

Plec de prescripcions tècniques que regulen l'Acord marc de subministrament d'energia

Barcelona, 15 de juny de 2017

Sumari

I.	Objecte.....	3
II.	Gestió de l'execució del contracte.....	3
III.	Punts de consum	3
IV.	Equips de mesura	4
V.	Facturació	6
VI.	Enviament d'arxius.....	10
VII.	Web.....	12
VIII.	Gestor únic i gestors de cada entitat. Interlocutor del Servei d'Atenció al Client del grup de compra i de cada entitat.	14
IX.	Altres condicions del subministrament	15
X.	Temps de resposta davant incidències que afectin als punts de subministrament	16

I. Objecte

L'objecte d'aquest plec és la definició de les prescripcions tècniques que regiran en els contractes de comercialització per al subministrament d'energia elèctrica i de gas natural pel Grup de compra d'energia.

II. Gestió de l'execució del contracte

Les entitats participants en el Grup de compra d'energia volen realitzar la contractació conjunta del subministrament d'energia, centralitzant la contractació en el Consorci de Serveis Universitaris de Catalunya ("CSUC", en endavant) a qui s'atribueix la funció d'òrgan de contractació de l'Acord Marc.

Durant l'execució dels contractes derivats de l'Acord Marc, el CSUC realitzarà funcions de suport a la gestió i coordinació de les diferents entitats participants en el Grup de compra d'energia, com per exemple:

- Seguiment dels canvis d'ATR
- Seguiment de la correcta aplicació de les condicions contractuals
- Revisió de la facturació i incidències
- Reunions de seguiment amb proveïdors
- Seguiment de mercats energètics i gestió de tancaments
- Reporting (anàlisi de consums, de despesa i d'estalvis per grup de compra i entitats)
- Optimització de tarifes i potències
- Benchmark (comparatius de consums entre entitats del Grup de compra en funció de diverses variables com m2, activitat, any de construcció...)

III. Punts de consum

Els punts de consum objecte d'aquest contracte són els relacionats a l'annex I dels plecs de clàusules administratives. L'annex I inclou la relació dels punts de consum amb les seves característiques, els consums anuals i les tarifes d'accés actuals. A l'inici d'execució del contracte derivat es lliurarà al licitador una actualització dels punts de consum de l'annex I que participaran de la contractació derivada.

En el cas que es volguessin donar d'alta nous subministraments o modificar els existents, aquests s'inclourien en el seu corresponent lot d'acord amb la seva tarifa d'accés. L'eventual reducció o addició de punts de subministrament no podrà suposar en cap cas una variació superior al 15%

del pressupost màxim de licitació del contracte derivat tal com s'especifica a la clàusula quaranta tres del PCAP.

A l'inici d'execució, en cas de canvi de comercialitzadora, la comercialitzadora adjudicatària sol·licitarà el canvi d'ATR "sense canvis".

Sens perjudici de la tarifa que s'indiqui en l'actualització de l'annex I, la tarifa efectivament aplicable serà la reconeguda per la distribuïdora en la data de formalització del contracte. Quan existeixin diferències entre la tarifa de l'annex i la que assigna la distribuïdora, la comercialitzadora adjudicatària haurà d'informar al responsable del contracte de l'entitat afectada i a la responsable - coordinadora del contracte, d'acord amb la llista del Plec Administratiu.

IV. Equips de mesura

IV.a. Equips de mesura, aspectes comuns a electricitat i gas

Els equips de mesura es contractaran en la modalitat de lloguer si aquests no són propietat del titular.

Durant el primer mes a comptar des de la data de formalització del contracte derivat, l'adjudicatari lliurarà a la responsable-coordinadora del contracte un llistat amb els preus regulats dels equips de mesura i informarà puntualment abans d'aplicar un nou preu si hi ha canvis.

IV.b. Accés telemàtic als comptadors d'electricitat. Software de gestió energètica d'electricitat.

Per als punts de mesura de tarifes 6.1X i 3.1A, l'empresa adjudicatària realitzarà les gestions necessàries davant la companyia distribuïdora per tal d'obtenir regularment les corbes horàries de consum per a poder facturar de forma correcta l'electricitat.

En el cas que la distribuïdora no pugui facilitar les corbes horàries, serà l'empresa adjudicatària qui haurà de descarregar les corbes horàries directament del comptador per a una correcta facturació:

- a) Si el comptador disposa de sistema de comunicació per telelectura:

L'empresa adjudicatària sol·licitarà, dins el primer mes d'execució, les dades de connexió al sistema de telelectura dels comptadors a la distribuïdora o, si fos necessari, al CSUC o les entitats beneficiàries, per tal de poder-se descarregar les corbes horàries del comptador.

b) Si el comptador no disposa de sistema de comunicació per telelectura:

L'empresa adjudicatària, previ acord amb l'entitat beneficiària, sol·licitarà a la distribuïdora la instal·lació d'un sistema de comunicació per telelectura en el comptador en règim de lloguer, de manera que l'empresa adjudicatària haurà de descarregar la corba horària directament del comptador. L'empresa adjudicatària haurà d'informar a l'entitat beneficiària i al CSUC de les dades de connexió al sistema de telemesura instal·lat. El termini per disposar de les dades de telemesura del comptador serà de tres mesos des de l'inici d'execució del contracte.

Els responsables del contracte, a més de gestionar la facturació, tenen per objectiu millorar l'eficiència energètica de les seves instal·lacions. La comercialitzadora adjudicatària facilitarà la gestió davant la distribuïdora per donar accés telemàtic als comptadors, que permetran al responsable del contracte analitzar les dades de consum.

L'adjudicatari haurà de facilitar a les entitats beneficiàries i al CSUC, com a mínim **per les tarifes 6.1X i 3.1A (lot 1)**, un **software de gestió energètica**, que permeti als responsables del contracte accés diari als següents valors (diaris o del període que se seleccioni, amb un retard màxim de 72 hores), que hauran de poder obtenir-se en format .csv o .xls:

- Corbes de càrrega horària i quart-horària
- Valors de màxima demanda
- Consum d'energia activa – reactiva
- Agrupació dels consums per períodes d'ATR contractats
- Excessos de potència
- Simulació de la facturació

El software també haurà de permetre l'enviament d'alarmes per correu electrònic (excessos de potència, cosinus de fi, etc).

Adicionalment, es valorarà que el software de gestió energètica disposi de les següents funcionalitats: obtenció d'un informe únic de consum per tots els punts de subministrament per un CIF i/o per tot el grup de compra. També es podran valorar funcionalitats addicionals en relació amb les funcions de gestió i coordinació durant l'execució dels contractes derivats previstes a la clàusula II del PPT (com per exemple la possibilitat de fer comparatius de consums en funció de variables com els m2, ús, activitat, tipus de construcció, etc.).Opcional del licitador.

De forma opcional pel licitador, es valorarà que s'oferti a les entitats beneficiàries i al CSUC un **software de gestió energètica per la tarifa 3.0A**. Concretament, es valorarà que aquest software disposi de les següents funcionalitats:

- Accés diari als següents valors (diaris o del període que se seleccioni, amb un retard màxim de 72 hores), que hauran de poder obtenir-se en format .csv o .xls:
 - Consums horaris
 - Valors de màxima demanda

- Enviament d'alarmes per correu electrònic
- Obtenció d'un informe únic de consum per tots els punts de subministrament per un CIF i/o per tot el grup de compra.
- També es podran valorar funcionalitats addicionals en relació amb les funcions de gestió i coordinació durant l'execució dels contractes derivats previstes a la clàusula II del PPT (com per exemple la possibilitat de fer comparatius de consums en funció de variables com els m², ús, activitat, tipus de construcció, etc.).

IV.c. Accés telemàtic als comptadors de gas. Software de gestió energètica de gas natural.

Els responsables del contracte, a més de la gestionar la facturació, tenen per objectiu millorar l'eficiència energètica de les seves instal·lacions. La comercialitzadora adjudicatària facilitarà la gestió davant la distribuïdora per donar accés telemàtic als comptadors base de facturació o als sistema agregador dels mateixos (concentradors), que permetran al responsable del contracte analitzar les dades de consum.

De forma opcional pel licitador, es valorarà que s'oferti a les entitats beneficiàries i al CSUC un **software de gestió energètica**. Concretament, es valorarà que aquest software disposi de les següents funcionalitats:

- Accés diari als següents valors (diaris o del període que se seleccioni, amb un retard màxim de 72 hores), que hauran de poder obtenir-se en format .csv o .xls:
 - Consums horaris
 - Valors de màxima demanda
- Enviament d'alarmes per correu electrònic
- Obtenció d'un informe únic de consum per tots els punts de subministrament per un CIF i/o per tot el grup de compra.
- També es podran valorar funcionalitats addicionals en relació amb les funcions de gestió i coordinació durant l'execució dels contractes derivats previstes a la clàusula II del PPT (com per exemple la possibilitat de fer comparatius de consums en funció de variables com els m², ús, activitat, tipus de construcció, etc.).

V. Facturació

V.a. Facturació, aspectes comuns a electricitat i gas

A l'Annex I del plec de clàusules administratives s'hi indiquen els interlocutors de cada entitat a qui s'haurà d'adreçar l'empresa adjudicatària per a temes relacionats amb la facturació. Si hi ha canvis d'interlocutor a l'entitat els haurà d'informar el responsable de contracte. Caldrà també copiar en les comunicacions relatives a la facturació a la responsable - coordinadora del contracte.

La facturació de l'energia consumida es realitzarà d'acord amb les dades registrades en els equips de mesura instal·lats per a aquest fi. L'empresa adjudicatària emetrà una factura per a cada punt de subministrament corresponent al 100% del consum en el període de facturació. Addicionalment, es valorarà que l'empresa licitadora ofereixi la possibilitat de fer **factura única** per entitat **per als lots de Baixa Tensió i de Gas**, opcional pel licitador. En cas que l'empresa adjudicatària hagi ofertat la possibilitat de fer **factura única** per entitat, els responsables del contracte de cada entitat podran sol·licitar que es facturin cada lot de forma agregada per la seva entitat, factura que, en tot cas, haurà de venir acompanyada del desglossament que permeti tenir total traçabilitat **per la revisió** de la factura.

En cas que l'empresa distribuïdora no hagi facilitat la **lectura real** per al període de facturació corresponent a dues factures consecutives, l'empresa adjudicatària haurà d'actuar com a interlocutor davant l'empresa distribuïdora, reclamant-li la realització de lectures reals per tal de poder regularitzar la facturació a la següent factura. L'empresa adjudicatària haurà de poder acreditar que ha fet aquesta reclamació a la distribuïdora i transmetre als interlocutors de facturació de cada entitat i la responsable - coordinadora del contracte el número d'incidència i la resposta de la distribuïdora de perquè no han estat possibles les lectures reals.

Pel càlcul de les factures es faran servir les fonts relacionades a l'Annex XVII del plec de clàusules administratives, excepte canvis regulatoris o acords explícits entre les dues parts.

A la facturació es traslladarà, de forma transparent, qualsevol canvi que es produeixi en relació als components regulats. L'empresa adjudicatària informarà del canvi regulatori dintre de la setmana següent del seu anunci a la responsable - coordinadora del contracte. Abans de l'entrada en vigor del canvi regulatori, l'empresa adjudicatària haurà d'informar i justificar amb total traçabilitat com quedaran actualitzats els preus adjudicats amb l'entrada en vigor del canvi regulatori.

Es suspendrà la tramitació de les factures que incompleixin qualsevol dels requisits expressats en els plecs d'aquest acord marc o que continguin dades que es considerin errònies i es procedirà a la seva devolució per a la seva correcció, no podent-ne reclamar per part de l'empresa adjudicatària el pagament d'interessos de demora per aquest motiu.

Si per algun motiu no es poden complir els terminis de facturació requerits a les clàusules V.b i V.c. del plec de prescripcions tècniques s'informarà puntualment als interlocutors de cada entitat i a la responsable - coordinadora del contracte.

En cas de ser necessari, la regularització de tot l'any es realitzarà en la darrera factura fent-se els abonaments o recàrrecs que corresponguin.

Per a aquelles entitats que tinguin facturació electrònica, caldrà utilitzar aquest mecanisme. No obstant, es requereix que les factures electròniques que s'emetin també portin adjuntes les factures en format *.pdf.

V.b. Facturació d'electricitat

Per validar l'import a facturar, caldrà que els interlocutors de cada entitat i la responsable - coordinadora del contracte tinguin a la seva disposició:

- a. La factura
- b. Arxiu explicatiu de cada factura: només en cas de facturació indexada a OMIE. Es pot substituir per un fitxer únic mensual amb les dades de mercat que juntament amb la corba individual permetin calcular la factura
- c. Corba de càrrega horària: per CUPS de tarifa 6.1x i 3.1A
- d. Consum per període: per CUPS de baixa tensió

Pels CUPS de tarifa 6.1X i 3.1A les factures han de ser mensuals. En cas de preu variable a OMIE, s'emetrà amb els preus C2, sempre i quan s'hagi publicat el C2 i com a màxim en els 5 dies següents. En el cas que s'hagi fet tancament de preu a OMIP, les factures s'emetrà màxim el dia 10 del mes posterior al mes facturat.

Pels CUPS de Baixa Tensió les factures poden ser mensuals o bimensuals. En aquest cas, les factures s'emetrà màxim els primers 15 dies naturals del mes següent al que s'hagi fet el consum. Si per algun motiu no es poden complir els terminis de facturació, s'informarà puntualment als interlocutors de cada entitat i a la responsable-coordinadora del contracte.

Les factures emeses hauran de contenir de forma explícita tota la informació necessària per a la seva correcta interpretació. Inclouran, com a mínim, els següents conceptes:

- Entitat titular
- NIF entitat titular
- CUPS
- Denominació punt de subministrament
- Adreça del subministrament
- Potència contractada
- Tarifa d'accés
- Número de factura
- Número de factura rectificada, si escau
- Data d'inici de lectura
- Data de fi de lectura
- Lectures dels comptadors d'activa per període de contractació. Diferenciar les lectures reals de les estimades.
- Consum d'energia activa per període de contractació.
- Lectures dels comptadors de reactiva per període de contractació.
- Consum d'energia reactiva per període de contractació.

- Preus de l'energia per període de discriminació, corresponent al sistema de preus (OMIE, OMIP o valors de referència que correspongui).
- Costos d'energia per període de contractació
- Costos de potència per període
- Recàrrecs per excés de potència o de reactiva, si s'escau.
- Abonaments/rectificacions per incidents en la facturació i/o altres conceptes
- Descripció causa abonament/rectificació
- Import corresponent al lloguer de l'equip de mesura.
- Import corresponent a l'impost elèctric.
- Total base imposable.
- Total IVA.
- Total factura

V.c. Facturació de gas

Per validar l'import a facturar, caldrà que els interlocutors de cada entitat i la responsable - coordinadora del contracte tinguin a la seva disposició mensualment:

- a. La factura: En cas de que el preu estigui indexat a Brent, Tipus de Canvi, TTF o valors de referència que correspongui, cal fer constar a la factura les dades dels índexs aplicats (Brent 603, TC 303, TTF...). Sense aquestes dades no es podrà repassar la factura i, per tant, no es podrà acceptar la seva recepció.

L'empresa adjudicatària emetrà la factura dins dels primers 15 dies naturals del mes següent al que s'hagi fet el consum.

Si per algun motiu no es poden complir els terminis de facturació, s'informarà puntualment als interlocutors de cada entitat i a la responsable-coordinadora del contracte.

Les factures emeses hauran de contenir tota la informació necessària per a la seva correcta interpretació de forma explícita. Inclouran, com a mínim, els següents conceptes:

- Entitat titular
- NIF entitat titular
- CUPS
- Denominació punt subministrament
- Adreça del subministrament
- Tarifa
- Cabal màxim diari, si escau
- Cabal contractat, si escau
- Cabal aplicat, si escau
- Número de factura

- Número de factura rectificada, si escau.
- Data d'emissió
- Tipus de Lectura, estimada o real.
- Data d'inici de lectura
- Data de fi de lectura
- Lectura anterior, m3
- Lectura actual, m3
- Consum mesurat, m3
- Factor de conversió kWh/m3
- Consum energia, kWh
- Preu aplicat al terme d'energia
- Preu aplicat al terme fix
- Valor dels índexs aplicats TdC 303, Brent 603, TTF (o valors de referència que correspongui) si s'adjudica a preu indexat
- Abonaments/rectificacions per incidents en la facturació i/o altres conceptes
- Descripció causa abonament/rectificació
- Import lloguer equip de mesura
- Impost hidrocarburs
- Total base imposable
- Total IVA
- Total factura

En cas que es produeixin modificacions de la tarifa d'accés, la comercialitzadora adjudicatària notificarà als responsables del contracte, als interlocutors de facturació de cada entitat i a la responsable - coordinadora del contracte, el canvi de tarifa succeït. La notificació es realitzarà coincidint amb l'emissió de la factura corresponent amb la nova tarifa i s'especificarà el motiu d'aquest canvi.

VI. Enviament d'arxius

VI.a. Enviament d'arxius, aspectes comuns a electricitat i gas

Tal com consta a la clàusula 10 del plec administratiu, s'enviaran el fitxers d'acord als models que s'hagin presentat al sobre B del licitador.

Cada mes, cada semestre i cada any tancat, així com *al final de l'execució del contracte*, caldrà enviar el següent fitxer agregat per tot el grup de compra per als esmentats períodes:

- **Fitxer agregat de facturació i consum (format xls o .csv)**

Caldrà enviar-lo als interlocutors de cada entitat que figuren a l'Annex I i la responsable-coordinadora del contracte.

Aquest fitxer haurà de contenir **en una única pestanya la informació de totes les factures emeses en el període corresponent per a totes les entitats que integren el grup de compra**. Cada línia d'aquest fitxer haurà de correspondre a una factura (o una línia de factura), de manera que per a cada factura hi haurà de constar el detall de tots els conceptes i imports facturats, així com els consums per període, les dades contractades per a aquell CUPS (potències o cabal diari, si s'escau) i la entitat a la que correspon la factura. Caldrà indicar per a cada factura de quin tipus és (normal, d'abonament, substituïent...) o donar la informació suficient per poder-la identificar (filtrant o seleccionant els camps adequats).

Adicionalment, es valorarà que s'oferti *accés a plataforma online* per obtenir el fitxer agregat del grup de compra de facturació i consum. Opcional pel licitador.

Es valorarà la presentació del model de *fitxer de contractació* que permeti fer el seguiment de l'estat de contractacions dels CUPS, concretament pel seguiment dels possibles canvis d'ATR inicials. Aquest fitxer informarà de: número de CUPS, tarifa, data de petició del canvi d'ATR, estat de contractació (en vigor/pendent...), data entrada en vigor, etc. Opcional pel licitador.

VI.b. Enviament d'arxius d'electricitat

Per les tarifes 6.1X i 3.1A caldrà enviar ***mensualment*** els següents ***fitxers individuals per cada CUPS***:

a. Factura

b. Arxiu explicatiu de cada factura: Només en cas de facturació indexada a

OMIE. Es pot substituir per un fitxer únic mensual amb les dades de mercat. L'arxiu serà en format .xls o .csv (a escollir per l'adjudicatari) i ha d'incloure com a mínim els camps indicats en l'annex XVII del Plec de clàusules administratives per tal que, juntament amb la corba individual, permeti la comprensió, el càlcul i el repàs de la factura amb total traçabilitat.

c. Corba de càrrega horària

En cas de facturació indexada a OMIE, s'hauran d'enviar conjuntament a) b) i c) per poder validar cada factura. Aquest enviament conjunt ha de fer-se des de la primera factura. **Sense la recepció de l'arxiu explicatiu i de la corba horària no es podrà repassar la factura i, per tant, no es podrà acceptar la seva recepció.**

L'enviament mensual d'aquests fitxers individuals de cada CUPS es farà de forma agrupada per a cada entitat, de manera que en un únic correu electrònic cada entitat haurà de rebre els fitxers a), b) i c) de tots els seus CUPS del mes facturat. Aquest enviament es farà als interlocutor de cada entitat que figuren a l'Annex I el fitxer de la seva entitat, posant en còpia la responsable-coordinadora del contracte.

El CSUC podrà eximir a l'adjudicatari de l'enviament dels fitxers individuals per cada CUPS a) b) i/o c) si considera que la informació està suficientment accessible per altres vies (web, facturació electrònica).

VI.c. Enviament d'arxius de gas

En cas que els preus adjudicats siguin indexats caldrà enviar *mensualment* els següents fitxers individuals per cada CUPS:

a. Factura : En cas de que el preu estigui indexat a Brent, Tipus de Canvi, TTF o valors de referència que correspongui, cal fer constar a la factura les dades dels índexs aplicats (Brent 603, TC 303, TTF...). Sense aquestes dades no es podrà repassar la factura i, per tant, no es podrà acceptar la seva recepció.

L'enviament mensual d'aquests fitxers individuals de cada CUPS es farà de forma agrupada per a cada entitat, de manera que en un únic correu electrònic cada entitat haurà de rebre els fitxers a) de tots els seus CUPS del mes facturat. Aquest enviament es farà als interlocutor de cada entitat que figuren a l'Annex I el fitxer de la seva entitat, posant en còpia la responsable-coordinadora del contracte.

L'enviament es farà als interlocutors de cada entitat que figuren a l'Annex I el fitxer de la seva entitat, posant en còpia la responsable-coordinadora del contracte.

El CSUC podrà eximir a l'adjudicatari de l'enviament dels fitxers individuals per cada CUPS a) si considera que la informació està suficientment accessible per altres vies (web, facturació electrònica).

VII. Web

L'adjudicatari haurà d'oferir un servei web l'accés al qual haurà d'estar obert als responsables del contracte, als interlocutors de cada entitat que figuren a l'Annex I i a la responsable – coordinadora del contracte. Aquesta eina ha de permetre que els responsables de seguiment de l'execució del contracte accedeixin a la informació relativa al punt de subministrament.

L'adjudicatari haurà de tenir activat aquest servei en el moment de l'inici d'execució del contracte. L'adjudicatari iniciarà la tramitació per donar accés als responsables del contracte i les persones indicades en els 10 primers dies naturals d'execució del contracte, tramitació que haurà d'estar completada els primers 30 dies naturals d'execució. En aquest termini hauran d'estar operatives per a tots els usuaris les funcionalitats exigides al present plec més les ofertades per l'adjudicatari.

Les empreses licitadores aportaran document que detalli les característiques del servei web ofert com a suport en la gestió del punt de subministrament, facturació, etc., amb una descripció de funcionalitats del servei.

La informació a la que es podrà accedir a través del web haurà de disposar dels següents continguts i condicions mínims:

- Factures mensuals exportable a Excel, *.pdf o altres formats compatibles. Hauran d'estar disponibles al web en un termini màxim de 5 dies hàbils des de la data d'emissió de cada factura. Si l'aplicatiu no disposa d'un repositori de factures, s'acceptarà la creació d'una carpeta compartida amb cada responsable del contracte amb totes les seves factures detallades.
- Històric de consums i facturació: dades dels anteriors 12 mesos com a mínim. (sempre i quan hi hagi històric suficient per l'adjudicatari).
- Termini per fer efectius els canvis en la informació al web. Caldrà actualitzar la següent informació al web en un termini inferior a 15 dies des de la petició o des de l'aprovació de la distribuïdora si s'escau:
 - Canvis en els permisos d'accés al servei web (nous usuaris, ...).
 - Canvis a gestionar amb l'empresa distribuïdora (com la potència contractada o el cabal màxim contractat)
 - Addicions i/o supressions de punts o agrupació de punts de subministrament.
 - Altres canvis associats amb la identificació del punt o agrupació de punts, com ara el departament d'adscripció, l'adreça de facturació, etc.

Adicionalment, es valorarà que el web de l'empresa licitadora disposi de les següents funcionalitats: gestió de reclamacions, gestions de contractacions, informació de normativa, propostes d'optimització de potència contractada, estudi d'energia reactiva, possibilitat de descarregar corbes de càrrega seleccionant el període de consum o possibilitat de descarregar corbes de càrrega agregades per CIF o per grup de compra. També es podran valorar funcionalitats addicionals en relació amb les funcions de gestió i coordinació que realitzarà el CSUC durant l'execució dels contractes derivats previstes a la clàusula II del PPT. Opcional del licitador.

VIII. Gestor únic i gestors de cada entitat. Interlocutor del Servei d'Atenció al Client del grup de compra i de cada entitat.

La comercialitzadora adjudicatària actuarà com a interlocutor davant l'empresa distribuïdora i davant altres empreses comercialitzadores amb les quals el titular del subministrament tingui contracte en vigor.

L'adjudicatària haurà d'identificar 4 figures que poden o no recaure en la mateixa persona: el **gestor únic** (responsable màxim), els **gestors de cada entitat** (assignats territorialment o com l'adjudicatari defineixi), l'**interlocutor del Servei d'Atenció al Client per al grup de compra** i l'**interlocutor del Servei d'Atenció al Client per a cada entitat**.

L'adjudicatari designarà un **gestor únic com a responsable màxim** davant de la responsable-coordinadora del contracte i dels responsables del contracte de cada entitat per tal de canalitzar totes les seves actuacions tant a nivell de facturació, gestió, com a nivell tècnic d'assessorament. Aquest gestor únic serà l'encarregat de coordinar l'inici de l'execució del contracte, garantint la correcta aplicació de les condicions contractuals i l'accés al servei web per a totes les entitats del grup de compra en els terminis requerits. Coordinarà també els tràmits que afectin globalment al grup de compra (relacionats amb facturació, possibles pròrrogues, etc.). Haurà de facilitar als membres del grup de compra tota la informació que sol·liciti relativa a actualitzacions de preus, normativa, etc. relacionada amb el contracte del subministrament. Aquest gestor únic informará als responsables del contracte i a la responsable-coordinadora del contracte dels possibles canvis del **gestor de cada entitat** si s'escau. El gestor de cada entitat serà el responsable del tractament dels temes operatius diaris i es coordinarà amb el gestor únic del grup.

L'adjudicatària proposarà un sistema d'atenció a les incidències per garantir el compliment dels requisits exigits en aquest plec. El gestor únic informará als responsables del contracte i a la responsable-coordinadora del contracte de possibles canvis de **l'interlocutor/s del Servei d'Atenció al Client** per a l'atenció d'incidències, designat per al grup de compra o per a cada entitat, si s'escau.

En base a la qualitat de l'atenció rebuda, si el CSUC ho considera oportú, a instàncies dels responsables del contracte, podrà exigir al comercialitzador el canvi de qualsevol de les quatre figures: gestor únic, gestors d'entitat, interlocutor del Servei d'Atenció al Client del grup de compra i/o interlocutors del Servei d'Atenció al Client d'entitat, qui l'haurà de dur a terme en el període d'un mes.

IX. Altres condicions del subministrament.

Es podran valorar altres serveis o funcionalitats ADDICIONALS als requerits als plecs de la licitació que siguin convenients per l'objecte del contracte en relació amb les funcions de gestió i coordinació que realitzarà el CSUC durant l'execució dels contractes derivats previstes a la clàusula II del PPT, com per exemple: serveis d'assessorament sobre les tendències del mercat i/o sobre oportunitats de tancament a OMIP, serveis d'accés a plataformes per millorar la gestió del contracte i/o el seguiment del mercat (per exemple: plataforma per fer tancaments a OMIP online). Opcional del licitador.

IX.a. Altres condicions del subministrament d'electricitat i Energia renovable

Es valorarà que les empreses licitadores presentin en la seva oferta un servei d'estudi d'optimització de potències i de tarifes de tots els CUPS, que es faria un cop a l'any i es duria a terme dins dels tres primers mesos d'execució del contracte. Opcional pel licitador.

En cas que l'empresa adjudicatària hagi presentat en la seva oferta aquest servei d'estudi d'optimització de potències i de tarifes de tots els CUPS, haurà de consensuar la seva implementació amb els responsables del contracte de les entitats beneficiàries del servei.

Pel **lots 1 i 2** es requereix que, durant tot el període d'execució dels contractes derivats, l'energia sigui amb **garantia d'origen renovable com a mínim en un 50%** de sobre el consum total. L'electricitat amb Garantia d'Origen (d'acord amb l'Ordre ITC/1522/2007 i modificacions posteriors) haurà de provenir de fonts d'energia renovables, tal i com es descriuen en la Directiva 2009/28/CE sobre energies renovables, és a dir, energia eòlica, solar, aerotèrmica, geotèrmica, hidrotèrmica i oceànica, hidràulica, biomassa, gasos d'abocador, gasos de plantes de depuració i biogàs.

En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar la gestió administrativa d'expedició de les garanties d'origen renovable sobre el consum a la CNMC d'acord als terminis establerts a la CNMC i justificant el compliment del % de consum d'origen renovable ofertat.

L'adjudicatari haurà de proporcionar el llistat de punts de subministrament amb el consum total redimit amb garantia d'origen renovable en format .xls, que haurà de contenir la següent informació:

- Dada identificadora del centre o punt de subministrament: adreça, codi universal del punt de subministrament (CUPS)
- Any d'aplicació
- Tipus d'energia (renovable)
- Valor del consum total redimit pel període

Aquest llistat s'haurà d'acompanyar d'una declaració responsable de l'empresa adjudicatària.

El CSUC podrà accedir al web de la CNMC per comprovar que les dades declarades són certes.

X. Temps de resposta davant incidències que afectin als punts de subministrament

L'adjudicatari prestarà assistència tècnica en les incidències de qualitat de subministrament, mesures dels consums, talls indeguts o altres incidències en què la distribuïdora pugui incórrer. La comercialitzadora es compromet a donar resposta a la reclamació d'aquest tipus d'incidències i de de les incidències de facturació o servei, sense que impliqui la resolució de la incidència, en un termini màxim de 24 hores en dia laborable i 72 hores en dia festiu, havent-la comunicat a la distribuïdora quan sigui necessari.

El responsable del contracte, o la persona en qui delegui, farà constar la reclamació transmetent-la al gestor i/o a l'interlocutor d'incidències que l'adjudicatari hagi designat, de manera que quedi constància de la data i l'hora en què ha estat.

L'adjudicatari haurà de definir i portar a terme el procés de control de gestió de les reclamacions presentades. Per a cada reclamació caldrà que la comercialitzadora adjudicatària envii acusament de recepció al responsable del contracte (o persona en qui delegui), deixant constància de la data i l'hora en què la incidència ha estat tramesa i assignant-li un número identificatiu d'incidència. També caldrà que els informi quan hi hagi canvis en l'estat de la reclamació o, quan un cop resolta, es procedeixi al seu tancament.

En cas de que la comercialitzadora opti per un sistema d'autogestió de les incidències caldrà consensuar la seva utilització amb els responsables del contracte abans de l'inici d'execució, en funció de la càrrega de treball i la traçabilitat i visualització posterior que ofereixi.