Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz, S.A.

AMVISA

Vitoria-Gasteizko Udal Urak, A.B.

PLIEGO DE PRESCRICIONES TÉCNICAS PARA LA

Realización del Proyecto de “Modificación de Sistemas de Facturación de AMVISA”

Junio 2021

Contenido

1. Antecedentes. Descripción de AMVISA. 3
2. Objetivo del Proyecto. 3
3. Entorno Técnico. 4
4. Enfoque General del Proyecto. 4
5. Plazos de Ejecución. 5
6. Hitos, Entregables y Facturación. 5
7. Parte 1 - Canon URA. 6
8. Parte 2 – Ticket BAI. 7
9. Parte 3 - Gestión de Cobro PPCPNT 8

9.1 Parte 3 – Modulo 1 – Datos Maestros 9

9.2 Parte 3 – Modulo 2 – Atención al Cliente 9

9.3 Parte 3 – Modulo 3 – Interfaz con bancos 10

9.4 Parte 3 – Modulo 4 – Facturación Ocasional / Correcciones de Facturas 10

9.5 Parte 3 – Modulo 5 – Proceso de reclamación de deuda 10

9.6 Parte 3 – Modulo 6 – Aplazamientos y Fraccionamientos 11

9.7 Parte 3 – Modulo 7 – Corte de Operación /Deuda Anterior 111

9.8 Parte 3 – Modulo 8 – Interfaces con el Ayto. 111

9.9 Parte 3 – Modulo 9 – Informes e indicadores de gestión. 111

10. Estructura de la Oferta Técnica (sobre nº 2). 111
11. Estructura de la Oferta Económica (sobre nº 3). 12
12. Condiciones. 12
13. Gestión de la Propiedad y Código Fuente. 12
14. Disponibilidad y Confidencialidad de la Información. 12

1. Antecedentes. Descripción de AMVISA.

La Sociedad "AGUAS MUNICIPALES DE VITORIA-GASTEIZ, S.A. (UNIPERSONAL) - VITORIA-GASTEIZKO UDAL URAK, A.B. (PERTSONABAKARRA)" (en adelante AMVISA) se constituyó en junio de 1970, estando domiciliada en Vitoria-Gasteiz (Álava), calle Puerto Rico, nº 10.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se constituye en el único accionista, siendo, por tanto, una Sociedad Municipal. Se aplica la Ley de Sociedades de Capital (vigente desde el 1 de septiembre de 2010), cuyo texto refundido aprobó por Real Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de julio, la Ley de Sociedades Anónimas (vigente desde el 1 de septiembre de 2010), cuyo texto refundido se aprobó por Real Decreto 1564/1989, de 22 de diciembre, Código de Comercio y disposiciones complementarias.

La Sociedad tiene por objeto realizar las actividades encaminadas a la gestión, explotación y administración sostenible de todas las etapas del ciclo integral del agua en Vitoria-Gasteiz y pueblos de su jurisdicción.

Comprende este objeto la realización de las siguientes actividades:

- Actividades de abastecimiento: captación, almacenamiento, potabilización y distribución de agua potable.
- Actividades de saneamiento: recogida, transportes, depuración y reutilización de las aguas residuales, así como el tratamiento de los lodos y residuos producidos.

La producción anual de agua potable se acerca a los 21 millones de metros cúbicos, atendiendo directamente a unos 125.000 abonados al servicio. Actualmente AMVISA factura el consumo de agua, saneamiento y depuración una vez cada tres meses, a todos sus abonados al mismo tiempo.

Para llevar a cabo estas actividades, AMVISA dispone de las instalaciones necesarias, tanto adquiridas para ella misma, como cedidas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, así como por otras entidades para hacer uso de las captaciones urgentes de agua de los ríos de las Cuencas Norte y Ebro.

En concreto AMVISA cuenta con tres instalaciones principales (ETAP de Araka, EDAR de Crispijana y Oficinas Centrales y de Atención al Cliente en el Pasaje de las Antillas de Vitoria-Gasteiz). La plantilla total de AMVISA está en el entorno de las 70 personas.

Se puede obtener más información de AMVISA en su página Web: www.amvisa.org.
AMVISA dispone, entre otros, de un sistema ERP SAP con distintos módulos con el objetivo de dar soporte y favorecer la gestión interna orientada por procesos de negocio y mejorar el trabajo en equipo, la comunicación interna y, en definitiva, el servicio prestado a los usuarios finales.

Para abordar modificaciones relevantes en sus Sistemas de Información AMVISA necesita un cierto grado de Asistencia Técnica externa que aporte los recursos puntuales adicionales necesarios, tanto en cantidad como en conocimientos específicos de las funciones a modificar.

2. Objetivo del Proyecto.

El objetivo del presente Pliego de Condiciones Técnicas es definir y especificar los términos, el alcance y demás condiciones técnicas que han de regir la ejecución del proyecto de Modificación de Sistemas de Facturación de AMVISA de Junio 2021.

El proyecto debe contemplar la realización de las distintas fases del proyecto: planificación y seguimiento, diseño, ejecución, pruebas, despliegue y soporte al arranque.

El adjudicatario deberá aportar los distintos perfiles necesarios (Jefe de Proyecto, Analistas, Programadores, …) necesarios para ejecutar el proyecto "llave en mano", incluyendo la realización de los ciclos de pruebas que se determinen necesarios.

AMVISA se responsabilizará de la Dirección del proyecto, así como de facilitar al contratista sus requisitos funcionales específicos (no los que emanen de las diferentes regulaciones legales a cumplir), el suministro de infraestructura (sistemas, comunicaciones, ...) y la administración técnica de los sistemas. AMVISA realizará, en función de su capacidad e interés en cada momento los ciclos de pruebas que estime necesarias para validar las distintas partes y antes de la puesta en marcha, para garantizar el cumplimiento de requerimientos legales y funcionales específicos.

3. Entorno Técnico.

AMVISA emite anualmente más de 500.000 facturas a sus clientes. Aunque se emiten facturas todos los días, la inmensa mayoría de ellas se emiten en los procesos de facturación trimestrales (4 por año) en los que se factura de una vez a todos los clientes de manera simultánea.

El proceso de facturación está soportado en un sistema SAP ECC y otros sistemas auxiliares (SAP PO, SAP BI, …). En ECC se utiliza la solución vertical de SAP para industrias de suministro (Utilities) SAP IS-U.

A continuación se indican las versiones de los diferentes componentes SAP instalados:

- SAP ERP 6.0 y EHP8 con Netweaver 7.5 e IS/U 6.18 SP13
- SAP PO 7.50 SP 19
- BW 7.5 SP 2014
- BO 4.2 SP 07 Patch 200
- SAP Solution Manager 7.2 SP 11 con NetWeaver 7.40 SP22

4. Enfoque General del Proyecto.

AMVISA necesita abordar una modificación significativa de su sistema de facturación debido a la puesta en marcha de 3 requisitos normativos independientes, pero que coinciden en el tiempo, ya que su entrada en vigor se estima en los 3 casos para la primera mitad de 2022.

Estos requisitos son:

- Parte 1: Modificaciones en la gestión del Canon URA del Gobierno Vasco (Agencia Vasca del Agua).
- Parte 2: Implantación del sistema TicketBAI impulsado por las Diputaciones Forales y el Gobierno Vasco, en el caso de AMVISA, específicamente la Diputación Foral de Álava.
- Parte 3: Cambio de la naturaleza de la contraprestación de los servicios prestados por AMVISA de tasa a Prestación Patrimonial de Carácter Público No Tributario (PPCPNT), según LCSP y otras. Esta tercera parte se estima como la más amplia y compleja y se divide a su vez en distintos módulos.

Los cambios a realizar, así como los condicionantes técnicos, se describen en mayor detalle a continuación en el presente documento.
Para la realización de estos cambios y debido a la limitación de recursos y conocimientos

internos, AMVISA precisa contratar los servicios de Asistencia Técnica necesarios para la ejecución del proyecto que diseñe los cambios a realizar, los realice, pruebe y los ponga en marcha, así como un cierto soporte posterior al arranque.

Los cambios a realizar, a pesar de provenir de 3 iniciativas normativas diferentes, afectan en todos los casos al sistema de facturación a sus clientes de AMVISA basado en SAP. Debido a los plazos de entrada en vigor de los requerimientos y la duración estimada de los desarrollos a realizar, la ejecución de los distintos cambios se debe hacer de manera simultánea sobre el mismo sistema. Por ello se estima imprescindible que la ejecución del proyecto se contemple como un conjunto y que sea realizada por un único adjudicatario. El adjudicatario deberá velar por la ejecución de las modificaciones en los plazos requeridos en cada caso, así como en mantener en todo momento la coherencia global del sistema y la coordinación de las diferentes modificaciones, aprovechando las sinergias que se puedan presentar.

En todo caso con objeto de reducir la complejidad global de proyecto, así como facilitar su gestión y dotarlo de mayor flexibilidad, aunque la licitación contempla el conjunto de los cambios necesarios, se han definido 3 partes (una por cada requerimiento normativo) que deberá contar con su propio plan y estimación económica.

Para la parte 3 (Gestión de Cobro PPCPNT), dado su mayor dimensión y complejidad, se han definido así mismo distintos módulos que agrupan funcionalidades o modificaciones en sistemas satélites. Estos distintos módulos de la parte 3 tendrán individualmente su propia planificación, estimación de esfuerzo y coste independiente. Durante la fase de diseño de esta parte 3, AMVISA podrá decidir no abordar finalmente algunos de estos módulos, que, por lo tanto se excluirán del proyecto y no serán facturados.

Se prevé que la entrada en funcionamiento en producción de las 3 partes de haga de manera escalonada.

5. Plazos de Ejecución.

El proyecto se iniciará inmediatamente después de su adjudicación y su duración se estima que se prolongará hasta un máximo de 13 meses después del inicio.

Conforme a los distintos requerimientos normativos y la estimación preliminar del esfuerzo a realizar, para cada una de las partes debe contemplarse los siguientes plazos de ejecución:

- Parte 1 (Canon URA): se iniciará de manera inmediata a la adjudicación y debe estar operativa el 1 de enero de 2022 (excluido el periodo de soporte post-arranque), de forma que cualquier factura emitida a partir de esa fecha, que facture un periodo en el que se incluya el año 2022, debe estar ya adaptada a los nuevos requerimientos.
- Parte 2 (Ticket BAI): se iniciará de manera inmediata a la adjudicación y deber estar operativa, como muy tarde, cuando la obligatoriedad establecida por la DFA así lo establezca. En cualquier caso, su ejecución no se demorará más de 6 meses (excluido el periodo de soporte post-arranque).
- Parte 3 (Gestión de Cobro PPCPNT) : a partir del momento de la adjudicación AMVISA determinará el momento del arranque de la realización de estas modificaciones, pudiendo seleccionar a su criterio incluir solo algunos de los módulos y no abordar otros. Inicialmente se estima que las modificaciones que finalmente se determine abordar deberán estar operativas para el 30/6/2022.

6. Hitos, Entregables y Facturación.

El proyecto deberá contemplar los siguientes hitos y productos entregables en cada uno de ellos. Salvo el primer hito, que tiene carácter general, el resto se debe aplicar por cada parte/módulo de manera independiente.

Hito	Entregable
Inicio del Proyecto	• Reunión de arranque • Plan de trabajo, equipo, metodología-relaciones, calendario
Diseño Funcional y Técnico	• Diseño Funcional • Diseño Técnico
Realización	• Sistema operativo conforme al diseño aprobado • Formación usuarios clave y técnicos • Documentación técnica • Perfiles y roles • Manuales de usuario
Pruebas	• Documento de Pruebas realizadas • Documento de aceptación
Puesta en marcha	• Sistema en entorno de Producción y operativo • Formación a usuarios finales • Informe de mejoras identificadas • Manual de usuario actualizado
Soporte Post-Arranque (3 Meses)	• Listado de problemas resueltos en la fase de soporte • Informe de mejoras identificadas (actualizado)

Se emitirá una factura mensual que incluya los ya hitos completados satisfactoriamente, contando con la aprobación formal de AMVISA, de acuerdo con los hitos definidos y por los siguientes porcentajes del importe ofertado:

- Al Inicio del proyecto: 10% del total de la oferta
- Al finalizar el Diseño Funcional y Técnico: 10% de cada parte y módulo
- Al finalizar la Realización: 30% de cada parte y módulo
- Al finalizar la Pruebas: 10% de cada parte y módulo
- Al completar la Puesta en Marcha: 30% de cada parte y módulo
- Al completar el Soporte Post-Arranque: 10% de cada parte y módulo

Salvo el hito inicial, que aplica a la totalidad del importe de la oferta, el resto de los hitos se aplicarán de manera independiente a cada parte (1, 2 y 3) y dentro de la parte 3 a cada módulo, de manera que se facture el importe correspondiente a cada parte/módulo según se completen efectivamente los diferentes hitos de esas partes/módulos.

En la fase de diseño AMVISA determinará los módulos de la parte 3 que se abordarán, pudiendo decidir no realizar finalmente algunos de ellos. Los módulos no abordados de la parte 3 no se facturarán.

7. Parte 1 - Canon URA.

La disposición final segunda de la Ley 13/2019, de 27 de diciembre, por la que se aprueban los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2020 introduce una serie de modificaciones concernientes al Régimen económico financiero de la Ley 1/2006, de 23 de junio, de Aguas, en concreto en relación con el canon del agua (Canon URA), que entrarían en vigor el 01 de enero de 2020.

El Consejo de Gobierno de la CAPV aprobó el 15/12/2020 el "Anteproyecto de Ley por la que se aprueban los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2021". En el punto 3 de la Disposición final segunda de este proyecto de Ley se establece lo siguiente: *Se modifica la redacción de la disposición final sexta de la Ley*

13/2019, de 27 de diciembre, por la que se aprueban los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Euskadi para el ejercicio 2020, relativa a la entrada en vigor, que quedará con la redacción siguiente: "La presente ley entrará en vigor el día 1 de enero de 2020. No obstante, la modificación prevista en la disposición final segunda entrará en vigor el 1 de enero de 2022."

Por lo tanto, el 1 de enero de 2022 entran en vigor las mencionadas modificaciones a la Ley 1/2006 relacionadas con el canon del agua.

De manera resumida, a los efectos de la facturación de AMVISA, estas modificaciones establecen que el canon deberá dejar de facturarse individualmente a los clientes a los que se venia haciendo (Comercio e Industria). Por lo tanto, es necesario modificar el sistema de facturación de AMVISA para reflejar este cambio.

De manera orientativa, no exhaustiva, las tareas a realizar son:

- Modificar las tarifas que incluyen el canon de URA para que dejen de incluirlo a partir del 1/1/2022
- Comprobar las facturas que incluyan periodos de facturación con Canon y sin Canon para el mismo cliente
- Comprobar facturas que incluyan solo las tarifas modificadas
- Comprobar el funcionamiento de la rectificación de facturas de periodos anterior que pueden incluir las 2 versiones de las tarifas (con y sin Canon)
- Modificación del formulario de factura para reflejar los cambios
- Aplicación de distintos formularios (con Canon y sin Canon) según los periodos facturados.
- Pruebas de facturación e impresión masiva
- Modificaciones/revisión en la interfaz de cobros con al Ayto para los recibos de canon (teniendo en cuenta las fechas)
- Revisión de los procesos financieros FICA
- …

8. Parte 2 – Ticket BAI.

El día 30/04/2021 fue publicada en el BOTHA la Norma Foral 13/2021, de 21 de abril, por la que se establece la obligación de utilizar herramientas tecnológicas. Esta norma será próximamente objeto de desarrollo reglamentario.

En la siguiente página web de la DFA se recoge la normativa y documentación aplicable: TicketBAI (araba.eus).

Conforme a esta normativa, AMVISA estará obligada a informar a la DFA de sus facturas de manera inmediata y por medios telemáticos siguiendo unas estrictas especificaciones que afectan a varios aspectos técnicos y organizativos.

Las modificaciones a realizar en esta parte del proyecto objeto de la presente licitación deben recoger todos los requerimientos planteados por la DFA.

La DFA aún no ha publicado todas las especificaciones aplicables, aunque se espera sean similares a otras ya publicadas por la Diputación de Gipuzkoa. Aunque en muchos aspectos se puede avanzar en el desarrollo (diseño, …) se entiende que, en todo caso, los plazos de ejecución del proyecto se pueden ver alterados por la disponibilidad de esta información técnica.

A estos efectos es importante destacar algunos requerimientos técnicos de AMVISA que debe cumplir la solución planteada:

- AMVISA dispone de un sistema SAP PO que se utiliza para diversa integración con otros sistemas externos, como por ejemplo el SII de la DFA. AMVISA requiere que se utilice igualmente su sistema PO para la realización de la integración con el sistema Ticket BAI.
- AMVISA utiliza el módulo SAP FICA para emitir las facturas a sus clientes (no utilizando FI ni SD).
- AMVISA genera la mayor parte de sus facturas en momentos puntuales, generando aproximadamente 125.000 facturas en un único proceso de facturación batch (facturación trimestral). Es necesario adaptar los procesos de envío para compatibilizar la generación masiva rápida de estas facturas y su envío inmediato a la DFA para Ticket BAI.
- El desarrollo realizado en SAP (ECC/PO/…) para soportar los requisitos Ticket BAI debe ser, a la entrega, propiedad de AMVISA. No se desea la adquisición de ninguna licencia adicional, ni pagos posteriores de mantenimiento.

Las tareas a realizar son todas aquellas necesarias para cumplir por parte de AMVISA con los requerimientos del sistema ticketBAI, de manera orientativa, no exhaustiva, algunas de ellas son:

- Homologación del software de facturación
- Incluir y mantener información para generación y seguimiento ticketBAI en las facturas generadas por AMVISA
- Desarrollo de un monitor para la gestión de la comunicación on-line de las facturas con la DFA
- Establecimiento del canal de comunicación con la DFA mediante PO (web services)
- Proceso de firma de información de las facturas en PO
- Modificación del formulario de factura de consumo de agua para recoger los cambios ticketBAI (código QR, …)
- Modificación de otros formularios de facturas (cisternas, obras, contadores, …)
- Definir y probar envíos puntuales y envíos masivos
- …

9. Parte 3 - Gestión de Cobro PPCPNT

La aprobación de la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, ha introducido cambios significativos en la gestión de diversos servicios públicos, entre los que se encuentra la gestión del suministro de agua y su saneamiento.

La disposición adicional cuadragésimo-tercera, sobre la Naturaleza jurídica de las contraprestaciones económicas por la explotación de obras públicas o la prestación de servicios públicos en régimen de Derecho privado, establece lo siguiente:

> *"Las contraprestaciones económicas establecidas coactivamente que se perciban por la explotación de obras públicas o la prestación de servicios públicos, de forma directa mediante personificación privada o gestión indirecta, tendrán la condición de* ***prestaciones patrimoniales de carácter público no tributario*** *conforme a lo previsto en el artículo 31 .3 de la Constitución.*
>
> *En concreto, tendrán tal consideración aquellas exigidas por la explotación de obras o la prestación de servicios, en régimen de concesión, mediante sociedades de economía mixta, entidades públicas empresariales, sociedades de capital íntegramente público y demás de derecho privado."*

Esta nueva Ley modifica tanto la Ley 9/1989 de tasas y precios públicos (D.F.9ª), la Ley 58/2003 General Tributaria (D.F.11ª) y la Ley Reguladora de las Haciendas locales, RDL 2/2004 (D.F.12ª).

Este cambio viene a aclarar la polémica sobre la naturaleza jurídica de la contraprestación satisfecha por los usuarios por la prestación de estos servicios, independientemente de la forma en que se preste el servicio: indirecta o directa mediante personificación jurídico-privada, e independientemente del momento en que dicha forma de gestión dio comienzo.

La consideración de las facturaciones realizadas por AMVISA ha sido, hasta la fecha, la de tasa. Como tal, los criterios establecidos por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, han sido que el cobro de tales facturaciones había de realizarse utilizando el procedimiento establecido para el resto de tributos municipales, siendo el Servicio de Recaudación del Ayuntamiento el encargado de la recaudación tanto en vía voluntaria como en ejecutiva. Además, el ingreso de los cobros debía realizarse en cuentas de titularidad municipal.

Con el cambio legislativo aprobado, la situación cambia y ya no es posible que la gestión de cobro se realice por el Servicio de Recaudación Municipal, ni ser ingresado en cuenta municipal, de la manera que se ha venido haciendo hasta la fecha.

Este cambio legal obliga a que AMVISA asuma la responsabilidad de la Gestión de Cobros, lo que adicionalmente simplificaría de manera significativa el proceso de lectura, facturación y cobro de los consumos realizados por los usuarios y aportará significativas mejoras, tanto para AMVISA, como para el ciudadano.

La implantación de este nuevo proceso de cobro requiere la adopción de cambios tanto en la forma de trabajo de AMVISA como de los Servicios Municipales que actualmente intervienen en esta gestión. Estos cambios, una vez implantados, simplificarán el trabajo de las dos partes, dado que los interfaces utilizados en la actualidad no serán necesarios en algunos casos, siendo probable que tan solo se mantengan los que menos carga de trabajo suponen (territorio, familias numerosas…).

Se han agrupado en módulos los cambios a realizar desde el punto de vistas de sistemas de información y específicamente en el entorno de SAP ECC IS/U. La relación de puntos a incluir en cada módulo es orientativa y en cada caso será en la fase de diseño donde se concreten los cambios a realizar.

9.1 Parte 3 – Modulo 1 – Datos Maestros

Revisión y ajustes en la gestión de datos maestros en SAP para asumir la gestión de cobros y soportar el resto de los módulos. Puntos a incluir:

- Implantación SEPA (códigos de cuenta IBAN, gestión de mandatos, …)
- Mantenimiento de bancos con los que gestionar las remesas de cobro
- Revisión de identificadores fiscales de cliente, específicamente los NIEs que hasta la fecha se mantienen con un formato propio del Ayto
- Solicitud/carga de mandatos SEPA (inicial, recuperación de los anteriores, nuevas altas, …)
- Revisar y suprimir restricciones en el mantenimiento de direcciones postales y bancarias por las interfaces Ayto
- Revisar posibles implicaciones en SII, ticketBAI y otros

9.2 Parte 3 – Modulo 2 – Atención al Cliente

Se debe habilitar el sistema de Atención al Cliente de AMVISA para atender todas las gestiones y consultas incluidas las relacionadas con la gestión del cobro. Puntos a incluir:

- Modificaciones en CIC0 (SAP IS/U Customer Interaction Center)
    - Revisar el proceso de comprobación de la deuda en alta de nuevos contratos, cálculo de solvencia

    - Revisar la “Ficha de Cliente” incluyendo información actualizada de deuda y pagos
    - Habilitar el pago en ventanilla de facturas (domiciliadas y no domiciliadas)
    - Habilitar la gestión de adeudos SEPA
    - Cobro de facturas trimestrales pendientes con la baja de contratos
    - Nuevos tipos de contactos

- Modificaciones en la Oficina Virtual (OV) de AMVISA
    - Incluir la posibilidad de revisar el estado de los cobros y deuda del cliente
    - Incluir la posibilidad del pago directo de facturas trimestrales
    - Incluir la solicitud y gestión de mandatos SEPA para altas y cambios de cuenta de cobro

- Modificaciones en el formulario de factura
    - Modificación de datos de nº de recibo (quitar nº Ayto, …), actualizar fechas de vencimiento, forma de pago, …
    - Posibilidad de utilización como carta de pago para facturas no domiciliadas (inclusión de código de barras o similar, …)

9.3 Parte 3 – Modulo 3 – Interfaz con bancos

Implantar las interfaces necesarias para la gestión de cobros domiciliados (remesas bancarias) con al menos 2 bancos de referencia. Incluir la posibilidad de gestión de cobros no domiciliados en oficinas bancarias. Puntos a incluir:

- Envío de remesas de cobros domiciliados
- Recepción de impagos/rechazos
- Posibilidad de cobros de recibos no domiciliados
- Carga/conciliación del extracto bancario
- Recepción de cambio de domiciliación desde los bancos

9.4 Parte 3 – Modulo 4 – Facturación Ocasional / Correcciones de Facturas

Se trata de modificar el actual proceso de rectificación de facturas, condicionado completamente por la forma en que el Ayto gestiona actualmente el cobro de las tasas y hacerlo más sencillo y flexible. Puntos a incluir:

- Emitir facturas de ajuste por el importe neto, pudiendo emitir facturas con importe negativo (abonos)
- Revisar proceso actual y eliminar restricciones
- Modificaciones al impreso de factura (indicar importe neto de factura actual)
- Implementación del proceso que se defina para la gestión de la deuda anterior (en manos del Ayto)
- Posibilidad de gestión de facturas ocasionales en remesas de cobro
- Posibilidad de condicionar las devoluciones (abonos) al estado al corriente de pagos

9.5 Parte 3 – Modulo 5 – Proceso de reclamación de deuda

El proceso de reclamación de deuda actual lo inicia el Ayto de V-G cuando comienza el proceso de cobro en la vía ejecutiva, en un determinado momento comunica a AMVISA aquellos casos que siguen pendientes y el proceso de ejecutiva continua, para que AMVISA inicie el proceso de corte de suministro. En el nuevo escenario AMVISA debe replantearse el proceso de reclamación y el inicio del proceso ya que no cabe la vía ejecutiva. Puntos a incluir:

- Definición del inicio del proceso de reclamación, definir condiciones de inicio

- Incluir en el proceso, al menos un nivel adicional a los 2 actuales de reclamación para una primera comunicación en caso de impago
- Revisión de plazos, niveles de reclamación y corte del servicio
- Definir proceso en caso de acumulación de nueva deuda con un proceso de impago abierto
- Definir condiciones de terminación del proceso en caso de pago (total/parcial/…)
- Incluir posibles filtros por condiciones sociales
- Contemplar la variación del proceso en caso de aplazamiento o fraccionamiento y contemplar sus incumplimientos
- Definir condiciones para la terminación de contratos
- Posibilidad de inclusión de costes de cortes/conexión por impago en la factura trimestral
- Establecer un proceso de reclamación de deuda después del corte del servicio
- Revisar el proceso de prescripción de deuda

9.6 Parte 3 – Modulo 6 – Aplazamientos y Fraccionamientos

Se deberá configurar el sistema para permitir aplazar el pago y/o fraccionar la deuda con planes de pago específicos. Esta es una nueva funcionalidad que ahora no existe en el sistema. Puntos a Incluir:

- Definir los posibles tipos de aplazamientos y Planes de pago, configurarlos en el sistema
- Integración con el proceso de reclamación de deuda
- Posibilidad de cobro de intereses, recargos o ambos

9.7 Parte 3 – Modulo 7 – Corte de Operación / Deuda Anterior

Será necesario establecer el funcionamiento para la deuda anterior cuya gestión ha iniciado el Ayto. En función de lo que se defina, será necesario mantener o no la operativa anterior para la deuda en manos del Ayto (modificación de facturas, cobros, …), proceso de corte, …. Será necesario definir el momento del arranque y la forma de convivir entre los nuevos procesos y los anteriores, interfaces y/o cargas de datos.

9.8 Parte 3 – Modulo 8 – Interfaces con el Ayto

Será necesario revisar y desmontar las interfaces actuales con el Ayto para la gestión de cobro actual (también en función de la definición del corte de operaciones). Hay sin embargo otras funciones que será necesario mantener. Habrá que analizar las interfaces anteriores, desmontar las que no sean necesarias y mantener y adaptar si es necesario las que se desee que continúen funcionando. Interfaces que a priori sería interesante mantener son la de Territorio (calles, …) y la de familias numerosas (para aplicación de condiciones especiales en las facturas).

9.9 Parte 3 – Modulo 9 – Informes e indicadores de gestión

Será necesario definir informes e indicadores a obtener para gestionar de la forma más eficiente posible los nuevos procesos de cobro. Se revisará la actual información disponible en el sistema BI y se modificarán o se añadirá la información adicional que se estime oportuna. Se incluirán en BI/BO los indicadores que se definan y de desarrollarán informes para soportar la gestión del proceso.

10. Estructura de la Oferta Técnica (sobre nº 2).

En el sobre nº 2 se debe incluir:

- **Memoria Técnica y Planteamiento General** con una descripción general del proyecto, metodología, estructura de gestión y mecanismos de calidad del proceso.
- **Plan de Proyecto,** con plazos de ejecución de cada parte/módulo, recursos asignados (CVs), evaluación de riesgos y medidas de mitigación y plan de pruebas.
- **Plan de Formación y Traspaso del Conocimiento**.

11. Estructura de la Oferta Económica (sobre nº 3).

En la oferta económica se debe indicar claramente el **importe total de proyecto** (todas las partes y modules) con el IVA desglosado. La valoración de las ofertas se hará sobre esta cifra.

Se deberá incluir adicionalmente un desglose del coste total en las 3 partes del proyecto y para la parte 3 se añadirá otro nivel de desglose para los módulos definidos en este pliego.

12. Condiciones.

Las empresas que opten a la prestación del servicio objeto de la presente licitación deben comprometerse a cumplir como mínimo con las condiciones indicadas en los pliegos (administrativo y técnico).

13. Gestión de la Propiedad y Código Fuente.

Cualquier resultado del trabajo que se derive de esta contratación, parametrización, desarrollos, adaptaciones y documentación específica, informes, será propiedad de AMVISA y no podrá ser utilizado por la entidad adjudicataria para otros fines que no sean los descritos en el pliego.

El adjudicatario se compromete a entregar a AMVISA el código fuente de los desarrollos específicamente realizados al amparo de la presente licitación.

Si se desea utilizar la prestación del presente servicio en el marketing de la empresa adjudicataria, se deberá informar y solicitar el consentimiento previo de AMVISA.

14. Disponibilidad y Confidencialidad de la Información.

El adjudicatario estará obligado a facilitar a AMVISA la totalidad de la información relativa al proyecto en el momento que AMVISA se la solicite y el formato que se establezca.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato de AMVISA que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento de la presente licitación, especialmente la de carácter personal.

La entidad adjudicataria estará sujeta a lo que determina la legislación de Protección de Datos de Carácter Personal cuando en el cumplimiento del servicio contratado y en nombre de AMVISA deban recoger, tener acceso o gestiona datos de carácter personal.

La entidad adjudicataria será responsable de que los empleados a su cargo respeten la confidencialidad de los datos, que los datos que se obtengan sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades para las que se hayan obtenido.

La entidad adjudicataria deberá contar con un inventario actualizado de los ficheros que hayan creado con Datos de Carácter Personal, en el que se describan las características siguientes:

- Descripción del fichero.
- Localización física.

- Estructura de los Datos.
- Finalidad del fichero.
- Personas o colectivos sobre los que se obtienen los datos.
- Procedencia y procedimiento de recogida de datos.
- Uso de los datos.
- Relación de las personas autorizadas a acceder al fichero.

La persona responsable de Seguridad de Datos de AMVISA tendrá libre acceso a esta documentación.

La recogida de datos de carácter personal por parte de la entidad adjudicataria deberá garantizar el derecho a la información de los interesados. En este sentido deberán informar de modo expreso mediante avisos legales en carteles visibles o en los formularios, de la existencia del fichero, de la finalidad del mismo, de los destinatarios de la información, de la entidad responsable del fichero, así como del derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad de los datos en los lugares donde ubiquen ficheros o archivos con datos de carácter personal.

El responsable de seguridad de AMVISA tendrá la facultad de verificar in situ cualquier aspecto relacionado con la protección de datos de carácter personal.

AMVISA facilitará a la entidad adjudicataria datos de carácter personal de los ficheros de su responsabilidad solamente cuando dicho acceso sea necesario para la prestación del servicio que se contrata. En este caso, la entidad adjudicataria está obligada a mantener intacta la cadena de responsabilidad y de protección de los datos facilitados.

Una vez concluida la prestación del contrato, la entidad adjudicataria estará obligada a entregar a AMVISA todos los soportes que contengan datos de carácter personal y/o confidencial o proceder a su destrucción según se acuerde entre las partes. En este último caso la empresa deberá presentar un certificado que acredite su destrucción. Para la destrucción de ficheros en soporte papel se deberán utilizar necesariamente destructoras de papel.