



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS REGULADORAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS EN RÉGIMEN DE ALQUILER, DE LA INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y RETIRADA DE PUERTAS DE SEGURIDAD CON CERRADURA ELECTRÓNICA, LOS PANELES/REJAS Y ALARMAS, GESTIÓN CON LA PLATAFORMA WEB DE CONTROL DE ACCESOS/AVISOS Y SERVICIO DE EMPRESA DE VIGILANCIA Y ACUDA, PARA LAS VIVIENDAS GESTIONADAS POR L'AGÈNCIA DE L'HABITATGE DE CATALUNYA.

1. OBJETO Y ÁMBITO DEL CONTRATO.Objeto del contrato

Este pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la descripción detallada de las condiciones y características a las cuales se tiene que ajustar la ejecución del contrato de servicios en régimen de alquiler, incluyendo la instalación, mantenimiento y retirada de puertas de seguridad con cerradura electrónica, los paneles/rejas y alarmas, gestión con la plataforma web de control de accesos/avisos y servicio de empresa de vigilancia y Acuda para actuar en caso de aviso por intento de , en las viviendas gestionadas por la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

La procedencia de las viviendas que gestiona la Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) son los siguientes: edificios de viviendas que sean de titularidad del AHC, o bien los gestionados por la AHC y las viviendas cedidas por convenio con las diferentes entidades bancarias, y las medidas de seguridad a implantar irán en función de si las viviendas se encuentran en zonas de riesgo de Medio o Alto, según los criterios de la AHC.

1.1. Descripción del ámbito de aplicación del contrato.

El ámbito de aplicación del contrato incluye la totalidad de las viviendas gestionadas por la Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) en las provincias de Barcelona, Tarragona, Lleida y Girona, dando prioridad a aquellos, donde potencialmente se genere un riesgo elevado de irregular, a criterio de la AHC.

1.2. Normativa técnica de aplicación.

Todo el material comprendido en el contrato cumplirá el estricto cumplimiento de los estándares actuales de aplicación.

Durante el proceso de manipulación e instalación, el personal involucrado tendrá todas las medidas de seguridad laboral y prevención de riesgos establecidas en la legislación vigente y su propio plan de prevención de riesgos laborales, así como la correspondiente acreditación y designación por parte del adjudicatario de la persona responsable de la prevención de riesgos laborales durante el proceso de realización de los trabajos.

1.3. Obligaciones del adjudicatario.

1.4.1.- Los materiales serán de primera calidad y cumplirán con la normativa vigente, con la misión principal de evitar el paso de personas no autorizadas. Se podrá solicitar, siendo un gasto a cargo del adjudicatario, la realización de ensayos y el incremento de las medidas de seguridad (mediante el refuerzo de las puertas, ventanas, incremento del número de fijaciones, entre otros) en aquellos casos donde se produzcan un incremento no justificado del número de no autorizados, a criterio de la AHC.

1.4.2.- Facilitar pruebas de control de calidad de laboratorios homologados, si se observa falta de calidad o dimensiones de los materiales con lo que se dará el servicio, siendo a cargo del adjudicatario el pago de los ensayos correspondientes, garantizando una resistencia a carga estática y efracción mínima de RC4, según UNE EN 1627:2011, aportando el correspondiente ensayo acreditativo.

1.4.3.- El adjudicatario estará obligado a disponer de una organización adaptada a la naturaleza del servicio contratado, hecho por el cual se designará un responsable único y permanente que, ejerciendo las funciones de ejecución y coordinación, sea el interlocutor oficial con la AHC, respecto de las comunicaciones y pedidos emitidos, e informando en todo momento del correcto funcionamiento del contrato.

1.4.4.- El adjudicatario estará obligado a disponer del personal específico en el **receptor central de advertencia** (central avisos donde se reciben los avisos de la plataforma web) para dar servicio 24h (365 días



al año) en una plataforma web vinculada a una APP de los productos electrónicos de seguridad que darán servicio, y gestionando los correspondientes avisos, como se indica posteriormente en el apartado 2.CONDICIONES PARTICULARES I PLANIFICACIÓN - 2.1- Condiciones particulares-Requerimientos técnicos -Características del receptor central advertencia (central avisos) y servicios de seguridad.

1.4.5.-Todos los trabajos, medios auxiliares y materiales necesarios para la correcta ejecución y finalización de cualquier servicio, se considerará incluida en el precio, aunque no estén todos especificados en la descripción de los precios. Asimismo, se considerará que en las unidades se incluyen las medidas necesarias para ejecutar los servicios que se describen, incluyendo las medidas de seguridad y salud, los costes de gestión de residuos de construcción y demolición y todos los costes necesarios para ejecutar la unidad según la normativa vigente. (servicio INCLUIDO).

1.4.6.-Queda incluido en los precios unitarios de alquiler mensual, el gasto de mantenimiento de la plataforma web de gestión y el gasto de mantenimiento de la APP vinculada a esta (con las características técnicas indicadas en el apartado 2.1.Condiciones particulares-Requerimientos técnicos), siendo responsabilidad del adjudicatario del presente contrato su correcto funcionamiento. Esta plataforma web de gestión y su APP vinculada nos permitirá hacer la gestión de las puertas de seguridad con cerradura electrónica. Cualquier incidencia con las baterías de las cerraduras electrónicas será a cargo también del adjudicatario del contrato.

1.4.7.-Se incluye en el objeto de este contrato, en caso de necesidad, la colaboración con la empresa adjudicataria del contrato en curso de “mantenimiento preventivo y correctivo de diferentes grupos y promociones de viviendas gestionadas por la Agència de l'Habitatge de Catalunya, y de adecuación de viviendas que se adscriban a la gestión de la Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC)” para la realización de aquellas actuaciones que se definen en el apartado **2.3. Casuísticas concretas del servicio**.

1.4.8.- El adjudicatario estará obligado, en caso de ser requerido, a llevar a cabo las tareas de protección de los accesos antes mencionados de una manera simultánea con el proceso de desmontaje que llevará a cabo al contratista que tenía anteriormente los elementos instalados, con el objetivo que la vivienda no quede desprotegida, todo eso de acuerdo con la relación de puertas y paneles que se entregará para la AHC con fechas y localizaciones.

Por lo tanto, se generará el solapamiento de ambas empresas y será imprescindible la colaboración y coordinación entre la empresa saliente y la nueva adjudicataria, o bien una empresa externa a la AHC (puertas instaladas en activos de Tanteo por una entidad financiera) y la nueva adjudicataria.

1.4.9.-Será a cargo del contratista la realización de las gestiones necesarias, el pago de todos los gastos, avales, importe tasa, etc. que se tengan que realizar para la correcta ejecución de los trabajos.

1.4.10.-Será a cargo del contratista los gastos derivados de los daños producidos en los elementos de seguridad instalados, si se producen intentos de uso consumados, sin que este hecho implique un gasto adicional por la AHC, así como las puertas, paneles y alarmas robadas cuando estaban instaladas en la vivienda.

1.4.11.- El adjudicatario estará obligado, para agilizar el servicio (en especial festivos y noches) a realizar las gestiones objeto de licitación sin esperar confirmación de la AHC, ni sin necesidad que el responsable de la AHC esté presente, pero con la posterior obligación de enviar informe justificativo de las actuaciones. Estos informes serán semanales (viernes) de toda la actividad de acceso a las propiedades y trabajos realizados de urgencia/incidencia por el proveedor en los activos, y la AHC procederá a abrir en el transcurso de 48h/72h laborables el correspondiente boleto para valorar los trabajos.

2. CONDICIONES PARTICULARES Y PLANIFICACIÓN. Condiciones particulares-Requerimientos técnicos:

Las puertas de seguridad con cerradura electrónica, los paneles de protección por los agujeros de ventanas, terrazas o balcones, etc. cumplirán con las características técnicas y constructivas que se indican acto seguido: La empresa licitadora tendrá que aportar **DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUERIMIENTOS TÉCNICOS (ANEXO 3)** dentro del sobre B de la licitación.



Características de la plataforma de gestión:

- Las puertas con cerradura electrónica nos permitirán la gestión integral de los accesos vía plataforma, siendo el coste de esta repercutido en el precio unitario de cada una de las puertas. Esta plataforma, además, se tiene que poder configurar en función de los requerimientos de la AHC y adaptar a las necesidades expresas.
- La plataforma de gestión tiene que proporcionar un registro del estado de la puerta (abierta/cerrada), registro y control de usuarios/accesos (horarios de acceso, último usuario...) permitiendo a la AHC el control de accesos de las empresas adjudicatarias de los contratos de adecuación y mantenimiento vigentes.
- La plataforma de gestión tiene que permitir la exportación de los datos en formato excel.
- La plataforma de gestión tiene que permitir poder realizar aperturas en remoto, cuando sea necesario autorizar el acceso a aquellas personas que se encuentren presencialmente delante de la puerta, pero no tengan acceso vía APP.
- La plataforma de gestión tiene que permitir la geolocalización de todas las puertas de seguridad.

Características de la cerradura electrónica:

- El acceso se realizará y controlará con la APP de teléfono, permitiendo acceder en la vivienda abriendo Vía móvil BLUETOOTH.
- La cerradura electrónica tiene que estar integrada en el interior de la puerta de seguridad, sin ser visible ni accesible desde el exterior. Cualquier cerradura electrónica superpuesta a la puerta NO cumplirá las funciones requeridas.
- La cerradura electrónica instalada tiene que detectar vibraciones y enviando advertencias en el receptor central de advertencia (central avisos de la plataforma web, 24h-365 días al año) en caso de posibles intrusiones, y realizando automáticamente el bloqueo de esta puerta, y las gestiones correspondientes descritas en el apartado Características del receptor central advertencia (central avisos) y servicios de seguridad, en función de si la vivienda se encuentra en zona de riesgo de Medio o Alta.
- Garantizar que la cerradura no se puede desmontar desde el interior de la vivienda (si se ha accedido por algún acceso sin proteger).
- Garantizar que la señal de la cerradura no se sensible a poder ser duplicada, manipulada o inhibida.
- La cerradura electrónica dispone de una batería, para dar respuesta a la falta de suministro eléctrico en las viviendas, así como dispondrá de aviso del estado de la batería en la plataforma de gestión.

Características de las puertas de seguridad:

- La puerta instalada debe tener un peso reducido, inferior a 90 kg, pudiendo manipularse por dos operarios con ayuda de medios auxiliares de soporte (plataforma con ruedecillas), y en promociones sin ascensor, pero garantizando las medidas correspondientes de seguridad y salud.
- La puerta instalada no tiene que estropear la puerta privativa de la vivienda, garantizándonos una rápida instalación y desmontaje en situaciones de emergencia.
- La puerta instalada tiene que garantizar una resistencia a carga estática y efracción mínima de RC4, según UNE EN 1627:2011, aportando el correspondiente ensayo acreditativo.
- La puerta instalada no se tiene que poder desmontar desde el interior de la vivienda, por lo tanto, en caso de ilegal por otro acceso a la vivienda desprotegida tipo ventana, no se podrá proceder al desmontaje de la puerta desde el interior.
- La puerta instalada debe tener un marco de chapa galvanizada junta de mínimo 3 mm, aportando una resistencia en las palancas por los cuatro lados de la puerta.
- Hay que garantizar, en caso de necesidad, la posibilidad de fabricar puertas de cualquier medida a medida.

Características de los paneles / rejas telescópicas extensibles de alta seguridad:

la protección de agujeros de ventanas, de balcón, galerías, etc. se utilizarán paneles o rejas telescópicas



extensibles de alta seguridad, provistos por el prestador del servicio en régimen de alquiler.

Los paneles requerirán, como mínimo, que su refuerzo y componentes sean de chapa de acero de 3mm, y en el caso de las rejas mediante barrotes macis con acabado cincado para garantizar una mayor resistencia a la corrosión.

Su función es la protección de las aperturas de ventanas y cierres de fácil acceso. Por este motivo es necesario la existencia de medidas diversas en función de la apertura de ventana o cierre. La instalación es mediante sistema de presión, preferiblemente, sin producir daños en las carpinterías existentes ni a ningún elemento del inmueble.

Características del receptor central de advertencia (central avisos) y servicios de seguridad:

El receptor central de advertencia tiene que gestionar todos los avisos de la plataforma web vinculada a una APP y estará formado por personal específico que darán servicio 24h-365 días al año.

Una vez recibidos estos avisos por parte del receptor central de advertencia, se procederá rápidamente a la intervención en función del emplazamiento de la vivienda y la zona de riesgo.

- **Por viviendas situadas en zonas de riesgo medio de :** Si la cerradura electrónica detecta vibraciones y se enviará el aviso al receptor central de advertencia, que procederá a enviar a un vigilante de seguridad en un plazo máximo de 2 horas, para comprobar el estado del acceso y un operario para reparar los daños al elemento de protección, sustituyendo el elemento en caso de necesidad.
- **Por viviendas situadas en zonas de riesgo alto de :** En este caso, además de las medidas anteriormente descritas y enviadas por el receptor central de advertencia, se contempla la instalación (en modalidad alquiler) de la alarma, que permite la detección en caso de , cuándo el intruso está en el interior, mediante un detector volumétrico de presencia (permite detectar acceso por o bien por ventanas).
Esta detección de la alarma se enviará en la **CRA** (central receptora de alarmas), desplazándose a la vivienda el servicio ACUDA en un plazo máximo de 2 horas y en paralelo la CRA enviando un aviso a la Policía de la Generalitat- Mossos d'Esquadra.

*Es muy importante diferenciar el **receptor central de advertencia (central de avisos de la plataforma web)** que recibe todas las incidencias (y vibraciones) que recibe la puerta de seguridad con cerradura electrónica 24h-365 días al año, y la **CRA (central receptora de alarmas)** que recibe los avisos detectados por la alarma, cuando el ocupante ya se encuentra en el interior de la vivienda, también en servicio 24h-365 días al año.*

Herramientas, pequeños materiales y utensilios necesarios por la instalación de los equipos:

Todas las herramientas, materiales y utensilios necesarios por la correcta instalación de puertas y paneles irán a cargo del prestador del servicio.

2.2. Descripción de la prestación:

El gestor responsable de la Direcció Operativa de Rehabilitació i Millora de l'Habitatge (DORiMH, de ahora en adelante) o el gestor responsable de la Direcció de Promoció de l'Habitatge - Àrea de Proximitat, encargará la instalación de puertas, los paneles y alarmas en régimen de alquiler en aquellos inmuebles que considere un riesgo potencial de , la gestión de la plataforma web de control de accesos/avisos a través del receptor central advertencia (central avisos) y servicio de empresa de vigilancia, así como la coordinación con el resto de agentes que intervengan en la vivienda y los desplazamientos necesarios para la correcta prestación del servicio.

Este servicio estará bajo demanda de la Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) y se seguirá el procedimiento de trabajo específico redactado con esta finalidad para el correcto desarrollo del contrato, en función de la casuística concreta que acto seguido se detalla en el apartado 2.3. Casuísticas concretas del servicio.



Al tratarse de servicio en modalidad alquiler, todas las puertas, paneles y alarmas serán revisados en el momento de almacenaje en las instalaciones del adjudicatario del contrato después de su desmontaje, garantizando su correcto estado y % de batería disponible, para la correcta instalación posterior en otro inmueble.

2.3. Casuísticas concretas del servicio:

Se ha realizado una estimación de los pedidos de viviendas vacías que constan en la base de datos de la AHC y de la previsión de incorporación de nuevas viviendas en el parque. Por lo que se ha estimado que el 90% de las viviendas requerirán de una puerta de seguridad (se **unas 1.710 puertas anuales**). Asimismo, de estas viviendas que requerirán puerta, un 20% también necesitarán paneles una media de 3 unidades cada vivienda (se **1.026 paneles anuales**) y **770 alarmas anuales**. La media de tiempo que estos elementos de protección estarán instalados será de **6 meses**.

- **VIVIENDAS CON PUERTA DE SEGURIDAD / REJAS / ALARMA DE ANTERIOR ADJUDICATARIO DEL CONTRATO - AHC-2021-00024-** SERVICIOS EN RÉGIMEN DE ALQUILER, DE LA INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y RETIRADA DE PUERTAS DE SEGURIDAD CON CERRADURA ELECTRÓNICO, LOS PANELES/REJAS Y ALARMAS, GESTIÓN CON LA PLATAFORMA WEB DE CONTROL DE ACCESOS/AVISOS Y SERVICIO DE EMPRESA DE VIGILANCIA Y ACUDA, POR LAS VIVIENDAS GESTIONADAS POR LA AGÈNCIA DE L'HABITATGE DE CATALUNYA

Esta casuística contempla las actuaciones en viviendas gestionadas por la AHC donde actualmente está instalada la puerta, las rejas y/o la alarma en régimen de alquiler del contrato AHC-2021-00024, y por lo tanto, a partir de este momento se necesaria la coordinación y colaboración con la empresa instaladora que finaliza su contrato, para el desmontaje de la puerta de seguridad, así como la coordinación con el resto de agentes que intervengan en la vivienda (gestores y técnicos AHC), en caso de ser necesario, para la correcta prestación del servicio.

Posteriormente a esta actuación de desmontaje, se procederá al montaje de la puerta de seguridad electrónica por parte del presente licitador, el mantenimiento de esta puerta y el posterior desmontaje de la puerta instalada, así como la gestión de la plataforma web de control de accesos/avisos a través del receptor central de advertencia (central de avisos) y servicio de empresa de vigilancia.

Si se considera adecuado, siguiendo las instrucciones de la DORMH o de Direcció de Promoció de l'Habitatge de la AHC, se instalarán los paneles/rejas y alarma, en aquellas viviendas requeridas.

Se contempla que existirá un **solapamiento de 2 meses** (aproximadamente) entre la empresa saliente y el entrante, motivados por el alto volumen de elementos instalados y la complejidad de la coordinación, para realizar estas actuaciones.

Antes del inicio del servicio, se realizará la planificación de la intervención de manera consensuada con los agentes que intervienen: AHC, empresa saliente y nueva empresa adjudicataria.

Es imprescindible garantizar que en ningún momento la vivienda quedará desprotegida, y por lo tanto, las dos empresas se tendrán que coordinar y trabajar simultáneamente.

- **VIVIENDAS SIN PUERTA DE SEGURIDAD ACTUALMENTE**

El Contratista estará obligado de acuerdo con las instrucciones dictadas por la DORMH de la Agència, en atender la orden de trabajo y la urgencia que se derive. Esta orden de trabajo incluye el montaje de la puerta de seguridad electrónica, el mantenimiento de esta puerta y el posterior desmontaje de la puerta instalada, así como la gestión de la plataforma web de control de accesos/avisos a través del receptor central de advertencia (central de avisos) y servicio de empresa de vigilancia.

Si se considera adecuado, siguiendo las instrucciones de la DORMH o de la Direcció de Promoció de l'Habitatge de la Agència, se instalarán los paneles/rejas y alarma, en aquellas viviendas requeridas.



- **VIVIENDAS CON PUERTA DE SEGURIDAD DE LA AHC**

Esta orden de trabajo incluye la coordinación y colaboración con la empresa adjudicataria del contrato en curso de “mantenimiento preventivo y correctivo de diferentes grupos y promociones de viviendas gestionadas por la Agència de l'Habitatge de Catalunya, y de adecuación de viviendas que se adscriban a la gestión de la Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC)” para el desmontaje de la puerta de seguridad existente propiedad de la AHC y el almacenaje en las dependencias de la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento y adecuación de viviendas.

Posteriormente a esta actuación, se procederá al montaje de la puerta de seguridad electrónica, el mantenimiento de esta puerta y el posterior desmontaje de la puerta instalada, así como la gestión de la plataforma web de control de accesos/avisos a través del receptor central de advertencia (central de avisos) y servicio de empresa de vigilancia.

Si se considera adecuado, siguiendo las instrucciones de la DORMH o de la Direcció de Promoció de l'Habitatge de la Agència, se instalarán los paneles/rejas y alarma, en aquellas viviendas requeridas.

- **VIVIENDAS CON PUERTA DE SEGURIDAD DE ENTIDAD FINANCIERA EN MODALIDAD VENTA**

Esta orden de trabajo contempla las actuaciones en viviendas adquiridas con la puerta de propiedad, y, por lo tanto, a partir de este momento, la puerta de seguridad pasará a ser propiedad de la AHC. Así, como en la casuística anteriormente descrita, incluye la coordinación y colaboración con la empresa adjudicataria del contrato en curso de “mantenimiento preventivo y correctivo de diferentes grupos y promociones de viviendas gestionadas por la Agència de l'Habitatge de Catalunya, y de adecuación de viviendas que se adscriban a la gestión de la Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC)” para el desmontaje de la puerta de seguridad existente propiedad de la AHC y el almacenaje en sus dependencias de la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento y adecuación de viviendas.

Posteriormente a esta actuación, se procederá al montaje de la puerta de seguridad electrónica, el mantenimiento de esta puerta y el posterior desmontaje de la puerta instalada, así como la gestión de la plataforma web de control de accesos/avisos a través del receptor central de advertencia (central de avisos) y servicio de empresa de vigilancia.

Si se considera adecuado, siguiendo las instrucciones de la DORMH o de la Direcció de Promoció de l'Habitatge de la Agència, se instalarán los paneles/rejas y alarma, en aquellas viviendas requeridas.

- **VIVIENDAS CON PUERTA DE SEGURIDAD DE ENTIDAD FINANCIERA EN MODALIDAD ALQUILER**

Esta casuística contempla las actuaciones en viviendas adquiridas con la puerta en régimen de alquiler, y por lo tanto, a partir de este momento es necesaria la coordinación y colaboración con la empresa instaladora de la puerta (y contratada por la entidad financiera) para el desmontaje de la puerta de seguridad, así como la coordinación con el resto de agentes que intervengan en la vivienda, en caso de ser necesario, y los desplazamientos para la correcta prestación del servicio.

Posteriormente a esta actuación, se procederá al montaje de la puerta de seguridad electrónica, el mantenimiento de esta puerta y el posterior desmontaje de la puerta instalada, así como la gestión de la plataforma web de control de accesos/avisos a través del receptor central de advertencia (central de avisos) y servicio de empresa de vigilancia.

Si se considera adecuado, siguiendo las instrucciones de la DORMH o de la Direcció de Promoció de l'Habitatge de la Agència, se instalarán los paneles/rejas y alarma, en aquellas viviendas requeridas.

- **VIVIENDAS TAPIADAS CON FÁBRICA DE LADRILLO**



Esta orden de trabajo incluye la coordinación y colaboración con la empresa adjudicataria del contrato en curso de “mantenimiento preventivo y correctivo de diferentes grupos y promociones de viviendas gestionadas por la Agència de l'Habitatge de Catalunya, y de adecuación de viviendas que se adscriban a la gestión de la Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC)” para el destapiado del acceso tapiado con obra de fábrica, y, finalizados los trabajos, los espacios de intervención quedarán perfectamente limpios, y los posibles daños originados quedarán completamente reparados.

Posteriormente a esta actuación, se procederá al montaje de la puerta de seguridad electrónica, el mantenimiento de esta puerta y el posterior desmontaje de la puerta instalada, así como la gestión de la plataforma web de control de accesos/avisos a través del receptor central de advertencia (central de avisos) y servicio de empresa de vigilancia.

Si se considera adecuado, siguiendo las instrucciones de la DORMH o de la Direcció de Promoció de l'Habitatge de la Agència, se instalarán los paneles/rejas y alarma, en aquellas viviendas requeridas.

- **PANELES / REJAS TELESCÓPICAS EXTENSIBLES DE ALTA SEGURIDAD**

Esta orden de trabajo incluye la coordinación y colaboración con la empresa adjudicataria del contrato en curso de “mantenimiento preventivo y correctivo de diferentes grupos y promociones de viviendas gestionadas por la Agència de l'Habitatge de Catalunya, y de adecuación de viviendas que se adscriban a la gestión de la Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC)” el desmontaje de las ventanas/puertas de balcón existentes con la finalidad de realizar el acaparamiento en el interior de la vivienda.

Posteriormente a esta actuación, se procederá al montaje de los paneles / rejas telescópicas extensibles de alta seguridad, el mantenimiento de estos elementos y el posterior desmontaje de la puerta instalada.

Una vez la empresa adjudicataria del contrato objeto de esta licitación retire su elemento de protección, el adjudicatario del contrato de mantenimiento y adecuación instalará de nuevo las ventanas, quedando estas en iguales condiciones previas al servicio.

7

Se incluyen, aunque no se encuentren contemplados de manera específica a la anterior relación de casos, otras actuaciones relacionadas con la protección de los accesos, a criterio de la DORMH o de la Direcció de Promoció de l'Habitatge de la Agència, como, por ejemplo, la protección de accesos a espacios comunitarios.

Aunque inicialmente no se contempla la necesidad de desmontaje de la puerta privativa de la vivienda por la instalación de la puerta de seguridad, en caso de ser imprescindible la retirada de la puerta originaria de la vivienda, esta será retirada y almacenada en el interior de la vivienda por el prestador del servicio hasta que se retiren las protecciones contratadas, e incluyéndose en el alcance de su servicio la coordinación y colaboración con la Agencia para la recogida de las llaves de la puerta privativa, entre otros, sin que eso implique un coste adicional para la AHC. Posteriormente, una vez adjudicada la vivienda, esta puerta privativa será instalada de nuevo por el adjudicatario del presente contrato, así como desmontados los elementos de protección.

2.4. Planificación del servicio:

Con respecto a los encargos de instalación de elementos de protección de las viviendas, y en razón a la naturaleza de estos encargos, el Contratista estará obligado de acuerdo con las instrucciones dictadas por la Agencia, en atender las órdenes con el carácter y la urgencia que se derive o se explicita en aquella instrucción, incluidas las que se den en días festivos o fuera del horario laboral.

El adjudicatario tendrá que realizar el servicio de montaje en **1 día hábil**.



En aquellos casos que se requiera coordinación con otra empresa, el adjudicatario tendrá que realizar el servicio de montaje, en **1 día hábil**, comunicando a la AHC cualquier incidencia que por causas ajenas no pueda dar cumplimiento a este plazo.

El adjudicatario tiene que desmontar y retirar los sistemas de protección en cuestión en **1 día hábil**.

La AHC podrá aplicar **las sanciones** establecidas en el PCAP que estén relacionadas con los términos y condiciones en caso de incumplimiento de los plazos parciales a que se refiere.

En el caso de órdenes de colocación o desmontaje de protecciones en varias viviendas, la AHC designará la orden de prioridad de montaje o desmontaje de acuerdo con sus necesidades, estableciendo un calendario de trabajo con esta finalidad para el contratista.

Durante el montaje o desmontaje de las protecciones, se extremarán las precauciones con el fin de no estropear el inmueble o las zonas comunes de los mismos, en sus diferentes acabados y, finalizados los trabajos, los espacios de intervención quedarán perfectamente limpios y los posibles daños originados quedarán completamente reparados, sin que eso genere un sobre coste para AHC.

2.5. Servicio de asistencia para incidencias urgentes

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de un servicio de asistencia permanente, 24 horas y 365 días el año, para urgencias relacionadas con los servicios objeto del contrato y que requieran ineludiblemente una actuación inmediata para que suponga un riesgo de ilegal del inmueble.

Se incluirán dentro de este servicio, la atención de todos los avisos con carácter de urgencia por motivos de actuación inmediata o bien por motivos de seguridad. El nivel de urgencia de una incidencia estará determinado siempre por la Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Todos los avisos tendrán que ser atendidos con la máxima urgencia, como máximo en el plazo de **dos horas** desde el aviso por parte de la Agència de l'Habitatge de Catalunya para la presencia efectiva a la promoción afectada.

8

Los avisos recibidos por parte del receptor central de advertencia (plataforma web vinculada a una APP) serán también tramitados con carácter urgente y se procederá a enviar a un vigilante de seguridad en un plazo máximo de dos horas, para comprobar el estado del acceso y un operario para reparar los daños al elemento de protección, sustituyendo el elemento en caso de necesidad, así como en aquellas viviendas de alto riesgo con alarma y notificación en la CRA (central receptora de alarmas), el servicio ACUDA se tiene que personar en un plazo máximo de dos horas, realizando además las intervenciones antes descritas de enviar un vigilante de seguridad y un operario para reparar accesos.

Se aplicarán las penalidades establecidas en el PCAP la no asistencia en el tiempo definido.

Se consideran como actuaciones de servicios no urgentes aquellas que no requieren de una resolución inmediata y que no se encuentren dentro del alcance del primer párrafo de este capítulo (que NO requieran ineludiblemente una actuación inmediata para que NO supongan un riesgo inminente de ilegal del inmueble).

3. REQUISITOS MÍNIMOS DEL LICITADOR Y MEDIOS PERSONALES, TÉCNICOS Y MATERIALES A ADSCRIBIR AL CONTRATO.

La empresa adjudicataria dispondrá de los recursos humanos suficientes para dar el servicio objeto de esta licitación, de tal modo que el nivel de cumplimiento tanto de las actuaciones con carácter ordinario como las actuaciones con carácter de urgencia.

La empresa adjudicataria dispondrá de una estructura de personal adecuada al tamaño del alcance por el que licita con el fin de poder realizar todos los trabajos detallados en este y dentro del plazo establecido. Se incluye, por tanto, el personal por la realización del servicio, personal de apoyo, oficina técnica, dirección y control del servicio, así como el equipo de actuación urgente.



Será necesario, entre la relación de personal anteriormente descrito, que la empresa adjudicataria ponga a disposición de la AHC a una persona responsable e interlocutora para gestionar incidencias, avisos, intentos de y manipulación de los accesos.

La Agència de l'Habitatge de Catalunya podrá pedir la sustitución de cualquier persona adscrita al servicio en caso de considerar que en la práctica no demuestre la capacidad profesional indicada.

El contratista será responsable delante de la AHC de las faltas cometidas por sus empleados durante la prestación del servicio, y estará obligado a repararlas, así como también la de todos los daños que por una prestación poco esmerada, poco responsable o defectuosa del servicio puedan producirse a cualquier tipo de instalación y eso sin perjuicio de las sanciones que correspondan a cada caso concreto.

Para la ejecución del servicio, la empresa adjudicataria tendrá que disponer preferiblemente de personal propio, aportando la relación de personal propio adscrito al contrato, la relación de las empresas y/o trabajadores autónomos que subcontrata y con el compromiso de actualizar esta relación de personal en caso de cambio, siendo imprescindible la autorización por parte de la Agència de l'Habitatge de Catalunya de cualquier modificación de los equipos. Se aportará, acto seguido, una declaración especificando el personal.

El contratista contará con recursos humanos suficientes para cubrir el absentismo, las vacaciones del personal, las bajas laborales, las horas de representación sindical o cualquier otra situación que deje sin cobertura el servicio, con el objetivo que la buena prestación de este no se vea alterada.

4. CONTROL DEL SERVICIO

El equipo responsable de la Agència de l'Habitatge de Catalunya convocará, como mínimo una vez al mes, a los técnicos de la empresa adjudicataria para valorar el grado de cumplimiento del contrato.

Por cada intervención, aparte de la documentación ya mencionada en capítulos anteriores, la empresa cumplimentará un boleto con el trabajo realizado. Los datos mínimos necesarios para incluir en los boletos es la siguiente:

- a. Fecha de la intervención
- b. Nombre del técnico/s
- c. Tiempo empleado en la intervención
- d. Materiales utilizados
- e. Detalle de los trabajos realizados
- f. Estado inicial / Estado de la instalación final

Asimismo, el adjudicatario estará obligado, para agilizar el servicio (en especial festivos y noches) a realizar las gestiones correspondientes sin esperar confirmación de la AHC, ni sin necesidad que el responsable de la AHC esté presente, pero con la posterior obligación de enviar informe justificativo de las actuaciones.

Estos informes serán semanales (viernes) de toda la actividad de acceso a las propiedades y trabajos realizados de urgencia/incidencia por el proveedor en los activos, y la AHC procederá a abrir en el transcurso de 48h/72h laborables el correspondiente boleto para valorar los trabajos.

5. SEGURIDAD Y SALUD DEL SERVICIO

El contratista debe cumplir estrictamente lo establecido como obligaciones del empresario en relación a sus trabajadores en referencia a la Ley 31/95, de prevención de riesgos laborales. y entregará, previo al inicio del contrato, la identificación de los riesgos específicos que se deriven de la actividad contratada o que se puedan agravar o modificar por la concurrencia de actividades, así como la relación de las medidas preventivas y de protección que se recomiendan para eliminar o minimizar los riesgos identificados (No se solicita la evaluación de riesgos de la actividad). Se aportará cumplimentado en modelo de DECLARACIÓN RESPONSABLE, COMPROMISO DE COMUNICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: ANEXO 2.



6. CALIDAD AMBIENTAL DEL SERVICIO

En este apartado se valorarán todas aquellas cuestiones que se tienen que cumplir con el fin de minimizar el impacto ambiental de la ejecución del servicio y que la empresa licitadora tiene que realizar.

La suma de todas las medidas a implementar en el servicio constituye el compromiso del contratista hacia la ambientalización de la ejecución del servicio que se pretende llevar a cabo, con el objetivo de tener una incidencia ambiental positiva en el desarrollo del servicio.

El adjudicatario dispondrá de procedimientos para la reducción del impacto ambiental en la ejecución de los trabajos o sistema de gestión ambiental acreditado y vigente que incluya en el alcance el ámbito objeto del contrato.

También especificará el programa de la formación a realizar a los trabajadores sobre buenas prácticas ambientales en la ejecución de los trabajos de mantenimiento, conducción eficiente y minimización y gestión de residuos, materiales tóxicos y peligrosos, que cumplan las normativas ambientales durante la fabricación, que sean reciclables y envasados con materiales reutilizables, o que reduzcan los impactos ambientales en la fase de uso.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria retirar y gestionar estos residuos.

Todas las herramientas y equipos utilizados tendrán que disponer de certificado de homologación CE o certificado de conformidad CE y de una placa en el cual se indique el nivel máximo de potencia acústica. Se tiene que garantizar que la maquinaria no supere los niveles de ruido establecidos a sus especificaciones técnicas, realizando un correcto mantenimiento de esta. Con el fin de acreditarlo los licitadores tendrán que aportar una declaración responsable.

Todos los vehículos tendrán que estar al día de las inspecciones técnicas de vehículos. Los vehículos que se tengan que utilizar en la prestación del servicio tendrán que disponer de Distintivo Ambiental de Vehículos (DA) de la Dirección General de Tráfico. Con el fin de acreditarlo los licitadores tendrán que aportar una declaración responsable.

10

7. GESTIÓN DE RESIDUOS

A los efectos del cumplimiento de la normativa vigente en materia de residuos, el contratista constará como productor y poseedor de los residuos generados durante el servicio. De esta manera, el contratista se comprometerá a realizar una correcta gestión de los residuos generados en el desarrollo de las tareas realizadas, aportando anualmente la correspondiente declaración anual de gestión de residuos o informe equivalente. La gestión de residuos, por lo tanto, se considera incluida en el precio ofertado, sea cual sea la cantidad y el origen de los mismos.

8. CALIDAD DE LOS TRABAJOS Y PLAZO DE EJECUCIÓN

En caso de que el contratista incumpla el plazo o la calidad de los requisitos exigidos por el órgano de contratación se aplicarán las penalidades previstas en el PCAP.

9. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

La Agència de l'Habitatge de Catalunya dispone de una herramienta corporativa interna denominada HABICAT para la gestión de los encargos de trabajo y una herramienta de comunicación con la empresa adjudicataria denominada PORTAL DE PROVEEDORES, que se le dará acceso al momento de la firma del contrato.

1. Los boletos de trabajo (órdenes de trabajo) se crean desde la aplicación corporativa de la AHC (HABICAT). Este estado del boleto se llama pendiente de visita.



2. El técnico de la AHC ya sea de la DORMH o de la Direcció de Promoció de l'Habitatge de la Agència, tramita cada día estos boletos indicando la actuación a realizar. Estas actuaciones serán, principalmente, dos: Instalación y Desinstalación. Este estado del boleto se denomina pendiente aviso empresa.
Esta instalación/desinstalación será de puerta de seguridad, paneles o alarma, según necesidades.
3. Durante diferentes momentos del día, el HABICAT hace un volcado de estos boletos en el portal de proveedores y la empresa las recibe. Este estado del boleto se llama pendiente de ejecutar.
Los boletos tendrán inicialmente un plazo de ejecución de 1 día natural, pero podrá ser modificado en función de la urgencia, según el criterio del técnico.
4. La empresa adjudicataria procede a organizar el trabajo que corresponda.
En caso de que haya un trabajo urgente, se enviará por correo electrónico a la empresa, al encargado y a las personas que atiendan las urgencias. Y al mismo momento se dará de alta el encargo en el HABICAT siguiendo su curso descrito.
5. Una vez ejecutado el trabajo, la empresa mediante el portal de proveedores, pondrá la fecha de ejecución de los trabajos. La empresa adjudicataria dispondrá de 5 días naturales por introducir esta fecha. En el supuesto de que no se introduzcan las fechas en este plazo, el portal de proveedores sólo dejará poner la fecha del día.
Asimismo, el adjudicatario hará una descripción del trabajo ejecutado en el portal de proveedores, adjuntará los albaranes y las fotografías necesarias (fotografías del antes y después, así como posibles incidencias y consideraciones) y se valorarán los trabajos de acuerdo con las partidas del **ANEXO 1: CUADRO DE PRECIOS** adjunto de precios unitarios.
6. El gestor responsable de la DORMH, a medida que se introduzcan las valoraciones en el portal de proveedores, las irá valorando o rechazando, haciendo las anotaciones necesarias. Todos estos boletos validados formarán la certificación.
7. Al tratarse de un servicio en régimen de alquiler, durante el transcurso del plazo donde la puerta/pantalla/alarma se ha mantenido instalada, se realizarán certificaciones mensuales con el importe de este alquiler, a mes vencido.
8. Cuando el técnico de la AHC pida/requiera un informe técnico de una actuación concreta, este tendrá que entregar a la AHC en un plazo máximo de 5 días.
9. Asimismo, también el técnico de la AHC tendrá potestad de solicitar informes diarios, semanales y/o mensuales de toda la actividad de acceso a las propiedades y trabajos realizados por el proveedor en los activos.
10. Se establece la obligatoriedad de presentar informe en todas las actuaciones donde se acabe consolidando la ocupación ilegal, así como los intentos de ocupación donde finalmente la vivienda se ha recuperado, en un plazo de 48h

10. FACTURACIÓN DEL SERVICIO

La facturación del servicio se realizará por periodos de meses naturales vencidos.

La presentación de facturas se realizará obligatoriamente los días 25 de cada mes o el día laborable inmediatamente posterior.