

## ANEXO VII

### Características de los servicios asociados a la licitación

#### A) Servicios asociados a la Gestión Integral

##### A.1) Servicios relacionados con la gestión operativa:

- Colaboración con AGAMED en la determinación de necesidades de materiales y niveles de stock a mantener en los almacenes de material en consigna para gestionar su actividad.
- Realizar las reposiciones de materiales, que precisan ser consignados, para su disposición inmediata, en los almacenes habilitados para ello, establecidos en el Anexo II del presente pliego, respetando las periodicidades, los niveles de stock (punto de pedido) y lotes de reposición indicados en los mismos, así como, dar cumplimiento a las obligaciones que de ello se derivan.
- Gestión de las devoluciones de material sobrante de AGAMED.
- Realización de inventarios de los almacenes en consigna con periodicidad mínima anual por personal cualificado del adjudicatario.
- Atender y resolver las incidencias y reclamaciones registradas en el Sistema de seguimiento y control de reclamaciones e incidencias de AGAMED.
- Disponer de un servicio de atención telefónica 24 horas para dar respuesta a los aprovisionamientos urgentes que sean requeridos.
- Mantenimiento de maestros de proveedores y catálogos de materiales.
- Gestión de la coordinación de actividades empresariales (CAE) con proveedores.
- Facilitar la integración operativa con contratistas de AGAMED.
- Actividades orientadas a la gestión de una logística sostenible: Reducción del consumo de combustibles fósiles, utilización de embalajes reutilizables y más sostenibles, logística inversa, ...).

##### A.2) Servicios relacionados con la asesoría técnica de producto

- Gestión por cuenta de AGAMED de los certificados y fichas técnicas y de seguridad de los materiales conforme a las normas y/o legislación que les aplique.
- Colaboración y participación en la homologación de productos.
- Dar respuesta a consultas técnicas que precise realizar AGAMED sobre los materiales objeto de la licitación, así como, informar de las novedades e innovaciones relacionadas con dichos materiales.
- Organización de Webinars formativos de proveedores.
- Servicio Integral de Calidad de Medición de Contadores, con el objetivo de garantizar el seguimiento de la calidad de medición de los equipos de medida de agua, desde la selección de los modelos a suministrar, hasta la comprobación de la calidad de medición durante su vida útil. AGAMED, con el objetivo de asegurar la calidad y realizar el seguimiento de la calidad de medición de los contadores a lo largo de su vida útil, exigirá al adjudicatario

la realización de una serie de ensayos a los contadores a suministrar. Los servicios incluidos son los siguientes:

- 1) Ensayos de laboratorio: Ensayos de aceptación en laboratorio de modelos de equipos de medición. Ensayos de recepción en laboratorio de lotes de equipos de medición suministrados por el adjudicatario. Ensayos de comportamiento en laboratorio de equipos de medición levantados de campo durante su vida útil.
- 2) Software. Licencias de acceso a herramienta informática para gestionar la información de la calidad metrológica. Licencias de acceso a herramienta informática para disponer de un cuadro de mandos de cambio de contadores.
- 3) Gestión técnica: Resolución de incidencias y reclamaciones asociadas a equipos de medición. Incorporación de información de equipos de medición sometidos a ensayos de aceptación y de recepción en herramienta informática. Actualización del cálculo de información metrológica de equipos de medición sometidos a ensayos de comportamiento e incorporación de ésta en herramienta informática. Soporte técnico y asesoramiento en temas relacionados con medición. Gestión documental de protocolos de ensayo, plantillas, manuales de las aplicaciones informáticas y cualquier otro documento necesario para la prestación del servicio.
- 4) Consultoría. Consultoría analítica en materia de medición.

El servicio de ensayos de aceptación, recepción y comportamiento será definido, planificado y consensado anualmente entre ambas partes, de acuerdo con la estrategia de productos nuevos, los requerimientos de los equipos que se suministren y el conocimiento que se quiera obtener de los elementos de medida instalados en campo. Adicionalmente, ambas partes podrán acordar nuevas necesidades en el momento que ambas partes lo consideren oportuno. En el caso de consultas generales y consultas y peticiones de soporte técnico, el adjudicatario confirmará la recepción de la petición y proveerá la solución normalmente en un plazo máximo de 2 días hábiles. Para aquellas peticiones donde este plazo no sea posible por causas técnicas, por requerir disponer de muestras de contadores y su posterior ensayo en el laboratorio o por otros motivos justificados, se comunicará un plan de trabajo estimado para su resolución. En el caso de que las incidencias o reclamaciones requieran ensayos de laboratorio, se comunicará a AGAMED la propuesta de ensayos a realizar, las muestras necesarias y el presupuesto estimado del estudio. A continuación, se detallan las pruebas que como mínimo se deben realizar en cada uno de los ensayos y el ámbito de las mismas, así como las características requeridas y el sistema informático que el adjudicatario deberá poner a disposición de AGAMED para consultar los resultados de todos los ensayos.

**A. Servicio de ensayos de laboratorio:**

Se realizará un conjunto de ensayos de laboratorio, con el objetivo de garantizar el seguimiento de la calidad de medición de los equipos de medida de agua, desde la selección de los modelos a suministrar, hasta la comprobación de la calidad de medición durante su vida útil. Este servicio se concreta en la realización de las siguientes pruebas en el laboratorio:

- Prueba de aceptación de los modelos de equipos de medida.
- Prueba de recepción de muestras de los lotes de equipos de medida

suministrados.

- Pruebas de comportamiento metrológico de contadores retirados.

Todas las pruebas se realizarán en un laboratorio acreditado, a tal efecto se valorará que el adjudicatario disponga de laboratorio propio acreditado.

Las PRUEBAS DE ACEPTACIÓN se realizan con el objetivo de asegurar que el modelo de equipo de medida cumple con las exigencias de calidad metrológica y de comunicación establecidas por AGAMED. El resultado de las pruebas: APTO o NO APTO, se pondrá en conocimiento de AGAMED para valorar la inclusión del modelo en el catálogo de elementos de medida homologados. El alcance de las pruebas de aceptación de los equipos de medida abarcaría diámetros 13 o 15 mm, 20 mm, 25 mm, 30 mm y 40 mm. El adjudicatario facilitará un informe final donde hará constar información general del ensayo, identificación de los equipos de medida, datos de los resultados por ensayo y la documentación técnica del fabricante. Las pruebas de aceptación se desarrollarán en la memoria técnica a presentar en el sobre 2 "Proposición Técnica: Criterios evaluables por juicio de valor", e incluirán como mínimo ensayos de pérdida de presión y de presión estática y un ensayo metrológico.

Las PRUEBAS DE RECEPCIÓN se realizan con el objetivo de asegurar que los equipos de medida suministrados en un lote de fabricación cumplen con las exigencias de calidad metrológica y de comunicación establecidas por AGAMED.

El alcance de las pruebas de recepción de los equipos de medida abarcaría diámetros de 13 o 15 mm.

Por cada lote de equipos de medida entregado por el fabricante, el adjudicatario seleccionará de forma aleatoria la muestra sobre la que se realizarán los ensayos de laboratorio, cuyo tamaño vendrá marcado por el tamaño del lote.

El adjudicatario facilitará un informe final donde hará constar información general del ensayo, identificación de los equipos de medida y los datos de los resultados por ensayo.

Las pruebas de recepción se desarrollarán en la memoria técnica a presentar en el sobre 2 "Proposición Técnica: Criterios evaluables por juicio de valor", e incluirán como mínimo un ensayo de lectura y un ensayo metrológico.

Las PRUEBAS DE COMPORTAMIENTO se realizan con el objetivo de realizar el seguimiento de la calidad metrológica de los modelos de equipos de medida instalados en diversos momentos de su vida. El resultado de las pruebas supone la COMPROBACIÓN de la calidad de medición de cada modelo en cada situación.

El alcance de las pruebas de comportamiento de los equipos de medida abarcará diámetros de 13 o 15 mm. No obstante, pueden realizarse pruebas de comportamiento de equipos de medida de diámetros 20 mm, 25 mm, 30 mm y 40 mm, si así lo acuerdan ambas partes.

Para el transporte de los equipos de medida hasta el laboratorio donde se realicen las pruebas, el adjudicatario facilitará a AGAMED un recipiente/baúl en el que se deberán depositar los equipos de medida llenos de agua (los tapones para roscar en los extremos del elemento de medida serán también facilitados).

Los equipos de medida sobre los que se realizará la prueba de comportamiento serán equipos de medida instalados de diferentes antigüedades. La operación de sustitución será a cargo de AGAMED.

El adjudicatario facilitará un informe final donde hará constar información general del ensayo, identificación de los equipos de medida y los datos de los resultados por ensayo.

Las pruebas de comportamiento se desarrollarán en la memoria técnica a presentar en el sobre 2 "Proposición Técnica: Criterios evaluables por juicio de valor", e incluirán como mínimo un ensayo de lectura y un ensayo metrológico.

#### **B. Software.**

La contraprestación por las licencias de uso de todo el software ha de formar parte del precio recogido en la tabla de precios del presente pliego.

No obstante, lo anterior, todas aquellas evoluciones o mejoras que durante la vigencia del contrato sufra el citado software se pondrán a disposición de AGAMED, y en caso de así manifestarlo, se implantarán, procediéndose a actualizar el importe acordado por este concepto.

Las licencias de uso del software que se concede a favor de AGAMED serán igualmente de aplicación a las mejoras y/o evoluciones que el software pudiese sufrir durante la vigencia del contrato y durante la vigencia del mismo. El adjudicatario pondrá a disposición de AGAMED una aplicación informática a través de la concesión de una licencia no exclusiva de uso del mismo y cuya vigencia será la misma que la vigencia del contrato, o de cualquiera de sus prórrogas, para poner a disposición del usuario toda la información técnica de los diferentes modelos de contadores. Debe ofrecer también la posibilidad de consulta de las diferentes pruebas realizadas: ensayos de validación de modelos, ensayos de recepción y ensayos de comportamiento. Esta herramienta deberá permitir conocer el estado de un lote en concreto y verificar su calidad metrológica. Además, se podrá realizar el seguimiento del comportamiento de un modelo de contador ya instalado y a partir de un contador realizar una trazabilidad inversa para localizar contadores del mismo lote de fabricación. Las funcionalidades de este software se desarrollarán en la memoria técnica a presentar en el sobre 2 "Proposición Técnica: Criterios evaluables por juicio de valor". Este software permitirá como mínimo realizar un estudio de optimización desde el punto de vista técnico o económico y realizar un estudio fijando el número de equipos de medida a renovar o fijando el retorno económico deseado y la inversión máxima del plan de renovación.

El adjudicatario también pondrá a disposición de AGAMED una aplicación informática de cuadro de mandos para analizar los cambios de contador realizados en el pasado y permitir evaluar a nivel de explotación si, tras las inversiones realizadas en renovación del parque de contadores, se experimenta un incremento o decremento del volumen registrado por los contadores cambiados. Las funcionalidades de este software se desarrollarán en la memoria técnica a presentar en el sobre 2 “Proposición Técnica: Criterios evaluables por juicio de valor”, e incluirán como mínimo la funcionalidad de poder acceder a una plataforma web (AquaCIS Revenue Management) integrada con el sistema comercial AquaCIS CF, y realizar informes de forma automática donde se calcule la variación del volumen registrado (m<sup>3</sup> y %) antes y después del cambio de contadores de un período de tiempo seleccionado.

- Servicio para la gestión y seguimiento de contadores considerados como estratégicos.

El servicio consiste en la puesta a disposición de AGAMED de un aplicativo informático que analice datos de consumos de agua para proporcionar indicadores útiles para gestión y optimización de pérdidas comerciales. Se implantará en la gestión y seguimiento de contadores considerados como estratégicos, estableciéndose como contador estratégico aquel cuyo consumo anual es igual o superior a 5.000 m<sup>3</sup>/año. El servicio incluirá acceso a una herramienta informática en modalidad SaaS (Software as a Service), entendiéndose el mismo como el acceso y uso a la herramienta informática RA-NRT y sus funcionalidades de manera remota en un entorno web, y el hosting y mantenimiento de la herramienta. La herramienta integra datos del sistema comercial y de telelectura, y efectúa automáticamente el análisis de todo el parque de contadores en tiempo casi real.

El servicio incluirá soporte técnico para consulta de dudas relativas a la herramienta. Los contadores gestionados a través de esta herramienta estarán a su vez gestionados por el sistema comercial AQUACIS. Las funcionalidades de este software se desarrollarán en la memoria técnica a presentar en el sobre 2 “Proposición Técnica: Criterios evaluables por juicio de valor”, e incluirán como mínimo la funcionalidad de un cuadro de mandos, análisis de consumos de contadores, análisis de consumos homólogos del contador (comparativa con años anteriores), visualización detallada de los datos generados por el data logging y telelectura, Dimensionamiento de contadores, análisis del cambio de contadores (nivel individual), gestión de alarmas, búsqueda de datos y alarmas y visualización en mapas.

- Servicios de telelectura asociados al suministro.

Se pondrán a disposición de AGAMED recursos humanos de alta capacitación y de los recursos técnicos y materiales necesarios para la prestación de los siguientes servicios:

- Soporte técnico y asesoramiento en temas relacionados con Telelectura (asesoramiento en la homologación de productos, interlocución técnica con proveedores, puesta a disposición de los recursos necesarios para resolución precoz de situaciones de crisis por afectación masiva de equipos, control preventivo de la calidad, análisis de

- incidencias, gestión de garantías, ...).
- Coordinación y gestión de la transmisión de datos con proveedores.
- Adecuación y configuración de los concentradores
- Carga de datos del emisor VHF contador electrónico.
- Activación y carga de datos del DATALOGGER/concentrador.

Los recursos humanos, técnicos y materiales puestos a disposición de AGAMED para la prestación de este servicio se desarrollarán en la memoria técnica a presentar en el sobre 2 "Proposición Técnica: Criterios evaluables por juicio de valor".

#### A.3) Servicios relacionados con soluciones tecnológicas

- Puesta a disposición de AGAMED de soluciones informáticas propias del adjudicatario para el aprovisionamiento de materiales y la gestión de almacenes, integradas con los sistemas de gestión de AGAMED.
- Contabilización automática en el sistema de AGAMED del gasto y las facturas electrónicas por los materiales utilizados.
- Cuadro de mando digital que permite AGAMED el acceso a DATOS:
  - Para hacer seguimiento del nivel de servicio ofrecido por el adjudicatario
  - Para la toma de decisiones.
- Mantenimiento y acceso a catálogo digital de productos con todas las características técnicas asociadas.

#### A.4) Servicios relacionados con la mejora de la eficiencia y la transformación digital:

- Seguimiento y control de la aplicación de las políticas de compra definidas por AGAMED.
- Mejora continua y transformación digital de los procesos de aprovisionamiento y logística.

#### B) En cuanto al SUMINISTRO de material hidráulico y auxiliar:

En el Anexo I se presenta el listado inicial completo de los materiales a ofertar con sus referencias, características principales, unidades de medida de comercialización, y consumo anual estimado. Con carácter general, el adjudicatario deberá suministrar el material hidráulico y auxiliar que sea requerido por AGAMED, quién se obliga a comprar dicho material al adjudicatario. Estos suministros se dividen en determinadas tipologías, en función de la alta o baja frecuencia de su suministro y/o el volumen de stock mínimo obligatorio previsto, a saber:

1.- Materiales a suministrar a los almacenes en consigna. Es preciso mantener un volumen mínimo obligatorio de material hidráulico en depósito en los almacenes en consigna habilitados a tal fin y gestionar la reposición para su uso cuando sea

necesario. Estos materiales son los detallados en el Anexo II y también están incluidos en el Anexo I.

2.- Materiales incluidos en el Anexo I a suministrar directamente a las instalaciones de AGAMED o en las ubicaciones de las obras en las que se requiera, y que no precisa ser estocado previamente en los almacenes en consigna.

3.- Materiales no incluidos en el Anexo I a suministrar directamente a las instalaciones de AGAMED o en las ubicaciones de las obras en la que AGAMED requiera.

Durante el periodo de vigencia del contrato, la lista de materiales del Anexo I (y/o sus precios unitarios) podrá sufrir cambios. En general, estos cambios pueden venir derivados por:

- Necesidades específicas de determinados materiales que AGAMED pudiera tener y que no estén incluidos inicialmente en el Anexo II.
- Incorporación de nuevos acuerdos del adjudicatario con proveedores de materiales que se considere conveniente poner a disposición de AGAMED.
- Cambios en las condiciones de compra de los acuerdos del adjudicatario con sus proveedores.

Cualquier modificación que afecte al precio de venta de un material se regulará según lo dispuesto en el PCAP. Cuando por razones del servicio, AGAMED requiera del suministro de algún material no incluido en el Anexo I, el adjudicatario vendrá obligado a realizar las gestiones precisas para su suministro bien por sus medios propios, si dispusiera del referido material, o bien, a través de otro proveedor o fabricante. En todo caso, el suministro requerirá de una aceptación previa, por parte de AGAMED, del material (y su precio unitario).