



CONTRACTE DE MANTENIMENT SISTEMES D'ALARMA, INSTAL·LACIONS CONTRA INCENDIS I SERVEIS DE SEGURETAT DELS EDIFICIS MUNICIPALS D'ABRERA

Data: Juny - 2020

Expedient: 1451/2019

Servei de Seguretat Ciutadana.



Codi Validació: 4GDJL6LMMHYAMSS9APK3Z7P4P | Verificació: <https://ajuntamentabrera.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 1 de 38

Índex

1. OBJECTE I ÀMBIT DEL CONTRACTE.....	5
2. ABAST DE TREBALLS.....	6
3. DEFINICIÓ DELS TREBALLS.....	7
3.1. MANTENIMENT PREVENTIU NORMATIU.....	8
3.2. MANTENIMENT CORRECTIU.....	12
3.2.1. Detecció de l'avaría.....	12
3.2.2. Autorització de l'actuació.....	12
3.2.3. Reparació de l'avaría.....	14
3.2.4. Informació de les actuacions.....	14
3.2.5. Manteniment correctiu d'extintors d'incendi.....	15
3.2.6. Manteniment correctiu de boques d'incendi equipades (BIE'S).....	16
3.2.7. Manteniment correctiu d'equips d'extinció automàtiques de cuina.....	16
3.2.8. Manteniment correctiu dels sistemes de detecció automàtica d'incendis.....	18
3.2.9. Sistemes de senyalització luminescent.....	19
3.3. INSPECCIONS REGLAMENTÀRIES PER ENTITATS CONTROL (EC).....	20
3.4. SERVEI DE CENTRAL RECEPTORA D'ALARMES (C.R.A.).....	20
3.5. SERVEI DE VIGILÀNCIA I D'INTERVENCIÓ.....	21
3.5.1. Servei de Vigilància.....	21
3.5.2. Servei d'Intervenció.....	22
3.6. ATENCIÓ ALS USUARIS PER ALTES, BAIXES I MODIFICACIONS.....	22
3.7. PLANS AUTOPROTECCIÓ.....	23
3.8. ALTRES SERVEIS.....	23
3.9. ASSESSORAMENT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA.....	25
4. ALTRES ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES.....	25
5. GESTIÓ MEDIAMBIENTAL.....	26
6. ESPECIFICACIONS SOBRE CONFIDENCIALITAT.....	26
7. ALTRES OBLIGACIONS I RESPONSABILITATS DEL CONTRACTISTE.....	27
8. ASPECTES SOCIALS DEL SERVEI.....	31
9. SISTEMÀTICA DE REPORTING.....	31
9.1. INFORMES PERIÒDICS.....	31
9.2. INFORME SEMESTRAL.....	31
9.3. INFORMES ESPECÍFICS.....	32
9.4. CERTIFICATS ANUALS DE MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS.....	32
9.5. INSPECCIONS D'ENTITATS COL·LABORADORES DE L'ADMINISTRACIÓ.....	32
10. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.....	32
10.1. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI MENSUALS.....	32



ANS 1: Compliment del pla de manteniment preventiu	32
ANS 2: Compliment del manteniment correctiu i d'emergències i temps de resolució establert en el Plec per a OT que no superin l'import de la franquícia.....	33
ANS 3: Compliment mensual d'un adequat lliurament puntual de la documentació obligatòria que se li requereixi per part de l'Ajuntament a l'ADJUDICATÀRIA (pressupostos detallats de OT de manteniment correctiu o d'emergències, modificatius, substitutius, i gran manteniment, actualització d'inventaris, adequada retroalimentació i registre de totes les OT de qualsevol tipus de manteniment, etc.)	35
ANS 4: Control del nivell de satisfacció dels usuaris.	36
11. INFRACCIONS I PENALITZACIONS.	36
12. VALORACIÓ DELS TREBALLS	37
13. FACTURACIONS	38
14. RESPONSABLE DEL CONTRACTE.....	38

ANNEX NÚM.1 PROGRAMA DE MANTENIMENT NORMATIU I PREVENTIU

ANNEX NÚM.2 QUADRES DE PREUS

ANNEX NÚM.3 LLISTAT D'INVENTARI D'INSTAL·LACIONS

ANNEX NÚM.4 LLISTAT ACTUACIONS INICIALS D'INSTAL·LACIONS

ANNEX NÚM.5 DOCUMENTACIÓ RELATIVA AL CONTRACTE: MANTENIMENT PREVENTIU, CORRECTIU, LLIBRE DE MANTENIMENT.



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES



Codi Validació: 4GDJL6LMMHYAMSS9APK3Z7P4P | Verificació: <https://ajuntamentabreva.eadministracio.cat/>
Document signat electrònicament des de la plataforma esPublico Gestiona | Pàgina 4 de 38

CONTRACTE DE MANTENIMENT DELS SISTEMES D'ALARMA, INSTAL·LACIONS CONTRA INCENDIS I SERVEIS DE SEGURETAT DELS EDIFICIS PÚBLICS MUNICIPALS D'ABRERA

1. OBJECTE I ÀMBIT DEL CONTRACTE.

Aquest Plec de Condicions Tècniques defineix les prestacions tècniques particulars del CONTRACTE DE MANTENIMENT DELS SISTEMES D'ALARMA, INSTAL·LACIONS CONTRA INCENDIS I SERVEIS DE SEGURETAT DELS EDIFICIS MUNICIPALS D'ABRERA.

La prestació del servei té com a principal finalitat, garantir la continuïtat del servei de les instal·lacions dels sistemes d'alarma i contra incendis dels edificis municipals, amb l'aplicació dels requisits normatius i del seu control, i seguint les recomanacions dels fabricants, mitjançant les operacions oportunes, per assegurar el nivell òptim de funcionament de les instal·lacions, prevenint possibles avaries, realitzar quan procedeixi reparacions i intervencions programades i no programades, evitant així la degradació de les instal·lacions.

Aquests treballs de manteniment inclouen les instal·lacions i els serveis següents:

Vigilància i seguretat .

Connexió a Central Receptora d'Alarmes.

Càmeres de circuit tancat de TV. Alarmes

d'Intrusió.

Els productes de protecció contra incendis, tal com els equips, sistemes i components que integren les instal·lacions de protecció activa contra incendis. S'entén com protecció activa contra incendis, el conjunt de mitjans, equips i sistemes, ja siguin manuals o automàtics, les funcions específiques dels quals són la detecció, control i/o extinció d'un incendi, facilitant l'evacuació dels ocupants i impedit que l'incendi es propagui, minimitzant així les pèrdues personals i materials.

Equips, sistemes i components que conformen les instal·lacions de protecció activa contra incendis són:

Sistemes de detecció i d'alarma d'incendis. (Detectors, polsadors, alarmes acústiques, sonores i altres).

Sistemes d'abastament d'aigua contra incendis (grups de pressió amb bombes de pressió i sprinklers).

Extintors d'incendis.

Boques d'incendi equipades (BIE's).



Sistemes fixos d'extinció per ruixadors automàtics amb: Ruixadors automàtics d'aigua; aigua polvoritzada o nebulitzada; pols; escuma física; agents gasosos; aerosols condensats; o anhídrid carbònic.

Sistemes per el control de fums i calor.

Mantes ignífugues.

Enllumenat d'emergència.

Sistema de senyalització luminescent.

Altres elements de Protecció contra incendis: Sistemes de columna seca.

Aquest contracte s'inclou la instal·lació de:

- Connexió de totes les centraletes dels edificis municipals (incendis i intrusió) a la central d'alarma (CRA).
- El contractista elaborarà els plans d'autoprotecció i la corresponent senyalització en tots els edificis municipals. (identificant i retolant cadascú dels elements físicament, així com en el seu emplaçament.)
- El contractista realitzarà l'adequació inicials dels sistemes d'alarma de l'ANNEX NÚM. 4 LLISTAT ACTUACIONS INICIALS D'INSTAL·LACIONS.
- El contractista estarà preparat operativament, amb personal tècnic, per intervenir les 24 hores dels 365 dies de l'any, ja sigui pels treballs de manteniment ordinari, com per intervencions urgents i emergències de resposta immediata o per intervencions programades que s'hagin de conciliar amb els horaris concrets segons les necessitats d'atenció al públic.

Definim com URGÈNCIA qualsevol circumstància que pot alterar de forma greu el normal funcionament de les activitats desenvolupades per l'Ajuntament, com ara inundacions, grans fuites d'aigua, talls perllongats dels subministraments bàsics, vendavals o tempestes, nevades o glaçades, etc.

Definim com EMERGÈNCIA qualsevol esdeveniment greu o situació de perill que en cas de produir-se demana una actuació immediata, i que pot posar en risc les persones o greument les instal·lacions, com ara incendis, fuites de gasos, vessaments de combustibles o substàncies perilloses, etc.

2. ABAST DE TREBALLS.

Els edificis amb les instal·lacions objecte d'aquest contracte es relacionen en l'ANNEX NÚM.3 LLISTAT D'INVENTARI D'INSTAL·LACIONS. No obstant, la relació d'instal·lacions pot ampliar-se o reduir-se en funció de les pròpies necessitats municipals, fet que serà convenientment informat al Contractista.

El Contractista acceptarà les instal·lacions existents i cadascun dels seus elements en les condicions actuals. Es farà càrrec de les mateixes i prestarà el servei necessari per



al seu correcte manteniment i conservació, seguint el que s'especifica en aquest Plec i adaptant-lo a la normativa vigent.

El contracte contempla el cost del manteniment preventiu a través de les actuacions que es detallen en les condicions particulars, altrament com el manteniment correctiu derivat de l'ús i el deteriorament propi de les instal·lacions.

Aquestes actuacions inclouran la ma d'obra, materials i mitjans tècnics i mecànics adients per a la realització del manteniment i reparació. Així mateix, es garantiran per part del contractista els elements apropiats de seguretat i protecció d'acord amb la normativa vigent. L'empresa adjudicatària dels treballs objecte d'aquest contracte assumirà, en tot allò que correspon als treballs que es detallen, la funció d'empresa mantenidora davant els corresponents Departaments de la Generalitat de Catalunya i de les Entitats d'Inspecció i Control que corresponguin.

Altrament s'inclourà dins aquest procediment de contractació el servei per a nous sistemes que s'instal·lin o es disposi durant la vigència del contracte

El Contractista haurà de mantenir els elements existents originalment sense canviar les característiques essencials, tret que prèviament ho sol·liciti, justifiqui la necessitat per escrit a l'Ajuntament i se li autoritzi formalment.

Si una instal·lació no està operativa durant un temps inclòs en el període de vigència del contracte, per disposició administrativa o per necessitats pròpies de l'equipament, l'Ajuntament ho comunicarà prèviament al Contractista. L'import de manteniment durant els mesos afectats no serà certificat i ni facturat a l'Ajuntament.

Prèviament, el Contractista podrà inspeccionar i verificar les noves instal·lacions que se li adjudiquin conjuntament amb els serveis tècnics de l'Ajuntament durant els primers 45 dies des de la signatura del contracte, i haurà de redactar un informe de les deficiències existents (si s'escau) respecte al seu correcte funcionament i a la normativa d'aplicació, que entregarà als serveis tècnics de l'Ajuntament abans dels 60 dies de contracte.

3. DEFINICIÓ DELS TREBALLS.

Els treballs que es desenvoluparan segons el present Plec de Prescripcions Tècniques, pel CONTRACTE DE MANTENIMENT DELS SERVEIS DE SEGURETAT, SISTEMES D'ALARMA I INSTAL·LACIONS CONTRA INCENDIS DELS EDIFICIS MUNICIPALS D'ABRERA. Compliran amb les lleis vigent, com el reglament d'instal·lacions de protecció contra incendis, (RIPCI, RD 513/2017) el codi tècnic de la edificació (CTE, RD 314/2006) i la reglamentació específica contra incendis.

Els equips, sistemes i components que conformen les instal·lacions de protecció activa contra incendis hauran de complir les condicions i els requisits que s'estableixen en les normes de la Unió Europea, en la Llei 21/1992, de 16 de juliol, d'Indústria i les seves normes de desenvolupament, així com en aquest reglament i els seus annexos.

Els productes (equips, sistemes o els seus components) de protecció contra incendis, inclosos en l'àmbit d'aplicació del Reglament (UE) núm. 305/2011 del Parlament Europeu i del Consell, de 9 de març de 2011, de productes de la construcció, o altres directives europees que els siguin aplicable, portaran el marcatge CE sempre que



disposin d'una especificació tècnica harmonitzada, ja sigui norma harmonitzada o document d'avaluació europeu.

Normes UNE-EN:1994 3-7 UNE-EN 3-10 i UNE-EN 1866-1 i els agents extintors hauran de ser adequats per cadascuna de les classes de foc normalitzats segon la UNE-EN 2:1994

Els treballs comprenen:

- 3.1 Manteniment preventiu normatiu.
- 3.2 Manteniment correctiu.
- 3.3 Inspeccions amb Organismes de control (OCA)
- 3.4 Servei de central receptora d'alarmes (CRA).
- 3.5 Servei de vigilància i d'intervenció.
- 3.6 Atenció als usuaris per altes, baixes i modificacions.
- 3.7 Altres treballs i obres.
- 3.8 Altres serveis i serveis complementaris.
- 3.9 Assessorament i Assistència Tècnica

3.1. MANTENIMENT PREVENTIU NORMATIU.

El manteniment preventiu normatiu consisteix en totes aquelles tasques de revisió, manteniment i inspeccions presencials i automàtiques bidireccionals que estableix la reglamentació vigent per als diferents tipus d'instal·lacions. Les operacions de manteniment preventiu normatiu així com la seva periodicitat estan basades en:

Ordre IRP/198/2010, de 29 de març, pel qual s'estableixen els criteris d'actuació pel manteniment i verificació dels sistemes de seguretat i la comunicació a la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra dels avisos d'alarma.

Orden Ministerial INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre el funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la Seguridad privada.

R.D. 1942/93 de 5 de novembre, sobre el Reglament d'Instal·lacions de Protecció Contra Incendis (RIPCI).

Actualització del Reglament d'Instal·lacions de Protecció Contra Incendis (RIPCI), a partir del Reial Decret 513/2017 que va entrar en vigor el 12 de desembre de 2017.



El Codi Tècnic de l'Edificació (CTE) és el marc normatiu que estableix les exigències que han de complir els edificis en relació amb els requisits bàsics de seguretat i habitabilitat establerts en la Llei 38/1999 de 5 de novembre, d'Ordenació de l'Edificació (LOE). En concret en el seu apartat DB-SI: Seguretat en cas d' incendis.

Reial Decret 2267/2004, de 3 de desembre, per el que s'aprova el Reglament de seguretat contra incendis en els establiments industrials.

Reglamento de Seguridad contra incendios en los establecimientos industriales (RSCIEI. RD 2267/2004).

Reial decret 2060/2008, de 12 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament d'equips a pressió i les seves instruccions tècniques complementàries.

Normes de la Direcció General de Seguretat i Qualitat Industrial del Departament d'Indústria i Energia de la Generalitat de Catalunya.

Les normes sobre inscripcions d'Instal·ladors en el Registre de Mantenidors d'Aparells, Equips i Sistemes Contra incendis de la Generalitat de Catalunya.

Normes UNE d'obligat compliment.

La normativa UNE2300714 de sistemes de detecció i d'alarmes de foc sobre planificació, disseny, instal·lació, posada en servei, ús i manteniment.

Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.

Llei de Residus 6/1993 de 15 de Juliol de la Generalitat de Catalunya i Llei estatal 10/1998 de 21 d'abril sobre Residus (Normes Reguladores) i les seves modificacions de 15/2003 de 13 de juny

En l'ANNEX NÚM.1 s'inclou el programa de manteniment normatiu – preventiu inicial que haurà de ser objecte del contracte juntament amb la suma dels equips inventariats finals, que realitzi l'adjudicatari del contracte, i que siguin objecte del Real Decret 213/2017 de instal·lacions contra incendis que afecta:

Alarmes d'Intrusió. Inclou les inspeccions presencials i verificacions automàtiques bidireccionals que estableix la normativa sobre els components de les instal·lacions d'intrusió. També inclou les inspeccions semestrals i anuals sobre la instal·lació de circuit tancat de televisió, càmeres, monitors i sistemes d'enregistrament d'imatges de la comissaria.

Alarmes de Foc. Inclou les inspeccions presencials trimestrals i anuals de les instal·lacions de detectors (tèrmics, de fums ...) així com del sistema d'alarma contra incendis, polsadors i sirenes, que s'estableixen per la normativa.

Sistemes de CCTV. Inclou les inspeccions semestrals i anuals sobre la instal·lació de circuit tancat de televisió, càmeres, monitors i sistemes d'enregistrament d'imatges. Inclou la legalització dels sistemes de registre d'imatges segons la nova Llei de protecció de Dades del 25 de maig.



Instal·lacions de Protecció Contra Incendis. Inclou totes les inspeccions presencials mensuals, trimestrals i anuals d'extintors, BIE's, instal·lacions fixes d'extinció d'incendis, sistemes d'abastament d'aigua, sistemes de extinció per ruixadors i aigua polvoritzada, sistemes fixos d'extinció, sistemes para el control de fums i calor, mantes ignífugues, enllumenat d'emergència i sistemes de senyalització luminescents.

El manteniment preventiu en aquelles instal·lacions incloses en aquest plec, no subjectes a una normativa específica, com ara sistemes de control d'accés, sistemes d'evacuació i auxili no connectats a CRA o connexions de comunicació GPRS, haurà de ser com a mínim el que s'inclou en el programa de manteniment preventiu que incorpora l'ANNEX NÚM.1 i serà objecte de proposta de millora per part del Contractista.

Totes les operacions de manteniment seran efectuades per personal propi de l'empresa adjudicatària, i serà personal mantenidor autoritzat per als tipus de treballs, aparells, equips o sistemes que es tractin tal com es descriu al article 9,10,11, 12, 14, 15 ,16 i 17 del Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios.

En la memòria tècnica el licitador establirà la proposta de manteniment preventiu necessari per compatibilitzar el servei de comunicació bidireccional de les centraletes d'alarma amb la CRA, un cop s'hagin establert els procediments de migració de línia telefònica analògica convencional a línia de connexió per fibra òptica o per sistemes GPRS.

S'entenen compresos en aquest contracte tots els serveis que permeten la correcta bidireccionalitat Instal·lació/CRA, així com per resoldre qualsevol problema de connectivitat que pugui afectar el normal funcionament de la instal·lació, que haurà d'estar operatiu 24h/365d.

L'adjudicatari conservarà les actes d'inspecció amb la constància documental del compliment del programa de manteniment preventiu i s'indicarà com a mínim: les operacions efectuades, el resultat de les verificacions i proves i la substitució d'elements defectuosos que s'hagin realitzat. Les anotacions s'hauran de portar al dia i estaran a disposició dels tècnics de l'Ajuntament. Els licitadors a aquesta oferta, en la seva memòria tècnica, proporcionaran la proposta de programa de treballs de manteniment preventiu que, com a mínim, recollirà els serveis recollits en l'ANNEX NÚM.1 PROGRAMA DE MANTENIMENT NORMATIU I PREVENTIU. Aquest programa de treballs es subscriu per part del Contractista en base als principis d'optimització dels mitjans personals tècnics i materials disponibles, que d'aquesta forma pretén fer coincidir diversos treballs en un edifici concret aprofitant els recursos i els desplaçaments.

Durant la duració del contracte l'adjudicatari podrà afegir a la programació que estableix la normativa altres actuacions de caràcter preventiu per aconseguir un bon funcionament i reduir la probabilitat de fallada o la degradació dels elements, basats en l'experiència, les bones pràctiques, les recomanacions dels fabricants, etc. Aquestes propostes hauran de ser consensuades i aprovades per l'Ajuntament. No obstant això, des de l'Ajuntament es podrà variar aquesta programació en funció de les necessitats del servei o bé suprimir del Contracte algun dels serveis esmentats.



El Contractista realitzarà les verificacions que estableix la reglamentació vigent per cadascuna de les instal·lacions i emetrà, si s'escau, el corresponent certificat. Tanmateix el Contractista estarà obligat a informar formalment de qualsevol deficiència detectada durant els treballs de manteniment preventiu, adjuntant l'actuació correctiva a realitzar.

En aquest sentit el control de quan s'han de fer les inspeccions de cada instal·lació serà responsabilitat del contractista. Com a mantenidor de la instal·lació, haurà de posar-se en contacte amb una entitat col·laboradora (EC) per realitzar les inspeccions obligatòries de les instal·lacions i aparells que estiguin sota la seva responsabilitat, tot i que l'Ajuntament es reserva el dret de designar l'EC per efectuar les inspeccions periòdiques. L'adjudicatari està obligat a estar present i acompanyar l'EC en la inspecció periòdica reglamentària. L'Ajuntament haurà d'estar informat amb antelació de quan s'efectuarà l'esmentada inspecció, i se li transmetrà còpia de l'informe redactat per la mencionada EC una vegada efectuada.

Es lliurarà amb la certificació mensual del manteniment preventiu efectuat el llistat amb els treballs efectuats que inclourà: Instal·lació, adreça, data de treball, descripció de treballs executats (element verificat i periodicitat), observacions i desglossament dels preus de cada intervenció.

A mida que es portin a terme aquestes verificacions s'informarà als serveis tècnics de l'Ajuntament de qualsevol observació d'interès al respecte de la instal·lació. També quedaran registrades al Registre de manteniment de l'edifici.

Quan en una revisió preventiva apareguin defectes, a l'informe de resultats s'afegirà una proposta d'esmena que inclourà:

Les unitats d'obra a realitzar incloent els materials i la seva instal·lació o muntatge.

La valoració de les unitats.

Plànol o croquis de situació.

Els preus que s'inclouen en l'ANNEX NÚM.2 QUADRE DE PREUS es refereixen separatament a les operacions de comprovació i verificació segons el programa temporal de manteniment preventiu normatiu, als quals se'ls hi haurà d'aplicar el percentatge de baixa ofert pel licitador. Si durant la realització del programa de treballs de manteniment preventiu normatiu s'observa la necessitat d'arranjar o substituir determinats elements de la instal·lació, aquests es valoraran com tasques de manteniment correctiu o altres treballs i obres, segons les condicions de valoració que s'especifiquen en l'apartat 12, de VALORACIÓ DELS TREBALLS.



3.2. MANTENIMENT CORRECTIU

El manteniment correctiu té per objecte la reparació d'avaries, resolució d'incidències i substitució d'elements de les instal·lacions objecte d'aquest plec de condicions tècniques amb imports inferiors als 1.000 euros.

El protocol d'actuació serà el següent:

3.2.1. Detecció de l'avaría.

Les avaries objecte de manteniment correctiu podran ser detectades per:

Serveis tècnics de l'empresa Contractista, a partir dels treballs de manteniment preventiu.

Serveis tècnics de l'Ajuntament

Personal del mateix equipament.

Alarmes del propi sistema.

Revisions efectuades per una EC.

3.2.2. Autorització de l'actuació.

Sempre que sigui possible, els components utilitzats seran de les mateixes característiques o superiors que els instal·lats inicialment, i en el cas particular de les alarmes d'intrusió s'exigirà el Grau 2 (o 3 segons correspongui) a tots els components substituïts.

El Contractista restarà obligat a la reparació de totes les avaries que es produeixin en les instal·lacions i que li siguin encarregades per l'Ajuntament a partir d'Ordres de Treball (en endavant OT). Les OT podran classificar-se com emergències, urgents o ordinàries; i com a norma general:

Les emergències requereixen una resposta immediata, en màxim 2 hores.

Les OT urgents tindran un termini de resposta de 3 hores i resolució màxim 24h

Les OT ordinàries tindran un termini màxim de resposta de 2 dies i resolució de 7 dies.

S'entén per temps de RESPOSTA: el temps que transcorre entre que l'empresa adjudicatària rep la notificació de la incidència per part de l'Ajuntament o qualsevol dels seus representants, i la presència del personal de l'adjudicatària al lloc on s'ha produït la incidència.

S'entén per temps de RESOLUCIÓ: el temps que transcorre entre que l'empresa adjudicatària rep la notificació de la incidència per part de l'Ajuntament o qualsevol dels



seus representants, i l'averia queda definitivament solucionada i tancada la OT en el sistema de gestió d'ordres de treball emprat per l'Ajuntament. Els temps màxims de resposta i resolució varien depenent del nivell d'urgència de l'averia. Aquests temps seran establerts per la següent taula:

	TEMPS DE RESPOSTA	TEMPS DE RESOLUCIÓ
EMERGÈNCIES	2 hora	24 hores
URGENT	3 hores	24 hores
ORDINARIA	2 dies	7 dies

El retard en la resolució respecte als temps que es marquen per a cada cas pot comportar deduccions indicades en aquest plec. En cas de que sigui necessari la substitució d'algun element que tingui un termini de subministrament superior al temps màxim de resolució de l'averia, s'ha de notificar immediatament per escrit al tècnic responsable del contracte designat per l'ajuntament indicant el termini previst de resolució, que en cap cas podrà sobrepassar-se.

Les empreses licitadores hauran d'incloure en la seva oferta una proposta encaminada a garantir el subministrament en un termini raonable d'aquells elements que es consideren crítics per garantir la continuïtat de les operacions en els edificis objecte del servei.

Les Ordres de Treball tindran la següent estructura o nivells de camp d'informació: peticionari, centre, núm. OT, data sol·licitud, termini d'execució, tècnic assignat, actuació i observacions. L'acompliment de l'OT la tramitarà el Contractista a l'Ajuntament completant l'estructura d'informació de la sol·licitud amb la data d'inici i finalització de les obres, actuació realitzada i observacions.

L'Ajuntament podrà exercir la seva facultat de verificació de treballs i albarans emesos pel Contractista, directament o mitjançant el suport d'un servei d'assistència tècnica extern, o bé als efectes de verificar les hores destinades a l'execució de la feina, utilitzant els mecanismes de control de presència telemàtic dels operaris que es determini en qualsevol moment.

L'Ajuntament es reserva el dret de poder aplicar un protocol d'urgències per a atendre millor les incidències que es puguin produir en les instal·lacions. Aquest protocol d'urgències, abans de la seva efectiva aplicació, serà comunicat i informat oportuna i adequadament a l'adjudicatària.

3.2.3. Reparació de l'avaria.

Quan calgui la substitució o reparació de qualsevol element, els components utilitzats seran de les mateixes característiques o superiors que els instal·lats inicialment i en qualsevol cas els preus s'ajustaran al Quadre de Preus de manteniment correctiu que hagi presentat a la seva oferta, durant tota la duració del contracte. Si això no fos possible el Contractista haurà de justificar-ho prèviament per escrit i sol·licitar la corresponent autorització.

Les actuacions que porti a terme el Contractista per solucionar les avaries o incidències es realitzaran segons la normativa d'aplicació vigent, en funció del tipus d'instal·lació i tindran com a objectiu principal garantir la seguretat de les persones i els béns.

Les actuacions correctives, prèvia presentació al responsable del centre, hauran de generar un full de treball de l'actuació a realitzar. Un cop finalitzada la reparació el responsable del centre signarà i es quedarà còpia del full de treball del Contractista on ha de quedar reflectit: N° OT, instal·lació, especificació dels treballs executats, dies inici i final de treballs, materials i hores de treball destinades a aquesta finalitat.

Sempre que sigui possible l'avaria es repararà en el mateix moment en què es localitzi. Quan això no sigui possible, el Contractista ho haurà de justificar i haurà d'informar immediatament a l'Ajuntament. En el cas que s'estimi oportú, es podrà exigir al Contractista que faci al seu càrrec una instal·lació o arranjament provisional en un termini inferior mentre no es faci la reparació definitiva.

3.2.4. Informació de les actuacions.

Les actuacions realitzades quedaran informades per diferents vies:

A partir d'un full de treball, que es lliurarà còpia signades al personal responsable de l'equipament. Aquests fulls estaran en qualsevol moment a disposició dels tècnics de l'Ajuntament.

Es lliurarà un llistat adjunt amb la certificació mensual del manteniment correctiu efectuat que inclourà: equipament, n° OT, data inici de treballs, data final de treballs, descripció de treballs executats, observacions i desglossament dels preus de cada intervenció.

Les actuacions quedaran registrades en un Registre de Manteniment de l'edifici.

S'aportarà la documentació necessària per l'actualització de l'inventari referent a l'edifici on s'ha realitzat l'actuació.

S'aportaran, si s'escau, els certificats de legalització de les instal·lacions modificades.

S'aportaran informes específics si en el moment de realitzar una reparació s'observa un mal funcionament de la instal·lació que pugui tenir repercussions negatives pel seu bon ús.



Si durant l'execució del contracte és necessari incorporar elements no inclosos en el Quadre de Preus de manteniment correctiu que s'inclou a la seva oferta, el Contractista sol·licitarà prèviament l'autorització de l'Ajuntament i per a la facturació, en el preu d'aquests elements s'aplicarà com a mínim el descompte corresponent a la baixa d'adjudicació de la mateixa gama de materials.

Tots els treballs que s'esmenten en aquest apartat inclouen totes les feines de remat d'obra civil (ram de paleta, pintura, fusteria,...) per deixar totalment integrada i acabada la instal·lació a l'equipament.

3.2.5. Manteniment correctiu d'extintors d'incendi.

El procediment correctiu en el sistema d'extintors d'incendi serà el següent:

- Substitució "instantània" d'extintors

Es realitzarà en tots els aparells extintors que superin la data de 5 anys des de la data de timbrat. (Tots els timbrats estaran d'acord en el que estableix el Reglament d'Equips a pressió RD.2060/2018 de 12 de desembre.) Es procedirà a la retirada de l'extintor caducat i en el mateix instant la seva substitució per un extintor nou d'iguals característiques tècniques a l'existent i exigides en aquest plec. Aplicable ja sigui un extintor del tipus de pols polivalent o de neu carbònica CO2. Aquest concepte ha d'incloure la manipulació i retirada de l'extintor substituït per a la seva posterior gestió mediambiental.

S'aplicarà també a tots aquells extintors que, a judici de l'empresa mantenidora, presentin defectes que posin en dubte el correcte funcionament i la seguretat o bé aquells extintors per als quals no existeixin peces originals que garantissin el manteniment de les condicions de fabricació.

- Càrrega d'extintors

Es realitzarà aquesta operació en tots els aparells extintors que es trobin sense el precinte de garantia o buits (total o parcialment) i no es trobin en situació de retimbrat/substitució. En aquest cas l'empresa mantenidora situarà al seu exterior un sistema indicatiu que acrediti que s'ha realitzat la revisió interior de l'aparell. Per això s'utilitzarà una etiqueta indeleble en forma d'anell que es col·locarà al coll de l'ampolla abans del tancament de l'extintor i que no pugui ser retirada sense que es produeixi la destrucció o la seva deterioració.

- Nou extintor

Es realitzarà aquesta operació a tots aparells extintors que el servei tècnic incorpori com a nova dotació de producte per cobrir les necessitats de disseny en matèria contra incendis als edificis. Inclòs la seva senyalització fotoluminescent complint la normativa vigent. Aquesta operació contempla la instal·lació de l'extintor a l'alçada normativa vigent. Aquesta actuació contempla la mà d'obra i desplaçament necessari per al



desenvolupament d'aquesta intervenció així com els mitjans tècnics i materials, ancoratges i suports oportuns per aquesta finalitat.

En el cas de substitució d'extintors per altres de nous, aquests es subministren en recipient metàl·lic d'una sola peça, acabat exteriorment amb pintura en pols de polièster pur, de color vermell segons RAL, mecanisme de dispar protegit contra la intempèrie amb caputxa. Inclús suport per a paret. Fabricat segons normes UNE vigents. Instruccions i especificacions serigrafiades en el recipient exterior. Producte certificat i amb marcatge CE.

En extintors de tipus ABC; amb base protectora i empunyadura construïda en poliamida injectada, manòmetre comprovable manualment, per a facilitar la verificació de càrrega de l'agent propulsor N2 (Nitrogen sec). Mànega construïda en cautxú sintètic i confeccionada especialment per a altes pressions i llança difusora fabricada en poliamida injectada. Producte de l'agent extintor dielèctric sota tensió de 50 kV.

En extintors de tipus CO2; Disc de trencament de seguretat amb vàlvula tarada a 190 kg/cm2. Capacitat 3,0 o 7,0 litres, segons tipus. Empunyadura i maneta de dispar construïda en xapa acabada polièster. Mànega de clorur de polivinil (PVC), amb trenat interior confeccionada especialment per a altes pressions i trompeta difusora també de PVC. L'agent propulsor és el propi anhídrid carbònic CO2.

Tots els treballs que s'esmenten en aquest apartat inclouen totes les feines de remat d'obra civil (ram de paleta, pintura, fusteria,...) per deixar totalment integrada i acabada la instal·lació a l'equipament.

3.2.6. Manteniment correctiu de boques d'incendi equipades (BIE'S).

En el cas de substitució de boques d'incendi equipades (BIE's) aquestes es subministren equipades en diàmetre 25mm, integrades per un armari de xapa pintada 620x620x250mm, porta cega o amb visor, amb frontisses integrades i tanca de lliscament, de fàcil obertura, acabat en color vermell RAL. Debanadora abatible d'alimentació axial. Vàlvula d'assentament amb manòmetre i vàlvula antiretorn per al manòmetre. Amb 20 m de mànega semirígida, llança de triple efecte. Fabricada d'acord amb normes UNE vigents, certificada i amb marcatge CE. Inclou accessoris i tot el petit material auxiliar de connexió i muntatge.

S'inclou la seva senyalització fotoluminescent complint la normativa vigent. Tots els treballs que s'esmenten en aquest apartat inclouen totes les feines de remat d'obra civil (ram de paleta, pintura, fusteria,...) per deixar totalment integrada i acabada la instal·lació a l'equipament.

3.2.7. Manteniment correctiu d'equips d'extinció automàtiques de cuina.

L'obligatorietat de protecció de les cuines en determinades circumstàncies, s'assenyala en:

Codi Tècnic de l'Edificació.



Reglament d'Instal·lacions de Protecció Contra Incendis RIPCI RD 513/2017.

National Fire Protection Association (NFPA) NFPA 12. Standard on Carbon Dioxides Extinguishing Systems. Ed.2011.

Comité Européen des Assurances (CEA). CEA 4007. CO2 System Planning and Installation. Ed 2003.

UNE 23.007-14. Sistemes de detecció i alarma d'incendis (Planificació, disseny, instal·lació, posada en servei i manteniment.)

El contractista deurà realitzar i cobrir la anàlisi dels riscos per personal competent en cada cas.

Els requisits mínims que hauran de tenir els sistemes d'extinció automàtica per a la protecció en cuines seran:

1. Cal protegir tots els elements de forma simultània (zones de cocció, campana, plenum i conductes d'extracció) per evitar la propagació de l'incendi que es pugui produir.
2. Totes les extincions hauran de comptar amb un sistema de tret, tant automàtic com manual.
3. Els difusors seran de tipus obert per tal de fer possible la descàrrega simultània en tots ells. No es permeten els difusors de tipus tancat.
4. Les extincions han de disposar d'una alarma òptic-acústica i han d'estar connectades al sistema d'alarma contra incendis. Mitjançant maniobra de la central d'incendis es tallarà amb electrovàlvula el flux de gas i de subministrament elèctric dels elements de la cuina.
5. Els elements del sistema d'extinció com ara la central d'extinció, detectors, polsadors, sirenes, font d'alimentació auxiliar 24Vcc, entubat i cablejat així com el disseny de tot el sistema han d'estar d'acord amb la norma 23.007-14, sobre "Planificació, disseny, instal·lació, posada en servei i manteniment". El solenoide de tret i la resta d'elements mai s'han d'alimentar només a 230 Vca.
6. L'agent extintor ha de romandre dins del contenidor i no estarà sotmès a temperatures que puguin degradar la seva composició. Quan els difusors són de tipus tancat i, conseqüentment, les canonades queden en càrrega i prop dels fogons, succeeix que la temperatura pot deixar malmès l'agent extintor.
7. La canonada i accessoris han de ser de característiques físiques i químiques compatibles amb l'agent extintor. Han de tenir la suficient resistència mecànica per suportar pressions màximes de treball de 140bar (corresponent a 50°). Per exemple, seran adequades canonades del tipus Schedule 40-80 o superiors, juntament amb accessoris d'unió de 3000 lb (210 kg/cm²). En el cas d'una canonada de coure de diàmetre exterior 22mm amb gruix de 1,2mm, la pressió de treball és de només 50 bars, no podent utilitzar-se conseqüentment per extincions amb gas CO₂.



8. La càrrega total de gas CO₂ (protecció de conducte d'extracció, plenum, campana, i zones de cocció) s'ha de calcular d'acord amb les normes NFPA o normes CEA 4007 publicades per Cepreven.

9. Per raons de viabilitat tecnicoeconòmica podrà ser convenient la instal·lació d'un kit amb agent extintor escumogen del tipus AFF.

3.2.8. Manteniment correctiu dels sistemes de detecció automàtica d'incendis.

El manteniment se ha de fer tal com indica:

- El Reglament d'instal·lacions protecció contra incendis, (RIPCI, Real Decreto 513/2017, de 22 de maig), en el qual s'especifica les operacions que ha de dur a terme la empresa homologada.
- El Codi Tècnic de la Edificació (CTE Reial Decret 314/2006, de 17 de març)
- Les Normes de la família UNE EN 54 (Sistemes de detecció i alarma d'incendis i per la norma ja mencionada amb anterioritat UNE 23007-14 i UNE 23507:1989 Sistemes fixes d'aigua polvoritzada de detecció automàtica.

Els dispositius d'accionament seran per mitjà de sistemes de detecció automàtica, apropiats per a la instal·lació i el risc, o mitjançant accionament manual, en lloc accessible. Aquests es mantindran atenent als criteris que marca la legislació vigent.

Tant el nivell sonor, com l'òptic dels dispositius acústics d'alarma d'incendi i dels dispositius visuals (incorporats quan així ho exigeixi una altra legislació aplicable o quan el nivell de soroll on hagi de ser percebuda superi els 60 dB(A), o quan els ocupants habituals de l'edifici/establiment siguin persones sordes o sigui probable que portin protecció auditiva), seran tals que permetran que siguin percebuts en l'àmbit de cada sector de detecció d'incendi on estiguin instal·lats.

En els **sistemes de detecció, alarma i extinció, hauran d'estar connectats als Centre de recepció d'alarmes (CRA)**, s'accepta la connexió remota a un centre de gestió de serveis de manteniment. En qualsevol cas, la implantació d'aquests sistemes ha de fer-se de tal manera que garanteixi la integritat del sistema de detecció i alarma d'incendis. La fi d'aquest sistema addicional serà el de facilitar les tasques de manteniment i gestió del sistema, així com proporcionar serveis afegits als ja subministrats pels sistemes automàtics. Aquest centre de gestió remota haurà de pertànyer a una empresa mantenidora de protecció contra incendis degudament habilitada.

Els dispositius acústics d'alarma d'incendi hauran de portar el marcatge CE, de conformitat amb la norma UNE-EN 54-3. Els sistemes electroacústics per a serveis d'emergència, seran conformes al que s'estableix en la norma UNE-EN 60849.

Els sistemes de control d'alarma d'incendi per veu i els seus equips indicadors hauran de portar el marcatge CE, de conformitat amb la norma UNE-EN 54-16. Els altaveus del



sistema d'alarma d'incendi per veu hauran de portar el marcatge CE, de conformitat amb la norma UNE-EN 54-24.

Els dispositius visuals d'alarma d'incendi hauran de portar el marcatge CE, de conformitat amb la norma UNE-EN 54-23.

El sistema de comunicació de l'alarma permetrà transmetre senyals diferenciats, que seran generades, bé manualment des d'un lloc de control, o bé de manera automàtica, i la seva gestió serà controlada, en qualsevol cas, per l'e.c.i.

Els equips de transmissió d'alarmes i avisos de fallada hauran de portar el marcatge CE, de conformitat amb la norma EN 54-21.

Quan els senyals siguin transmesos a un sistema integrat, els sistemes de protecció contra incendis tindran un nivell de prioritat màxim.

La resta de components dels sistemes automàtics de detecció d'incendis i alarma d'incendi, hauran de portar el marcatge CE, de conformitat amb les normes de la sèrie UNE-EN 54, una vegada entri en vigor aquest marcat. Fins llavors, aquests components podran optar per portar el marcatge CE, quan les normes europees harmonitzades estiguin disponibles, o justificar el compliment del que s'estableix en les normes europees UNE-EN que els siguin aplicables, mitjançant un certificat o marca de conformitat a les corresponents normes, d'acord amb l'article 5.2 del present Reglament.

En cas que una instal·lació municipal tingui sistemes anti-intrusió, aquests hauran de ser compatibles amb el sistema.

3.2.9. Sistemes de senyalització luminescent.

El contractista mantindrà i senyalitzarà tots els equips e instal·lacions contra incendis tal com s'especifica al RD 513/2017, de 22 de maig, per el que se aprova el reglament d'instal·lacions de protecció contra incendis

Els sistemes de senyalització luminescent han de reunir les característiques següents:

- Els sistemes de senyalització luminescent tindran com a funció informar sobre la situació dels equips i instal·lacions de protecció contra incendis, d'utilització manual, fins i tot en cas de fallada en el subministrament de l'enllumenat normal.
- Els sistemes de senyalització luminescent inclouen els senyals que identifiquen la posició dels equips o instal·lacions de protecció contra incendis.
- Els sistemes de senyalització podran ser fotoluminescents o bé sistemes alimentats elèctricament (fluorescència, díodes d'emissió de llum, electroluminescència...).
- La senyalització dels mitjans de protecció contra incendis d'utilització manual i dels sistemes d'alerta i alarma, hauran de complir la norma UNEIX 23033-1. Els senyals no definits en aquesta norma es podran dissenyar amb els mateixos criteris establerts en la norma UNEIX 23033-1, en la UNEIX 23032 i a la UNE-EN ISO 7010.



3.3. INSPECCIONS REGLAMENTÀRIES PER ENTITATS CONTROL (EC)

Els treballs de manteniment correctiu ordinari també poden ser conseqüència del manteniment normatiu i programat, o de les inspeccions reglamentàries de l'Entitat Control. Aquest manteniment comprèn l'execució de les reparacions, qualsevol quina sigui la seva causa:

- a) Actuació programada per l'Ajuntament
- b) Actuació amb proposta prèvia de l'adjudicatari
- c) Actuació conseqüència d'inspecció reglamentària de l'Entitat Control -EC (no imputable a les pròpies actuacions del manteniment normatiu i preventiu responsabilitat de l'adjudicatari)

En aquest sentit el control de quan s'han de fer les inspeccions de cada instal·lació serà responsabilitat del contractista. Com a mantenidor de la instal·lació, haurà de posar-se en contacte amb una Entitat i Control (EC-OCA), per realitzar les inspeccions obligatòries de les instal·lacions i aparells que estiguin sota la seva responsabilitat, tot i que l'Ajuntament es reserva el dret de designar l'EC per efectuar les inspeccions periòdiques. L'adjudicatari està obligat a estar present i acompanyar l'EC en la inspecció periòdica reglamentària. L'Ajuntament haurà d'estar informat amb antelació de quan s'efectuarà l'esmentada inspecció, i se li transmetrà còpia de l'informe redactat per la mencionada EC una vegada efectuada.

3.4. SERVEI DE CENTRAL RECEPTORA D'ALARMES (C.R.A.)

El servei consisteix en la recepció i gestió d'incidències dels sistemes d'alarma de robatori i foc objecte del present plec: connexió, desconnexió, bidireccionalitat, tall en el subministrament elèctric, fallada de bateries, etc.

El Contractista disposarà d'un servei de control i vigilància les 24 hores del dia, 365 dies a l'any, per la recepció i verificació dels senyals que emetin els sistemes d'alarma, i si s'escau, la transmissió al servei d'intervenció i/o als cossos de seguretat corresponents.

La central receptora d'alarmes haurà de disposar del suficients mitjans materials i humans, els quals caldrà justificar en l'oferta presentada, per atendre immediatament qualsevol incidència.

Aquest servei amb bidireccionalitat per via telefònica per les instal·lacions d'alarmes per intrusió permetrà des de la CRA realitzar les següents operacions:

- La connexió-desconnexió de l'alarma d'intrusió en les seves diferents particions.
- Altes i baixes de codis de connexió i desconnexió.
- Actuar als elements de la instal·lació pel seu correcte funcionament.
- Verificar estats de la instal·lació com falta de xarxa, estat de la bateria, fallida de test, supervisió de punts via radio.



Recepció i gestió d'incidències següents (usuaris, control horari, detecció intrusió, detecció alarma d'incendis,...).

Fallides del subministra elèctric o per defecte de la bateria.

Test 24 hores.

Transmissió d'imatge del sistema en CTTV.

Totes aquestes incidències es regiran per l'establert a l'Ordre IRP/198/2010, de 29 de març, per la qual s'estableixen els criteris d'actuació per al manteniment i verificació dels sistemes de seguretat i la comunicació a la Policia Municipal dels avisos d'alarma, i a l'Orden Ministerial INT/316/2011, de 1 de febrero, sobre el funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la seguridad privada.

3.5. SERVEI DE VIGILÀNCIA I D'INTERVENCIÓ.

3.5.1. Servei de Vigilància.

El Servei de Vigilància es porta a terme per vigilants de seguretat, sense arma de foc, que hauran de realitzar les tasques següents:

Control de vigilància estàtica o en rondes de qualsevol equipament dels que queden sota responsabilitat de l'Ajuntament.

Comunicar qualsevol incident produït durant la prestació del servei als responsables expressament designats per l'Ajuntament

Control d'accés a les persones no relacionades amb la instal·lació. En cas de produir-se algun incident, posar-se en contacte amb els Mossos d'Esquadra.

Realitzar tasques de connexió i desconexió d'alarmes, subministres, instal·lacions elèctriques i de climatització... així com aquelles que tinguin a veure amb l'obertura o tancament de les instal·lacions.

Coadjuvar en les tasques de prevenció d'incendis, inundacions i sinistres similars. Exercir les funcions de vigilància de caràcter general sobre el contingut i el continent de l'immoble.

Evitar la perpetració de fets delictius, vandàlics o infraccions obrant en conseqüència i identificar, perseguir i apressar els delinqüents, col·laborant a tal efecte, en el seu cas, amb la Policia Local d'Abrera.

Impedir l'accés a les dependències, fora de l'horari laboral, de tota persona que no figure al llistat de persones autoritzades.

Aquest servei s'estableix a requeriment específic dels responsables de l'Ajuntament, que s'haurà d'informar a l'adjudicatari per part de l'Ajuntament amb un temps mínim de 72 / 48 / 24 hores d'antelació, segons criteris d'avaluació automàtica que s'inclouen en el Quadre de Característiques per aquest concurs, i que cobrirà de forma indiscriminada:



- Hora diürna laborable (Entre les 06:00h i 22:00h)
- Hora nocturna laborable (Entre les 22:00h i 06:00h)
- Hora diürna festiva (Entre les 06:00h i 22:00 h, per Dissabte, Diumenge i Festius)
- Hora nocturna festiva (Entre les 22:00h i 06:00h per Dissabte, Diumenge i Festiu)

El personal que presti el servei anirà convenientment uniformat i identificat. Aquest requisit s'estableix com a norma general. Malgrat tot, l'Ajuntament podrà decidir, en virtut de circumstàncies excepcionals o de conveniència i/o oportunitat, que poden ser temporals o permanents, si aquest personal pot ser eximit de la necessitat de dur uniforme i/o identificació. El personal que presti aquest servei haurà de disposar de tota la formació reglamentària que l'acrediti pel correcte desenvolupament de les tasques assignades en aquest tipus de servei.

Les empreses licitadores posaran a disposició de l'Ajuntament una bossa de 150 hores anuals, sense cost addicional en el contracte, pel servei de Vigilància estàtica o rondes.

Mensualment, junt amb la presentació de la certificació, s'informarà de les hores empleades per aquest servei especificades per mes i a origen de l'inici de la certificació. A partir de les hores concertades finals disponibles en la bossa es certificarà aquest servei segons els preus que consten en l'Annex 2: Quadre de Preus.

3.5.2. Servei d'Intervenció.

Quan es produeixi una incidència: intrusió, robatori, alarma de foc, sabotatge, anomalia en la instal·lació o en el subministrament elèctric que determini la CRA, etc., es contactarà amb la Policia Local per informar i es realitzarà un seguiment de la incidència fins que quedi resolta.

3.6. ATENCIÓ ALS USUARIS PER ALTES, BAIXES I MODIFICACIONS.

Aquest servei té per objecte la comunicació directa del Contractista amb els usuaris de l'alarma per informar de les altes, baixes i modificacions de posicions i codis d'accés.

Persones assignades per l'Ajuntament podran sol·licitar al Contractista les altes, baixes i modificacions sobre posicions i codis d'accés, i el Contractista comunicarà a l'usuari final aquesta informació i donarà la formació necessària per la seva utilització (activació i desactivació de zones).

Els serveis tècnics de l'Ajuntament podran variar aquesta organització en funció de les necessitats del servei.

3.7. PLANS AUTOPROTECCIÓ

El contractista elaborarà els plans d'autoprotecció, on es descriurà com a mínim el pla d'acció que indiqui les mesures a pendre en cas d'alarma d'incendi, la corresponent senyalització, el disseny i la ubicació en el seu lloc de destí dels planós d'evacuació ("Vostè es troba aquí") segons la norma UNE 23032, en tots els edificis municipals garantint el compliment de totes les normes respectives.

Els plans d'autoprotecció s'entregaran a l'ajuntament en suport paper i en suport informàtic, els jocs de plànols s'entregaran a l'ajuntament en format autocad (.dwg)

3.8. ALTRES SERVEIS

En aquest capítol es descriuen determinats treballs que no es valoren de forma independent dintre del pressupost anual, però que el Contractista haurà d'assumir en el global de contracte com adjudicatari del servei de manteniment de les instal·lacions d'alarmes d'intrusió, detecció d'incendis i altres sistemes de seguretat dels edificis municipals

3.8.1. Control de l'ús de la instal·lació

El Contractista facilitarà als tècnics de l'Ajuntament la informació que pugui extreure del seu sistema de control que faci referència a la utilització de les alarmes. El licitador farà una proposta d'informes tipus que haurà d'emetre mensualment i serviran a l'Ajuntament per valorar les causes d'un possible mal ús de la instal·lació: negligència, desconeixement, manca de coordinació, etc. Com a mínim, es presentarà un informe mensual amb el llistat de les instal·lacions que han passat més de 24 hores amb l'alarma desactivada.

3.8.2. Gestions administratives

Totes les gestions i despeses que calgui fer davant les administracions o organismes oficials corresponents derivades de l'adjudicació d'aquest contracte motivades pel canvi de mantenidor o reforma d'instal·lacions seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

3.8.3. Actualització de l'inventari.

L'actualització de l'inventari es contempla com un servei del propi contracte de manteniment; com una tasca que es portarà a terme de forma paral·lela durant la realització de les feines de manteniment, aprofitant les revisions programades i les actuacions correctives. L'adjudicatari actualitzarà les dades de l'inventari de les instal·lacions, semestralment.



L'Ajuntament notificarà al Contractista qualsevol modificació, alta o baixa en els equipaments; així com el Contractista informará sobre qualsevol esmena sobre la bases de dades dels elements continguts en les instal·lacions que formen part de l'ANNEX NÚM.3 LLISTAT D'INVENTARI D'INSTAL·LACIONS d'aquest plec, així com de les seves característiques tècniques amb l'objectiu de tenir un inventari complet i exhaustiu.

Aquesta actualització es farà informàticament, amb el suport informàtic que s'indiqui per part de l'Ajuntament. El Contractista haurà de tenir a disposició de l'Ajuntament en tot moment, en els formats que s'indiquen la presentació de les dades d'inventari.

Format Excel, amb disposició mínima de:

- Llistat de característiques tècniques i funcionals dels elements
- Taules d'importació i exportació de dades entre Excel i Access.
- Estat d'amidaments dels diferents elements i instal·lacions objecte d'aquest concurs.

Format Access, amb disposició mínima de:

- Fitxes per la introducció de registres dels elements inventariats
- Formularis de consulta per pantalla
- Fitxes i informes impresos

Dades gràfiques:

- Els plànols arxius de treball tindran el format DWG, d'AutoCAD i format d'intercanvi DXF.

L'actualització de les dades s'efectuarà amb la periocitat necessària i marcada en aquest plec, perquè estigui sempre actualitzada. (com per exemple el **Llibre de manteniment per a cada Edifici** on constarà el registre històric de totes les operacions de manteniment preventiu i correctiu efectuades (format xls o exportable a Access o a Excel), registre d'actuacions, avisos d'avaries, les incidències i deficiències detectades, els materials substituïts, les modificacions proposades per adequar les instal·lacions a noves disposicions legals i, eventualment, els treballs recomanats per l'empresa per garantir un millor funcionament de les instal·lacions, format, xls o exportable a Access o a Excel). Vegeu annex V (Documentació relativa al contracte)

L'empresa garantirà que els Serveis Tècnics Municipals tinguin accés habitual a la base de dades actualitzada, ja sigui via internet, ja sigui lliurant còpia dels arxius en suport informàtic de la base de dades i les actualitzacions, via correu electrònic, a les 24 hores, com a màxim, de la seva modificació. L'adjudicatari serà el responsable de realitzar totes les accions necessàries per garantir el traspàs d'informació.



Tant la base de dades (inventari, manteniment, informes), com els plànols digitalitzats seran propietat de l'ajuntament, qui a la finalització del servei els rebrà actualitzats i en suport digital.

3.9. ASSESSORAMENT I ASSISTÈNCIA TÈCNICA.

El Contractista assessorarà als tècnics de l'Ajuntament en les matèries objecte del present plec, especialment quan es produeixin canvis de normativa que afectin les instal·lacions, sense cap cost addicional.

4. ALTRES ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES.

L'adjudicatari assumirà, en tot allò que correspon als treballs objecte d'aquest contracte, la funció d'empresa mantenidora legal davant de qualsevol organisme oficial.

Els treballs objecte d'aquest contracte estaran subjectes a totes les normes i recomanacions tècniques vigents amb independència i complementàriament a la llei del contracte especificada en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

Els treballs s'executaran procurant, en la mesura del possible, evitar qualsevol pertorbació del funcionament normal de la instal·lació. En tot cas s'informarà prèviament als usuaris de les operacions que es realitzaran, de les molèsties que s'ocasionaran, de les mesures adoptades de seguretat per interferir al mínim l'activitat dels serveis municipals, així com del calendari i programa d'obra previst.

Per això el Contractista disposarà dels mitjans de telefonia fix i mòbil per la comunicació ininterrompuda tot l'any amb l'Ajuntament.

L'empresa disposarà de tot el personal que estableix la reglamentació vigent per exercir l'activitat com a empresa de vigilància, de seguretat i com a empresa instal·ladora-mantenidora de sistemes de protecció contra incendis. Els treballadors tindran la qualificació requerida per a cada tipologia dels treballs a realitzar.

Els operaris portaran en un lloc visible del seu vestuari una targeta d'identificació personal en qual consti la seva filiació i l'empresa a la qual representa. El vestuari s'adaptarà a les mesures de seguretat exigides per llei i tindran un aspecte digne.

El Contractista disposarà en qualsevol moment dels mitjans de transport i auxiliars, i dels equips de protecció personal que siguin precisos i els adaptarà a les necessitats pròpies dels treballs que se li ordenin. El Contractista ha de disposar de tots els aparells i mitjans materials necessaris per a dur a terme el seu treball. En cas que l'empresa no disposi d'alguna màquina haurà de preveure el seu lloguer.

L'Ajuntament es reserva el dret de subministrar qualsevol material o servei que tingui o pugui adquirir ja sigui a través d'aquest contracte o ja sigui per qualsevol altre mitjà. L'adjudicatari, a sol·licitud de l'Ajuntament, presentarà els certificats oficials de qualitat de tots els materials subministrats, així com aquells que demostrin que no afectin les condicions de seguretat i salubritat als treballadors, usuaris o a tercers.



5. GESTIÓ MEDIAMBIENTAL

Tot aquell residu que l'empresa adjudicatària generi, fruit dels treballs vinculats a aquest contracte, serà adequadament gestionat i/o eliminat. L'empresa contractista adaptarà els plans de gestió mediambiental i de residus a les diferents activitats objecte d'aquest contracte amb dos eixos bàsics d'intervenció: L'ús racional de l'energia i recursos, i el desenvolupament sostenible de les activitat amb vistes a la protecció del medi ambient.

A modo d'exemple s'estableixen les següents condicions especials d'execució durant qualsevol tasca de manteniment associada al contracte:

Reutilització i/o reciclatge d'envasos i embalatges dels materials i productes fungibles utilitzats durant l'execució del contracte.

Recollida selectiva dels residus generats en l'execució del contracte. Gestió de residus especials a través d'un gestor de residus autoritzat.

Minimització d'emissions relacionades amb el transport i els desplaçaments necessaris per l'execució del contracte.

Establiment d'indicadors ambientals rellevants i mesurables, informes de seguiment periòdics.

Els costos de gestió i eliminació de residus generats està inclòs dins el preu de licitació, a més de presentar els corresponents justificants necessaris en el compliment de la legislació mediambiental actual.

6. ESPECIFICACIONS SOBRE CONFIDENCIALITAT.

El Contractista està degudament informat per part de l'Ajuntament sobre la prohibició expressa d'accedir, visualitzar, copiar, gravar, alterar, comunicar i/o realitzar qualsevol acte que posi en perill o vulneri la confidencialitat i seguretat del conjunt d'informació i dades de caràcter personal de les que és responsable l'Ajuntament, a les quals el Contractista hagués accedit de forma involuntària o accidental amb motiu de l'execució del contracte de prestació de serveis formalitzat entre ambdues parts. Aquesta prohibició és extensible a la totalitat de la informació i de les dades de caràcter personal responsabilitat de l'Ajuntament, amb independència del tipus de canal o suport amb que siguin suportades i/o tractades, essent responsable el Contractista de l'incompliment de tal prohibició per part de la totalitat dels seus treballadors.

L'adjudicatari i el seu personal hauran de respectar, en tot cas, les prescripcions de la Directiva 95/46 i el Reglament General de Protecció de Dades del 25 de maig del 2018. Als efectes de l'esmentada Directiva, el Contractista tindrà la consideració d'encarregat del tractament i se sotmetrà en cada moment a les instruccions de l'Ajuntament en matèria de mesures de seguretat. A aquests efectes, a banda de les prescripcions establertes, en el seu cas, en el Plec de prescripcions tècniques particulars, l'adjudicatari també haurà de:



Mantenir la confidencialitat de les dades de caràcter personal a què tingui accés o hagi elaborat per raó de l'execució del contracte i, a tal efecte, adoptarà les mesures de tipus tècnic i organitzatiu necessàries per tal de garantir la seguretat i evitar l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, en atenció a l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a què estiguin exposades.

Tractar les dades de caràcter personal únicament conforme a les instruccions que a l'efecte li trameti l'Ajuntament i de forma confidencial i reservada, no poden ser objecte de cessió, difusió, publicació o utilització per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec. Aquesta obligació seguirà vigent un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest plec.

Tornar a l'Ajuntament, en tots els casos d'extinció contractual, les dades de caràcter personal, i també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament.

També haurà de guardar la deguda confidencialitat respecte a tota la informació obtinguda i documentació elaborada per raó de l'execució del contracte i aquesta documentació no podrà ser reproduïda, cedida, difosa, publicada o utilitzada per a finalitats diferents de les establertes en aquest plec, fins i tot un cop extingit el contracte.

7. ALTRES OBLIGACIONS I RESPONSABILITATS DEL CONTRACTISTE.

Respecte la Vigilància l'empresa adjudicatària:

- 7.1.** Es farà càrrec del cost del personal encarregat de realitzar el servei: sous, formació, uniformes, desplaçaments, substitucions (per baixes, malalties, vacances, etc.), seguretat social, antiguitat, plus de perillositat, i qualsevol altra despesa que comporti la realització del servei.
- 7.2.** No podrà substituir, sense coneixement i autorització prèvia de l'Ajuntament, el personal que conformi l'equip de vigilants, llevat de la substitució immediata que l'empresa haurà de realitzar per malaltia, vacances o qualsevol altra contingència excepcional, per tal de garantir que en cap cas el servei quedi sense cobrir.
- 7.3.** Procurarà evitar al màxim les substitucions per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i la dinàmica interna. Es responsabilitat de l'empresa adjudicatària que tot el seu personal assignat tingui la suficient formació i coneixement de la casuística del servei i de les instal·lacions perquè se'n mantingui la qualitat. Cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir qualsevol de les persones que prestin els serveis esmentats ho comunicarà per escrit motivat a l'Ajuntament, 48 hores abans de la substitució, per tal de poder realitzar l'oportuna supervisió.



- 7.4.** Disposarà de personal suplent degudament format i amb capacitat suficient per tal de substituir el personal que presta ordinàriament el servei, cas que es presenti qualsevol incidència (malaltia, vacances, etc) que impossibiliti la seva presència en el lloc de treball.
- 7.5.** Haurà de tenir actualitzats, durant tot el termini d'execució del contracte, els permisos i llicències que exigeixi la normativa vigent en cada moment, per realitzar aquesta activitat.
- 7.6.** Supervisarà la prestació del servei mensualment i sempre que ho determini l'Ajuntament, li remetrà el corresponent informe. En tot cas, i com a mínim, en aquest informe es farà constar de manera cronològica totes les incidències ocorregudes durant el mes a què es refereix l'esmentat informe.
- 7.7.** Ha de complir els requisits i obligacions establerts a la Llei 23/92, de 30 de juliol, de Seguretat Privada i el Reial Decret 2364/94, de 9 de desembre, que aprova el Reglament de Seguretat Privada, en els termes i terminis que estipulen, així com de tota aquella legislació posterior que al respecte passi a formar part de l'ordenament jurídic sobre la matèria.
- 7.8.** Amb 3 dies d'antelació abans d'iniciar-se el servei, l'empresa adjudicatària facilitarà a l'Ajuntament la relació de personal que prestarà el servei, lliurant còpia dels documents TC1 i TC2 d'aquest personal, així com tota aquella altra documentació que l'administració pugui reclamar. Com per exemple els models, formularis i documentació de Coordinació d'activitats empresarials.
- 7.9.** El Contractista es compromet a facilitar un telèfon de 24h/365d d'una persona contacte, com a gestor a disposició per a incidències de qualsevol tipus. Per aténir-se al manteniment correctiu urgent i també el manteniment d'emergències, l'empresa adjudicatària ha de disposar d'un servei d'atenció telefònica de 24 hores durant 365 dies al any amb l'objectiu de:
- Localitzar en qualsevol moment al personal de l'empresa adjudicatària.
- Estar permanentment atens amb l'informació dels grups de comunicació que utilitzi l'Ajuntament (grups Whastapp, Telegram, ...)

7.10. Pla d'organitzatiu de gestió i funcionament del servei:

Aquest Pla es farà especial esment als següents punts, atès que alguns d'ells seran susceptibles de valoració a l'oferta tècnica:

- Organització i mitjans.
- Recursos tècnics-humans que porti el licitador en la prestació del servei (mitjans d'intercomunicació, alarma, etc.)



- Formació i plans de formació del personal.
- Serveis de suport externs davant incidents greus que es puguin produir serveis de Control de qualitat de prestació del servei per part de l'empresa.
- Organització del treball: rotacions, torns, etc.
- Temps de resposta juntament amb la metodologia i organització de l'empresa davant de: modificacions i alteracions d'horaris; rapidesa en la substitució del personal i instrucció en el servei a prestar recepció de queixes i reclamacions, formulació de solucions i implementació de les mateixes.
- Altres millores addicionals a les descrites en el plec de prescripcions tècniques per a la realització del servei que no suposin un increment de cost o cost addicional per l'Ajuntament.

El Pla d'organització, gestió i funcionament del servei a prestar podrà ser revisat a instàncies de l'Ajuntament per tal d'adequar-lo a noves necessitats que puguin sorgir al llarg del període de prestació del servei contractat.

Davant una possible subrogació del personal per part de l'empresa adjudicatària, a efectes informatius per a l'elaboració de les corresponents ofertes econòmiques, s'informa de les empreses i costos de personal que actualment està prestant el servei. Aquesta informació figura al Plec de clàusules administratives particulars.

Respecte als treballs de manteniment d'instal·lacions d'alarma de robatori, d'evacuació per foc, de proteccions contra incendis i serveis d'intervenció l'empresa adjudicatària:

- Estarà preparada tècnicament amb un servei de guàrdia, per intervenir les 24 hores dels 365 dies de l'any; ja sigui per intervencions d'emergència amb resposta immediata o per intervencions urgents o ordinàries programades que s'hagin de conciliar amb els horaris concrets d'activitat municipal.
- El Contractista serà responsable (exceptuant la manipulació defectuosa per part dels usuaris) de la conservació de les instal·lacions, de la qualitat dels materials i del treball que s'efectui, i també del compliment de les Ordenances Municipals, Lleis i Reglaments que afectin el servei, i de tots els danys o



accidents motivats per les pròpies instal·lacions o pels treballs desenvolupats en el compliment del servei contractat.

- La no disposició de recanvis no serà eximent per a la no reparació de les avaries o anomalies en els temps exigits. Només en casos de materials amb poques unitats instal·lades o molt específics, prèvia autorització de l'Ajuntament, el Contractista podrà allargar els esmentats terminis.
- Serà responsable civil dels danys a tercers causats per les instal·lacions objecte d'aquesta contracta, ja sigui en el transcurs dels treballs realitzats en la Contracta o sigui per accidents amb les instal·lacions durant la durada de la Contracta. A aquest efecte restarà obligat a contractar una pòlissa d'assegurança per responsabilitat civil amb una Companyia de reconeguda solvència, prèvia l'acceptació per part de l'Ajuntament.
- Assumeix la responsabilitat penal que es pugui derivar de la seva actuació.
- Cada 4 mesos el Contractista estarà obligat a lliurar als tècnics de l'Ajuntament una actualització de l'inventari de totes les instal·lacions que en formin part en aquell moment, amb les especificacions de centre, ubicació, marca, model, sèrie, tipus, data de caducitat, darrer retimbrat, propera inspecció,... i tot allò que pugui tenir interès a l'objecte d'aquest contracte.
- Un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest plec el Contractista estarà obligat a efectuar, en un termini màxim anterior a 30 dies, el traspàs ordenat de totes les informacions i inventaris de les instal·lacions actualitzades, plànols d'ubicació dels seus elements objecte de servei i l'entrega de qualsevol element en custòdia que estigui en possessió del Contractista.
- El no lliurament total o parcial d'aquestes informacions i inventaris de les instal·lacions, plànols o elements en custòdia que s'esmenten anteriorment i que dificultin l'adequat traspàs de l'activitat, suposaria un greu perjudici pel normal funcionament del servei i, per tant, pot donar lloc a l'exercici, per part de l'Ajuntament, a les accions legals que resultin procedents davant del que seria un greu incompliment de les seves obligacions.
- Segons les normatives tècniques d'aplicació, l'empresa Contractista haurà d'estar inscrita als següents registres:



- Registre d'empreses de seguretat del Ministerio del Interior.
- Registred'empreses instal·ladores-mantenidores de sistemes de protecció contra incendis (RECI).

8. ASPECTES SOCIALS DEL SERVEI.

Les empreses licitadores hauran d'acreditar polítiques relacionades amb els següents aspectes:

Existència d'un codi ètic o de conducta Política anticorrupció

Política de Responsabilitat Social Corporativa desenvolupada

Contribució amb alguna entitat o associació local amb finalitats socials i/o mediambientals cap a la seva comunitat local. Exemple: Programes d'escolarització, erradicació de la fam, igualtat social, etc.

Informe anual de Responsabilitat Social Corporativa

Sistema de RSC certificat per un tercer (SA 8000, GRI, ISO 26000, etc.)

9. SISTEMÀTICA DE REPORTING.

9.1. INFORMES PERIÒDICS.

La empresa ADJUDICATÀRIA ha de lliurar **mensualment** un informe amb la següent informació abans del dia 10 del mes següent al de referència:

- Relació d'avisos comunicats per l'Ajuntament.
- Avaries detectades i realitzades per L'ADJUDICATÀRIA
- Visites de manteniment preventiu.
- Tancament d'OTs de manteniment preventiu.

9.2. INFORME SEMESTRAL.

Amb caràcter semestral, l'ADJUDICATÀRIA estarà obligada a realitzar un informe i/o CERTIFICAT general de l'estat dels equips, instal·lacions i en especial dels defectes i anomalies trobades en l'àmbit objecte del present contracte (llibre de manteniment per cada edifici...).



9.3. INFORMES ESPECÍFICS.

En cas de qualsevol incidència o circumstància que es requereixi d'informació, tècnica, històrica o econòmica per a la seva anàlisi i presa de decisions per part de l'Ajuntament, es lliurarà a l'ADJUDICATÀRIA l'obligació de preparar un informe tècnic sobre el format i el termini d'execució que sol·liciti l'Ajuntament.

9.4. CERTIFICATS ANUALS DE MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS.

Anualment, i per a cada instal·lació objecte de manteniment, l'ADJUDICATÀRIA realitzarà un informe de manteniment, així com un certificat anual que compleixi amb les especificacions que cada normativa sectorial requereixi o en el seu defecte amb les especificacions que l'Ajuntament transmeti a l'ADJUDICATÀRIA.

9.5. INSPECCIONS D'ENTITATS COL·LABORADORES DE L'ADMINISTRACIÓ.

L'ADJUDICATÀRIA serà responsable de coordinar junt amb l'Ajuntament totes aquelles inspeccions oficials necessàries per a les instal·lacions objecte del present plec.

Els Certificats Oficials de revisions es lliuraran a l'Ajuntament o als seus representants a la major brevetat possible.

La empresa ADJUDICATÀRIA conservarà en el seu poder una còpia de qualsevol d'aquests Certificats Oficials o Actes Tècniques d'Inspecció que es arxivaran en el Llibre de Manteniment.

El cost de qualsevol d'aquestes inspeccions serà sufragat per l'Ajuntament.

10. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI.

10.1. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI MENSUALS.

La qualitat del servei s'avaluarà a partir dels resultats obtinguts del compliment dels **Acords de Nivells de Servei (ANS)**. Els ANS es valoraran cada mes i poden afectar fins a un 10% de la facturació fixa mensual. Els nivells de servei es valoraran amb caràcter mensual per cada edifici i es pretén ser la utilitzada per l'Ajuntament per disposar d'indicadors objectius sobre la qualitat del servei rebut per part de l'ADJUDICATÀRIA.

ANS 1: Compliment del pla de manteniment preventiu

L'Indicador General de Manteniment Preventiu (IGMP) mesurarà el nivell de compliment del manteniment preventiu, que es calcularà segons la següent fórmula:

$$IGMP = \frac{\text{Nº OT de manteniment preventiu i normatiu "adequadament" realitzades dintre de la planificació del mes}}{\text{OT de manteniment preventiu i normatiu planificades en el mes pel Ajuntament}}$$

A més a més, respecte l'adequat compliment d'aquestes OT de Manteniment Preventiu, l'Ajuntament efectuarà un anàlisi dels temps reals dedicats per a totes i cadascuna de les OT executades (mitjançant el sistema de control presencial) i també s'analitzarà el nivell d'execució i qualitat dels treballs, mitjançant una revisió i inspecció in situ de un percentatge significatiu d'aquestes OT executades.

Quan aquest indicador sigui superior al 98% serà satisfactori, en el cas de que sigui inferior al 98% serà insatisfactori i comportarà una deducció addicional del 2% en l'import de la factura fixa mensual. En el cas de que aquest indicador sigui insatisfactori en un mes, l'ADJUDICATÀRIA haurà de realitzar les OT preventives pendents en el mes immediatament posterior, ja que en cas contrari d'incompliment de l'adequada realització d'aquestes OT preventives en el mes següent comportarà una deducció addicional del 2% en l'import de la factura fixa mensual del mes posterior.

ANS 2: Compliment del manteniment correctiu i d'emergències i temps de resolució establert en el Plec per a OT que no superin l'import de la franquícia.

L'Indicador General de Manteniment Correctiu (IGMC) mesura el nivell de compliment i temps de resolució del manteniment correctiu i manteniment d'emergències (per a OT que no superin la franquícia), que es calcularà segons la següent formula:

$$IGMC = \frac{[1x \sum(RDA_{ord})] + [3x \sum(RDA_{urg})]}{[1x \sum(RDA_{ord} + RNS_{ord} + RF_{ord} + P_{ord})] + [3x \sum(RDA_{urg} + RNS_{urg} + RF_{urg} + P_{urg})]}$$



Essent:

RDAord = Número de OTs correctives d'incidències "**Ordinàries**" resoltes "dintre dels temps òptims de resolució", i resoltes "de forma adient = amb la eficàcia i qualitat adequades".

RNSord = número de OTs correctives d'incidències "**Ordinàries**" resoltes de forma NO satisfactòria (= sense la eficàcia i qualitat adequades dels materials i dels treballs).

RFord = Número de OTs correctives d'incidències "**Ordinàries**" resoltes "fora" dels temps òptims de resolució.

Pord = número de OTs correctives d'incidències "**Ordinàries**" pendents de resolució.

RDurg = Número de OTs correctives d'incidències "**Urgents**" resoltes "dintre dels temps òptims de resolució", i resoltes "de forma adient = amb la eficàcia i qualitat adequades".

RNSurg = número de OTs correctives d'incidències "**Urgents**" resoltes de forma NO satisfactòria (= sense la eficàcia i qualitat adequades dels materials i dels treballs).

RFurg = Número de OTs correctives d'incidències "**Urgents**" resoltes "fora" dels temps òptims de resolució.

Purg = número de OTs correctives d'incidències "**Urgents**" pendents de resolució.

Les incidències ordinàries tenen un factor de ponderació = 1, i les incidències urgents tenen un factor de ponderació = 3.

INCIDÈNCIES	TEMPS RESOLUCIÓ
Urgents	24h
Ordinàries	7 dies

Quan aquest indicador sigui superior al 85% serà satisfactori, i en el cas de que sigui inferior al 85% serà insatisfactori i comportarà una deducció addicional del 2% en l'import de la factura fixa mensual. Sempre que al final de mes es trobin incidències pendents o resoltes "NO" satisfactòries, L'ADJUDICATÀRIA haurà de realitzar sempre aquestes OT pendents i resoltes "NO" satisfactòries en el mes immediatament posterior, ja que en cas contrari d'incompliment de l'adequada realització d'aquestes OT en el mes següent comportarà una deducció addicional i acumulada del 2% en l'import de la factura fixa mensual del mes posterior.

Pel càlcul del temps de resolució es deduiran els temps dels diumenges i dies festius intersetmanals, i no es tindran en compta les 24 hores d'aquest dies en el càlcul de l'indicador.

Les OTs correctives d'incidències resoltes NO "satisfactòries" son aquelles actuacions que l'Adjudicatària ha desenvolupat de forma incomplet, o de manca de qualitat deguda,

o inadequada actuació amb deficiències (es a dir, l'adjudicatària ha desenvolupat una actuació de resolució amb materials inadequats, o sense finalitzar adequadament els treballs, etc.), i per tant, aquesta resolució es considera inadequada o insatisfactòria.

La detecció de OT resoltes NO "satisfactòries" dintre d'un mes, comportarà un indicador IGMC amb un valor inferior per a aquell mes, però també l'obligatorietat d'efectuar una adequada resolució "satisfactòria" dintre del mes següent.

Queda expressament prohibit per part de l'Adjudicatària la realització de falsos tancaments de les OT. Es a dir, un fals tancament es un "engany", i apareix quan no s'ha desenvolupat l'actuació de resolució, però en canvi si s'ha indicat de que s'ha efectuat i tancat com a ja resolta .

La detecció de dos o mes falsos tancaments dintre d'un mes, comportarà directament un indicador insatisfactori.

L'Ajuntament revisarà múltiples OT correctives escollides al atzar per comprovar l'adequada actuació de resolució, i la possible identificació de resolucions "no satisfactòries" o "fals tancaments", també les inspeccions in situ i les actes de control de qualitat d'OT correctives.

ANS 3: Compliment mensual d'un adequat lliurament puntual de la documentació obligatòria que se li requereixi per part de l'Ajuntament a l'ADJUDICATÀRIA (pressupostos detallats de OT de manteniment correctiu o d'emergències, modificatius, substitutius, i gran manteniment, actualització d'inventaris, adequada retroalimentació i registre de totes les OT de qualsevol tipus de manteniment, etc.)

L'Indicador establert d'un adequat lliurament puntual de la documentació obligatòria, serà:

Nivell de compliment	Deducció de l'import fixa de la factura mensual
Adequat lliurament puntual segons el temps requerit	0%
Moderat lliurament i/o retard respecte al temps requerit.	1%
Inadequat lliurament i/o elevat retard respecte al temps requerit.	2%

L'Ajuntament aplicarà un full de registre i seguiment de tota la documentació requerida a l'ADJUDICATÀRIA (amb els temps previstos de lliurament que es considerin adients per a cada document sol·licitat), que faciliti en tot moment el seguiment, tant quantitatiu, com en temps i forma.

ANS 4: Control del nivell de satisfacció dels usuaris.

El responsables de l'Ajuntament efectuaran mitjançant enquestes una mesura del nivell de satisfacció dels usuaris almenys de forma trimestral.

Els resultats d'aquestes enquestes per cadascun dels edificis podran ésser satisfactoris o no satisfactoris. Quan aquest indicador sigui superior al 80% serà satisfactori, però en el cas d'ésser uns resultats no satisfactoris superior al 20%, a part de les possibles deduccions mensuals en la facturació fixa per no assolir els ANS, l'Ajuntament podria aplicar una deducció addicional d'un 1% de la facturació fixa trimestral del lot.

11. INFRACCIONS I PENALITZACIONS.

Es consideraran infraccions objecte de sanció les accions i omissions del Contractista que suposin un perjudici a les instal·lacions en general i l'incompliment de les exigències del present Plec de prescripcions així com les omissions d'informació arran de les incidències del servei que puguin afectar el correcte desenvolupament de la gestió.

1.- Infraccions lleus.

- El retard en l'execució de la programació planificada o dels treballs encarregats pels serveis tècnics de l'Ajuntament sense cap justificació acceptable.
- Incompliment de les prescripcions tècniques, freqüències descrites en el plec de prescripcions o altres treballs encomanats per l'Ajuntament.
- Incompliment de les normes o protocol definit en el plec de prescripcions
- Manca de netedat del servei o maquinària en mal estat.
- Abandonar el servei sense justificació per un temps breu durant la jornada de treball.
- Infracció de les condicions establertes legalment per a la subcontractació
- Incompliment dels criteris que han permès ser adjudicatari del contracte
- Totes les altres no descrites en els punts anteriors i que tinguin com a conseqüència un perjudici lleu del servei.

L'acumulació de tres faltes lleus es considerarà una falta greu. La no resolució d'una infracció lleu comunicada formalment per l'Ajuntament, en un termini establert per l'Ajuntament, serà considerada una infracció greu.

2.- Infraccions greus.

- Prestació reiteradament defectuosa i inadmissible del servei, d'acord amb el que es descriu en el plec de prescripcions.

- La no presentació de la documentació que s'indica en el present plec o la no veracitat de la informació presentada.
- La no comunicació d'incidències importants.
- Incompliment de les prescripcions tècniques o de les ordres del tècnic de l'Ajuntament per evitar situacions perilloses.
- Incompliment dels requeriments previstos per la prevenció de riscos laborals.
- No prestació a actuacions requerides per manca de mitjans tècnics humans o materials.
- La realització de treballs defectuosos o portats a terme de forma negligent, que provoquin danys greus a la propietat o a tercers.
- Falta de respecte o tracte incorrecte als usuaris dels equipaments o als seus treballadors.
- Totes les altres no descrites en els punts anteriors i que tinguin com a conseqüència un perjudici greu del servei.

L'acumulació de tres infraccions greus, comunicades formalment per l'Ajuntament i no resoltes pel Contractista en el termini establert pel tècnic, serà motiu de rescissió del contracte.

Qualsevol anomalia detectada en la prestació del servei, l'Ajuntament la comunicarà per escrit, indicant la gravetat de la infracció. L'empresa adjudicatària podrà al·legar, sempre per escrit i en un termini de 5 dies, les justificacions que consideri oportunes.

3.- Penalitzacions.

Independentment de la compensació per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, l'Ajuntament podrà aplicar les sancions següents, de forma proporcional a la gravetat de l'incompliment:

Faltes lleus: fins a un 1 % del pressupost del contracte.

Faltes greus: fins a un 5 % del pressupost del contracte.

12. VALORACIÓ DELS TREBALLS

La prestació dels serveis de vigilància s'expressaran en l'oferta de la licitació en funció del preu unitari per hora de servei. Aquest preu de la licitació, els preus unitaris per hora de servei i els imports de cada una de les anualitats del contracte estan convenientment especificades al Plec de Clàusules Administratives particulars d'aquest procediment. Només seran facturades les hores efectivament prestades i conformades pel personal autoritzat de l'Ajuntament.

Els treballs de manteniment preventiu i correctiu per aquest contracte es valoraran d'acord amb l'oferta presentada pel licitador, el PVP dels quals no podrà superar els 1.000,00 euros (IVA inclòs).



13. FACTURACIONS

Les dades de facturació electrònica són:

- **DIR3:** L01080018
- **Codi oficina comptable:** Intervenció
- **Codi òrgan gestor:** Alcaldia
- **Codi unitat tramitació:** Intervenció
- **CIF:** P-0800100-J
- **Nom:** Ajuntament d'Abrera
- **Adreça:** Plaça Constitució, 1
- **Municipi:** Abrera
- **Província:** Barcelona

Les factures que no incloguin el número de l'expedient del contracte, seran retornades per tal que el proveïdor les torni a presentar complint aquestes especificacions.

14. RESPONSABLE DEL CONTRACTE

Responsable del contracte: Tècnic de Protecció Civil.

A Abrera , a data de la signatura digital.

Martín Gutiérrez Indalecio

Sergent cap de la Policia Local d'Abrera

