face.gob)

◦ En papel, en el caso que corresponda. Listado y facturas impresas.

El sistema debe gestionar las emisiones de facturas incluidas en el fichero de impresión que se envía a la empresa adjudicataria, para poder controlar que lo enviado corresponde con lo recibido, detallando las facturas que se envían, las que son fuera del ámbito, en pdf, en sede electrónica, en metálico, en banco, permitiendo indicar la fecha de revisión.

El sistema debe permitir consultar por sectores y periodos las facturas que se han emitido por los diferentes medios de impresión y comunicación, e incluso los duplicados o reenvíos que se hayan generado y en qué formato

En los casos en que el cliente solicite la emisión de una copia de la factura generada en papel, se emitirá una idéntica a la original, apareciendo la palabra "duplicado". Existirá la opción, para casos puntuales de solicitud de factura original, en que dicha palabra no aparezca.

El sistema debe tener prevista una consulta a nivel de usuario, en la que pueda solicitar los importes facturados entre dos fechas o un NIF o contrato determinado, detallando las facturas que se incluyan en dicho importe y pudiendo generar un PDF para ser enviado al cliente como justificante. Debe detallar por contrato (nº de factura, fecha, base imponible, IVA, total factura, situación de pago), además de las facturas no periódicas.

2.2.8.12. Simulación de facturación

El sistema debe permitir la realización de facturación simulada, de una o más zonas y de uno o más periodos, en diferentes condiciones y precios; con el objetivo de estudiar los impactos de las modificaciones de tarifas. Se debe poder simular la facturación de un grupo de contratos con las condiciones actuales y el consumo indicado o utilizar el mismo consumo de un periodo anterior utilizando los criterios de asignación para simulaciones. (Con tarifas a futuro).

2.2.8.13. Reclamaciones y quejas

El sistema debe distinguir entre quejas y reclamaciones, incluyendo las causas y los posibles resultados de cada una de ellas, así como los usuarios que las pueden tratar y resolver. Se debe tener un mantenimiento de causas, resultados y relación entre ambos.

El sistema debe diferenciar las quejas de particular y masivas, sean o no clientes. Las quejas normalmente no conllevan repercusión económica.

El sistema debe disponer de un componente que permita asignar, de forma automática y en base a su código de causa, la resolución de las quejas a un determinado departamento y requerir su realización. También guardará constancia de la respuesta dada a la misma.

2.2.8.14. Reclamaciones

El sistema debe permitir que el usuario pueda tipificar las causas de reclamaciones, definir las condiciones en las que se debe admitir cada tipo y verificar, antes de admitirla, que se cumplen las condiciones definidas (workflow).

Dentro del procedimiento definido para la resolución de cada tipo de reclamación se deben poder fijar fechas y plazos en los que debe estar resuelto.

El sistema debe permitir reclamar cualquier tipo de factura que haya sido generada por él. Las condiciones de admisión de la reclamación deben poder ser definidas dependiendo del tipo de factura que se desea reclamar (periódica, corte, contratación, por albarán, rectificación, liquidación...)

El sistema debe permitir la posibilidad de reclamar facturas para la modificación del cliente facturado o la fecha de emisión por otra actual, no conllevando repercusión económica en la factura.

2.2.8.15. Resolución de las reclamaciones

El sistema debe proporcionar una forma sencilla de agregar o eliminar cualquier tipo de facturas de una reclamación

Durante el proceso de una reclamación, el sistema debe permitir la emisión de tantas órdenes de inspección como se considere necesario para su resolución y se integrarán en el Sistema, permitiendo la modificación de, al menos, la última lectura facturada para corregir errores de lectura.

Existe la posibilidad de reclamación por mal funcionamiento de contador, donde se debe generar una Orden del Trabajo para la verificación del contador y en función del resultado, pueden generar cambios de contador asociado, devoluciones de consumo en un grupo de facturas, generación albarán y factura por verificación de contador en el caso de que funcionase correctamente...

El sistema debe permitir recalcular una factura reclamada tantas veces, como se considere necesario, hasta que se considere correcta y se pase a firme. En este caso, se generará una factura de anulación que

compensaría la reclamada y se emitiría una nueva que sustituirá a la reclamada. Otra opción sería la compensación de consumo en siguiente factura, sin anulación.

El sistema debe controlar que si hay una reclamación pendiente asociada a un contrato, las facturas generadas en el siguiente proceso de facturación periódica deben quedarse en facturación en espera, con una causa predefinida para que se puedan procesar teniendo en cuenta los posibles cambios una vez solucionada la reclamación.

El sistema debe dar la posibilidad de reclamar facturas ya reclamadas anteriormente , reclamando la factura generada en la anterior reclamación.

El sistema debe facilitar la modificación de datos de consumo y/o de vertido asociados a cada factura, dependiendo del servicio facturado reclamado (consumo impuesto, modificación del consumo medio diario, consumos anticipados, devoluciones vertido por fugas, ...)

La reclamación de una factura debe poder dejar en suspenso, o no, los procedimientos de impagados y de corte, según las instrucciones del Usuario.

En la resolución de la reclamación, debe existir la posibilidad de incluir mensajes explicativos en las facturas generadas, además de incluir los mensajes obligatorios fijos, en los que se hace referencia a qué factura y fecha se anula, por cuál se sustituye y el motivo.

La anulación, o finalización, de la reclamación debe generar la comunicación al cliente indicando los motivos de la anulación o el dictamen y resolución adoptada.

Los documentos a generar con el estudio y la resolución de la reclamación deben estar predefinidos, adaptándose a cada caso concreto en el momento de su generación. El usuario determinará el nivel de información del que debe dispone en estos documentos de forma que no quede lugar a duda sobre las acciones realizadas en la resolución de la reclamación. Se hará una visualización previa de la carta, en base a lo parametrizado, con la opción de modificación manual y pudiendo ser emitida, para su envío, o no.

El sistema debe modificar la situación de la reclamación a medida que se avanza en su resolución.

El sistema debe emitir mensajes de requerimiento cuando se sobrepasen los plazos de resolución asignados.

2.2.8.16. Cruce de contadores

El sistema debe permitir el arreglo de cruce de contadores, incluso cuando haya involucrados más de dos contadores. (Considerándose un tipo especial de reclamación).

Debe permitir al menos:

◦ Comparativa de consumos entre contratos.

◦ Asignación de inspecciones al arreglo del cruce.

◦ Posibilidad de arreglo por cambio de dirección o por mala instalación del contador.

◦ Rectificación de los consumos y lecturas.

◦ Posibilidad de generación de facturas rectificativas de los contratos relacionados.

◦ Posibilidad de arreglo mediante albarán rectificativo (Para contratos sin facturación por bloques).

◦ Generación de resumen final de los cambios realizados.

◦ Generación de carta automática en formato Procesador de Texto para poder editarla, de comunicación al cliente del cambio realizado.

El sistema debe permitir consultar todos los arreglos realizados por cruce de contadores, pudiendo consultar la información por diferentes parámetros. Y debe permitir acceder a la información tal y como estaba antes de realizar los cambios y cómo quedó después del cambio. (Facturas, Lecturas y consumos).

2.2.8.17. Consulta de reclamaciones

El sistema debe permitir la búsqueda y consulta de las reclamaciones por diferentes criterios entre fechas. Diferenciando las resueltas a favor del cliente o de Aguas de Burgos. Permitiendo la valoración de que repercusión económica han tenido, por causas o si están pendientes de resolver.

2.2.9. ACOMETIDAS

2.2.9.1. Acometidas

El sistema debe controlar su ejecución e incorporar los datos resultantes de las inspecciones de viabilidad, presupuestos generados, facturas en caso de aceptación, datos técnicos, trabajos y tiempo de ejecución de las acometidas realizadas.

El sistema debe obtener los datos necesarios para el dimensionamiento de la acometida durante el proceso de solicitud, e incorporarlos a la inspección previa con el fin de que estén disponibles para el inspector o para el sistema automático de control de viabilidad mediante GIS.

El sistema debe permitir añadir y consultar el histórico de incidencias relativas a la acometida en cualquier nivel de las diferentes entidades de lugares (municipios, vías, fincas, locales).

2.2.9.2. Conformidad técnica

El sistema debe permitir la incorporación de "proyectos de conformidad técnica", realizando el tratamiento y recepción de acometidas realizadas por terceros (cliente, constructor, promotor, contratista...) y controlar su realización, para asegurar su conformidad técnica con la normativa en vigor.

2.2.9.3. Proyectos ampliación de red

El sistema debe permitir almacenar y mantener la información sobre las solicitudes de acometida rechazadas por falta de red agrupadas por zonas, de forma que se pueda estudiar la demanda y tenerlo en cuenta en futuros proyectos de ampliación, incluso con la posibilidad de confirmación con los solicitantes.

2.2.10. CONTADORES

2.2.10.1. Tipos de contadores e identificación

El sistema debe contemplar el mantenimiento de contadores (medidores), tanto de abastecimiento como de saneamiento, teniendo en cuenta los casos especiales de Caudalímetros con contadores asociados de horas de paro y los canales parshall para los vertidos, que se miden en pulgadas.

El sistema debe poder establecer "máscaras" de identificación de contadores según distintos atributos, parametrizable por el usuario. Con ello se verificará que los números de contadores recepcionados se correspondan con la "máscara" o formato definido para cada modelo existente. El sistema empleado debe ser flexible, de forma que permita a usuarios autorizados la inclusión de identificadores de contador que no correspondan a las máscaras establecidas, así como la modificación de las mismas.

El sistema debe permitir indicar a cada contador el número de radio asociado, en caso de tenerlo, para la comunicación de la telelectura (por vía radio o cualquier otro método).

Debe permitir el tratamiento SPDE de los números de serie de los contadores. Para ello debe facilitar la introducción de la información utilizando información ya existente como fabricante, modelo de contador...

Debe existir una función que permita el cálculo de la letra de control del número de serie SPDE y lo visualice en pantalla.

2.2.10.2. Incorporación, Recepción, Devolución y Control de Contadores

Por sistema, la incorporación de los contadores a la aplicación se hará a través de un pedido a proveedor y su recepción posterior, aunque para casos puntuales el sistema debe permitir incorporar contadores sin pedido, obligando a indicar el motivo (en base a una tabla codificada), así como permitir indicar si es imposible su incorporación a la tele lectura y la causa.

El sistema debe tratar la gestión integral de pedidos de contadores, como forma principal de control a la hora de incorporar los medidores al sistema, previamente a su instalación. Los pedidos pueden ser en firme, en consignación..., permitiendo introducir la fecha prevista de entrega y controlando si la entrega está en plazo, en precio o en calidad.

En los pedidos se debe indicar los contadores a solicitar en base al tipo, marca, modelo, clase y calibre e incluso a nivel de número de serie dependiendo del tipo de pedido. Controlando la cantidad entregada, la anulada, pudiendo existir descuentos a nivel de línea.

En los pedidos de contadores también se pueden incorporar otros elementos relacionados como juntas, precintos, transmisores..., cuya recepción también debe estar controlada para poder dar como entregado un pedido.

El sistema debe proporcionar un medio fácil de incorporar de forma masiva contadores al sistema. Diferenciando cuando provienen de un pedido o se incorporan por otro medio.

El sistema debe valorar y conformar facturas de proveedores (tanto de materiales como de servicios).

El sistema debe permitir realizar controles de calidad de los contadores recepcionados en los pedidos, tanto a su entrada desde el proveedor como cuando ya estén instalados para verificar que cumplen con los márgenes de error permitidos.

El sistema debe permitir la devolución de contadores, generando el documento de entrega al proveedor y relacionando las devoluciones con los pedidos.

El sistema debe permitir gestionar el almacén de contadores, dando la posibilidad del control de stocks, realización de inventarios rotativos y totales...

2.2.10.3. Contadores relacionados

El sistema debe contemplar la conexión entre instalaciones y resolver la problemática de cálculo de consumos y facturación de forma automática. Contadores principales y divisionarios, en serie o en paralelo.

Debe posibilitar tanto la facturación de diferencias en el contador general, como la distribución de la misma entre los divisionarios.

2.2.10.4. Logística de contadores y emisoras

El mantenimiento del parque de contadores (sustituciones, retiradas por baja o colocaciones por alta), se puede realizar por personal propio o por una empresa externa adjudicataria de concurso público. El sistema debe suministrar las herramientas necesarias para que pueda controlarse la realización de dichos trabajos, así como la liquidación/certificación de los trabajos realizados por el contratista, de acuerdo con las condiciones del concurso de adjudicación.

El sistema suministrado contará con componentes que permitan el tratamiento de la logística de determinados aparatos de medida, emisoras y equipos adicionales, desde su compra y almacenamiento hasta el momento en que se destinen a chatarra. Entre otros casos es necesario almacenar los datos de contadores y emisoras retirados propiedad de los clientes. (Instalaciones, instaladores, almacenes, laboratorios, contratos, ...).

2.2.10.5. Mantenimiento del parque de contadores y emisoras instalados

El sistema debe conocer los periodos de garantía de los contadores y emisoras para tenerlos en cuenta en la liquidación de trabajos a los contratistas.

El sistema debe permitir tener un control de las marcas/modelos de contador, con la información del sistema de telelectura que permite dicho modelo. (Lectura centralizada, por Radio con Aproximación, por Radio con concentración, directa desde el ordenador), años de vida teóricos, Clase metrológica del contador, Características de la garantía, mascara de número de serie o SPDE, id. de modelo, asignación de cuentas contables...

El sistema debe permitir en base a los diferentes calibres de cada marca/modelo de contador, definir los dígitos de las esferas del contador (Para control de vueltas en el cálculo de consumo), unidad de medida, si tiene contador de horas de paso (4ª esfera) y sus dígitos, la longitud del contador y su caudal de arranque.

El sistema debe mantener el historial de cada contador, indicando los lugares donde ha estado instalado y los contratos relacionados, apareciendo datos como la fecha de primera instalación, situación actual (instalado, desinstalado, hueco, almacén, chatarra, ...), consumo acumulado registrado, número de vueltas, fechas de revisiones, reparaciones y puestos a nuevo, año de fabricación, número de precinto, asociado según Orden de trabajo...

El sistema debe permitir gestionar los caudales por Calibre y Clase a utilizar en los controles de calidad (Caudal Teóricos: Nominal, Máximo, Mínimo y de Transición)

El sistema debe permitir a nivel de contador variar las características de longitud y dígitos de lectura específicamente para un contador en concreto.

El sistema debe diferenciar si la propiedad del contador es del cliente o de la corporación.

El sistema debe controlar y permitir la emisión automática de órdenes de trabajo según distintos criterios parametrizables (antigüedad, número de reparaciones, consumo registrado, calibres, ...).

Definición de la política de sustitución masiva de contadores, con la emisión automática o a petición del usuario, de las órdenes de trabajo necesarias.

El sistema debe permitir la búsqueda y selección de los contadores bajo diferentes criterios para realizar su mantenimiento (Sectores de lectura, con ayuda de contratos de una finca...) así como la identificación

individualizada de cada uno de ellos mediante la carga desde el exterior, de los números de serie a sustituir.

2.2.10.6. Contadores de Control

El sistema debe permitir el tratamiento de contadores de control (Gestionando su alta, mantenimiento, histórico de lecturas, consumos, órdenes de trabajo...) , relacionándolos con los contadores de las fincas que controla. Se debe incorporar al hilo de lectura, como si fuera un contrato más, pero sin tener contrato en vigor.

El sistema debe permitir la comparativa entre los consumos registrados por el contador de control y los controlados, al menos, por periodos de facturación, entre fechas, teniendo en cuenta estimaciones de los contadores no leídos, representando visualmente la información.

El sistema debe permitir hacer la comprobación por cada periodo de facturación de manera automática, enviando un aviso a los responsables de las diferencias detectadas. Los consumos registrados en los contadores de control no se facturan ni se incrementan los consumos suministrados para evitar duplicidad.

2.2.10.7. Búsqueda de contadores y emisoras

El sistema debe permitir la búsqueda selectiva de uno o varios contadores/emisoras por diferentes criterios: contrato, identificación de precinto, marcas/modelo, tipo, calibre, número de serie (total o parcial), utilización de caracteres comodín, lugar en el que se encuentra, número de pedido, motivo de incorporación, los no instalados nunca...

El sistema debe permitir la consulta de todos los lugares donde el contador ha estado, con fechas, datos de instalación, contratos asociados...

El sistema debe permitir la consulta, en base a criterios de búsqueda como número de contador, contrato, dirección..., de los contadores que tiene relacionados y, dependiendo de si es principal o divisionario, ver del que depende o los que dependen de él (Visualizando la información del contrato al que está asociado).

2.2.10.8. Equipos auxiliares de lectura

El sistema debe contemplar, la existencia de equipos auxiliares de las redes de lectura (concentradores, repetidores, servidores) que pueden considerarse puntos de lectura, y que pueden necesitar de intervenciones tanto para mantenimiento como sustitución entrando a formar parte, al igual que los contadores, de los procesos de renovación sistemática.

2.2.11. OBRA Y BATERÍAS

2.2.11.1. Gestión de Obras

El sistema debe tener en cuenta los cambios de normativa que se vayan produciendo para conocer si es necesaria la generación de una inspección de instalación para comprobar si se ajustan a la normativa en vigor.

El sistema debe gestionar los datos auxiliares, en las contrataciones de obra (promotores, constructoras, licencias de obra, boletines...), iniciándose desde contratación e incluyendo posteriormente el resto de información a medida que se disponga de ella, tanto incidencias, inspecciones, así como documentación aportada a lo largo de la vida del contrato.

El sistema debe permitir el desglose de fincas generadas por obra a fincas definitivas para poder gestionar las contrataciones de forma adecuada, e independientemente de si han tenido un contrato de obra o no.

El sistema debe permitir el seguimiento desde la solicitud de acometida, pasando por el contrato de obra si lo

hubiese, hasta la contratación definitiva por parte de los clientes.

El sistema debe permitir introducir los datos de una instalación para identificar los diferentes suministros por usos y calibre de los contadores a instalar.

2.2.11.2. Creación y Gestión de Baterías de contadores

El sistema debe tener una herramienta para la creación y mantenimiento de baterías de contadores, asociadas a una finca. Permitiendo la incorporación de los locales de una manera ágil y sencilla (Par desde/hasta, Impar Desde/hasta), incluso de locales de finca distinta a la que se asigna la batería, permitiendo definir puntos de lectura para dicha batería, con posibilidad de definición de cláusulas automáticas asignadas a los contratos de dicha batería, definición del sector de lectura, e incluso la asignación al GIS de la acometida para automatización de asignación de contratos a la acometida. Utilización para asignación del hilo de lectura en base al orden de incorporación en filas y columnas. (Hilo de lectura automático).

El sistema debe utilizar los datos de la batería para ser utilizados por el sistema durante la contratación (Calibre del contador a instalar, sector del hilo de lectura, acometida asociación al gis, clausulas asociadas al contrato, uso, fecha de creación...)

2.2.12. ÓRDENES DE TRABAJO

2.2.12.1. Definición de acciones

El sistema debe tener prevista la definición y mantenimiento, por parte de un administrador, de las causas y resultados de las órdenes de trabajo, debiéndose poder indicar los controles, procesos asociados, comunicados y otras acciones que sea necesario realizar por cada tipo de orden. (Ejemplos: aportar índice leído, datos del contador instalado, datos del contador retirado, contador retirado físicamente, aportar datos de acometida, resultado provisional, restituir contrato a en Servicio en Bajas, ...)

2.2.12.2. Generación de intervenciones

El sistema debe poder emitir las órdenes de trabajo en papel o en un fichero electrónico o en una base de datos específica.

El sistema debe poder recepcionar las órdenes de trabajo desde un fichero electrónico, o manualmente, según decida el Usuario

El sistema debe permitir la asignación de instalador que ha de cumplir la orden de trabajo de forma manual o automática en base a determinados criterios.

El sistema de OT implantado debe dar la posibilidad de emitir órdenes referentes a contadores, compatibles con el sistema de O.T.Web existente actualmente en Aguas de Burgos.

El sistema debe incorporar una pantalla para el tratamiento de manera automática de O.T. de contadores, controlando los avisos por el usuario de gestión comercial de las intervenciones realizadas en la aplicación Web existente. Debe permitir la recepción de fotografías tomadas en campo y su almacenamiento en el gestor documental (DocShare) asociada al contrato para su consulta.

El sistema de OT implantado debe ser propio de la Gestión Comercial, tomando de ésta los datos necesarios (contadores, lecturas, anomalías, ...). Estos datos podrán ser comunicados, si así se desea, junto con el resultado de la orden por el operario que la realizó.

La generación de intervenciones deberá efectuarse, en la mayoría de los casos, como respuesta programada

por el usuario a diferentes acontecimientos de la Gestión Comercial, por ejemplo: contratación, anomalías en lecturas e inspecciones, procesos de tratamientos de impagados, Creación de acometidas... La emisión posterior de las mismas será controlada por el usuario responsable del departamento.

El sistema debe admitir la solicitud de órdenes de trabajo individuales (por punto de medición o contador de control) o masivas (Por hilo de lectura, por finca, por relación de contratos).

El sistema permitirá definir filtros en la generación automática de órdenes de trabajo en dependencia con su origen y tipología.

El sistema permitirá la solicitud de generación de OT de forma manual. En caso de que ya exista otra orden de trabajo emitida, para el mismo contrato, el sistema debe avisar y solo generarla si el usuario la confirma.

El sistema debe manejar de forma única, o coordinada, los contadores de las redes primaria y secundaria debido a que existen algunos que pueden utilizarse indistintamente para ambas.

El sistema tiene que tener la posibilidad de anular de oficio las órdenes de trabajo o de inspección generadas por error y que por tanto, no proceden.

2.2.12.3. Realización de intervenciones personal propio

El sistema admitirá y verificará los datos devueltos en base a los códigos de causa y resultado de las intervenciones. Los tratamientos que se realizarán serán también consecuencia de los resultados definidos

El sistema debe admitir la resolución de intervenciones sin necesidad de emitirlas previamente, así como de su anulación, en el caso de que así lo considere el usuario.

El sistema debe solicitar diferente información dependiendo el tipo de O.T. que se esté tratando (contadores, creación de acometidas, restablecimiento de servicio, corte y contadores de control, entre otros).

El sistema debe permitir emitir comunicados al cliente, o a otros departamentos de la empresa, en base al resultado de la O.T.

El sistema debe permitir el tratamiento de resultados provisionales y definitivos, así como la inclusión, y consulta, de comentarios en cualquier momento durante la realización de las intervenciones. Junto con los comentarios se deberá poder introducir imágenes y otros documentos. Asociados al gestor documental

El sistema debe permitir acordar y almacenar en el expediente de la orden, citas con el cliente para el cumplimiento de la orden. En el histórico de la orden se almacenarán los diferentes operarios que han participado en su ejecución así como las incidencias que se indiquen.

Se debe mantener el historial de todas las O.T. emitidas de tal forma que se pueda conocer la situación actual y los acontecimientos sucedidos con ella. El componente de requerimientos del sistema deberá avisar cuando una orden se encuentra en una determinada situación más de un tiempo prefijado. Se diferenciarán las de lectura de las del resto.

El sistema debe permitir la emisión de notificaciones al cliente. o a otros departamentos de la empresa, para comunicar las citas, incidencias o el resultado de la intervención.

El sistema no debe estar condicionado al periodo de lectura o de facturación..., para la solicitud, emisión y cumplimiento de las órdenes de trabajo en una instalación. Debe tener en cuenta todas las situaciones posibles para asegurar que el cálculo del consumo se realiza correctamente, en el caso de coincidir con los periodos de lectura y/o facturación.

El sistema debe permitir en la resolución de o trabajo de instalación la asignación automática de la acometida del gis que le da suministro, utilizando los datos de la batería a la que se asocia, o de la finca en la que se encuentra, (si todos los contratos tienen el mismo) u obligando a introducirlo de manera manual, en caso de no disponer de los anteriores.

2.2.12.4. Realización de intervenciones por Contratas

El sistema para la realización de intervenciones de las contratas debe cumplir los requisitos igual que para las intervenciones del personal propio indicadas con anterioridad.

El sistema debe prever las herramientas necesarias (tratamiento de ficheros de intercambio) para realizar la asignación del contratista, hacerle llegar las órdenes, controlar su ejecución, recibir sus resultados y efectuar las liquidaciones necesarias según las condiciones fijadas en los concursos de adjudicación; teniendo en cuenta que una orden puede cambiar de contratista y de condiciones económicas de adjudicación. También en los archivos de intercambio se debe prever la existencia de elementos multimedia como información complementaria de la operación realizada.

El sistema debe permitir la realización de órdenes de trabajo por parte de personal propios, contratistas o una mezcla de ambos. Teniendo en cuenta sus peculiaridades para la liquidación de importes o incentivos.

El sistema debe contemplar la posibilidad de la reasignación y realización de órdenes de trabajo a contratistas diferentes de los asignados inicialmente o incluso a personal propio y viceversa. Estos posibles cambios se tendrán en cuenta a la hora de liquidar los trabajos realizados por la contrata

El sistema debe permitir almacenar en el expediente de la orden citas con el cliente para la realización de la orden concertadas por el contratista.

El sistema debe permitir el acceso de los contratistas a las órdenes de trabajo asignadas con el fin de que puedan resolverlas directamente sin necesidad de ficheros de intercambio. Los controles de los datos deben realizarse en el momento de su introducción. El sistema debe garantizar que se respeta la actual ley de protección de datos personales (LOPD) y la seguridad de la base de datos de Aguas de Burgos.

El sistema debe permitir el acceso del personal de Aguas de Burgos, en los casos en los que el contratista lo permita, a sus sistemas de información con el fin de poder conocer la situación de cualquier orden entregada para su realización.

2.2.12.5. Verificación de aparatos de medida

El sistema permitirá la emisión de órdenes de trabajo para la verificación de contadores, tanto a petición del cliente como de oficio por el usuario, en laboratorio o "in situ". Para ello hay que tener en cuenta: sustitución de los contadores, envío a los laboratorios y emisión y comunicación de los informes de resultado y posible facturación al cliente de los trabajos realizados. En el caso de tener asociada una reclamación, puede suponer la rectificación de facturas emitidas.

2.2.12.6. Control de calidad de órdenes de trabajo

El sistema debe almacenar toda la información sobre la generación, asignación al contratista, emisión, realización e incorporación de resultados de cada orden de trabajo realizada, con el fin de obtener las estadísticas y comparativas necesarias que permitan evaluar la calidad del servicio, tanto desde el punto de vista de Aguas de Burgos en relación con el contratista y del cliente en relación con Aguas de Burgos

El sistema debe tener un método de corrección de errores, en las órdenes comunicadas por el contratista, que permita subsanar el error sin necesidad de repetir toda la introducción de datos y sin que vuelva a

contabilizarse como orden nueva.

2.2.13. LECTURA

2.2.13.1. Rutas de Lectura

Aunque el sistema básico de facturación actual es la lectura real y en su defecto la facturación como ausente (consumo cero que se regulará en la siguiente facturación con lectura real), el sistema debe contemplar la posibilidad de generar lecturas de control y estimaciones (sistemáticas o puntuales) de forma automática y manual. La solicitud de lecturas (automática o manual) deberá controlar si es para facturación y, a través del calendario, si ha p asado un periodo desde la anterior solicitud. También, deberá controlar los contadores que no se van a facturar por encontrarse en situaciones especiales (alta muy reciente, contadores de control, ...), e incluso comunicando las órdenes de trabajo de contador que pueden influir si no se han incorporado al sistema.

El sistema debe tratar los periodos de facturación y de liquidación del consumo en base a las lecturas de manera individualizada, no teniendo porque coincidir ambas periodicidades.

El sistema debe poder tratar de manera individualizada puntos de suministro, de medición y de lectura diferentes para el mismo suministro.

El sistema debe poder asignar el código de lectura de forma manual o automática a partir de la dirección del punto de lectura. El formato del actual código de lectura es: Sector (zona), calle, finca y número de orden.

El sistema contará con un módulo para el mantenimiento de las rutas de lectura (tanto manual como tele - lectura), que posibilite la asignación o modificación del número de orden de lectura, de forma automática (según calle o finca), o manual y gestione las agrupaciones de lecturas en Sectores (zonas), contemplando casos excepcionales, como los contratos sin contador instalado. Estas rutas serán incorporadas al GIS para facilitar la ubicación de las lecturas manuales.

El sistema debe poder reorganizar de forma sencilla las rutas de lectura.

Posibilidad de definir puntos de lectura con dirección diferente de la dirección del punto de suministro.

El sistema debe ser capaz de leer más de un contador en un determinado punto de lectura (concentradores radio).

Cuando se vaya a leer, debe existir la posibilidad de elegir el código de lectura, cuando existan diferentes formas de lectura (presencial, tele -lectura).

La generación de relecturas debe estar parametrizada y mantenida a nivel de usuario, para los casos en que no se haya podido tomar la lectura por el medio previsto y se considere necesaria su aportación (toma lectura en caso de grandes consumidores, con ausente en TPL, por ejemplo) y para las revisiones de lectura forzadas.

Se debe permitir facturar los consumos reales en función de fechas y, en casos excepcionales, una cantidad fija o variable definitiva (cuando no existe contador en el punto de suministro y si aparece en el hilo de lectura como el caso de los tantos alzados), o una cantidad fija o variable provisional (cuando exista contador instalado en el suministro, pero no se ha podido leer).

2.2.13.2. Formas de lectura

El sistema debe contemplar diferentes formas de leer los contadores según su tipo: manual (presencial o auto -lectura) o a distancia (concentradores, por aproximación, vía radio, ...).

El sistema debe tratar auto lecturas, diferenciando el origen (cliente, contrata) y el medio de comunicación (en persona, correo, teléfono, sede electrónica, ...), para información estadística. El sistema verificará en la comunicación que la autolectura es correcta, en función de los históricos de consumo y en caso de no ser una lectura dentro de los márgenes esperados (forzada), el usuario deberá justificar su introducción o anularla, en base a la información disponible del contrato. El número de auto -lecturas para un periodo de facturación tiene que estar limitado a un máximo.

El usuario debe poder solicitar la estimación sistemática para todos los contadores de una zona a la que no será posible leer físicamente

En la solicitud de lecturas se debe permitir parametrizar si se van a utilizar los datos de la tele -lectura, en el caso de disponer de ellos, o se obliga a realizar la lectura presencial a los lectores.

Si la solicitud de lecturas permite la utilización de los datos de tele -lectura y no se consigue la incorporación de lecturas válidas, el sistema debe dar la opción de poder generar automáticamente, en función de la causa, órdenes de trabajo o de inspección para su revisión.

2.2.13.3. Realización de las lecturas

El sistema debe diferenciar entre lectores propios y lectores de la contrata, para permitir gestionar informes de trabajo.

El sistema debe mantener calendarios que sirvan para gestionar los procesos de lectura y facturación, indicando las fechas de lectura prevista por sector (para la estimación del consumo medio esperado por contrato), así como fechas de facturación, emisión de facturas, fecha barrido ausentes, ...)

El sistema debe garantizar que no se queda sin leer ningún contador cuya lectura esté prevista y, en el caso contrario, quede justificada la no lectura.

El sistema debe ser capaz de comunicar a los clientes las fechas de lectura previstas.

El sistema debe permitir el control y seguimiento, a fecha actual por zonas o sectores de facturación, de las órdenes de lectura generadas pendientes (lecturas o relecturas en TPL como papel, telelecturas, ...), así como las facturas pendientes de generar y generadas, teniendo en cuentas las facturas en espera, pudiendo consultar el detalle de los contratos que falten.

El sistema debe tratar las lecturas de los puntos de medición relacionados (Divisionarios, En serie, Paralelo) controlando la recepción de las lecturas, el cálculo de los consumos teniendo en cuenta las deducciones procedentes y finalizando con la facturación de todos los contratos afectados, incluyendo los mensajes en factura.

El sistema debe controlar si la asignación de la fecha de factura es en base al calendario de lecturas, que las fechas de las lecturas no puedan ser superiores a la fecha de factura (no pudiendo ser superior el periodo de consumo que el de facturación).

El sistema debe permitir exportar las lecturas recibidas por sectores y lectores, para enviar información a la contrata, sobre los trabajos realizados y registrando cuando se les ha comunicado. Obtención de informes por sectores, zonas, periodos, lector, ..., con porcentajes de lecturas forzadas.

El sistema debe disponer de una herramienta para el estudio de la gestión de las lecturas por días, tramos horarios, tiempo entre lecturas, nº repeticiones en la incorporación (en caso de forzadas).

Posibilidad de definir, y modificar en cualquier momento, por el usuario las normas de valoración de los trabajos desarrollados por las contratas de lectura. Las normas deben poder especificarse para cada

contratista.

Las lecturas recibidas pueden ser tanto de contadores de abastecimiento como de saneamiento. El sistema tendrá en cuenta las características propias de cada tipo de contador (tiempo horas de paro, evaluación de consumo en caso de contador parado o evaluación según el número de horas de paro registrado en vertidos, por ejemplo) aplicando un vertido o consumo en función de lo establecido a nivel contrato y punto de medida

El sistema debe permitir la incorporación de lecturas a facturar en un periodo posterior, cuando aún no se ha finalizado la facturación del periodo en curso.

El sistema debe permitir la consulta en otras bases de datos existentes dónde se almacenan datos de Scada y telelectura, para su utilización en procesos de facturación, así como para realizar comprobaciones de lecturas y caudales.

2.2.13.4. Resolución interna de lecturas

El sistema debe dar respuesta automática y/o manual cuando recepcione las órdenes de lectura, resolviéndolas internamente sin interferencias con el resto de los procesos. Para ello debe admitir la asignación de resultados en base a la organización, usos, consumos medios, consumo admisible (no forzado), y calibres de contador, datos del contrato. Los resultados deben además de generar las prefecturas de los consumos correctos, incluir la generación de relecturas pendientes de resolución por consumos anormales, ausencias u otras incidencias.

2.2.13.5. Verificación de las lecturas

Posibilidad de definir, por el usuario, causas de las anomalías de lectura, contador o instalación, además de resultados y su compatibilidad.

Posibilidad de definir coeficientes y otros parámetros, en base al diámetro, uso, consumos ..., a utilizar en la verificación de los índices leídos.

El sistema debe permitir definir un parámetro con el número de periodos sin lectura, para obligar a generar una relectura con el motivo de tomar lectura por ausente reiterado.

Si en la resolución de la orden queda justificado o aporta lectura, volvería a comenzar el número de periodos desde cero, desde la fecha de resolución.

El sistema debe permitir la inclusión de mensajes en facturas, en el momento de resolver la relectura, si el usuario lo estima necesario.

El usuario podrá parametrizar el tratamiento a realizar para la resolución de cada una de las anomalías de lectura y de consumo que se puedan dar (dando prioridad a las anomalías de lectura). Estas acciones podrán estar condicionadas al calibre, uso, consumo medio diario, diferenciando las lecturas con origen en la tele - lectura. En base a las condiciones anteriores, se pueden generar relecturas, preinspecciones, inspecciones, órdenes de trabajo, así como la valoración de los consumos por diferencia de índices, consumo cero por ausencia, estimación o evaluación del consumo.

El sistema debe permitir realizar un tratamiento manual ágil de las revisiones de lecturas forzadas, sin índice o con anomalías, generadas por el sistema de manera automática en función de los parámetros previamente establecidos. Para que el usuario pueda realizar la gestión de las lecturas, debe poder realizar cambio de lectura, imposiciones de consumo, estimaciones automáticas, emisión relecturas, emisión de órdenes de trabajo, mensaje en factura. Para ello debe tenerse una visión rápida y sencilla de los datos de la lectura, de los históricos de consumos y lecturas anteriores, incidencias, datos del contrato...

El sistema debe facilitar la gestión y mantenimiento de la información referente a la ubicación y acceso de contador, mensajes al lector, permitiendo mantener dicha información a los lectores en el TPL y su posterior descarga en el sistema o directamente a nivel de usuario.

2.2.13.6. Histórico de lecturas

El sistema debe permitir el almacenamiento de cualquier número de lecturas de un contador. La selección de la más adecuada para la facturación deberá realizarse de forma automática por el sistema. Las lecturas tomadas para facturación deben estar marcadas de forma que destaquen sobre el resto. Dando prioridad a las lecturas correctas más recientes del periodo. (En caso de no tener lectura, utilizar tele- lecturas o auto - lecturas anteriores dentro del periodo, no facturadas).

Cada registro de lectura debe guardar información sobre el origen de la misma (auto -lectura, lector, tele - lectura, inspector), fechas, el nombre del lector e incidencias ligadas a la misma

El sistema debe permitir indicar a nivel de contrato, que un registro de lectura marcado como correcto se indique como incorrecto de cara al periodo de próxima facturación, para evitar posibles errores, no teniéndose en cuenta en el cálculo de consumos.

El sistema debe permitir la modificación, con los permisos adecuados, de lecturas consideradas correctas a incorrectas, para no ser utilizadas en la siguiente generación de factura, así como la modificación del consumo medio diario que afecta en las estimaciones.

2.2.13.7. Relación con TPL Aguas de Burgos

El sistema debe permitir realizar selecciones de lecturas para la obtención de órdenes de lectura en base al sector, tipo de orden (Lectura, Relectura, Inspección), por fecha de lectura prevista y utilizando el reparto de forma manual o automática. Si es Automática debe permitir por nº de órdenes y por tiempo máximo de trabajo.

El sistema debe ser capaz de emitir las órdenes de lectura/relectura tanto en papel como en dispositivo móvil o TPL, para su envío a un control remoto o a una base de datos, para el tratamiento de dichas lecturas por el sistema de Aguas de Burgos.

El sistema debe ser compatible y escalable con futuras aplicaciones de TPLs que se desarrollará para Aguas de Burgos. Mientras tanto deberá gestionar los TPLs con la aplicación actual, basada en ficheros planos (txt), clasificado en sectores, calles, fincas y contadores: Se adjunta como Anexo I funcionalidades actuales de la aplicación de Aguas de Burgos.

2.2.14. GESTIÓN DE FRAUDES/MANIPULACIONES

2.2.14.1. Campañas sistemáticas

El sistema debe permitir, mejorando el sistema actual, la definición de campañas de detección de fraudes mediante la revisión sistemática de fincas. Las fincas a inspeccionar se deben poder determinar mediante diferentes criterios de selección entre ellas la revisión de las órdenes de inspección de "sí puede contratar" que no han generado contrato.

2.2.14.2. Comunicación de Fraudes/Manipulación

El sistema debe permitir la emisión de inspección para verificar la existencia de un posible fraude o manipulación en una finca o local (que puede existir en el sistema o no), cuando se den ciertas circunstancias, como: consumos en servicios cortados, variaciones anormales de consumo, denuncias previas...).

El sistema debe permitir generar una inspección a nivel de local o finca, independientemente de que existan varios, uno o ningún contrato.

El sistema debe permitir indicar el comunicante del aviso de fraude o manipulación, diferenciando entre personal de la empresa, lector de contrata o particular, pudiendo generar un informe que indique si es o no fraude/manipulación, y si se debe pagar o no la detección en función del comunicante.

El sistema debe permitir valorar por contrata de lectores, el valor a pagar por fraude/manipulación detectada y generar un albarán mensual para su pago, indicando los confirmados en el mes independientemente de la fecha de su comunicación.

2.2.14.3. Fraudes detectados

El sistema podrá generar, en función del resultado, órdenes de trabajo para realizar los cortes oportunos por fraude y los cambios o recolocación de contador en caso de manipulación.

El sistema debe diferenciar entre las posibles manipulaciones, que obligatoriamente estarán ligadas a un contrato en vigor (con núm. de contador instalado) y los posibles fraudes que no tienen contrato en vigor.

En el caso de la manipulación, se deberá controlar si ha quedado instalado el mismo contador o se ha colocado otro nuevo, si es una manipulación a cobrar por lectores y la sanción a aplicar, que se incluirá en la próxima factura periódica que se genere.

Para los fraudes se debe controlar si se ha cortado, si la instalación es correcta o debe reformar, si hay que aplicar sanción en el contrato, si ha generado contrato, ...

El sistema debe permitir generar tantas órdenes de inspección como sean necesarias para la verificación y control del posible fraude / manipulación, siempre que esté pendiente su resolución, quedando registro de cada una de ellas.

El sistema debe permitir consultar la información de los avisos de fraude o manipulación, si están pendientes o finalizados y dentro de estos últimos, si han generado contrato o no, si está cortado,... También se debe poder consultar por dirección, contrato, inspector, comunicados, ... Deben estar claramente identificados los avisos de fraude finalizados que no se han podido cortar y no han generado contrato, con la posibilidad de emitir los informes y listados correspondientes.

De cada aviso de fraude, debe permitirse ver se la información generada asociada al aviso de forma única unificada, indicando las inspecciones y órdenes de trabajo realizadas, las solicitudes de contratación asignadas al fraude, sanciones, estado actual,...

El sistema debe facilitar en la contratación la asignación de un fraude, pudiendo paralizar la contratación dependiendo de lo indicado en la inspección, así como indicar los datos del fraude para aplicar la sanción correspondiente, que se incluirá en la factura de contratación.

El sistema debe tratar los fraudes y posibles manipulaciones comunicados por parte de los Lectores en el TPL de Aguas de Burgos, actualizando la información en dicha base de datos para comunicar al lector si definitivamente era fraude o no, emitiendo un documento justificativo.

2.2.15. SEDE ELECTRÓNICA

2.2.15.1. Comunicaciones Sede Electrónica Aguas de Burgos

El sistema debe permitir el mantenimiento de una base de datos propia de la Sede Electrónica de Aguas de Burgos, con proceso de traspaso nocturno.

El sistema debe permitir la gestión de cambios de cuenta e introducción de autolecturas provenientes de la sede electrónica, mediante pantalla de proceso a lanzar por los usuarios de la aplicación, para la detección de posibles errores y su solución (Modificando en base de datos de Sede Electrónica).

El sistema debe permitir la gestión de los acuerdos de pago generados desde la sede electrónica, mediante los procesos de incorporación de los pagos a través de los ficheros bancarios de la norma 20. (Modificando en base de datos de Sede Electrónica)

El sistema debe permitir el registro de los procesos de actualización realizados a través de la sede electrónica.

El sistema debe permitir la gestión de comunicaciones por email a través de procesos Batch, de las diferentes funciones realizadas:

◦ Cambios de cuenta

◦ Comunicación de autolecturas.

◦ Generación de facturas periódicas desde la fecha de alta en

la sede.

◦ Comunicación de generación de facturas de periodos

anteriores al alta en la sede electrónica, a petición del cliente.

◦ Realizar agrupaciones s de avisos por cada email, realizando así una sola comunicación diaria y grabando registro de cada.

El sistema debe permitir la generación de los pdfs y su firma para incorporarlos a la Sede Electrónica.

El sistema debe permitir la visualización centralizada de todas las actividades realizadas en la sede electrónica por el titular de los contratos:

◦ Accesos.

◦ Datos de email y teléfono móvil.

◦ Solicitud de cambios de cuenta.

◦ Pagos Online.

◦ Comunicaciones de autolecturas.

◦ Relación de descarga de facturas.

◦ Solicitud de carga de facturas antiguas.

◦ Relación de comunicaciones por email y SMS.

El sistema debe permitir la gestión de envío de SMS o email, dependiendo del caso, en cada facturación de todos los contratos que se tengan alguna factura pendiente.

El sistema debe permitir el envío de SMS o email, dependiendo del caso, cuando se crean mensajes

particulares a incluir en la factura y el contrato está de alta en la Sede Electrónica, grabando registro de cada envío realizado.

El sistema debe permitir el envío de SMS desde gestión comercial en cualquier momento a usuarios registrados en Sede Electrónica, por ejemplo, avisando de cortes programados en conexión con el GIS.

El sistema debe gestionar el aviso de existencia de Sede Electrónica en las consultas generales de contrato, disponiendo del número de teléfono y email indicados en la Sede y el historial de comunicaciones realizado.

2.2.16. ORDENES DE INSPECCIÓN

2.2.16.1. Peticiones de inspección

El sistema debe contemplar la generación de cualquier tipo de orden de inspección (viabilidad, lectura, instalaciones, incidencia en el suministro, verificar datos de contrato, reclamaciones, fraudes, vigilancia de obras, ...) como respuesta parametrizada a determinados acontecimientos; así como su gestión y tratamiento integrados.

El sistema debe permitir definir al usuario con perfil administrador las posibles causas y resultados de las órdenes de inspección así como la relación entre ellos.

El sistema debe permitir la solicitud de la generación de determinadas inspecciones individuales o masivas de forma manual, a iniciativa del cliente o del usuario autorizado

El sistema debe poder recepcionar las órdenes de inspección desde un fichero electrónico.

El sistema debe poder emitir las órdenes de inspección en papel o en un fichero electrónico.

El sistema debe admitir la generación de inspecciones en direcciones no definidas en el sistema o sin contrato en vigor.

El sistema debe contemplar la posibilidad de definir, para una única vez o indefinidamente, la emisión de una orden de inspección para un contrato antes de su facturación, con el fin de poder influir en ella.

Esta definición podrá realizarse eventualmente de forma manual o automática, como consecuencia de otro proceso, como por ejemplo la introducción de una autolectura posiblemente errónea.

2.2.16.2. Facturación de inspecciones

El sistema debe permitir la generación de un albarán para su posterior facturación por los gastos que puedan suponer la realización de una inspección determinada. El albarán podrá ser incluido en la siguiente facturación periódica que se genere o facturarse en el momento.

2.2.16.3. Resolución de inspecciones

El sistema permitirá definir los datos a aportar en la resolución de las inspecciones, condicionadas a la causa que los generó, como indicar o no lectura, datos de fraude, puede contratar o no, datos de consumos, resultado correcto o incorrecto, permitir introducir albaranes, facturación predefinida asociada al resultado...).

El sistema admitirá y verificará los datos aportados en la resolución de la orden de inspecciones en función de los códigos de causa y resultado definidos. Los tratamientos que se realizarán a consecuencia de ellas (resolución de incidencias de facturación periódica, facturación fraude...) serán también consecuencia de los resultados definidos.

El sistema debe admitir la resolución de órdenes de inspección sin necesidad de emitirlas previamente.

El sistema debe permitir emitir comunicados al cliente, o a otros departamentos de la empresa, en base al resultado de la inspección.

El sistema debe permitir el tratamiento de resultados provisionales y definitivos, así como la inclusión, y consulta, de comentarios en cualquier momento durante la resolución de la inspección. Junto con los comentarios se deberá poder introducir imágenes y otros documentos asociados al gestor documental.

Se debe mantener el historial de todas las órdenes de inspección emitida de tal forma que se pueda conocer la situación actual y los acontecimientos sucedidos con ella. El componente de requerimientos del sistema deberá avisar cuando una orden se encuentra e n una determinada situación más de un tiempo prefijado. Se diferenciarán las de lectura de las del resto.

2.2.16.4. Control de calidad

El sistema debe almacenar toda la información sobre la generación, asignación al realizador, emisión, realización, e incorporación de resultados, de cada orden de inspección realizada con el fin de obtener las estadísticas y comparativas necesarias que permitan evaluar la calidad del servicio, tanto desde el punto de vista de Aguas de Burgos en relación con el realizador y del cliente en relación con Aguas de Burgos.

2.2.17. RECAUDACIÓN

2.2.17.1. Gestión del cobro

El sistema de Gestión Comercial debe ser capaz de gestionar el cobro de cualquiera de las facturas emitidas por el sistema, con independencia de que el cliente tenga o no contrato de suministro en vigor.

2.2.17.2. Histórico de situaciones de recibos

El sistema debe permitir al usuario definir las diferentes situaciones de recibo que considere necesarias, así como las condiciones para efectuar la transición de una a otra.

El sistema debe mantener un protocolo de todas las situaciones por las que pasa un recibo, desde su generación hasta el momento de su cancelación, por pago u otros motivos. Estas situaciones deben ser consultables por el usuario.

2.2.17.3. Aplicación de recargos e intereses

El sistema debe poder definir en los procedimientos de impagados los recargos y gastos a aplicar, pudiendo discriminar según el tipo de cliente, situación del recibo u otros criterios.

2.2.17.4. Formas de pago

El sistema debe contemplar, al menos, las siguientes formas de pago de recibos de clientes:

- Domiciliación bancaria (IBAN)
- Tarjeta
- Pago telefónico
- Pasarelas de pago
- Transferencia
- Giro
- Efectivo,
- Ingreso en cuenta

- Pagarés
- Acuerdos de pago
- Cheques.

El sistema debe realizar los controles para que la introducción de las cuentas bancarias nacionales y extranjeras (IBAN) sea correcto, permitiendo indicar en el cambio de datos bancarios: el origen, unas observaciones, el email (en caso de haber recibido la solicitud por esta vía se le enviará la respuesta) y los datos del solicitante como el pasaporte o DNI.

El sistema debe estar preparado para la incorporación, de forma sencilla, cualquier otra forma de pago que pueda surgir en el futuro.

El sistema debe permitir mantener la forma de pago a los niveles de empresa, cliente, contrato, solicitud, factura y/o recibo; actuando, por defecto, los niveles superiores cuando no figuran a nivel de recibo.

El sistema debe permitir al usuario indicar el medio de pago elegido por el cliente, dentro de las formas de pago contempladas por el sistema.

Se valorará que el sistema admita el uso de medios de pago no convencionales, tales como retenciones, moneda extranjera...**no siendo este requisito algo imprescindible ni excluyente**.

El procedimiento de cobro por vía ejecutiva debe considerarse una forma especial de cobro de determinados recibos, sin que sea imprescindible pasar al contrato o cliente y, como consecuencia, que no afecte a todos sus recibos esta forma de pago.

El paso de recibos a recaudación ejecutiva debe poder ser definido por el usuario en base a determinados criterios (como número de recibos impagados, antigüedad de la deuda, importes...).

El sistema debe permitir aislar los recibos que se encuentran en concursos de acreedores en una situación especial.

El sistema debe soportar la operativa de pago de los recibos, de varios clientes, a través de administradores y organismos pagadores. Se debe contemplar la posibilidad de envío de facturas pagadas o pendientes.

El sistema debe asegurar la disponibilidad de toda la información contable asociada al cobro, para su traspaso al sistema de contabilidad general de Aguas de Burgos.

El sistema debe permitir que ciertos consumos no se consideren deuda, diferenciándolos a nivel contable. Las facturas de autoconsumo deben quedar compensadas o pagadas, no quedando como deuda pendiente.

2.2.17.5. Cobros en ventanillas bancarias

El sistema debe tener en cuenta en los cobros, e ingresos a cuenta, tanto la fecha del día en que se realizan, como la fecha valor asignada por el banco para hacer la anotación en cuenta.

El sistema debe soportar las normas CSB SEPA para el intercambio de ficheros de recibos de cobro de los bancos. (Cuaderno 57).

El sistema debe disponer de la posibilidad de convertir datos de recibos antiguos recibidos en el cuaderno 57, a las especificaciones actuales para su procesado.

El sistema debe realizar los controles necesarios para evitar que se duplique el procesado de ficheros.

2.2.17.6. Cobros en teléfono móvil

El sistema debe tener la posibilidad de tratar pagos de recibos a partir del teléfono móvil del cliente.

El sistema debe tener la posibilidad de pagos de recibos sin estar registrados en la Sede Electrónica.

2.2.17.7. Cobradores

El sistema debe tratar el envío de recibos a cobradores tanto empleados de la empresa como terceros , realizando los contratos oportunos mediante relaciones y su liquidación posterior.

2.2.17.8. Procedimientos de trabajo

Los plazos, recargos, intereses, documentos a generar para el tratamiento de los impagados así como las diferentes fases por las que puede pasar un recibo en esta situación deben poder ser definidos por el usuario en forma de procedimiento, para cada municipio o generales para la Corporación.

El sistema debe permitir la definición de los procedimientos para tratar las devoluciones de recibos, según sea su forma de pago (domiciliación, cobro a domicilio, tarjetas de crédito, pagarés...)

El sistema debe permitir anular el pago de recibos ya liquidados.

Los plazos, documentos a generar, trámites necesarios y las diferentes fases por las que debe pasar un recibo , dentro del proceso de corte por impago, deben poder ser definidos, en forma de procedimiento, por el usuario, para cada municipio o generales para la Corporación.

Existe la posibilidad de admitir pagos parciales y fraccionados que se debe poder definir por el usuario, indicando la forma de pago así como el importe mínimo a aceptar.

El usuario debe poder definir el orden en el que los pagos parciales deben cancelar los diferentes productos incluidos en el recibo al que se aplican.

El sistema debe permitir definir los criterios para aplicar pagos recibidos de clientes, especificando a qué recibos se debe aplicar.

El usuario debe seguir pudiendo influir en la forma en la que el sistema realiza la compensación de recibos de distinto signo.

En el procedimiento de impagados se debe poder indicar en qué condiciones un recibo devuelto por el banco vuelve a enviarse de nuevo o modifica la forma de pago del contrato para recibos sucesivos.

El sistema debe permitir definir el procedimiento a seguir para la emisión de situación de la cuenta de clientes o certificados de la situación de sus pagos.

2.2.17.9. Gestión de cajas propias

El sistema debe permitir el tratamiento de cajas ligadas al cajero y al servicio donde están ubicadas. Se debe prever la emisión de relaciones cobratorias.

El sistema debe permitir la generación de recibos que justifiquen el de cobro o devolución (emitiendo un documento propio o imprimiendo un literal en la factura). Se debe permitir volver a emitirlos en caso necesario con la fecha en que se produjo la operación. El justificante debe permitir incluir varias operaciones del mismo cliente o contrato.

El sistema debe permitir deshacer operaciones hechas en caja sin que quede ningún reflejo en contabilidad , siempre que sean el mismo día, por error de cobranza, pero sí debe quedar registro de que se ha realizado dicha operación.

El sistema debe permitir el arqueo de caja, tanto del cobro en metálico como del resto de formas de cobro, que conllevará la comprobación de cualquier cajero en cualquier momento. El sistema debe controlar su realización.

En el sistema debe existir la opción de apertura y cierre de caja. Se tendrá la posibilidad de no poder abrir cajas a un usuario que no se esté asignado, ni cajas que no pertenezcan a la misma unidad organizativa del usuario (o a la que tenga autorizado el acceso).

El sistema debe implementar un bloqueo de caja hasta que se realice una salida de efectivo, cuando en ella haya más de cierta cantidad de efectivo.

El sistema debe permitir realizar movimientos de dinero entre cajas, de cajas a bancos y de bancos a cajas. (generando los apuntes contables correspondientes).

El sistema debe contar con algún mecanismo, que permita al cajero disponer de algún elemento físico que le facilite el punteo en caso de diferencias durante el arqueo.

2.2.17.10. Identificación de pagos dobles

El sistema debe implementar las funciones que le permitan detectar, y tratar, los pagos dobles de forma automática. Su tratamiento debe ser similar a la forma en que se realiza en Aguas de Burgos en la actualidad.

2.2.17.11. Cartas de Pago

El sistema debe permitir generar cartas de pago con fecha de vencimiento. Identificando los recibos pendientes de pago, controlando las diferentes situaciones en las que se encuentren.

El sistema debe soportar las normas CSB SEPA para el intercambio de fichero s de recibos de cobro de los bancos. (Cuaderno 60)

El sistema debe controlar los acuerdos de pago generados tanto presencialmente como desde la sede electrónica de Aguas de Burgos, p ara incorporarlos y utilizarlos en el proceso de cambio de estado por la fecha de vencimiento o por el tratamiento de los ficheros de intercambio.

2.2.17.12. Acuerdos de pago

El sistema debe permitir agrupar deuda de diversos periodos de un contrato para que la deuda pueda ser abonada en varios plazos o en un plazo final.

En los acuerdos de pago debe poder definirse tanto recargos como intereses financieros. El sistema admitirá para ellos ingresos a cuenta y cancelaciones anticipadas.

El usuario debe poder definir el orden en que se producirá la aplicación de los pagos a los diferentes recibos y dentro de estos los diferentes productos incluidos en el acuerdo de pago.

En los acuerdos de pago el cliente debe poder aceptar el plan de pagos propuesto, pagar los recibos del acuerdo con las próximas facturas periódicas o realizar los pagos como ingresos a cuenta con una cadencia mínima.

El sistema debe dar la posibilidad de generar avisos recordatorios de pago en vez de recibos para los

acuerdos de pago.

2.2.17.13. Importes a cuenta y pagos parciales

El sistema debe admitir ingresos a cuenta, aplicables a recibos pendientes o futuros, según los deseos expresados por el cliente.

El sistema debe permitir admitir el pago de determinados productos de una factura, dejando el resto pendiente de pago.

El sistema debe poder tratar el dinero proveniente de embargos como si se tratara de importes a cuenta, en relación con la cancelación de recibos.

2.2.17.14. Gestión de la deuda

El sistema debe mantener una cuenta de cliente mediante la cual se pueda conocer el total de la deuda (tanto vencida como no). Por agregación de las cuentas de cliente se conoce la deuda de cualquier persona física o jurídica y grupo de personas de interés empresarial. Adicionalmente el sistema debe poder suministrar información a nivel el de contrato, lugar de suministro y finca.

El sistema debe considerar deuda los albaranes generados en los procesos de corte, aunque aún no estén facturados en firme.

El sistema debe poder informar de la deuda consolidada del cliente o persona, en todo el ámbito de Aguas de Burgos (todos los municipios).

El sistema debe mantener, en la cuenta de cada cliente: el total de los movimientos producidos, saldo y su composición, así como la antigüedad de la deuda.

El sistema debe contar con métodos para que el usuario conozca posibles deudas durante las gestiones del cliente, de forma que sea avisado automáticamente, de su existencia y composición, incluso en las facturas periódicas

El sistema debe permitir conocer, durante los procesos de cobro, todos los recibos pendientes de un contrato, cliente o persona y su situación.

El sistema debe permitir al usuario decidir la forma en que se debe comunicar la deuda pendiente (emitida o vencida) a los clientes, que puede ser por carta, mensaje en factura, SMS y e-mail entre otros.

El sistema debe permitir al usuario consultar los recibos pendientes por tipos y situación, pudiendo conocer en que factura se han producido y ver las posibles compensaciones.

El sistema debe tener previsto una forma de eliminación de deuda correspondiente a los clientes de dudoso cobro, con la autorización adecuada, siempre que cumplan con los requisitos predefinidos de antigüedad.

En este caso se generará una factura de rectificación individual o agrupada con el objetivo de eliminar la deuda y resarcirse del IVA repercutido no cobrado.

2.2.17.15. Control de seguridad

El sistema debe asegurar, mediante control diario, la coincidencia entre los ficheros de facturas y recibos con la contabilidad interna del sistema, de forma que pueda detectarse lo más rápidamente posible cualquier diferencia (sistemas actuales de IOP y estadísticas facturación - recaudación o similares que permitan el mismo grado de seguridad).

2.2.17.16. Remesas bancarias

La generación de remesas debe poder hacerse mediante una tabla de asignación de bancos de domiciliación a bancos recaudadores o mediante criterios financieros (importes, fechas de vencimiento, valor de la remesa...)

El sistema debe soportar la adaptación a las normativas actuales o futuras CSB SEPA para el intercambio de ficheros de recibos con las entidades bancarias.

El sistema debe permitir el reenvío de recibos domiciliados impagados al banco bajo determinadas condiciones a fijar por el usuario, como por facturas, contratos o cliente.

El sistema debe permitir gestionar de forma automática, si desde la sede Electrónica de Aguas de Burgos, en los cambios de domiciliación, se indica que se deben volver a enviar al cobro los recibos pendientes con la nueva cuenta bancaria, así como poder abonar las facturas desde la misma sede electrónica.

El sistema debe permitir definir la manera en la que se van a generar los ficheros de las remesas dentro de un proceso Batch. La solicitud de remesa se podrá hacer de forma manual (en base a unos criterios) o automática (cuando se genere el fichero de impresión de facturas periódicas, por ejemplo).

2.2.17.17. Devolución de recibos

El sistema debe soportar la adaptación a las normativas actuales o futuras CSB SEPA para el intercambio de ficheros de recibos devueltos correspondientes a las domiciliaciones bancarias realizadas.

El sistema debe disponer de la posibilidad de convertir datos de recibos antiguos recibidos en el cuaderno 19, a las especificaciones actuales para su procesado

El sistema debe dar la opción de realizar estas devoluciones de manera manual, pudiendo agrupar los recibos devueltos en un único documento para el traspaso contable. En ocasiones los bancos, por problemas, mandan las devoluciones en formato papel y hay que disponer de herramientas para su incorporación al Sistema.

El sistema debe realizar los controles necesarios para evitar que por error, se procese por duplicado un fichero de devolución de recibos.

2.2.17.18. Procedimiento de corte por impago.

El sistema debe ofrecer una herramienta que permita filtrar, en base a la combinación de un grupo de criterios (número de recibos pendientes, sectores, volumen de deuda, ubicación del contador, ...) y decidir si se inicia el procedimiento de corte por impago para los contratos seleccionados en función de los criterios indicados.

El sistema debe permitir definir clientes, usos, contratos..., a los que no se les aplique el proceso de corte.

El usuario deberá definir el procedimiento a seguir para realizar el corte por impago, pudiendo indicar: la forma de actuar en cortes colectivos o individuales, periodos de tiempo, a quien se envían los diferentes comunicados generados (cliente, contrato, administrador), ordenes de inspección asociadas...

Las ordenes de trabajo de corte generadas a partir de este procedimiento, deberán tener un tratamiento diferente al del resto de órdenes de trabajo, gestionado y controlado en caja de manera específica (cobro de deuda, emisión de factura de corte, reconexión, ...).

El sistema debe poder tratar de forma especial, definida por el usuario, contratos con acuerdos de pago y en proceso concursal.

El sistema debe proveer métodos para evitar que determinados contratos pue dan entrar en procesos de corte y sólo puedan ser cortados a través de solicitud manual.

El sistema debe admitir la definición, por parte de los usuarios administradores de diferentes procesos automáticos, para la gestión del impago, dependiendo de su objetivo:

- Avisos de corte por impago.
- Tratamiento de impagados
- Corte y reconexión.
- Verificación de corte (cortes de larga duración).
- Baja de oficio

El sistema debe controlar que los procesos no puedan continuar hasta que no se hayan realizado las comunicaciones y plazos definidos.

El sistema debe conocer el pago ligado a un contrato en situación de cortado por impago, para gestionar la reconexión del servicio.

El sistema debe permitir la anulación de un corte por impago, generado por error, y que no se debería haber realizado, dejando obligatoriamente constancia de la justificación.

El sistema debe permitir a elección del usuario, la reconexión del servicio de un contrato cortado, manteniendo el mismo contrato o generar un contrato nuevo, en cuyo caso los albaranes pendientes del anterior contrato deben anularse.

El sistema debe gestionar el restablecimiento del servicio tras el corte por impago, con la generación de la sanción correspondiente, emitiendo la factura con gastos de reconexión en el momento del pago de la deuda, pasando a firme el albarán que se consideraba deuda y emitiendo la orden de restablecer el servicio.

El sistema debe recalcular automáticamente los albaranes generados dentro del proceso de corte pendientes, puesto que su importe puede variar en base a la deuda total o cambio de tarifa.

El sistema debe admitir la generación automática de órdenes de reconexión cuando el cliente haya saldado su deuda y el contrato siga en vigor.

2.2.17.19. Incorporación de gastos

El sistema debe permitir la incorporación de gastos de devolución o recargos en vía ejecutiva en los recibos que cumplan los requisitos, y estén en esa situación, para puedan ser reclamados con el nuevo importe.

2.2.17.20. Códigos de barras

El sistema debe permitir la impresión de las referencias para pagos, en código de barras, no solo en las facturas de todo tipo y en los recibos, sino también en cualquier otro documento utilizado para la reclamación de la deuda, de forma que el cliente pueda utilizarlo para efectuar el pago en entidades colaboradoras.

2.2.17.21. Devolución de importes al cliente

El sistema debe requerir la autorización, solidaria o mancomunada, para proceder a la devolución de importes dependiendo de su cuantía.

2.2.17.22. Fianzas y depósitos

El sistema debe realizar el tratamiento de la solicitud de devolución, por parte del cliente, de fianzas y depósitos existentes y los nuevos generados desde contratación. La gestión de la devolución se hará mediante ficheros con transferencias bancarias. Para las fianzas y depósitos generados antes del 01/01/2011, se solicitará al Ayuntamiento de Burgos, a través de relaciones de clientes.

El sistema debe permitir la generación de manera manual para poder hacer devoluciones de fianzas/depósitos antiguos no incorporados en el sistema por existir en registro en papel.

El sistema debe gestionar la devolución de fianzas y depósitos, así como su compensación con posibles deudas pendientes.

Mediante consulta se debe poder conocer la situación de una fianza o depósito, ligadas a los contratos.

2.2.17.23. Transferencias a bancos

El sistema debe soportar la adaptación a las normativas actuales o futuras CSB SEPA para el intercambio de ficheros de transferencias bancarias.

2.2.18. CONTABILIDAD

2.2.18.1. Reflejo contable

El sistema debe ser capaz de reflejar, si así lo desea el usuario, cualquier acontecimiento que tenga repercusión económica (Utilizando Diarios Contables para la agrupación de los apuntes). Se debe disponer de herramientas para el traspaso, al nivel deseado, al sistema contable corporativo.

El sistema debe permitir consultar cualquier cuenta contable utilizada en los movimientos contables tanto la fecha y movimientos de la cuenta como la composición de saldo.

El sistema debe permitir la creación de cualquier cuenta contable con sus características para informes y utilización en los diferentes apuntes contables en los que se aplique.

El sistema debe permitir creación de apuntes contables varios a los diferentes diarios existentes, para la incorporación de movimientos de pagos o devoluciones no generados automáticamente por la aplicación, pero que son utilizados para generar los informes de ingresos y pagos, que se generarían desde el sistema.

2.2.18.2. Cuenta cliente

El sistema debe poder mantener, en su contabilidad auxiliar, la cuenta de cada cliente. En esta cuenta se debe poder consultar tanto la antigüedad de la deuda como la composición del saldo.

El sistema debe permitir una verificación diaria de detección de descuadre en el saldo de las cuentas contables.

Igualmente deberá proporcionar un sistema de alertas en caso de existencias de descuadre, incluyendo un informe de los mismos.

El sistema debe permitir incorporar a las facturas que se le envíen al cliente informaciones sobre la situación de su cuenta.

2.2.18.3. Contabilidad corporativa

El sistema debe permitir suministrar con la periodicidad deseada información contable al Sistema Contable Corporativo, para lo que mantendrá los componentes necesarios. (Teniendo que realizarse dicho traspaso de información de manera automática y diariamente).

La contabilidad de la facturación, cobro y rectificaciones de facturación debería poder efectuarse por municipio y periodo con el fin de poder efectuar las liquidaciones periódicas con ellos.

El sistema debe permitir una asignación de cuentas contables asociadas a las definitivas en el traspaso al sistema Contable Corporativo.

2.2.18.4. Libro de IVA

El sistema emitirá cualquier factura generada por Aguas de Burgos y por lo tanto el libro de IVA repercutido debe poder salir directamente de la contabilidad auxiliar, ajustándose a las exigencias legales del momento. Permitiendo exportarlo y presentarlo en formato pdf.

El sistema debe permitir que se pueda realizar la liquidación mensual del IVA según el modelo 303 y en general en las condiciones que marque la ley en vigor.

El sistema debe permitir subir las facturas a la plataforma Suministro Inmediato de Información del IVA (Sii) de la Agencia Tributaria diariamente, o cualquier otra a la que la empresa esté obligada y, en caso de error, hacer los intentos necesarios para conseguirlo. (Controlando las que no han podido subir por diferentes causas, avisando mediante requerimientos de estas situaciones).

El sistema deberá llevar un control de las facturas subidas, las pendientes por subir, con el motivo por el que no se han subido y contemplará la opción de subir dichas facturas mensualmente.

2.2.18.5. Informes Contables

Anualmente, el sistema permitirá generar un informe del modelo 347 para la declaración de todas aquellas personas o entidades que hayan realizado compras que, en su conjunto, superen la cifra de 3.005,06 euros. A nivel de usuario, el sistema permitirá hacer una consulta con las cantidades facturadas por NIF en un periodo determinado por fecha desde/hasta, en el que se especifiquen las facturar generadas por contrato existente más facturas no ligadas a contrato.

2.2.18.6. Interfaces con sistemas externos de la Administración Pública

El sistema debe permitir la gestión de interfaces con los sistemas de la administración Pública actuales SII, FACE y los correspondientes de la Junta de Castilla y León u otros que sean necesarios en un futuro integrarse, que permita la identificación de los distintos mensajes que los sistemas proporciona con el objetivo de poder monitorizar si la transferencia de información se ha producido correctamente o si existe algún tipo de incidencia.

2.2.19. GESTIÓN DE LABORATORIO DE AGUAS RESIDUALES

No siendo este requisito algo imprescindible ni excluyente, se valorará si el sistema aporta esta funcionalidad

2.2.19.1. Definición de paramétrica

El sistema debe permitir definir los diferentes Tipos de Análisis que se pueden realizar, asociando los parámetros a analizar.

El sistema debe permitir la definición de todos los parámetros posibles a analizar en el laboratorio, definiendo los valores máximos y mínimos permitidos, el número de decimales y el orden en las impresiones.

El sistema debe permitir definir los puntos de muestreos en los que se realizan analíticas, permitiendo asignar el tipo de análisis por defecto, así como permitiendo la asignación de la ubicación geográfica y los documentos asociados a dicho punto a través del gestor documental.

2.2.19.2. Gestión de Actas y Analíticas

El sistema debe permitir realizar la solicitud de actas de muestreo, tanto a un contrato como o a un punto de muestreo, permitiendo indicar la información de los datos a revisar antes de ir al punto, para que aparezcan ya definidos en la orden a cumplir.

El sistema debe avisar durante la solicitud de actas de la última vez que se han realizado muestras y en qué situación se encuentran.

El sistema debe proporcionar un medio de realización y mantenimiento de las actas.

El sistema debe permitir la gestión en el sistema de las analíticas realizadas asociada a las actas.

El sistema debe gestionar las situaciones, los empleados, las fechas de los diferentes pasos por los que pasa el acta hasta la introducción de los datos de analíticas y su firma.

Se debe realizar comunicación a los responsables de los procesos por lo que pasa el acta mediante email de los resúmenes de los documentos de acta. Así como debe obligar al escaneo de los documentos firmados para continuar con los siguientes procesos.

El sistema debe llevar un registro de las variaciones ya sean por error o por otra causa de los parámetros introducidos inicialmente. Obligando a indicar la causa del cambio y en las relaciones se deben diferenciar del resto.

El sistema debe permitir realizar consultas por cualquiera de los datos principales del acta, como puede ser por contrato, punto de medición, nº de toma, situación , Tipos de muestra, Tipo de colector, aspecto de muestra, fechas (Solicitud, Emisión, Situación, Inicio Análisis, Inicio muestra, fin de Análisis, Fin de Muestra, Fecha de Toma y de Finalización).

El sistema deberá contemplar la migración total de todas las tablas y documentación existente, tanto de agua potable como de residuales.

El sistema debe avisar, al menos anualmente, mediante una alerta cuando el precio de la fórmula polinómica en vigor (definida por ordenanza), varíe en un +/ - 10% respecto del año anterior. El periodo de aviso y la variación deben poderse cambiar si así lo hace la legislación que lo regula.

El sistema debe generar avisos en la introducción de los parámetros que se encuentran fuera de los límites definidos y controlar en la finalización que, si existen, se debe generar un expediente sancionador o, en caso contrario, se obligue a una justificación, diferenciando por esta situación, ambos casos.

2.2.19.3. Estadísticas e Informes

El sistema debe suministrar que permita consultar de una manera rápida las diferentes analíticas realizadas, mediante resúmenes por semana, mes y año.

Se debe facilitar el acceso a la información a través de vistas para mantener las estadísticas definidas en la actualidad en Qlikview.

El sistema debe permitir volver a generar los informes con los datos obtenidos que lo rellenen.

El sistema debe permitir consultar toda la documentación asociada al acta y analítica.

2.2.20 GESTIÓN DE LABORATORIO DE AGUA POTABLE

No siendo este requisito algo imprescindible ni excluyente, se valorará si el sistema aporta esta funcionalidad

2.2.20.1 Definición de paramétrica

El sistema debe permitir definir los diferentes Tipos de Análisis que se pueden realizar, asociando los parámetros a analizar.

El sistema debe permitir la definición de todos los parámetros posibles a analizar en el laboratorio, definiendo los valores máximos y mínimos permitidos, el número de decimales y el orden en las impresiones.

El sistema debe permitir los puntos de muestreos en los que se realizar analíticas, permitiendo asignar el tipo de punto de muestreo (red, tratamiento, depósito, captación, red y otros) y organización (filtraciones, punto normal de red, final de red, ETAP, gripo del consumidor, manantial, otros) el tipo de análisis por defecto, así como permitiendo la asignación de la ubicación geográfica y los documentos asociados a dicho punto a través del gestor documental.

2.2.20.2. Gestión de Actas y Analíticas

El sistema debe permitir realizar la solicitud de actas de muestreo a un punto de muestreo, permitiendo indicar la información de los datos a revisar antes de ir al punto, para que aparezcan ya definidos en la orden a cumplir.

El sistema debe avisar durante la solicitud de actas de la última vez que se han realizado muestras y en qué situación se encuentran.

El sistema debe permitir visualizar en un calendario las actas solicitadas por días e indicar la situación de cada una de ellas.

El sistema debe proporcionar un medio de realización y mantenimiento de las actas.

El sistema debe permitir la gestión en el sistema de las analíticas realizadas asociadas a las actas.

El sistema debe gestionar las situaciones, los empleados, las fechas de los diferentes pasos por los que pasa el acta hasta la introducción de los datos de analíticas y su firma.

Se debe realizar comunicación a los responsables de los procesos por lo que pasa el acta mediante email de los resúmenes de los documentos de acta, así como debe obligar el escaneo de los documentos firmados para continuar con los siguientes procesos.

El sistema debe llevar un registro de las variaciones ya sean por error o por otra causa de los parámetros

introducidos inicialmente, obligando a indicar la causa del cambio y en las relaciones se deben diferenciar del resto.

El sistema debe permitir realizar consultas por cualquiera de los datos principales del acta, como puede ser por punto de muestreo, núm. de toma, situación, tipos de punto, organización, fechas (solicitud, emisión, situación, inicio análisis, inicio muestra, fin de análisis, fin de muestra, fecha de toma y de finalización).

El sistema debe generar avisos en la introducción de los parámetros que se encuentran fuera de los límites definidos.

2.2.20.3 Estadísticas e informes

El sistema debe suministrar que permita consultar de una manera rápida las diferentes analíticas realizadas, mediante resúmenes por semana, mes y año.

Se debe facilitar el acceso a la información a través de vistas para mantener las estadísticas definidas en la actualidad en Qlikview.

El sistema debe permitir volver a generar los informes con los datos obtenidos que lo rellenen.

El sistema debe permitir consultar toda la documentación asociada al acta y analítica.

3. MIGRACIÓN

La migración de la base de datos actual será realizada en su totalidad incluyendo los cambios históricos en cada registro siendo a su vez 100% utilizable para su uso funcional, a excepción de los listados e informes estadísticos que será realizada por su personal con las herramientas suministradas por el sistema, de forma que toda la información incluida en su sistema actual sea traspasada al nuevo.

La información traspasada, debe poder consultarse en su totalidad y ser utilizada en los procesos de la aplicación como si hubiesen sido generados en la nueva aplicación. (Utilización de datos de consumo, tarifas, lecturas, inspecciones, incidencias, fianzas, depósitos, reclamaciones, escaneos, fraudes, procesos de corte, cartas, órdenes de trabajo, contabilidad…).

El suministrador deberá realizar un plan de pruebas que garantice un lanzamiento sin problemas. Todas las tareas necesarias para estas pruebas serán realizadas por el suministrador. Aguas de Burgos dispondrá de personal especializado que ayude en la verificación de la bondad de los resultados.

El sistema deberá tener en cuenta, durante la migración, la incorporación de las operaciones (lecturas, intervenciones, datos para facturación, datos de cobro, recibos enviados al cobro…) que se encuentren en curso en el momento del lanzamiento.

4. MEDIOS DE EJECUCION.

4.1 Medios técnicos y materiales

El licitador se compromete a poner a disposición de la ejecución del contrato todos los medios técnicos y materiales para garantizar la correcta ejecución de los servicios.

Aguas de Burgos requiere de un software que sea específico del sector del abastecimiento, saneamiento y depuración del agua, y que deberá estar basada en una solución informática ya existente y de eficacia probada, con garantía de continuidad, evolución funcional y con tecnología actual.

Además, el licitador se comprometerá a cumplir los controles de calidad y las verificaciones que establezca el órgano de contratación para la aceptación de estos medios, se podrán realizar estas verificaciones, en cualquier momento durante la vigencia del contrato.

4.2 Medios personales

4.2.1 Equipo de Trabajo

El personal implicado en el proyecto contará con la experiencia necesaria en la implantación de la solución ofertada y en su mantenimiento, en otros servicios, municipios y/o empresas del sector de la gestión del ciclo integral del agua. Para ello se informará con carácter previo a la formalización del contrato, del detalle del personal que se adscribirá a su ejecución con detalle de su formación y experiencia de los perfiles y/o personas que participarán en el proyecto.

Realizada la propuesta de adjudicación del contrato por la Mesa de Contratación designada en este procedimiento y con carácter previo a su adjudicación, el personal técnico de Aguas de Burgos podrá solicitar la visita de otras instalaciones donde esté funcionando la solución informática en la que estará basado el software ofertado, a los efectos de ver "in situ" su funcionamiento y adecuación a los requerimientos de este procedimiento

Para la realización de estas actividades, el equipo de trabajo estará formado por un mínimo de perfiles, que serán de dos técnicos superiores y dos técnicos medios.

El licitador se compromete a asignar un técnico coordinador del equipo de trabajo ofertado quien realizará el trabajo "in-situ" en las instalaciones de Aguas de Burgos durante la jornada laboral y la duración del contrato, tanto en la fase de implantación como de mantenimiento y soporte posteriores. Las funciones generales que desarrollará el Técnico coordinador (in-situ) serán las siguientes:

- Interlocutor entre Aguas de Burgos y la empresa adjudicataria
- Responsables de la coordinación de los equipos de trabajo del adjudicatario durante el desarrollo de las distintas fases (implantación, migración y mantenimiento)
- Responsable de la resolución de dudas e incidencias que se puedan presentar durante las fases del contrato, funcionales y técnicas.

Igualmente deberá presentar un esquema organizativo del proyecto donde se detalle el equipo técnico designado a la ejecución del contrato y la persona designada como responsable de su coordinación.

Este apartado no podrá contener, en ningún caso, información relativa a las cuestiones que se valoran mediante criterios de adjudicación matemáticos y que se detallan en el PCAP, ya que dichos datos deben de indicarse únicamente en la documentación que se incluye en el sobre C. La vulneración de esta norma podrá suponer la exclusión del licitador

Durante el transcurso del contrato se realizarán, al menos con carácter mensual y hasta la total implantación y puesta en funcionamiento del sistema, reuniones de seguimiento con el Responsable del Contrato designado por el Órgano de Contratación, al objeto de verificar el adecuado avance de su implantación.

ANEXO I - FUNCIONALIDADES ACTUALES DE LA APLICACIÓN TPL DE AGUAS DE BURGOS

CAMPOS DE LOS FICHEROS QUE INTERVIENEN EN EL PASE DEL Pc AL T.P.L.

CAMPOS FICHERO SECTORES

SECTOR	DIM	3	1-3	Identificación del sector
SECNUCON	FORM	5	4-8	Total Nº de contadores
SECNUFIN	FORM	5	9-13	Total Nº de fincas
SECCOCOM	FORM	5	14-18	Total Nº de contadores comunitarios
LECTOR	FORM	2	19-20	Nº del lector
FECHA	FORM	6	21 26	Fecha (AAMMDD)
HORA	FORM	6	27-32	Hora (HHMMSS)
PRICALLE	FORM	5	33-37	Primer registro Calles
ULTCALLE	FORM	5	38-42	Último registro Calles
SECREALI	FORM	5	43-47	Total lecturas realizadas
SECREALE	FORM	5	48-52	Total lecturas reales
SECAUSEN	FORM	5	53-57	Total lecturas ausentes
SECVOLVE	FORM	5	58-62	Total lecturas volver
SECANLEC	FORM	5	63-67	Total lecturas anomalías lectura
SECANCON	FORM	5	68-72	Total lecturas contador

Longitud del registro = 72

CAMPOS FICHERO CALLES

NOMCA	DIM	25	1-25	Nombre de la calle
CALNUCON	FORM	5	26-30	Total nº de contadores
CALNUFIN	FORM	5	31-35	Total nº de fincas
CALCOCOM	FORM	5	36-40	Total nº de contadores comunitarios
PRIFINCA	FORM	5	41-45	Primer registro finca
ULTFINCA	FORM	5	46-50	Ultimo registro finca
CALREALI	FORM	5	51-55	Total lecturas realizadas
CALREALE	FORM	5	56-60	Total lecturas reales
CALAUSEN	FORM	5	61-65	Total lecturas ausentes
CALVOLVE	FORM	5	66-70	Total lecturas volver
CALANLEC	FORM	5	71-75	Total lecturas anomalías lectura
CALANCON	FORM	5	76-80	Total lecturas contador

Longitud del registro = 80

CAMPOS FICHERO FINCAS

NUMERO	DIM	4	1-4	Nº del portal de la finca
FINNUCON	FORM	5	5-9	Total nº de contadores
FINCOCOM	FORM	5	10-14	Total nº de comunitarios
PRICONTA	FORM	5	15-19	Primer registro contadores
ULTCONTA	FORM	5	20-24	Ultimo registro contadores
FINREALI	FORM	5	25-29	Total lecturas realizadas
FINREALE	FORM	5	30-34	Total lecturas reales
FINAUSEN	FORM	5	35-39	Total lecturas ausentes
FINVOLVE	FORM	5	40-44	Total lecturas volver
FINANLEC	FORM	5	45-49	Total lecturas anomalías lectura
FINANCON	FORM	5	50-54	Total lecturas contador

Longitud del registro = 54

CAMPOS FICHERO CONTADORES

PISONU	DIM	20	1-20	Piso dentro de la finca
NOMBRE	DIM	30	21-50	Nombre del abonado
CLAABO	DIM	8	51-58	Código del abonado
POSILECT	FORM	4	59-62	Nº orden de lectura
ACCESO	DIM	36	63-98	Observaciones de acceso
COBRO	DIM	11	99-109	Forma de cobro
NUCON	DIM	13	110-122	Nº del contador
MARCON	DIM	2	123-124	Código de marca del contador
CALIBRE	DIM	3	125-127	Calibre del contador
MINIMO	FORM	7	128-134	Índice mínimo de lectura
MAXIMO	FORM	7	135-141	Índice máximo de lectura
ULLEC	FORM	7	142-148	Ultima lectura real y v lida
AUSENTE	DIM	1	149-149	Clave ausente
DATOS	DIM	1	150-150	Clave toma datos
VOLVER	DIM	1	151-151	Clave volver
ESFERA4	DIM	1	152-152	Clave 4ª Esfera
MEDIDA4	DIM	10	153-162	Unidad Medida 4ª Esfera
INDICE4	FORM	6.1	163-170	Índice 4ª Esfera

Longitud del registro = 170

CAMPOS DE LOS FICHEROS QUE INTERVIENEN EN EL PASE DEL T.P.L. AL Pc

CAMPOS FICHERO LECTURAS

CLAABO	DIM	8	1-8	Código del abonado
FECHA	FORM	6	9-14	Fecha (AAMMDD)
HORA	FORM	6	15-20	Hora (HHMMSS)
LECTU	FORM	7	21-27	Lectura tomada
LECTANOM	DIM	2	28-29	Códigos Anomalías lecturas
CONTANOM	DIM	2	30-31	Códigos Anomalías contador
INSTANOM	DIM	2	32-33	Códigos Anomalías instalación
CONSANOM	DIM	2	34-35	Códigos Anomalías consumo
INTENTO	DIM	2	36-37	Nº intentos de lectura
TOMADO4	FORM	6.1	38-45	Lectura 4ª Esfera

Longitud del registro = 45

Códigos	****** ANOMALÍAS DE LECTURA ******		
LECT01	INIT	"NO ENCUENTRO DIRECCIÓN"	
LECT02	INIT	"DESHABITADO"	
LECT03	INIT	"DESTRUIDA"	
LECT04	INIT	"AUSENTE"	
LECT05	INIT	"IMPIDE ENTRADA"	
LECT06	INIT	"NO EXISTE CONTADOR"	
LECT07	INIT	"NO ENCUENTRO CONTADOR"	
LECT08	INIT	"INACCESIBLE PERMANENTEMENTE"	ANOMALÍA INSTALACIÓN
LECT09	INIT	"INACCESIBLE EVENTUAL"	ANOMALIA INSTALACIÓN
LECT10	INIT	"COLOCACIÓN IMPIDE LEER"	
LECT11	INIT	"ANOMALÍA CONTADOR"	ANOMALIA CONTADOR
LECT12	INIT	"VACACIONES"	

Códigos	****** ANOMALÍAS DE CONTADOR ******	
CONT01	INIT	"DESTRUIDO"
CONT02	INIT	"CUENTA AL REVES"
CONT03	INIT	"INSTALADO AL REVES"
CONT04	INIT	"AGUJAS ROTAS"
CONT05	INIT	"CRISTAL ROTO"
CONT06	INIT	"ESFERA SUCIA"
CONT07	INIT	"MANIPULADO"
CONT08	INIT	"NO FUNCIONA CORRECTAMENTE"
CONT09	INIT	"PIERDE AGUA"
CONT10	INIT	"PIERDE POR RACORES"
CONT11	INIT	"VARIOS"

Códigos	**** ANOMALIAS DE INSTALACION ****	
INST01	INIT	"TAPADO"
INST02	INIT	"ENTERRADO"
INST03	INIT	"OBRAS"
INST04	INIT	"SIN LLAVES"
INST05	INIT	"CONTADOR LEVANTADO"
INST06	INIT	"EMPAQADO"
INST07	INIT	"VARIOS"

Códigos	**** ANOMALIAS DE CONSUMO ****	
CONS01	INIT	"NO VIVEN"
CONS02	INIT	"MENOS CONSUMO"
CONS03	INIT	"AVERIA REPARADA"
CONS04	INIT	"POSIBLE FRAUDE"
CONS05	INIT	"CONT.PARADO"
CONS06	INIT	"FUGA EN WC O EN GRIFO"
CONS07	INIT	"MAS CONSUMO"
CONS08	INIT	"AIRE ACONDICIONADO O CAMARA"
CONS09	INIT	"FUGA INVISIBLE"
CONS10	INIT	"POSIBLE VUELTA CONTADOR"
CONS11	INIT	"FORZADA - VALIDA"

CAMPOS FICHERO INCIDENCIAS

CLAABO	DIM	8	1-8	Código del abonado
LECTOR	FORM	2	9-10	Nº del lector
INCIDEN	DIM	2	11-12	Códigos incidencias
ACCESO	DIM	36	13-48	Observaciones de acceso

Longitud del registro = 48

Códigos	**** INCIDENCIAS DE CONTADORES ****	
INCI01	INIT	"NOMBRE PROPIETARIO"
INCI02	INIT	"DIRECCION PROPIETARIO"
INCI03	INIT	"DOMICIALIZACIÓN PAGO"
INCI04	INIT	"NÚMERO DE LA LECTURA"
INCI05	INIT	"NÚMERO DEL CONTADOR"
INCI06	INIT	"MARCA DEL CONTADOR"
INCI07	INIT	"CALIBRE DEL CONTADOR"
INCI08	INIT	"ACCESO DEL CONTADOR"
INCI09	INIT	"TEXTO LIBRE LECTORES"
INCI11	INIT	"TOMA DATOS CONTADOR NUEVO"
INCI12	INIT	"TOMA DATOS CONTADOR INSTALADO"