

CONCURS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT INTEGRAL DE LES INFRAESTRUCTURES GESTIONADES PER PRAT ESPAIS, S.L.U. AL TERME MUNICIPAL DEL PRAT DE LLOBREGAT



23-256-EGE

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Juliol 2023

Aquest document i els arxius associats són propietat de PRAT ESPAIS, S.L.U., i s'entreguen a les empreses amb un propòsit específic. No es permet la còpia, la reproducció o qualsevol forma de difusió d'aquests documents o de la informació que contenen.

El personal assignat per al desenvolupament dels treballs, hi haurà de mantenir la confidencialitat respecte a les instal·lacions, equips, documentació, etc., a la que tingui accés a conseqüència del seu treball.

Aquesta obligació de confidencialitat no s'extingirà fins que no hi hagin transcorregut cinc (5) anys des de la finalització de la relació contractual.

ÍNDEX

A.- OBJECTE I ABAST DEL SERVEI.	6
1. PRAT ESPAIS, S.L.U.	6
2. OBJECTE.	7
3. OBJECTIUS DE PRAT ESPAIS, S.L.U.	8
4. VISITA A LES INFRAESTRUCTURES I CONSULTES TÈCNIQUES.	9
5. ÀMBIT D'ACTUACIÓ.	10
6. INSTAL·LACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE.	13
7. ABAST DEL SERVEI.	15
8. MILLORES.	19
B.- DESCRIPCIÓ GENERAL DELS TREBALLS INCLOSOS.	21
1. PLA DE TRANSICIÓ.	21
1.1. INICI DEL SERVEI.	21
1.2. FINALITZACIÓ DEL SERVEI.	21
2. INFORME INICIAL. INVENTARI.	22
2.1. INVENTARI.	22
3. ESPECIFICACIONS DELS TREBALLS OBJECTE DEL CONTRACTE.	23
3.1. PRESÈNCIA DE PERSONAL A LES INFRAESTRUCTURES.	23
3.2. MANTENIMENT CONDUCTIU.	23
3.3. MANTENIMENT NORMATIU.	25
3.4. MANTENIMENT PREVENTIU.	28
3.5. MANTENIMENT CORRECTIU.	31
3.6. GRANS REPARACIONS.	36
3.7. MANTENIMENT MODIFICATIU / SUBSTITUTIU.	37
3.8. SERVEIS EVENTUALS O EXTRAORDINARIS.	39
3.9. SERVEI 24 HORES.	40
3.10. ACTUALITZACIÓ DELS PLÀNOLS I DE L'INVENTARI DE LES INFRAESTRUCTURES.	41
4. ASSESSORAMENT TÈCNIC ESPECÍFIC.	42

C.- GESTIÓ DEL SERVEI. GOVERNANÇA.	43
1. GESTOR/A DEL CONTRACTE.....	44
2. RESPONSABLE TÈCNIC/A DEL CONTRACTE.	45
3. PROGRAMARI “GMAO” PER A LA GESTIÓ DEL MANTENIMENT.	47
4. GOVERNANÇA. REUNIONS. INFORMES.....	49
4.1. REUNIONS.	49
4.2. INFORMES.	49
5. TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ.....	51
5.1. TEMPS DE RESPOSTA.	51
5.2. TEMPS DE RESOLUCIÓ.....	52
5.3. TEMPS DE PRESENTACIÓ DE PRESSUPOSTOS.	53
D.- PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI.	54
1. ESPECIFICACIONS GENERALS.	54
2. SUBCONTRACTACIÓ.	58
3. FORMACIÓ.....	59
4. VESTUARI.....	61
5. SEGURETAT I SALUT.....	62
E.- PRODUCTES, FUNGIBLES, MITJANS MATERIALS.	63
1. GESTIÓ MEDIAMBIENTAL.....	63
2. REQUISITS GENERALS.....	66
3. MATERIALS.	67
4. MAQUINÀRIA, ÚTILS, EINES I EQUIPAMENT.....	68
5. MITJANS DE COMUNICACIÓ I TRANSPORT.	69
F.- QUALITAT DEL SERVEI.....	70
1. NIVELLS DE QUALITAT DEL SERVEI. INDICADORS.	71
2. PENALITZACIONS.....	75
3. AUDITORIES DEL SERVEI.....	76
4. GARANTIA I RESPONSABILITAT DELS TREBALLS.....	77

G.- ALTRES ASPECTES RELEVANTS.	78
1. INICI I DURACIÓ DEL SERVEI.....	78
2. RÈGIM ECONÒMIC.....	78
2.1. PRESSUPOST PARTE FIXA DEL CONTRACTE.	78
2.2. PRESSUPOST MANTENIMENT CORRECTIU I SUBSTITUTIU / MODIFICATIU. SERVEIS EVENTUALS.	78
2.3. PARTIDES INCLOSES DINS DELS PREUS D'ADJUDICACIÓ.	79
2.4. FACTURACIÓ.....	79
3. RESPONSABILITAT PER DANYS A TERCERS.....	80
4. EXCLUSIVITAT.	80
5. LLISTAT D'ANNEXOS	80

A.- OBJECTE I ABAST DEL SERVEI.

1. PRAT ESPAIS, S.L.U.

PRAT ESPAIS, S.L.U. és una empresa municipal creada per l'Ajuntament del Prat de Llobregat per a tractar dues realitats que afecten el municipi: el tema de l'habitatge i l'aparcament. Amb aquest objectiu, les actuacions de **PRAT ESPAIS, S.L.U.** es dirigeixen a potenciar les polítiques públiques d'habitatge i d'aparcament.

PRAT ESPAIS, S.L.U. intervé principalment en dues àrees:

- **Habitatge:** Com a Oficina Local d'Habitatge, **PRAT ESPAIS, S.L.U.** s'ocupa de la informació al ciutadà en tot el relatiu als ajuts públics per a l'accés a l'habitatge. A més realitza la promoció de pisos de protecció oficial de l'Ajuntament del Prat de Llobregat.
- **Aparcament:** Com a empresa municipal d'aparcament, gestiona la construcció i explotació d'aparcaments municipals, principalment subterranis sota sòl públic.

L'objecte de la societat **PRAT ESPAIS, S.L.U.** és dur a terme les següents finalitats:

1. **Prestació de serveis públics**, com ara la realització d'**estudis urbanístics**, l'**activitat urbanitzadora**, la **gestió i explotació de les obres i serveis executats**, el servei d'**informació i assessorament als ciutadans** amb relació a l'**habitatge** (subvencions, mediacions, ajudes, etc.), la construcció i gestió d'**aparcaments municipals**.
2. **Desenvolupament d'activitats econòmiques** com, per exemple, la compravenda de solars i terrenys, urbans o urbanitzables, i de tota mena d'immobles, la promoció i venda d'habitatges, tant de renda lliure com d'algun tipus de protecció oficial, la promoció i venda de locals comercials i aparcaments privats.
3. **Encàrrecs de gestió:** la Societat té la condició de mitjà propi personificat de l'Ajuntament del Prat i dels poders adjudicadors que d'ell depenen, als efectes previstos als articles 3.1.h) i 32.2 de la Llei de Contractes del Sector Públic i, en tal condició, la societat està obligada a realitzar, amb caràcter exclusiu, els treballs que aquests poders li encomanin en diverses matèries i satisfer les necessitats de l'Ajuntament del Prat de Llobregat i dels poders adjudicadors que d'ell depenen en la consecució dels seus objectius d'interès públic.
4. **Adjudicació directa de contractes:** la Societat també pot rebre de l'Ajuntament del Prat i dels poders adjudicadors que d'ell depenen, adjudicacions directes de determinats contractes: concessions de béns de domini públic destinades a la construcció i implantació d'aparcaments i contractes patrimonials relacionats amb béns integrats en el patrimoni Municipal del Sòl i l'habitatge amb destí a la construcció d'habitatges destinats a polítiques socials.

2. OBJECTE.

El present document té per objecte establir les bases, definir l'abast i fixar, en línies generals, les condicions tècniques per al desenvolupament del **Servei de Manteniment Integral de les infraestructures gestionades per PRAT ESPAIS, S.L.U. al terme municipal del Prat de Llobregat**, amb la finalitat de garantir entre d'altres la **funcionalitat permanent de les infraestructures** amb un servei de manteniment eficaç, de qualitat, amb l'aplicació dels requisits normatius i del seu control.

Dins de l'**objecte del futur contracte** s'inclou també:

- La prestació del servei de manteniment de tots **aquells edificis i/o dependències que s'incorporin a la gestió de PRAT ESPAIS, S.L.U. durant el període de vigència del contracte** i de conformitat amb les condicions establertes en aquest **PPT**, mitjançant reorganització del servei o ampliació del mateix segons les necessitats específiques de cada infraestructura.
- La **gestió i el subministrament**, amb la qualitat i característiques adequades, **dels materials, productes i recanvis** necessaris per al desenvolupament dels treballs de manteniment, aportant la garantia d'aquests segons s'indica en aquest **PPT**.
- **Suport i assessorament al personal de PRAT ESPAIS, S.L.U.**, proposant i introduint millores en els protocols, processos i procediments associats a la realització del servei.
- **Compliment de les normatives tècniques**, d'acord amb les inspeccions tècniques oficials **a través d'Organismes de Control Autoritzats (OCAs)**.
- Assegurar una disponibilitat i assistència permanent i eficaç mitjançant un **Servei de 24 hores**.
- Aconseguir els **Nivells de Servei (SLAs) establerts**.
- Entrega **d'informes de seguiment**.

L'empresa adjudicatària gestionarà els treballs de forma coordinada amb **el Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U.**, evitant molèsties per als usuaris de les instal·lacions, aplicant criteris de sostenibilitat, protecció ambiental, fent actuacions per obtenir una **reducció dels consums energètics dels equipaments i la millora del seu rendiment**, reforçant els procediments de recollida selectiva i actuant, en tot moment, cap a la **millora continua de la prestació del servei**.

PRAT ESPAIS, S.L.U. es reserva la facultat d'intervenir, supervisar i aprovar en tot moment el curs dels treballs, fer suggeriments o exigir la utilització de determinats mètodes, procediments o sistemes de control de gestió. L'empresa adjudicatària introduirà les modificacions i aplicarà les instruccions que se'n derivin de l'exercici de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**

3. OBJECTIUS DE PRAT ESPAIS, S.L.U.

Els objectius de **PRAT ESPAIS, S.L.U.** amb aquesta contractació són:

- Proveir els serveis de manteniment que es prestin en les diferents infraestructures, mitjançant la **contractació d'una empresa externa qualificada**, que aportï a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** el seu coneixement, procediments més eficients, i una explotació de la informació per a la gestió d'alt valor afegit.
- **Garantir els nivells de qualitat** del servei que són requerits, amb la finalitat de contribuir a la satisfacció tant dels usuaris de les infraestructures, com dels empleats de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**
- **Tenir un servei eficient**, d'acord amb les normatives vigents de seguretat i salut en el treball i **considerant sempre l'aplicació dels requisits normatius**.
- **Adaptar-se permanentment a les necessitats** que es plantegin dins del marc del contracte.
- **Mantenir el valor patrimonial dels actius**, evitant la degradació accelerada de les infraestructures i equips, intentant, com mínim, assolir la vida útil indicada pel fabricant, i si és possible, superar-la.
- **Optimitzar els costos operatius**.
- **Complir amb els objectius i directrius corporatives** en l'àmbit del **medi ambient i de la sostenibilitat**.
- **Establir un quadre de comandament** amb els indicadors del servei de manteniment amb la finalitat de poder fer el seguiment de la consecució dels objectius plantejats.

4. VISITA A LES INFRAESTRUCTURES I CONSULTES TÈCNIQUES.

A fi que les empreses licitadores puguin conèixer les característiques de les instal·lacions objecte de la prestació del servei requerit i per facilitar l'elaboració de les ofertes, les empreses licitadores podran fer visitar a les infraestructures objecte del contracte, per a avaluar-ne adequadament els serveis que cal prestar-hi.

A aquest efecte, s'han de seguir les indicacions que es disposen a la plataforma de contractació per tal de fer les consultes tècniques que calguin i sol·licitar la visita de les infraestructures.

Les empreses licitadores que desitgin fer visites, ho podran sol·licitar a PRAT ESPAIS, via consulta a través de l'eina digital de la plataforma pública de contractació, al perfil del contractant de PRAT ESPAIS, fins al dia 18/08/23 a les 12 hores.

Les empreses hauran de fer l'inventari en les visites que realitzin.

5. ÀMBIT D'ACTUACIÓ.

Els edificis i dependències d'aquest contracte es classifiquen com segueix:

a) Aparcaments soterranis.

1- Aparcament Remolar (AVM) – Av. Verge de Montserrat, 222

- 8.104 m² de superfície total
- 322 places de cotxe
- 17 places de moto

2- Aparcament Verge de Montserrat (AVM2) – Av. Verge de Montserrat, 92 P–130 P

- 6.346 m² de superfície total
- 217 places de cotxe
- 20 places de moto

3- Aparcament Marina (AVM3) - Av. Verge de Montserrat, 40 P – 88 P

- 8.285 m² de superfície total
- 299 places de cotxe
- 7 places de moto

4- Aparcament “Cèntric, Espai cultural” (APC) - carrer Lleida, 47 B

- 7.443 m² de superfície
- 233 places de cotxe
- 12 places de moto

5- Aparcament Plaça Catalunya (APC2) - carrer Lleida, 47 A

- 7.390 m² de superfície
- 261 places de cotxe
- 4 places de moto

6- Aparcament Plaça Blanes (APB) – carrer Lleida, 89

- 6.479 m² de superfície
- 245 places de cotxe
- 16 places de moto

b) Aparcament de vehicles industrials.

7- Zona d'aparcament habilitat (ACA) + Dipòsit Municipal – situats al Polígon Industrial Pratenc, carrer 110, nº 16.

- 20.518 m² de superfície de l'ACA + 5.600 m² del Dipòsit.
- 40 places de 12 m²
- 10 places de 14 m²
- 81 places de 16 m²
- 55 places de 18 m²
- 223 places del Dipòsit
 - 33 places de cotxe i 26 places de motos en zona calenta
 - 118 places de cotxe i 46 places de motos en zona freda
- Mòdul de control i altres dependències.

c) Zones d'estacionament regulat (no s'inclou el manteniment de les màquines)

8- 25 Parquímetres i senyals de la Zona Blava, situats al **Nucli Urbà**: plaça de l'Església, carrer Centre, avinguda Verge de Montserrat, carrer Carretera de la Marina i carrer Lleida.

9- 3 Parquímetres i senyals de zona Blava, situats al **CAP Ramona Via, CAP Pujol i Capsada i CAP 17 de setembre**.

10- 2 Parquímetres i senyals de zona Verda, situats a l'**Aparcament CAL TET**

11- 3 Parquímetres i senyals de zona Verda, situats a l'**Aparcament CEMENTERI**

12- 10 Parquímetres i senyals de la Zona Verda del passeig de la **Platja** (de juny a setembre).

d) Edificis.

13- Oficines de Prat Espais – Av. Onze de Setembre 82-84, Local

14- Edifici Passeig Lluís Serra i Giribert, nº 5

e) Altres infraestructures gestionades.

Totes les instal·lacions es troben dins del nucli urbà exceptuant l'aparcament de vehicles industrials i el Dipòsit Municipal, que estan situats al Polígon Industrial Pratenc, i les zones verdes d'estacionament regulat que es troben al Passeig de la Platja, aparcament CAL TET i aparcament CEMENTERI.

Tanmateix, la relació d'instal·lacions esmentades, podrà modificar-se durant la vigència del contracte amb la incorporació d'altres o la supressió de les existents.

Els plànols i altres documents de les diferents infraestructures, es troben a l'ANNEX I

6. INSTAL·LACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE.

A l'efecte d'adjudicació del Servei de Manteniment, **EN GENERAL S'INCLOUEN** en ell totes les instal·lacions tècniques i treballs que es relacionen a continuació de manera enunciativa, que no limitativa.

a) Instal·lacions elèctriques de baixa tensió i recàrrega de vehicles elèctrics.

Entenent com a tals els quadres elèctrics generals i secundaris, línies i xarxes de distribució, aparells d'il·luminació incloent el canvi dels fluorescents i llums, condensadors, diferencials, magneto tèrmics, lluminàries, preses de corrent, lluminàries d'emergència, instal·lació de megafonia, carregadors de vehicles elèctrics, etc. S'inclou la reparació d'altres aparells elèctrics (seca mans, etc.).

b) Instal·lacions de mesura, ventilació, condicionament i tractament d'aire.

Inclou tots els equips com són climatitzadors, detecció de CO, extractors, ventiladors, equips autònoms de tractament d'aire, calefactores, radiadors, recuperadors, generadors d'humitat, comportes tallafocs, etc., així com els seus sistemes de control i monitoratge de condicions ambientals (temperatura, humitat, etc.).

c) Instal·lacions generals de fontaneria, lampisteria i sanejament.

Entenent com a tal el conjunt d'instal·lacions d'escomesa d'aigua, emmagatzematge, aljubs amb el seu tractament, canonades d'aigua freda, tractament de qualsevol aigua de l'edifici que el requereixi, equips de pressió, electro-bombes, bombes de tràfec, aparells sanitaris, fluxòmetres, aixeteria, filtres, etc., i qualsevol altre element la funció del qual sigui la de donar pressió o conduir i distribuir aigua o que, formant part directa o no del sistema, sigui indispensable per al seu funcionament, motobombes, canonades, vàlvules, aïllaments, xarxes, instal·lacions de recollida d'aigües residuals, fecals, pluvials i sistemes de tractament i evacuació, incloent-hi tots els seus equips i components, i qualsevol altre que fos indispensable per al seu correcte funcionament, etc., així com els seus sistemes de control, tractament i regulació de cabals. **S'inclou en aquest apartat el desgreixador del Dipòsit Municipal.**

Les operacions de prevenció i control de la legionel·losi NO SÓN OBJECTE d'aquest contracte.

d) Instal·lacions de detecció i extinció d'incendis.

Incloent la totalitat de les instal·lacions, equips i sistemes de protecció: centraletes d'incendis, detectors d'incendis, detecció de CO₂, alarmes, polsadors d'alarma, mecanismes de control, BIES, extintors, portes i comportes tallafocs, xarxes de distribució, bombes jockey, etc., i qualsevol altre element que sigui indispensable per al seu correcte funcionament.

NO S'INCLOUEN els retimbrats d'extintors i les proves de pressió en BIES que són a càrrec de PRAT ESPAIS, S.L.U.

e) Serralleria.

Portes d'accés als aparcaments per als vianants, tant exteriors com interiors, panys d'armaris, etc.

NO INCLOU el manteniment de portes motoritzades i automàtiques d'accés a pàrquing i equipaments.

f) Adequació llocs de treball i oficines.

Inclou petites reparacions de mobiliari d'oficina i adequació dels llocs de treball degudes a trasllats i noves incorporacions.

g) Treballs d'oficis auxiliars i de suport.

Operacions de tipus mecànic, fusteria, obra de paleta, pintura, vidrieria, lampisteria, etc.

h) Senyalització vertical i horitzontal.

Inclou el pintat de la senyalització vertical i horitzontal, interior i exterior, així com els mitjans auxiliars necessaris per a la seva realització.

i) Urbanització. Conservació general.

Inclou les construccions i urbanització en el seu sentit més ampli i pel que fa a obra civil i treballs de paleta, paraments verticals i horitzontals interiors, parets, sostres, sòls, cobertes i façanes exteriors i elements de fusteria, elements sanitaris i de lampisteria, arquetes, tancament exterior, bàsculs, reixes i reixetes, i altres elements de la urbanització.

j) Altres instal·lacions.

Inclou qualsevol altra instal·lació que no estigui reflectida en aquest llistat, però que formi part de les infraestructures objecte d'aquest PPT, com poden ser, per exemple, antenes TV, interfonia, comunitats, etc.

A les zones d'estacionament regulat NO S'INCLOU el manteniment de les màquines (parquímetres)

Estan INCLOSES dins de l'objecte del contracte, totes les revisions normatives per indústria necessàries i les taxes corresponents seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Les empreses hauran de fer l'inventari en les visites que realitzin.

7. ABAST DEL SERVEI.

Per aconseguir els objectius previstos s'efectuaran els següents treballs en les infraestructures:

- **GESTIÓ TÈCNICA D'INSTAL·LACIONS.** Planificació, organització, supervisió, monitoratge i revisió dels treballs de manteniment.
- **GESTIÓ INFORMATITZADA DEL SERVEI DE MANTENIMENT**, mitjançant una eina GMAO.
- **MANTENIMENT CONDUCTIU.** Check-list de revisió visual de l'estat de les infraestructures i comprovació del funcionament de les instal·lacions.
- **MANTENIMENT NORMATIU I TÈCNIC-LEGAL**, quan escaigui segons la legislació vigent aplicable a cada cas.
- **MANTENIMENT PREVENTIU**, per obtenir un òptim rendiment, eficàcia i seguretat de les instal·lacions, així com allargar la vida útil dels equips i elements.
- **MANTENIMENT CORRECTIU**, atenció i resolució d'averies urgents (emergència) i de les no urgents (prioritàries i no prioritàries). En qualsevol cas, les actuacions d'aquest tipus hauran de tenir l'autorització de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**
- **GRANS REPARACIONS**, quan l'actuació de manteniment correctiu tingui un import superior a **200 € en materials**, a més de tenir l'autorització del **Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U.** s'haurà de presentar un **pressupost**, si així es demana, abans de l'execució d'aquests.
- **MANTENIMENT MODIFICATIU / SUBSTITUTIU**, actuacions de substitució o millores a les instal·lacions objecte del contracte. Aquests treballs estan inclosos en la part variable del contracte.
- **TREBALLS DE MANTENIMENT SOTA DEMANDA**, per sol·licitud de **PRAT ESPAIS, S.L.U.** (treballs de neteja en zones de difícil accés a causa de la complexitat tècnica de les instal·lacions, pou de bombes, actuacions puntuals en edificis, etc.) Aquests treballs estan inclosos en la part variable del contracte.
- **ASSESSORAMENT TÈCNIC ESPECÍFIC**, en actuacions com poden ser la renovació o ampliació d'instal·lacions o equipaments, interpretació o canvis de la normativa, tramitacions legals, etc.
- **ACTUALITZACIÓ DELS PLÀNOLS DE LES INFRAESTRUCTURES I DE L'INVENTARI D'INSTAL·LACIONS I ENTREGA EN SUPORT DIGITAL.**

Tots els **treballs i procediments** objecte del futur contracte **atendran a:**

- Les prescripcions que conté **aquest PPT**, el de **clàusules particulars, el contracte** signat entre les parts i **l'oferta presentada** per l'empresa adjudicatària; per tal d'assolir els requisits necessaris per a la correcta prestació del servei.
- Les **recomanacions o normes dels organismes oficials competents**, així com la **legislació i normativa vigent (local, regional o nacional)**, obligant-se el contractista a les gestions i presentació dels documents que siguin necessaris en referència al servei de manteniment contractat.
- Les **recomanacions dels fabricants** dels diferents equips, materials i productes.
- Els **protocols interns de PRAT ESPAIS, S.L.U.** per al desenvolupament de treballs en les infraestructures.

Serà així mateix responsabilitat de l'empresa adjudicatària la qualitat de les actuacions i treballs, tant tècnics com administratius, que s'efectuïn, havent de comptar per a això amb el personal adequadament preparat i format, podent exigir **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, en qualsevol moment, les qualificacions professionals dels empleats assignats a cada tasca, necessàries per a desenvolupar la seva activitat.

L'empresa adjudicatària haurà de:

- **Conservar les instal·lacions en perfecte estat d'ús, funcionament i aspecte**, executant les operacions sistemàtiques planificades, i correctives necessàries, que permetin garantir la plena operativitat, el nivell de disponibilitat i la funcionalitat de les instal·lacions de les infraestructures, així com **assegurar la continuïtat del servei i retardar en el temps el deteriorament produït per l'ús**, mantenint en tot moment el seu rendiment correcte.
- En cas d'urgència, desenvolupar els treballs no planificats de les diferents especialitats necessàries per a reparar les avaries que es produeixen, sempre amb l'objectiu d'un correcte funcionament de les diferents instal·lacions.
- Establir, mantenir i operar mitjançant els seus propis procediments, supervisats per **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, per a planificar, organitzar i revisar tots els treballs.
- Gestionar i dur a terme aquest servei de manteniment d'una manera eficient, assegurant en tot moment els sistemes de qualitat d'acord amb les indicacions d'aquest **PPT**.
- Responsabilitzar-se del control real i burocràtic de les tasques de manteniment a fer a cada tipus d'instal·lació i la coordinació amb **el Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U.**
- Monitorar i reportar a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** la informació sobre: l'abast del servei, les freqüències i la planificació dels treballs desenvolupats.

- Assegurar que el seu personal disposa de la qualificació professional necessària i és prou suficient per a la realització dels treballs. També s'assegurarà que la seva formació sigui l'adequada.
- Proveir tots els equips i aparells necessaris per a desenvolupar el servei de manera adequada.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar tots els serveis de manteniment d'acord amb les necessitats i activitats de cada dependència, tot allò sense interrompre la tasca que allà es desenvolupi.

Atès el funcionament de les instal·lacions, els licitadors poden proposar horaris que minimitzin les molèsties als usuaris. De forma genèrica, s'haurà de prestar el servei als horaris on hi hagi una mínima presència d'usuaris i en l'horari més convenient a tots els efectes.

L'empresa adjudicatària haurà de treballar en dues línies d'actuació amb l'objectiu d'entregar, millorar i aprovisionar els treballs des del punt de vista dels recursos humans, materials, productes i maquinàries necessaris per al desenvolupament dels treballs:

- **Línia Proactiva:** Incorporant millores tècniques, maquinàries, procediments i mètodes per optimitzar els recursos i evitar incidències abans que aquestes puguin produir-se, per afavorir una labor preventiva que minimitzi considerablement les ineficiències del servei (absentisme, pla de formació, promoció interna, rendiments de màquines, anàlisis de llocs, productes ecològics i respectuosos amb el medi ambient, tractaments sense incidir en l'activitat,...).
- **Línia Reactiva:** Desenvolupant una ràpida capacitat de resposta recolzada en una efectiva organització i execució dels engranatges logístics de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** les deficiències o anomalies que es poguessin detectar durant el desenvolupament de les tasques de manteniment. Per altra banda, si al llarg de la prestació del servei es detectessin incidències relacionades amb les instal·lacions i/o equipaments, o bé, amb la prevenció de riscos laborals, l'empresa adjudicatària ho haurà de comunicar de forma immediata a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** mitjançant els protocols de comunicació establerts a tal efecte.

A més, s'haurà de comunicar per correu electrònic totes les incidències que es produeixin respecte al personal (baixes, vacances, etc.).

Durant la durada del contracte, **PRAT ESPAIS, S.L.U.** podrà realitzar modificacions sobre les instal·lacions a mantenir, incorporar noves, eliminar o realitzar la substitució de les existents. En qualsevol cas l'empresa adjudicatària es compromet a donar l'assessorament tècnic que li sigui requerit sense cap cost per a **PRAT ESPAIS, S.L.U.**

PRAT ESPAIS, S.L.U. es reserva el dret de modificar el servei contractat o ampliar o reduir els horaris de servei, si així ho considera oportú, sigui per una major o menor demanda del servei, per motius interns de necessitats o d'operativitat, per una millora de la qualitat o un augment/reducció de les instal·lacions; i ho comunicarà formalment i per escrit a l'adjudicatària indicant l'abast d'aquesta modificació. Les variacions es comunicaran a l'adjudicatària en un termini màxim de tres (3) dies excepte si es tracta d'una urgència. En casos urgents es comunicarà el mateix dia.

Serà **PRAT ESPAIS, S.L.U.** la que definirà quan s'ha de fer una modificació en les infraestructures i, una vegada fets els treballs, l'empresa adjudicatària es farà càrrec del manteniment de la nova instal·lació en les condicions estipulades en aquest **PPT** amb la facturació de l'import corresponent als nous treballs segons les condicions indicades en aquest **PPT**.

Excepte autorització prèvia, expressa i per escrit de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, l'empresa adjudicatària no modificarà de cap manera els protocols, processos o procediments, limitant-se a executar les activitats de manteniment segons les condicions de la licitació. No obstant això, serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària analitzar permanentment les possibilitats d'optimitzar el servei en termes d'eficàcia i costos, fent en el seu cas les propostes corresponents a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** per a la seva aprovació.

PRAT ESPAIS, S.L.U. facilitarà a l'empresa adjudicatària els subministraments d'aigua, llum i força que calguin. Qualsevol tall de subministrament de serveis bàsics que s'hagi de dur a terme per a la realització de les tasques de manteniment, haurà d'estar prèviament acceptat i autoritzat per **PRAT ESPAIS, S.L.U.**

Els treballs que derivin en sorolls, olors, etc. que puguin interferir en el desenvolupament de la feina o el servei a les instal·lacions, s'hauran de programar en horaris compatibles amb aquestes activitats. A tal efecte, l'adjudicatària presentarà a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** alternatives per tal que les possibles interferències en la prestació del servei no generin inconvenients als treballadors i usuaris.

Les empreses licitadores han de conèixer que tots **els requisits exigits en aquest PPT tenen la consideració de mínims o bàsics** amb l'objectiu d'obtenir els nivells de qualitat que **PRAT ESPAIS, S.L.U.** vol aconseguir i, per tant, **les empreses, en les seves ofertes, poden presentar millores als mateixos** segons les especificacions d'aquest **PPT** en l'Epígraf A, Punt 8.

L'empresa adjudicatària també haurà de tenir en compte que **el futur contracte es basarà en la consecució de resultats, i no sols en els mitjans materials i humans que siguin necessaris per a la seva consecució** i l'execució dels serveis tal com se sol·licita en el present **PPT**. Per això, es determinaran uns "**Nivells de Qualitat del Servei (SLAs)**", la consecució dels quals s'establirà mitjançant un sistema d'avaluació dels paràmetres més significatius i **mesurables a través d'indicadors (KPI's)**, segons les especificacions que es reflecteixen en aquest document.

8. MILLORES.

Tenint en compte que en aquest document s'estableixen els requisits exigits en consideració de mínims o bàsics, les empreses licitadores podran incloure en la seva oferta **millores del servei que suposin un valor afegit a l'exigit en aquest PPT.**

Aquestes millores s'han d'identificar en un punt específic i diferenciat de l'oferta, explicant amb claredat en el document en què consisteixen, realitzant una descripció d'aquestes, sense cap valoració econòmica.

Tindran la consideració de **millores al PPT** els **següents tipus de propostes** per part de les empreses licitadores:

- Quant a l'organització del treball les que redundin en un **increment demostrable de la productivitat**, podent-se contemplar tant en l'àmbit dels treballs de manteniment programat, preventiu o normatiu, com de treballs de manteniment correctiu o grans reparacions.
- Aquelles intervencions o accions en les infraestructures objecte de la licitació que redundin en una **disminució del cost per a PRAT ESPAIS, S.L.U.**
- Les relacionades amb les **millores dels mitjans materials** (p. ex. la incorporació al servei de vehicles elèctrics o que minimitzen el risc de contaminació mediambiental)
- Aquelles **relacionades amb el model de gestió, els processos i la qualitat** que redundin en l'accés i en l'increment del valor afegit de la informació rebuda per **PRAT ESPAIS, S.L.U.**
- Les que impliquin una **millora tecnològica (digitalització) dels plànols** d'instal·lacions i equipaments.
- Les que ajudin a **augmentar el grau de sostenibilitat** de les infraestructures.
- Les que s'apliquin per a **disminuir els risc de contaminació mediambiental**.
- **Millora dels objectius de qualitat dels Acords de Nivell de Servei (SLAs).** Proposta d'indicadors.

A més, si l'empresa licitadora desitja presentar millores, **s'han de complir els següents requisits:**

- Han de ser **executables des del primer any** del contracte.
- **No s'admeten variants de preu de l'oferta.** L'oferta econòmica és única i, per tant, **no es poden plantejar propostes amb diferents alternatives de cost** segons decisió d'implantació o no per part de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, ja que en aquest cas no són millores sinó diferents alternatives de servei.
- **No han de representar cost repercutit a PRAT ESPAIS, S.L.U.**, com a partida específica, perquè es consideren incloses dins del preu de venda del global dels serveis i, per tant, el seu cost serà assumit per l'empresa adjudicatària.

Aquelles millores que siguin tingudes en compte positivament com a criteri de valoració es comunicaran a l'empresa adjudicatària, **es consideraran part contractual i seran, en conseqüència, d'obligat compliment.**

PRAT ESPAIS, S.L.U. es reserva la capacitat de demanar compensacions per aquelles millores ofertes per l'empresa adjudicatària que no s'executin per aquesta, ja que aquest fet serà considerat com un incompliment contractual.

B.- DESCRIPCIÓ GENERAL DELS TREBALLS INCLOSOS

1. PLA DE TRANSICIÓ.

En la seva oferta, les empreses licitadores hauran de presentar un Pla de Transició en el qual es defineixi amb el màxim detall possible com s'executarà el pla de mobilització per a l'inici de la prestació del servei i per a la finalització d'aquest una vegada acabat el contracte, assegurant-se en tots dos casos i en tot moment el funcionament de les instal·lacions i les infraestructures.

1.1. INICI DEL SERVEI.

A fi de garantir la correcta prestació del servei, aquells treballs relacionats amb l'objecte d'aquest PPT que hagin estat iniciats o sol·licitats amb anterioritat a la data d'adjudicació seran realitzats per l'actual prestador del servei.

Les empreses licitadores proposaran en la seva oferta els **recursos necessaris per a la captació del coneixement i planificació de la transició abans de l'inici del servei**, la seva proposta de relació amb l'empresa mantenidora sortint i el seu compromís d'obtenció de resultats durant el període de transició.

En qualsevol cas, des de l'inici del contracte, s'aplicarà el reflectit en aquest PPT en referència a la mà d'obra, els materials inclosos i l'abast dels manteniments conductiu, normatiu, preventiu, correctiu, grans reparacions, modificatiu i treballs sota demanda.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, a partir del moment de l'adjudicació, de les classificacions, llicències d'activitat, carnets professionals, certificats d'empresa i resta de permisos pertinents per a poder prestar el servei sol·licitat, i acreditar i mantenir-los vigents durant el període de vigència del contracte.

1.2. FINALITZACIÓ DEL SERVEI.

Al final del període de contractació es presentarà un "informe final" resum de tot el manteniment i l'estat en què es deixen les instal·lacions. Aquest informe també incorporarà un programa de revisions de les operacions de manteniment normatiu i les de preventiu recomanades a fer el següent any, i les de manteniment correctiu, substitutiu o modificatiu programades també pel següent any.

En la fase de **devolució del servei**, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar sense cap cost per a PRAT ESPAIS, S.L.U., la documentació tècnica que se li demani, **les bases de dades de l'eina GMAO en arxius compatibles amb formats d'Excel i els arxius gràfics d'AutoCAD amb els plànols de les infraestructures i instal·lacions actualitzats.**

2. INFORME INICIAL. INVENTARI.

L'empresa adjudicatària rebrà les instal·lacions en el seu estat real al començament de l'activitat del servei sense que pugui adduir cap inconvenient per això, i, per establir les condicions inicials del servei, presentarà, en un temps no superior a dos (2) mesos des de la data de començament del Servei, un informe exhaustiu identificant:

- L'estat tècnic i la situació normativa de les instal·lacions.
- La situació de la documentació relativa al manteniment.
- El llistat de l'inventari actualitzat de cada infraestructura i un anàlisi de la vida útil dels elements i pla de substitució.
- Un estudi del consum elèctric proposant actuacions per millorar el consum d'energia reactiva.

En cas que existeixen anomalies que puguin afectar al compliment del contracte seran acompanyades de les solucions corresponents per a la seva esmena.

PRAT ESPAIS, S.L.U. podrà optar entre corregir les anomalies amb l'empresa adjudicatària o per altres mitjans, o bé no procedir a la seva reparació. En aquest cas, l'empresa adjudicatària ha de mantenir-les funcionant en l'estat en què es trobin, si bé l'informe presentat li eximirà de responsabilitat front avaries produïdes per les causes indicades en aquest informe.

PRAT ESPAIS, S.L.U. es reserva el dret de sol·licitar aclariments sobre els criteris en què s'ha basat l'empresa adjudicatària per al desenvolupament dels continguts de l'informe.

2.1. INVENTARI.

Inicialment, s'haurà de revisar l'inventari de les instal·lacions objecte d'aquest PPT tenint com a base l'inventari realitzat a les visites i les indicacions d'aquest PPT per a la seva actualització. Aquest inventari incorporarà les dades de tots els components i totes les seves característiques tècniques (marca, model, tipus, potencia, cabdal, data de fabricació, etc.). **S'entregarà tot en forma de fitxa, per aplicar el manteniment més ajustat i incorporar la durada útil de les instal·lacions**, per tenir una previsió real d'acord amb les previsions dels fabricants i l'estat actual de les instal·lacions.

S'ha de tenir en compte que PRAT ESPAIS, S.L.U. planteja fer una nova codificació dels equips per a la seva identificació i posterior introducció al programa GMAO. Aquesta codificació es consensuarà amb l'empresa adjudicatària en funció de l'eina GMAO que hagi proposat, segons l'Epígraf C, Punt 3, d'aquest PPT.

L'inventari de les instal·lacions objecte del contracte s'haurà de mantenir totalment actualitzat durant la durada del contracte. L'empresa adjudicatària està obligada a realitzar, confeccionar i actualitzar la informació, tant gràfica com escrita, necessària per a la gestió del manteniment de les infraestructures objecte del contracte. A més, actualitzarà i gestionarà la documentació tècnica legalitzada, requerida pels organismes oficials.

3. ESPECIFICACIONS DELS TREBALLS OBJECTE DEL CONTRACTE.

Per aconseguir els objectius previstos es considera necessari efectuar els següents treballs en les instal·lacions objecte del concurs amb les prestacions definides a continuació:

3.1. PRESENCIA DE PERSONAL A LES INFRAESTRUCTURES.

Com a norma general, s'estableix la presència d'un oficial 1^a de 09:00 a 14:00 i de 15:00 a 18:00 hores, dos dies a la setmana cada setmana de l'any, amb mobilitat entre totes les infraestructures.

S'estableixen com dies de presència el dimarts i el divendres, però en cas que algun d'aquests dies fos festiu, segons el calendari laboral del Prat del Llobregat, es coordinarà amb el Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U. els dies de presència per a cobrir el servei d'aquesta setmana. Això es tindrà en compte en el càlcul d'hores de personal dins de l'oferta econòmica.

Tots els mitjans humans i mitjans materials necessaris per a cobrir aquest horari de presència seran a compte de l'empresa adjudicatària i el seu cost estarà inclòs dins de la part fixa del contracte. PRAT ESPAIS, S.L.U. no admetrà facturació addicional per a aquest concepte.

3.2. MANTENIMENT CONDUCTIU.

La conducció és el conjunt d'accions i operacions, posada en marxa, seguiment, comprovació, verificació, ajust, etc., necessàries per a que les instal·lacions prestin en tot moment els serveis sense interrupcions ni incidències, amb les millors condicions de seguretat, disponibilitat, confort i imatge possibles pels usuaris.

Dins de l'horari de presència estipulat, l'empresa adjudicatària s'encarregarà "in situ" de l'operació, supervisió, recollida de dades i control periòdic del funcionament de les instal·lacions, assegurant-se que els equips funcionin correctament dins dels rangs de rendiment i paràmetres establerts, mitjançant mesures directes sobre la instal·lació i comparant-les amb les del projecte o les del fabricant de les instal·lacions o equips, executant les maniobres d'ajust i correcció, si escau.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de mantenir netes les diferents màquines o conjunts i el seu entorn.

Com a part fonamental dels treballs de conducció, l'empresa adjudicatària durà a terme totes les accions necessàries amb la finalitat **de reduir el consum energètic basant-se en criteris d'ús racional, confort i cost mínim**. Es valorarà que les empreses licitadores, dins de les seves ofertes, proposin accions a realitzar en aquest àmbit en el marc dels treballs de conducció per ajudar a millorar l'eficiència energètica sense cap cost per a PRAT ESPAIS, S.L.U.

Les **empreses licitadores** presentaran a les seves ofertes, sobre la base de la seva experiència, una **primera proposta de rutes de visites de control setmanal per a totes les infraestructures, i una proposta de check-list,** descrivint els procediments i mètodes de treball a desenvolupar durant l'execució del manteniment conductiu. La proposta es valorarà per a l'adjudicació del contracte.

Aquesta primera proposta serà la base del Pla de Conducció i en un temps no superior a un (1) mes s'acordarà amb PRAT ESPAIS, S.L.U. el document final que constarà almenys de:

- **Rutes de control i check-list de les instal·lacions de cada infraestructura.**
- Per a cada instal·lació o equip es detallaran les **tasques específiques a realitzar**, amb el temps d'execució previst per a cadascuna d'elles, el tipus d'operador assignat i la periodicitat (setmanal, mensual, trimestral o anual) amb la qual es duran a terme.
- **Control de comptadors de subministraments:** aigua i llum.
- **Altres actuacions similars.**

PRAT ESPAIS, S.L.U. es reserva el dret de sol·licitar en qualsevol moment la inclusió d'accions en el Pla de Manteniment Conductiu.

Després de cada visita, el Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U. serà informat diàriament del resultat del Check-list, indicant si hi ha o no incidències destacables. Qualsevol incidència que pugui afectar el funcionament correcte de la infraestructura serà notificada immediatament a PRAT ESPAIS, S.L.U.

L'execució del Pla de Conducció es concretarà en l'eina de gestió de manteniment i els check-list hauran d'estar plenament emplenats amb totes les dades requerides i integrades. Aquest Pla, i el seu desenvolupament i compliment, hauran de ser **visibles i accessibles per al seguiment i supervisió periòdica de PRAT ESPAIS, S.L.U.**

El manteniment conductiu de cada instal·lació, equipament i infraestructura s'haurà de dur a terme des del primer dia de validesa del contracte encara que no s'hagi desenvolupat el Pla de Manteniment Conductiu definitiu.

Es planteja com a objectiu (SLA) dins del servei, realitzar i lliurar el 95% dels Check-list trimestrals dins del termini i en la forma escaient, tal com reflecteix l'Epígraf F, Punt 1.

L'empresa adjudicatària, dins del seu informe mensual inclourà un resum de les actuacions més significatives dutes a terme en l'àmbit dels treballs de conducció.

El cost del manteniment conductiu està inclòs dins de la part fixa del contracte i PRAT ESPAIS, S.L.U. no admetrà facturació addicional per a aquest concepte.

3.3. MANTENIMENT NORMATIU.

L'empresa adjudicatària serà responsable del manteniment de les instal·lacions incloses en el contracte d'acord amb la normativa i legislació vigents (comunitàries, nacionals, autonòmiques o locals). S'inclourà qualsevol actuació preceptiva o recomanada a la normativa vigent aplicable a les diferents instal·lacions, estigui recollida o no en aquest PPT.

Les empreses licitadores presentaran a les seves ofertes, a partir de les instal·lacions relacionades objecte del contracte, l'inventari que realitzin en les visites i de la seva experiència, **una proposta pel desenvolupament dels treballs del Pla de Manteniment Normatiu**, descrivint les operacions, els procediments d'implantació i seguiment, i la càrrega de treball en hores de dedicació previstes. La proposta es valorarà per a l'adjudicació del contracte.

PRAT ESPAIS, S.L.U. ja disposa d'un **Pla de Manteniment Normatiu** i aquest serà assumit per l'empresa adjudicatària, des de l'inici del contracte. El manteniment normatiu de cada instal·lació, equipament i infraestructura s'haurà de dur a terme des del primer dia de validesa del contracte encara que no s'hagi desenvolupat el Pla de Manteniment Normatiu definitiu.

L'empresa adjudicatària presentarà a PRAT ESPAIS, S.L.U., en el termini no superior a dos (2) mesos des de la data d'inici del servei, aquelles propostes de modificació per aplicació de la normativa vigent, per optimització o millora.

El Pla de Manteniment Normatiu definitiu s'acordarà entre PRAT ESPAIS, S.L.U. i l'empresa adjudicatària i recollirà la relació d'instal·lacions i equipaments sotmesos a revisions oficials d'obligat compliment, d'acord amb la normativa vigent, i el calendari per a la realització d'aquests. S'establirà una identificació visible a cadascun dels equips, que contindrà la data de l'última revisió reglamentària i la vigència d'aquesta.

PRAT ESPAIS, S.L.U. tindrà el dret de sol·licitar en qualsevol moment la inclusió d'accions al Pla de Manteniment Normatiu.

Anualment, i abans de finalitzar l'any en curs, l'empresa adjudicatària i PRAT ESPAIS, S.L.U. aprovaran el Pla de Manteniment Normatiu de l'any següent, adaptant-lo a la realitat del servei en aquell moment.

L'empresa adjudicatària serà responsable d'informar a PRAT ESPAIS, S.L.U. de qualsevol canvi a la normativa existent que pugui afectar les activitats relacionades dins del manteniment normatiu i, proposar si escau, mesures d'adaptació a la nova normativa. **PRAT ESPAIS, S.L.U.** farà responsable a l'empresa adjudicatària quan, per omissió d'aquesta responsabilitat, s'incorri en qualsevol incompliment.

En el cas que, a conseqüència de les inspeccions normatives, es demostrés l'incompliment de qualsevol normativa existent per negligència de l'empresa adjudicatària, aquesta, i a càrrec seu, prendrà les mesures oportunes i farà els treballs correctius necessaris en els terminis establerts. Així mateix, en el cas de sancions, multes, penalitzacions econòmiques o tràmits que calgui dur a terme per a esmenar l'incompliment, aquests seran per compte de l'empresa adjudicatària.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària mantenir constància documental de totes les actuacions executades, de les revisions oficials i compliment del Pla de Manteniment Normatiu, indicant, com a mínim: les hores realment dedicades en cada instal·lació, les operacions realitzades, el resultat de les comprovacions i proves, la substitució d'elements que s'hagin realitzat, peces de recanvi i components emprats, costos per substitució de materials, etc., lliurant sempre els originals a PRAT ESPAIS, S.L.U. per a la seva custòdia.

L'execució del Pla de Manteniment Normatiu es concretarà en ordres i parts de treball, generats a l'eina GMAO que s'hagi proposat, segons l'Epígraf C, Punt 2, que hauran de ser emplenats per complet amb totes les dades que en ells es requereixin. Aquest Pla i el seu desenvolupament i emplenament, podrà ser visible i accessible pel seguiment i supervisió periòdica de PRAT ESPAIS, S.L.U.

Els recursos materials i personals que l'empresa adjudicatària destini a l'execució del Pla de Manteniment Normatiu seran adequats al tipus d'instal·lació i grau d'especialització de les tasques a executar en cada moment. PRAT ESPAIS, S.L.U. podrà sol·licitar informació per verificar aquesta idoneïtat en qualsevol moment.

Aquests treballs poden ser desenvolupats per la mateixa empresa adjudicatària, en els casos en què sigui tècnicament i legalment competent, o subcontractats, sense suposar per a PRAT ESPAIS, S.L.U. cap cost addicional per aquest concepte. Les empreses licitadores indicaran aquesta circumstància a l'oferta i PRAT ESPAIS, S.L.U., haurà d'acceptar les empreses suggerides.

L'empresa adjudicatària realitzarà les correccions, reparacions i regulacions necessàries per aconseguir el correcte funcionament, operativitat i seguretat de les instal·lacions i infraestructures en el moment en què es detectin anomalies durant l'execució del manteniment normatiu programat o la realització d'inspeccions reglamentàries.

La reparació de les deficiències identificades es considerarà manteniment correctiu, gran reparació o manteniment modificatiu, en funció del seu abast, i es gestionarà d'acord amb els corresponents apartats d'aquest PPT. L'empresa adjudicatària serà responsable de comunicar la resolució d'aquestes deficiències als òrgans pertinents quan es duguin a terme les mateixes.

Quan les modificacions legislatives impliquin costos addicionals, aquestes seran a càrrec de PRAT ESPAIS, S.L.U. prèvia presentació per part de l'empresa adjudicatària d'informes, justificacions i pressupostos, per a la seva aprovació.

PRAT ESPAIS, S.L.U. tindrà la facultat de sol·licitar pressupostos alternatius i contractar les adequacions amb l'empresa que li resulti més avantatjosa.

Es planteja com a objectiu (SLA) dins del servei l'acompliment del 100% del Pla de Manteniment Normatiu, amb el KPI = operacions realitzades / operacions planificades per al seu mesurament, tal com reflecteix l'Epígraf F, Punt 1.

L'empresa adjudicatària, dins del seu informe mensual, inclourà un resum de les actuacions més significatives dutes a terme en l'àmbit dels treballs de manteniment normatiu.

Seràn a càrrec de l'empresa adjudicatària tots els mitjans tècnics, els materials i els recursos humans necessaris per a la realització dels treballs de manteniment normatiu, independentment del nombre de persones o les hores o dies en què s'hagin de dur a terme els treballs de manteniment.

L'import de retimbrats d'extintors i proves de pressió en BIES serà a càrrec de PRAT ESPAIS, S.L.U.

Pel que fa a les instal·lacions incloses en el contracte, l'empresa adjudicatària assumirà les despeses corresponents a les quotes i costos de contractació d'aquelles actuacions normatives en què sigui necessària la intervenció d'una OCA i es farà càrrec amb el seu personal de l'acompanyament d'aquestes empreses i la manipulació de les instal·lacions, si escau, en realitzar la inspecció corresponent. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària acordar amb els òrgans pertinents en les dates d'inspecció una vegada acordades amb el Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U..

El cost del manteniment normatiu, segons les condicions indicades en aquest PPT, està inclòs dins de la part fixa del contracte i PRAT ESPAIS, S.L.U. no admetrà facturació addicional per a aquest concepte.

3.4. MANTENIMENT PREVENTIU.

El manteniment preventiu inclou la programació **d'operacions sistemàtiques, comprovació del funcionament i de la seguretat, els ajustos, anàlisis, neteges, lubricacions, calibratges, etc.**, que es duen a terme **periòdicament** sobre instal·lacions i equips sobre la base d'un **pla establert amb criteris tècnics o legals**.

La seva finalitat és **preveure i anticipar-se a avaries**, preservant sistemes, equips i instal·lacions en les millors condicions de treball perquè **no hi hagi interrupcions d'ús**, mal funcionament o pertorbacions en els seus paràmetres de funcionament o resultats, **allargant la seva vida útil i mantenint el seu rendiment** a nivells similars als del seu disseny.

Dins del manteniment preventiu es requereix un especial èmfasi en el manteniment dels sistemes de detecció i protecció contra incendis, així com els sistemes de ventilació i clima de les infraestructures.

Les **empreses licitadores presentaran a les seves ofertes**, a partir de les instal·lacions relacionades objecte del contracte, l'inventari que realitzin en les visites i de la seva experiència, **una proposta pel desenvolupament dels treballs del Pla de Manteniment Preventiu**, descrivint les operacions, els procediments d'implantació i seguiment i la càrrega de treball en hores de dedicació previstes. La proposta es valorarà per a l'adjudicació del contracte.

PRAT ESPAIS, S.L.U. ja disposa d'un **Pla de Manteniment Preventiu i aquest serà assumit per l'empresa adjudicatària, des de l'inici del contracte**. El manteniment preventiu de cada instal·lació, equipament i infraestructura **s'haurà de dur a terme des del primer dia de validesa del contracte** encara que no s'hagi desenvolupat el pla de manteniment preventiu definitiu.

L'empresa adjudicatària presentarà a **PRAT ESPAIS, S.L.U. en el termini no superior de dos (2) mesos des de la data de posada en marxa del servei**, qualsevol proposta de millora o optimització que consideri.

El **Pla de Manteniment Preventiu definitiu s'acordarà entre PRAT ESPAIS, S.L.U. i l'empresa adjudicatària i recollirà** almenys:

- **Planificació anual** d'operacions de manteniment preventiu d'instal·lacions i equipaments que ho requereixin.
- Per a cada instal·lació o equipament es detallaran les **tasques específiques a realitzar**, amb el temps d'execució previst per a cadascuna d'elles, el tipus d'operador assignat i la periodicitat (diària, setmanal, mensual, trimestral o anual) amb la qual es duran a terme.
- Es disposarà de **rutines de manteniment preventiu** on es registraran totes les operacions fetes sobre les instal·lacions i equips, el temps real de cada actuació, el nombre i tipus d'incidències detectades i les solucions adoptades per a cada cas.
- L'empresa adjudicatària ha de **lliurar les GAMAS a PRAT ESPAIS, S.L.U.** en Excel per a la seva validació abans de la càrrega d'aquestes a l'eina de gestió.

S'haurà de definir un **Pla de Manteniment Preventiu** que es dugui a terme de manera que **afecti el menys possible l'activitat, desenvolupant-se en l'oficina corporativa, principalment en períodes de baixa activitat.**

PRAT ESPAIS, S.L.U. tindrà el dret de sol·licitar en qualsevol moment la inclusió o la modificació d'accions en el Pla de Manteniment Preventiu.

Anualment, i abans de finalitzar l'any en curs, l'empresa adjudicatària i PRAT ESPAIS, S.L.U. aprovaran el Pla de Manteniment Preventiu de l'any següent, adaptant-lo a la realitat del servei en aquell moment.

En el cas que, a conseqüència d'una **mala execució de les actuacions de manteniment preventiu** dutes a terme, es generessin **imprevistos o avaries, l'empresa adjudicatària** durà a terme les accions oportunes i executarà, a càrrec seu, els treballs correctius necessaris en els terminis establerts.

L'empresa adjudicatària mantindrà constància documental de totes les actuacions executades i compliment del Pla de Manteniment Preventiu, indicant, com a mínim: les hores realment dedicades a cada instal·lació, les operacions realitzades, el resultat de les comprovacions i proves, la substitució d'elements que s'hagin realitzat, peces de recanvi i components emprats, costos per substitució de materials, etc.

L'execució del Pla de Manteniment Preventiu es concretarà en ordres i parts de treball, generats en l'eina GMAO que s'hagi proposat, segons l'Epígraf C, Punt 3, que hauran de ser emplenats per complet amb totes les dades que en ells es requereixin. **Aquest Pla i el seu desenvolupament i emplenament, podrà ser visible i accessible per al seguiment i supervisió periòdica de PRAT ESPAIS, S.L.U.**

L'empresa adjudicatària posarà a càrrec seu una identificació visible a cadascun dels equips, que contindrà les dades associades a la codificació en l'inventari dels equips del programa GMAO.

Els **recursos materials i personals** que l'empresa adjudicatària destini a l'execució del Pla de Manteniment Preventiu seran adequats al tipus d'instal·lació i grau d'especialització de les tasques a executar en cada moment. **PRAT ESPAIS, S.L.U.** podrà sol·licitar informació per verificar aquesta idoneïtat en qualsevol moment.

Aquests treballs poden ser desenvolupats per la mateixa empresa adjudicatària, en els casos en què sigui tècnicament i legalment competent, o subcontractats, sense suposar per a PRAT ESPAIS, S.L.U. cap cost addicional per aquest concepte. Les empreses licitadores indicaran aquesta circumstància en l'oferta i PRAT ESPAIS, S.L.U., haurà d'acceptar les empreses suggerides.

Qualsevol activitat de manteniment a dur a terme per tercers haurà d'estar clarament indicada al Pla de Manteniment Preventiu.

En el moment en què es detectin anomalies durant l'execució del Manteniment Preventiu Programat, l'empresa adjudicatària farà les correccions, reparacions i regulacions necessàries per aconseguir el correcte funcionament, operativitat i seguretat de les instal·lacions i infraestructures.

La reparació de les deficiències identificades es considerarà manteniment correctiu, gran reparació o manteniment modificatiu, en funció del seu abast, i es gestionarà d'acord amb els corresponents apartats d'aquest PPT.

PRAT ESPAIS, S.L.U. tindrà la facultat de sol·licitar pressupostos alternatius i contractar les adequacions amb l'empresa que li resulti més avantatjosa.

Es planteja com a objectiu (SLA) dins del servei l'acompliment del 100% del Pla de Manteniment Preventiu, amb el KPI = operacions dues a terme / operacions planificades per al seu mesurament, tal com reflecteix l'Epígraf F, Punt 1.

L'empresa adjudicatària, dins del seu **informe mensual** inclourà un resum de les actuacions **més significatives** dutes a terme en l'àmbit dels treballs de manteniment preventiu.

Seràn a càrrec de l'empresa adjudicatària tots els mitjans tècnics, els materials i els recursos humans necessaris per a la realització dels treballs de manteniment preventiu, independentment del nombre de persones o les hores o dies en què s'hagin de dur a terme els treballs de manteniment.

S'inclou en aquest apartat la realització de termografies en els quadres elèctrics de les infraestructures amb una freqüència mínima anual, a càrrec de l'empresa adjudicatària. Les empreses licitadores seran avaluades per presentar més propostes encaminades a anticipar-se a les possibles avaries que es puguin produir, mitjançant la programació d'actuacions periòdiques de MANTENIMENT PREDICTIU en instal·lacions considerades més sensibles al funcionament de les infraestructures.

El cost del manteniment preventiu, segons les condicions indicades en aquest PPT, està inclòs dins de la part fixa del contracte i PRAT ESPAIS, S.L.U. no admetrà facturació addicional per a aquest concepte.

3.5. MANTENIMENT CORRECTIU.

El **Manteniment Correctiu** són totes aquelles **intervencions no sistemàtiques causades per la detecció d'avaries o anomalies, interrupció del servei, funcionament fora dels paràmetres normals del servei o condicions que puguin causar danys** en el mateix equip o danys a les instal·lacions de les infraestructures, així com afectar a la seguretat i integritat física dels usuaris.

El **Manteniment Correctiu**, per tant, inclou l'atenció i gestió dels següents tipus d'intervenció:

- **Incidències.**

Es tracta de sol·licituds relacionades amb elements existents en les instal·lacions que presenten un **problema de funcionament detectat per l'usuari**. Amb caràcter general, **l'acció correctiva és ràpida de diagnosticar i la incidència és fàcil de resoldre** (reposició d'algun element, ajustos senzills, comprovacions, etc.).

En cap cas aquest tipus d'intervenció suposarà una modificació de la instal·lació, ni l'execució d'una nova instal·lació.

- **Petites Avaries, Disfuncions i Sol·licituds.**

S'inclouen en aquest apartat **petites avaries detectades en atendre una incidència d'usuari i petites actuacions associades amb la modificació/adequació d'espais i llocs de treball (amb una durada de menys de 2 hores de treball), substitució o canvis d'elements d'un equip, instal·lació o immoble** havent de resoldre's en el temps indicat segons la prioritat d'aquesta, que **normalment serà tipus 3 "Baixa", segons els criteris reflectits en l'Epígraf C, Punt 4.**

- **Avaries imprevistes.**

La impredictibilitat d'aquesta mena d'avaries és la seva característica principal. **Serà l'empresa adjudicatària la responsable d'actuar amb la màxima celeritat possible per a evitar parades, minimitzar l'efecte de l'avaria i garantir el confort dels usuaris.** Es valorarà, igual que en l'apartat anterior, la importància de l'avaria i la necessitat i urgència de la reparació, en funció de la importància o criticitat de l'element afectat. En el cas que l'avaria es produeixi en un element crític i hagi produït la parada d'un sistema de producció o subministrament, l'empresa el comunicarà immediatament a **PRAT ESPAIS, S.L.U.**

- **Avaries detectades en executar accions recollides en els Plans de Manteniment.**

Serà l'empresa adjudicatària la que hagi de valorar la urgència de la reparació en una avaria detectada durant l'execució de manteniment conductiu, preventiu o predictiu. Si afecten la posada en marxa de les instal·lacions o a les condicions esperades en una infraestructura o a un element crític, es notificaran immediatament a **PRAT ESPAIS, S.L.U.**

A més de resoldre les anomalies i fer les reparacions necessàries, aquest manteniment també inclou **donar resposta a les sol·licituds** proposades per **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, com, per exemple, **la substitució o canvi d'elements** d'un equip, instal·lació o edifici o aquells treballs que siguin raonablement necessaris per **retornar un element de la instal·lació al seu correcte estat i funcionament**.

Es considerarà inclosa dins del Manteniment Correctiu qualsevol actuació de les relacionades anteriorment, o similar, amb un import en materials inferior a 200 euros valorats segons els criteris reflectits en l'Epígraf E, Punt 3, d'aquest PPT. Es considerarà **GRAN REPARACIÓ**, si se superen els 200 euros en materials.

Amb caràcter general, les accions de manteniment correctiu s'han de resoldre dins dels dies de presència, amb l'autorització de PRAT ESPAIS, S.L.U., i amb aportació inclosa per part de l'empresa adjudicatària dels materials necessaris que seran facturats a PRAT ESPAIS, S.L.U. amb les valoracions de preus estipulades, segons els criteris reflectits en l'Epígraf E, Punt 3, d'aquest PPT.

El Manteniment Correctiu es classifica en:

I. PLANIFICAT

Són **aquelles intervencions que, encara que són correctives, han estat o poden planificar-se abans d'executar-les**. Les incidències no causen danys greus o moderats a les instal·lacions, sinó que generen problemes lleus en el desenvolupament de les activitats pròpies de les infraestructures i que, per tant, com que no són greus ni urgents, poden planificar-se per resoldre-les.

S'inclouen dins d'aquest tipus les **relacionades amb elements existents en instal·lacions que presenten un problema operatiu detectat per l'operari de manteniment en les seves visites o són comunicades per l'usuari**. En general, l'acció correctiva és ràpida de diagnosticar i la incidència és fàcil de resoldre (substitució d'algun element, ajustos senzills, comprovacions, etc.). **En cap cas aquest tipus d'intervencions implicaran una modificació de la instal·lació, ni l'execució d'una nova instal·lació.**

Serà el personal de l'empresa adjudicatària qui haurà de valorar la urgència de la reparació en una avaria detectada durant l'execució del manteniment conductiu, preventiu, normatiu o predictiu. Si afecten el normal funcionament de la infraestructura, o un element crític, es notificarà immediatament a PRAT ESPAIS, S.L.U.

Les actuacions planificades es classifiquen en dos tipus:

- **Prioritàries**

Són aquelles actuacions planificades que, segons el parer dels responsables de PRAT ESPAIS, S.L.U., exigeixen una atenció superior; i l'empresa adjudicatària haurà d'actuar i resoldre'ls amb major celeritat.

- **No Prioritàries**

Són aquelles actuacions planificades, que, segons el parer dels responsables de PRAT ESPAIS, S.L.U., no exigeixen una atenció superior; i l'empresa adjudicatària no és necessari que hagi d'actuar i resoldre'ls amb una major celeritat.

Quan es detecti una avaria no prioritària, que no pugui ser resolta per l'operari a la mateixa visita, però que pugui ser planificada, l'empresa adjudicatària ho comunicarà a PRAT ESPAIS, S.L.U., perquè es puguin adoptar les decisions oportunes per a la seva resolució. Caldrà que sigui resolta en el termini pactat amb PRAT ESPAIS, S.L.U., un cop s'hagi donat l'autorització corresponent.

La detecció de problemes de major envergadura però no urgents (que poguessin exigir una gran dedicació de temps per a la seva resolució o elevats costos de reparació) també poden requerir una planificació prèvia, essent PRAT ESPAIS, S.L.U., qui determini la prioritat.

II. NO PLANIFICAT

La principal característica és la imprevisibilitat d'aquestes avaries. Són avaries urgents o emergències i es consideren de resolució immediata:

- Totes les que siguin necessàries per restablir la normalitat en el funcionament de la infraestructura, ja siguin conseqüència d'incidències relacionades amb elements constructius o amb les instal·lacions contemplades en aquest PPT.
- Fuites d'aigua o gas, embussos i fallides greus a les instal·lacions.
- Alteració de la seguretat de les infraestructures o de les persones.
- Reparacions obligades i urgents per robatoris, accidents, vandalisme o altres imprevistos.
- Assegurar l'atenció i servei de manteniment de les infraestructures i les seves instal·lacions les 24 hores del dia si fos necessari.

En qualsevol dels supòsits esmenats anteriorment, el Departament d'Explotació i Manteniment, podrà exigir a l'empresa adjudicatària la realització de treballs fora de l'horari de presència. La mà d'obra d'aquests treballs serà facturada segons els preus/hora establerts a l'oferta econòmica de l'empresa adjudicatària.

En cas de presentar-se pressupost, és necessari que PRAT ESPAIS, S.L.U. l'aprovi abans de fer els treballs.

Les empreses licitadores plantejaran a les seves ofertes, a partir de la seva experiència, la càrrega de treball prevista en hores de dedicació per al desenvolupament de treballs de manteniment correctiu, sobre les instal·lacions objectes del contracte.

Les empreses licitadores proposaran a les seves ofertes, a partir de la seva experiència, una **proposta per al desenvolupament dels treballs de manteniment correctiu**, descrivint els procediments d'execució i seguiment de les actuacions executades, **en especial aquelles relatives a sistemes crítics**. La proposta es valorarà per a l'adjudicació del contracte.

També indicaran a les seves ofertes els procediments i mitjans que facilitaran a PRAT ESPAIS, S.L.U. per notificar una avaria, dins i fora de l'horari de presència, i per reclamar la presència de tècnics per procedir a la seva resolució.

A més, les empreses licitadores descriuran els procediments que suggereixen per a la gestió del subministrament i control dels terminis de lliurament de materials i recanvis.

Aquests procediments han de ser aprovats per PRAT ESPAIS, S.L.U. sense excepció. Si per qualsevol motiu hi ha una **modificació de qualsevol procediment**, es **comunicarà** immediatament a PRAT ESPAIS, S.L.U., que haurà d'aprovar-la.

Els treballs associats al manteniment correctiu, en cap cas repercutiran en el manteniment preventiu i legal. En el cas que aquests manteniments es puguin veure afectats, es proporcionaran els recursos necessaris per completar el manteniment preventiu sense cost addicional per a PRAT ESPAIS, S.L.U. tal com s'indica a l'Epígraf B, Punt 3, d'aquest PPT.

El personal que **respongui als avisos** i faci els treballs, per **resoldre les avaries i incidències**, disposarà de les **qualificacions suficients i necessàries** perquè pugui **diagnosticar, avaluar el problema o avaria o solucionar-la** en els terminis fixats com a temps de resposta **segons la instal·lació afectada i complint amb la normativa vigent**.

Les avaries derivades del mal funcionament del contracte de manteniment o de la negligència del **mantenidor seran solucionades al més aviat possible** i el cost serà a càrrec de l'empresa adjudicatària, sense perjudici de **les indemnitzacions que PRAT ESPAIS, S.L.U. pugui obtenir** arribat el cas.

Aquells materials i instal·lacions que hagin estat danyats a conseqüència de les reparacions, seran substituïts o reparats a càrrec de l'empresa adjudicatària (casos típics d'aïllament de canonades triturades, portes i **panys de caixes elèctriques danyades, plaques de fals sostre tenyides, etc.**).

Les **actuacions de Manteniment Correctiu** es concretaran a **les Peticions de Servei (PDS)** generades a l'eina de gestió de manteniment i **ordres de treball** que s'ompliran completament amb informació d'històrica d'avaries, de manera que es puguin prendre decisions basades en aquesta informació.

En general, i per **avaries en equips o instal·lacions crítiques**, l'empresa adjudicatària documentarà amb **imatges/fotografies** les actuacions de manteniment correctiu que també s'hauran d'incorporar a l'eina **GMAO**.

L'empresa adjudicatària es compromet a atendre i solucionar les avaries que es puguin produir en aquestes instal·lacions, segons els terminis temps de resposta i resolució indicats a l'Epígraf C, Punt 5, i serà responsable d'actuar el més ràpid possible per minimitzar l'efecte de l'avaría. En cas que no es pugui resoldre en els terminis previstos, es presentarà un informe a PRAT ESPAIS, S.L.U. amb les possibles solucions, pressupost (si escau) i temps de resolució.

Segons la prioritat, les falles es defineixen en: "Alta"(prioritat 1), "Mitja" (prioritat 2) i "Baixa" (prioritat 3).

Es considerarà com a prioritat 1 "Alta" totes les incidències que afectin la seguretat de béns i persones o el normal desenvolupament de l'activitat productiva, així com aquelles que impedeixin el normal funcionament de les infraestructures. Aquestes incidències es consideren avisos "Urgents". S'entendrà un avís "No Urgent" la resta i s'aplicarà el temps de resolució segons les característiques de la incidència i la seva prioritat 2 "Mitja" o prioritat 3 "Baixa".

Per tant, l'empresa adjudicatària **dimensionarà la plantilla** per aconseguir els objectius indicats i complir tant els temps de resposta com els nivells de qualitat i servei definits en aquest PPT.

La falta d'atenció dels avisos per part de l'empresa adjudicatària facultarà a PRAT ESPAIS, S.L.U. per reparar o sol·licitar la reparació per part d'un tercer, el cost de la qual podrà ser repercutit a l'empresa adjudicatària si aquesta falta d'atenció pot causar danys físics o materials al personal o instal·lacions de PRAT ESPAIS, S.L.U.

L'empresa adjudicatària, dins del seu informe mensual inclourà un resum de les actuacions més significatives dutes a terme en l'àmbit del manteniment correctiu.

La mà d'obra per a la realització del manteniment correctiu dins de l'horari de presència està inclosa dins de la part fixa del contracte i serà a càrrec de l'empresa adjudicatària (s'inclou en aquest apartat la mà d'obra de qualsevol empresa subcontractada autoritzada en l'àmbit d'aplicació d'aquest PPT).

En el cas que es necessiti més personal per dur a terme la feina, es facturarà el personal de suport (per exemple, si hi ha la necessitat de dues persones, es facturarà una), així com, la realització de treballs fora de l'horari de presència.

La mà d'obra d'aquests treballs, no inclosa dins de la part fixa del contracte, serà facturada segons els preus/hora establerts a l'oferta econòmica de l'empresa adjudicatària.

Tots els materials per a la realització de manteniment correctiu seran a càrrec de PRAT ESPAIS, S.L.U., i poden ser subministrats directament per PRAT ESPAIS, S.L.U., o per l'empresa adjudicatària, valorats segons els criteris reflectits en l'Epígraf E, Punt 3.

Aquestes prestacions són incloses dins de la partida pressupostària de manteniment correctiu i substitutiu/modificatiu.

3.6. GRANS REPARACIONS.

Qualsevol actuació, l'import de la qual en materials superi els 200 euros (IVA exclòs) valorats en les condicions indicades a l'Epígraf E, Punt 3, d'aquest PPT, es considerarà **GRAN REPARACIÓ** i necessitarà l'autorització de PRAT ESPAIS, S.L.U., qui podrà sol·licitar la presentació del pressupost que s'haurà d'aprovar.

Per tant, s'estableix una diferència entre **MANTENIMENT CORRECTIU** i **GRAN REPARACIÓ** que es basa en el cost total dels materials necessaris per a la realització dels treballs que es fixa en 200 euros (IVA exclòs) valorats segons els criteris reflectits i aplica la mateixa classificació del manteniment correctiu de treballs planificats i no planificats.

Per a totes les reparacions que requereixin l'aprovació d'un pressupost, l'empresa adjudicatària podrà participar amb la seva oferta, aplicant els preus de tarifa de mà d'obra presentats a la seva oferta econòmica i valorant els materials segons s'indica a l'Epígraf E, Punt 3, d'aquest PPT.

PRAT ESPAIS, S.L.U. podrà sol·licitar altres pressupostos alternatius i adjudicar els treballs a una altra empresa. També podrà consultar els preus dels materials pressupostats i, si escau, subministrar-los directament perquè l'empresa adjudicatària els utilitzi en la reparació.

El lliurament d'aquests pressupostos dins el termini i en la forma escaient es valorarà dins dels objectius del contracte mitjançant l'establiment de Nivells de Servei (SLAs).

Si l'empresa adjudicatària s'encarrega o fa aquests treballs, no facturarà la mà d'obra corresponent, si els treballs es desenvolupen amb el personal de l'empresa adjudicatària dins de les hores de presència estipulades. En el cas que es necessiti més personal per dur a terme la feina, es facturarà el personal de suport (per exemple, si hi ha la necessitat de dues persones, es facturarà una), així com, la realització de treballs fora de l'horari de presència. La mà d'obra d'aquests treballs serà facturada segons els preus/hora establerts a l'oferta econòmica de l'empresa adjudicatària. Els materials associats a l'actuació seran a càrrec de PRAT ESPAIS, S.L.U., i es valoraran d'acord amb el que estableix l'Epígraf E, Punt 3, d'aquest PPT.

L'execució d'aquestes reparacions es realitzarà en **Peticions de Servei (PDS)** generades en l'eina de gestió de manteniment i **ordres de treball** que hauran d'omplir-se plenament amb la informació històrica de les avaries, de manera que es puguin prendre decisions basades en aquesta informació.

En general, i per a **grans avaries en equips o instal·lacions crítiques**, l'empresa adjudicatària documentarà amb **imatges/fotografies** les actuacions de manteniment correctiu que també s'hauran d'incorporar a l'eina **GMAO**.

L'empresa adjudicatària, dins del seu **informe mensual** inclourà un resum de les **actuacions més significatives dutes a terme en l'àmbit dels principals treballs de Grans Reparacions**.

Aquestes prestacions són incloses dins de la partida pressupostària de manteniment correctiu i substitutiu/modificatiu.

3.7. MANTENIMENT MODIFICATIU / SUBSTITUTIU.

Entenem com manteniment modificatiu **la realització d'actuacions associades a la substitució, canvi, millores, ampliacions a les instal·lacions, modificació d'espais o adequació de llocs de treball.** Aquest apartat inclou la substitució d'**equips complets** i la realització de **noves instal·lacions.** En tot cas, es consideraran manteniments modificatius les actuacions sol·licitades no incloses en els apartats anteriors de manteniment correctiu o grans reparacions.

També inclou la substitució d'una instal·lació o part d'ella que, a causa del pas de temps o d'una avaria, es considera obsoleta o que ha esgotat la seva vida útil; així com per ampliacions o reducció d'aquestes, si escau, per altres motius, també com aquelles actuacions associades a la modificació/adequació d'espais i llocs de treball que requereixin més de dues hores per dur-les a terme.

De l'informe de l'estat de les instal·lacions, amb les indicacions de vida útil, PRAT ESPAIS, S.L.U. podrà fer un programa de substitució dels elements que puguin tenir una vida útil acabada o d'instal·lacions obsoletes, per tal de fer un calendari de reposició d'aquestes peces.

En el cas que les modificacions siguin causades per **canvis normatius** i que impliquin costos addicionals, aquests seran **a càrrec de PRAT ESPAIS, S.L.U.** prèvia presentació per part de l'empresa adjudicatària dels corresponents informes i justificacions.

Si l'empresa adjudicatària vol presentar una proposta d'instal·lació o element a substituir, haurà d'entregar un **informe exhaustiu** d'aquesta actuació amb el seu abast i un pressupost amb la valoració econòmica, que serà objecte d'estudi i, si escau, **aprovació o rebuig per part del Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U.**

Qualsevol actuació de manteniment modificatiu requerirà presentar un pressupost i la seva acceptació per part de PRAT ESPAIS, S.L.U. L'empresa adjudicatària podrà participar amb la seva oferta, presentant el pressupost en els terminis indicats l'Epígraf C, Punt 5, aplicant els preus de la tarifa de mà d'obra presentats en la seva oferta econòmica, valorant els materials tal com s'indica a l'Epígraf E, Punt 3, d'aquest PPT, i, si PRAT ESPAIS, S.L.U. ho accepta, haurà de realitzar-se dins del termini proposat.

PRAT ESPAIS, S.L.U. podrà sol·licitar altres pressupostos alternatius i adjudicar els treballs a una altra empresa. **La mà d'obra corresponent a la primera intervenció i valoració dels treballs no es computarà dins les hores a facturar.**

PRAT ESPAIS, S.L.U. es reserva el dret de seleccionar i recuperar per al seu patrimoni aquells elements constructius o materials que procedeixen de reformes o reparacions i que hagin de ser substituïts, sense que això representi indemnització ni cap compensació per a l'empresa adjudicatària.

A més, l'empresa adjudicatària serà l'encarregada **d'actualitzar al GMAO l'inventari de la instal·lació modificada o qualsevol afectació que pugui derivar d'aquesta.**

L'execució d'aquests treballs es concretarà en **Peticions de Servei (PDS)** generades per l'eina de gestió de manteniment i **ordres de treball** que han d'estar plenament emplenades amb l'històric d'informació d'aquestes actuacions, de manera que es puguin prendre decisions basades en aquesta informació.

L'empresa adjudicatària, dins del seu **informe mensual** inclourà un resum de les **actuacions més significatives dutes a terme en l'àmbit del manteniment modificatiu / substitutiu**.

Tant la mà d'obra com els materials associats al MANTENIMENT MODIFICATIU / SUBSTITUTIU seran a càrrec de PRAT ESPAIS, S.L.U. Si l'empresa adjudicatària s'encarrega de fer aquests treballs, **no facturarà la mà d'obra corresponent, si el treball es fa amb el personal assignat a la infraestructura dins de les hores de presència estipulades.** En el cas que es necessiti més personal per dur a terme el treball, es facturarà el personal de suport (per exemple, la necessitat de dues persones, quan està previst per horari que estigui present només una).

Aquestes prestacions són incloses dins de la partida pressupostària de manteniment correctiu i substitutiu/modificatiu.

Per a modificacions que suposin una **ampliació neta de l'inventari d'equips i instal·lacions, que s'integrin dins del contracte i que no superin el límit del 10% de l'inventari inicial de les instal·lacions, les operacions de manteniment conductiu i preventiu es duran a terme sense cost addicional a la partida fixa del contracte.**

3.8. SERVEIS EVENTUALS O EXTRAORDINARIS.

PRAT ESPAIS, S.L.U. es reserva el dret de demanar l'execució de certs treballs, fora dels ordinaris estipulats del servei de manteniment. Són treballs sota demanda: treballs de neteja en zones de difícil accés per la complexitat tècnica de les instal·lacions, pou de bombes, actuacions puntuals en habitatges, etc., o treballs vinculats a circumstàncies imprevistes o situacions excepcionals als aparcaments (posada en servei, obres de rehabilitació, etc.) o als habitatges gestionats per **PRAT ESPAIS, S.L.U.** (canvi d'ocupants, noves adquisicions, etc.)

L'empresa adjudicatària ha de disposar de capacitat de resposta immediata per atendre les possibles eventualitats davant de les emergències que es puguin produir (inundacions, nevades, incendis, residus puntuals, etc.); per tant, **disposarà d'un equip de primera intervenció que haurà d'actuar el més diligent possible en qualsevol moment, les 24 hores els 365 dies de l'any**, segons les condicions estipulades en l'Epígraf B, Punt 3.9, d'aquest PPT,

L'empresa adjudicatària s'obliga doncs a disposar d'una estructura de personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual del servei ordinari o imprevist que li sigui requerit per PRAT ESPAIS, S.L.U.; amb personal amb experiència en serveis similars, amb independència de l'antelació en què li hagi estat sol·licitat.

Les empreses licitadores presentaran, dins de la seva oferta econòmica, la relació de preus unitaris de serveis i activitats a efectuar. En el preu unitari sol·licitat estan incloses totes les despeses que li corresponguin (assegurances socials, etc.) i el benefici industrial (exceptuant l'IVA).

Aquests preus serviran de base per valorar els treballs i fer la presentació del pressupost corresponent, que ha de ser aprovat per part de **PRAT ESPAIS, S.L.U. en els terminis indicats l'Epígraf C, Punt 5, aplicant els preus de la tarifa de mà d'obra** presentats en la seva oferta econòmica, valorant els materials tal com s'indica a l'Epígraf E, Punt 3, d'aquest PPT.

Aquests tipus de treballs que es fan sota demanda són incloses dins de la partida pressupostària de manteniment correctiu i substitutiu/modificatiu.

3.9. SERVEI 24 HORES.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un servei d'assistència **24 hores (S24H)** tots els dies de l'any per a l'atenció d'avisos d'emergència o urgències. Aquestes situacions d'urgència es limitaran a les que així siguin considerades per PRAT ESPAIS, S.L.U., que sempre aplicarà un criteri restrictiu del concepte conforme a la definició d'avaría urgent esmentada en l'Epígraf C, Punt 5, d'aquest PPT.

Les empreses licitadores indicaran a les seves ofertes els procediments i mitjans que facilitaran a PRAT ESPAIS, S.L.U. per notificar una avaría, dins i fora de l'horari de presència, i per reclamar la presència de tècnics per procedir a la seva resolució.

Independentment de l'anterior, **l'empresa adjudicatària habilitarà addicionalment un telèfon fix de contacte (Call Center), disponible durant les vint-i-quatre hores (24 x 7), que permetrà comunicar aquestes emergències per part de qualsevol usuari autoritzat.**

El Responsable Tècnic coordinarà les accions a emprendre per resoldre les **possibles emergències** que puguin sorgir. S'encarregarà de prendre les **mesures més urgents** per fer front a la incidència i de coordinar les següents actuacions.

No s'autoritza la subcontractació d'aquest servei d'atenció 24 hores a personal aliè o altres tercers. L'atenció de les urgències serà realitzada únicament per personal propi de l'empresa adjudicatària amb el nivell tècnic i de coneixements necessaris.

L'assistència preferentment serà a través **del personal assignat al contracte sempre que sigui possible** i consistirà **traslladar el personal necessari** a la infraestructura afectada per fer un **diagnòstic i poder establir les accions a fer per solucionar la incidència**, sigui per personal de l'empresa adjudicatària o per personal especialista d'una altra empresa per resoldre situacions com poden l'assistència de camions "cubà", o altres accions a fer per alguna de les empreses subcontractades autoritzades.

Quan, a conseqüència d'avaries urgents, sigui necessari desenvolupar **treballs no detallats** per aquest PPT, l'empresa adjudicatària es compromet a posar a disposició de PRAT ESPAIS, S.L.U. els recursos humans i materials necessaris, prèvia autorització i acceptació del pressupost corresponent, si així ho sol·licita.

L'empresa adjudicatària, dins del seu **informe mensual** inclourà un resum de les **actuacions més significatives** dutes a terme en l'àmbit de les actuacions del S24H.

S'inclou en el preu fix del contracte, el cost de la disponibilitat d'aquest servei de suport.

Les actuacions del servei 24 hores són incloses dins de la partida pressupostària de manteniment correctiu i substitutiu/modificatiu.

Es facturarà 1 hora per avís per concepte de desplaçament i, posteriorment, les hores efectives de treball de les actuacions, tant de l'empresa adjudicatària com de les possibles empreses subcontractades autoritzades. La mà d'obra es valorarà aplicant els preus de les **tarifes de mà d'obra** presentats per l'empresa adjudicatària a la seva oferta econòmica i, els materials, es valoraran d'acord amb el que estableix l'Epígraf E, Punt 3, d'aquest PPT.

3.10. ACTUALITZACIÓ DELS PLÀNOLS I DE L'INVENTARI DE LES INFRAESTRUCTURES.

L'empresa adjudicatària es compromet a lliurar a **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, el llistat de l'inventari actualitzat de cadascuna de les infraestructures, així com els plànols de les instal·lacions objecte d'aquest contracte. **El termini de lliurament de l'inventari serà de dos (2) mesos des de l'inici del contracte.**

L'empresa adjudicatària està obligada a realitzar, confeccionar i actualitzar la informació, tant gràfica com escrita, necessària per a la gestió del manteniment de les infraestructures objecte del contracte. A més actualitzarà i gestionarà la documentació tècnica legalitzada, requerida pels organismes oficials.

Abans de la finalització del primer any del contracte l'empresa adjudicatària haurà d'entregar a PRAT ESPAIS, S.L.U. en format AutoCAD i pdf els plànols de les infraestructures i els esquemes de principi de les instal·lacions.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària l'actualització, i l'entrega a PRAT ESPAIS, S.L.U., dels plànols i esquemes de funcionament derivats de l'execució de noves instal·lacions i modificacions.

L'empresa adjudicatària entregarà a la finalització del contracte els arxius gràfics d'AutoCAD amb els plànols i l'inventari de les infraestructures actualitzats.

4. ASSESSORAMENT TÈCNIC ESPECÍFIC.

L'empresa adjudicatària es compromet a donar l'assessorament tècnic que li sigui requerit pels responsables del Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U., i per a això posarà a la disposició de PRAT ESPAIS, S.L.U. un Servei propi d'Enginyeria de Manteniment i Gestió Tècnica, el qual ha d'estar preparat per a desenvolupar, entre altres, les següents funcions:

- Fer treballs d'assessorament tècnic en tasques com la renovació o ampliació d'instal·lacions o equips, interpretació de normatives, tramitació legal d'instal·lacions, sol·licitud de permisos i llicències, seguretat de les instal·lacions, preparació de pressupostos, etc.
- Anàlisi i previsió de costos de reposició d'instal·lacions i quadres d'amortització. Propostes per allargar la vida útil dels equips i instal·lacions. Previsió de possibles problemes, avaries o incidències greus en les instal·lacions.
- Propostes d'optimització per a un millor aprofitament i rendiment econòmic de les instal·lacions i de la seva eficiència de funcionament. Inclou entre d'altres, els següents estudis i inspeccions:
 - Estudis de demanda d'energia reactiva i mesures correctores.
 - Estudis per a estalvi energètic en enllumenat interior i exterior.
 - Anàlisi de sorolls en instal·lacions de ventilació.
 - Anàlisi de la qualitat de l'aire en instal·lacions amb conducte.
- Innovació de serveis: investigant i innovant els mètodes i tècniques de manteniment utilitzades en l'execució del servei, buscant en tot moment l'optimització dels recursos assignats.
- Assessorament en l'ús i aplicació de l'eina GMAO: prestarà al servei de manteniment el seu coneixement i suport en l'ús i explotació d'informació sobre aquesta eina de gestió.
- Definició dels procediments executius dels treballs: definir, amb l'aprovació de PRAT ESPAIS, S.L.U., la periodicitat, les mesures de seguretat, equips i materials necessaris per a la correcta execució de cada treball de manteniment.

Quan se sol·liciti expressament, aquest assessorament tècnic es documentarà amb l'informe corresponent.

L'empresa adjudicatària no podrà executar actuacions sota aquest concepte que no hagin estat prèviament acceptades per PRAT ESPAIS, S.L.U.

C.- GESTIÓ DEL SERVEI. GOVERNANÇA.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla anual d'execució de les tasques esmentades, així com un pla de control intern sobre la realització d'aquestes.

El servei serà dirigit i gestionat en tot cas per l'empresa adjudicatària qui expressament assumeix tot el risc empresarial de la seva bona fi, i a aquest efecte designarà a la persona de la seva estructura, en la categoria i condició de Responsable Tècnic/a del contracte, que vetllarà pel control, la gestió i eficàcia del servei.

Inicialment, en els terminis establerts, s'haurà d'elaborar un inventari i Pla de Manteniment de les instal·lacions, per a la seva correcta gestió en els termes especificats. La gestió del manteniment haurà de proporcionar, com a mínim, la següent informació:

- Característiques tècniques dels equipaments instal·lats.
- Vida útil d'aquests equipaments.
- Dates de la instal·lació dels equipaments.
- Reparacions efectuades.
- Programació d'operacions periòdiques de les tasques de manteniment conductiu, normatiu i preventiu.
- Optimització de les càrregues de treball.
- Programació automàtica de les OT's a desenvolupar.
- Estat de la situació de les operacions realitzades i pendents, canvis de programació, revisions diàries i previsió de treballs a fer.
- Informació de les operacions puntuals de manteniment correctiu.
- Gestió d'operacions acabades, canvis i anul·lacions.
- Informació detallada de l'estat global dels treballs.

L'empresa adjudicatària gestionarà els serveis d'una manera coordinada amb **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, amb la finalitat de lliurar, millorar i aprovisionar els mateixos des del punt de vista dels recursos necessaris per a la realització dels treballs, així com des del punt de vista de materials i eines per a desenvolupar-los.

L'empresa acceptarà tots els serveis que pugui assumir, amb les garanties de qualitat exigides en la present licitació. En el moment que, de manera puntual, prevegi que el volum de serveis sota demanda li pugui provocar una saturació en l'àmbit operatiu, haurà de comunicar-ho immediatament per escrit al **Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U.** perquè aquest pugui autoritzar a l'empresa adjudicatària que subcontracti a altres empreses l'execució de tals serveis. En aquest cas l'empresa adjudicatària facturarà els serveis a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** als preus de la seva oferta econòmica sense que hi hagi cap mena de modificació de preus ni de relació entre **PRAT ESPAIS, S.L.U.** i l'empresa subcontractada.

1. GESTOR/A DEL CONTRACTE.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, un **Gestor/a del Servei amb titulació tècnica d'enginyer/a o arquitecte/a mig o superior especialitzat/da en instal·lacions d'electricitat, ventilació i detecció i extinció d'incendis, per resoldre aspectes propis del desenvolupament del contracte i d'aquells que s'escapin de les tasques pròpies del Responsable Tècnic/a** del servei, donant suport a aquest/a en el bon funcionament del servei. Aquest interlocutor haurà d'estar localitzable a l'oficina de l'empresa, o bé, a través d'un telèfon mòbil per a qualsevol consulta o requisit.

Les empreses licitadores indicaran en la seva oferta, el perfil del Gestor/a proposat/da, reflectint titulació, experiència en serveis d'aquesta naturalesa i dedicació prevista en el servei.

Aquest/a Gestor/a del contracte mantindrà una reunió trimestral amb el Cap del Departament d'Explotació i Manteniment, per a fer el seguiment del contracte i signar l'acta amb els Nivells de Qualitat del Servei (SLA's) obtinguts, reflectits en l'Epígraf F, Punt 1, d'aquest PPT.

2. RESPONSABLE TÈCNIC/A DEL CONTRACTE.

Per a l'execució del desenvolupament dels treballs necessaris al fet que obliga la prestació del servei objecte del present procediment, les empreses licitadores definiran en la seva oferta l'estructura de recursos humans necessària i designaran, dins d'aquesta, un/una **Responsable Tècnic/a o, al menys amb una experiència laboral mínima de 5 anys en aquest tipus de contracte**, el/la qual actuarà amb capacitat suficient perquè sota la seva direcció i responsabilitat es desenvolupin els treballs objecte d'aquest procediment.

El/La **Responsable**, una vegada adjudicat el contracte, **actuarà com a interlocutor/a de l'empresa davant el Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U., en relació amb els aspectes tècnics propis del contracte, i realitzarà les funcions de coordinació dels serveis que presti l'empresa adjudicatària en les infraestructures, assegurant-se del bon compliment d'aquests.**

El/La **Responsable** tindrà, entre d'altres, les següents **responsabilitats**:

- **Fer el seguiment mensual dels Nivells de Qualitat del Servei (SLA's) del contracte.**
- **Reunir-se mensualment amb el Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U.** per fer la planificació dels treballs.
- La coordinació i supervisió de l'equip, direcció tècnica del contracte i interlocució entre **PRAT ESPAIS, S.L.U.** i l'empresa adjudicatària.
- L'organització dels serveis i la interpretació i posada en pràctica de les instruccions rebudes per **PRAT ESPAIS, S.L.U.**
- La comprovació del **compliment de l'organització, gestió del personal i execució dels treballs** segons les condicions contractades, verificant i corregint les possibles desviacions.
- Haurà de ser present en les infraestructures per **fer les revisions de control de qualitat** i quan **PRAT ESPAIS, S.L.U.** ho consideri oportú.
- Comunicar a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** qualsevol incidència que pugui afectar la seguretat de les persones o dels béns.
- **Donar la solució a les sol·licituds i qüestions** que li siguin formulades per **PRAT ESPAIS, S.L.U.**
- **L'assessorament** en matèria de canvis de normativa, tipus de manteniment, materials, recanvis, gestió energètica, obres i instal·lacions, processos,...
- Presentar a **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, al final de cada anualitat del contracte, un informe amb les propostes de millores a realitzar en les diferents infraestructures.

El/La **Responsable** mantindrà una **reunió mínima mensual amb els interlocutors que el Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U. determini** per fer el seguiment del Planning dels treballs a desenvolupar i amb la Direcció del Departament per a fer el seguiment de l'evolució del contracte. A les reunions, lliurarà el resum de tots els treballs executats durant el mes, de les incidències i la planificació dels treballs a fer el mes següent. També s'espera en aquestes reunions, informació sobre els controls de presència de personal, revisions dutes a terme i els seus resultats, mesures o correccions fetes o propostes de millora per aconseguir-ho

El/La **Responsable** haurà d'estar **localitzable en tot moment, (24/7), disposarà d'un telèfon mòbil amb connexió de dades**, per a una comunicació àgil i efectiva amb els **interlocutors que PRAT ESPAIS, S.L.U. designi** i serà inicialment l'encarregat/da d'activar i de fer el seguiment de les incidències comunicades al servei d'atenció 24 hores quan sigui necessari.

PRAT ESPAIS, S.L.U., a través del seu **Departament d'Explotació i Manteniment** exercirà les funcions de supervisió tècniques i econòmiques que consideri convenientes per al seguiment del correcte compliment de les obligacions de l'empresa adjudicatària.

Durant les absències del/la **Responsable**, sigui per vacances o altres causes, l'empresa adjudicatària s'assegurarà que les seves funcions es continuaran complint i presentarà per escrit el pla de substitució amb la(s) persona(s) responsable(s) i el seu(s) contacte(s). No s'admetrà el canvi de Coordinador Tècnic sense autorització escrita per part de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**

La figura del/la **Responsable** és una part fonamental per l'assoliment dels objectius d'aquest servei. **PRAT ESPAIS, S.L.U.** es reserva el dret de sol·licitar a l'empresa adjudicatària el canvi del/la **Responsable**, d'acord amb causes que, segons el parer de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, així ho requereixin, entre elles: raons de falta de competència, falta de dedicació, si no existís una bona comunicació i qualitat en aquesta relació bilateral, desistiment de funcions o mala diligència en el desenvolupament de les seves funcions en el servei. Si es produeix aquesta circumstància de sol·licitud de canvi, l'empresa adjudicatària haurà de substituir al/la **Responsable** en un termini màxim de quinze (15) dies després de la notificació que li farà per escrit **PRAT ESPAIS, S.L.U.**

Les empreses licitadores indicaran en la seva oferta, el perfil del/la Responsable proposat/da, reflectint titulació, experiència en serveis d'aquesta naturalesa i dedicació prevista en el servei.

La despesa associada a les hores previstes de dedicació que suggereixi cadascuna de les empreses licitadores, s'inclou en l'apartat corresponent a la part fixa del contracte, **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, no admetrà posteriorment cap mena de facturació per aquests conceptes.

3. PROGRAMARI “GMAO” PER A LA GESTIÓ DEL MANTENIMENT.

El conjunt de treballs a desenvolupar s'anomena **Pla Executiu de Conservació i Manteniment** i, per implementar aquest Pla, **PRAT ESPAIS, S.L.U. considera obligatori que l'empresa adjudicatària** realitzi la gestió de les operacions de manteniment i el seu control mitjançant una **eina de gestió de manteniment (GMAO)**.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un entorn **GMAO** i retroalimentar totes les dades necessàries per a l'adequat registre del seu treball, desenvolupat per cada operari i en cada infraestructura, que servirà com base per a un necessari control d'execució del manteniment.

Els **principals objectius** a assolir amb l'ús de l'eina **GMAO** són, entre d'altres, els següents:

- **Disposar de l'inventari d'instal·lacions de les infraestructures i les GAMMES de manteniment actualitzades.**
- **La traçabilitat del servei de manteniment. Periodificació del Pla de conservació i manteniment.**
- **Control de les PDS associades a la resolució d'incidències i el manteniment correctiu.**
- **Visualització de la planificació de les tasques normatives i preventives.**
- **Gestionar i controlar la realització de cada OT de qualsevol classe de manteniment, i accedir a la informació relativa, indicant estat, data d'execució, persones que han fet la feina, temps, resultats, material utilitzat, pressupost, fotos amb l'abans i el després, etc.**
- **Obtenir els valors dels indicadors de qualitat.**
- **Altres aspectes:**
 - **Obtenció de gràfics, estadístiques i informes.**
 - **Gestió de materials.**
 - **Gestió dels consums.**
 - **Comunicació d'alarmes o avaries mitjançant correu electrònic.**
 - **Gestió de recursos humans i mitjans.**
 - **Gestió econòmica.**
 - **Enquestes de qualitat.**

Les empreses licitadores indicaran a la seva oferta que programari GMAO proposen com a eina de gestió del manteniment, valorant-se especialment que la mateixa no sigui un desenvolupament específic per a l'empresa licitadora, sinó una eina que pugui ser adquirida en el mercat.

Les empreses licitadores han **d'aportar un planning de proposta d'integració**, en el qual hauran d'indicar: metodologia, identificant les principals fites, termini d'aquestes i la formació prevista.

L'empresa adjudicatària ha de tenir integrat el programari GMAO en el seu funcionament operatiu abans de dos (2) mesos des de la posada en marxa del servei. Per a això, ha de coordinar-se amb **PRAT ESPAIS, S.L.U.** per definir la parametrització de l'eina.

Aquesta eina serà el **mitjà natural de gestió de la informació** i consulta, tant per a l'empresa adjudicatària com per al personal de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, els quals tindran accés al mateix en funció de les necessitats del servei per poder fer consultar o crear PDS, consultes i exportacions de dades, si escau.

L'eina haurà de disposar d'un portal a través d'Internet per poder accedir a les dades relatives al manteniment en qualsevol moment. A tal fi, amb caràcter previ, les parts definiran les **autoritzacions i perfils adequats** per a la consulta de la informació, d'acord amb el que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, i quanta normativa s'apliqui en el tractament de qualsevol informació en el marc del servei.

L'empresa adjudicatària serà la responsable d'operar el programari GMAO des de la posada en marxa d'aquest, per tant, serà responsable d'introduir i gestionar les dades relatives al servei, i a aquest efecte es valorarà que **els operaris disposin de tauletes electròniques o telèfons intel·ligents necessàries perquè puguin interactuar amb el programari GMAO en mobilitat.**

L'empresa adjudicatària únicament acceptarà peticions de servei de manteniment (PDS) per part dels usuaris autoritzats de PRAT ESPAIS, S.L.U. Totes les PDS seran gestionades administrativament per l'empresa adjudicatària i integrades en el programari GMAO per aconseguir la seva traçabilitat. Les empreses licitadores desenvoluparan en la seva oferta que procediment proposen per a l'operativa del servei.

Tota la informació tècnica i dades de manteniment incloses en el programari GMAO sobre el servei i de l'estat de les infraestructures i instal·lacions objecte del contracte, així com la que es derivi al llarg de la prestació del servei seran propietat de PRAT ESPAIS, S.L.U. i seran tractades com a documentació confidencial. Quan s'acabi la relació contractual l'empresa adjudicatària lliurarà a PRAT ESPAIS, S.L.U. les bases de dades corresponents amb la informació accessible i editable en Excel i els arxius gràfics amb format compatible amb AutoCAD.

Les dades contingudes en el programa GMAO s'utilitzaran per avaluar, amb la periodicitat establerta, la qualitat de la prestació del servei de manteniment tal com es reflecteix l'Epígraf F, Punt 1.

Les empreses licitadores inclouran en la seva oferta totes les despeses derivades de la implantació d'aquesta eina informàtica, així com qualsevol llicència, mitjà tècnic, informàtic o de comunicacions necessaris per a la gestió diària del GMAO, o per a la retro alimentació i actualització de dades, ja que aquestes despeses s'inclouen dins de l'import de la part fixa del contracte i PRAT ESPAIS, S.L.U. no acceptarà cap facturació específica addicional per a aquests conceptes.

4. GOVERNANÇA. REUNIONS. INFORMES.

4.1. REUNIONS.

Anualment se celebrarà una reunió de Governança entre el màxim responsable de l'empresa adjudicatària i la Gerència de PRAT ESPAIS, S.L.U. per analitzar el funcionament del contracte globalment.

Trimestralment, es durà a terme una reunió de seguiment a la qual assistiran el Gestor del contracte per part de l'empresa adjudicatària i la Direcció del Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U. En aquesta reunió es farà un seguiment de l'evolució dels indicadors de servei, del desenvolupament de l'execució del contracte, amb possibles penalitzacions, així com les propostes d'inversió i millora. La situació quedarà reflectida en una Acta de Seguiment que signaran ambdues parts.

El/La Responsable Tècnic/a mantindrà una reunió mínima mensual amb els interlocutors que el Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U. determini per fer el seguiment del Planning dels treballs desenvolupats.

4.2. INFORMES.

Amb caràcter general, els informes periòdics (diaris, mensuals, trimestrals, anuals i de final de contracte) es consideren necessaris per presentar la informació ordenada per infraestructura i per tipus de sistema/instal·lació, agrupant i diferenciant clarament aquella informació relativa a elements crítics i que permeti diferenciar les accions executades o pendents. Es consideren especialment importants els informes que permetin verificar la traçabilitat de les accions de manteniment al llarg del temps (informes històrics).

El servei de manteniment es gestionarà d'acord amb el Model de Governança de PRAT ESPAIS, S.L.U. que suposa el lliurament per part de l'empresa adjudicatària, abans del dia 10 del mes següent, d'un informe mensual en format electrònic, que servirà com base de les reunions de seguiment i que contindrà la següent informació:

- Situació de l'estat dels actius indicant els equips que estan en funcionament i els que no. S'indicarà la data de l'última actualització de la informació.
- Evolució del Pla de Manteniment Normatiu i Preventiu Programat. Compliment d'entrega dels "Check list". Indicadors associats.
- Treballs de manteniment urgents que s'han realitzat, indicant expressament les que no hagin pogut ser solucionats en el temps màxim de resolució amb la justificació corresponent.
- Situació de les PDS de manteniment correctiu i grans reparacions.
- Principals treballs de manteniment modificatiu duts a terme.

- **Relació d'actuacions sota demanda fetes.**
- **Resum dels pressupostos presentats.**
- **Propostes de millora que l'empresa adjudicatària consideri presentar.**

A més, hauran de ser lliurats a PRAT ESPAIS, S.L.U., els informes específics que indiqui la normativa, en el format i dins dels terminis fixats per la reglamentació vigent, i es presentarà un informe per separat que inclou una relació d'incompliments i un llistat de recomanacions o propostes de millores.

Una vegada a l'any, l'adjudicatària estarà obligada a fer un informe general de l'estat de les Instal·lacions i d'actuació associades per a l'any següent. Aquest informe es lliurarà al mes d'octubre, i contindrà les accions i pressupostos associats a cadascuna de les propostes. **PRAT ESPAIS, S.L.U. tindrà la facultat de decidir què es durà a terme o no.**

S'inclourà l'històric de les parades i avaries produïdes en els elements crítics de cada infraestructura, agrupats per mesos des de l'inici de la prestació del servei per identificar els elements més problemàtics i definir propostes de millora.

Si els responsables de PRAT ESPAIS, S.L.U. no són capaços d'obtenir informació del programari GMAO o perquè l'empresa adjudicatària no actualitza correctament les dades, es considerarà incompliment de contracte.

Al final del període de contractació es presentarà un "informe final" resum de tot el manteniment i l'estat en què es deixen les instal·lacions. Aquest informe també incorporarà un programa de revisions de les operacions de manteniment normatiu i les de preventiu recomanades a fer el següent any, i les de manteniment correctiu, substitutiu o modificatiu programades també pel següent any. En la fase de **devolució del servei**, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar sense cap cost per a **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, la documentació tècnica que se li demani i **les bases de dades de l'eina GMAO en arxius compatibles amb formats d'Excel, i arxius gràfics d'AutoCAD.**

El lliurament de tots els informes estipulats dintre del termini i en la forma escaient serà valorada dins dels objectius del contracte mitjançant l'establiment de **Nivells de Qualitat del Servei (SLA's)** amb els indicadors corresponents, segons **l'Epígraf F, Punt 1.**

Les empreses licitadores proposaran en les seves ofertes models d'informes de gestió segons els requisits reflectits en aquest PPT.

5. TEMPS DE RESPOSTA I RESOLUCIÓ.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà dels avisos que li envii **PRAT ESPAIS, S.L.U.** per avaries o incidències en el funcionament normal de les instal·lacions i s'encarregarà dels treballs de correcció d'aquestes anomalies, immediatament després de rebre la notificació.

Les empreses licitadores indicaran a la seva oferta els mitjans a disposició de **PRAT ESPAIS, S.L.U.** per a la **comunicació d'incidències o emergències**, així com els procediments per a la localització del/ la Responsable Tècnic/a.

5.1. TEMPS DE RESPOSTA.

L'empresa adjudicatària es compromet a fer front a les avaries urgents i emergències que es puguin produir en les instal·lacions del seu àmbit competencial, **iniciant els treballs en els terminis màxims que es detallen a continuació**, comptabilitzats des del moment de la notificació i tenint en compte que les avaries que es produeixin durant els dies amb jornada laboral amb presència podran ser resoltes amb el personal que l'empresa adjudicatària assigni a l'execució del contracte.

Presència a les infraestructures	Temps màxims de resposta a incidències
Dins de l'horari de presència	Atenció immediata en menys de trenta (< 30') minuts quan es produeix dins de l'horari de presència en les infraestructures.
Fora de l'horari de presència	Atenció en una (1) hora des de la recepció de l'avís, quan es produeix fora de la jornada laboral del personal destinat en les infraestructures.

Els terminis de resposta fixats per a l'atenció de les avaries urgents i emergències s'han de complir al 100%. Aquesta dada serà un dels KPI's que s'utilitzaran per controlar la qualitat del servei realitzat d'acord amb l'**Epígraf F, Punt 1, d'aquest PPT.**

L'incompliment en reiterades ocasions del temps d'atenció d'avisos serà motiu suficient perquè **PRAT ESPAIS, S.L.U.** rescindeixi la relació contractual amb l'empresa adjudicatària.

5.2. TEMPS DE RESOLUCIÓ.

S'entendrà com a **temps de resolució**, el transcorregut entre l'inici de les tasques de reparació i la resolució definitiva de la incidència o resolució provisional acceptada per la Direcció del Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS que permeti continuar amb l'activitat, en cas d'impossibilitat demostrable de procedir a la reparació definitiva.

L'empresa adjudicatària es compromet a resoldre les avaries que es puguin produir a les instal·lacions, en els terminis màxims que es detallen a continuació, comptabilitzades des del moment de la notificació i tenint en compte que les avaries que es produeixin en les hores de presència podran ser resoltes amb el personal assignat per l'empresa adjudicatària al compliment del contracte.

Prioritat	Temps màxims de resolució d'incidències
1 "Alta"	Termini màxim de resolució tres (3) hores quan es produeixi dins de la jornada laboral del personal destinat a les infraestructures. Termini màxim de resolució cinc (5) hores des de la recepció de la notificació, quan es produeixi fora de la jornada laboral del personal destinat en els Edificis.
2 "Mitja"	Termini màxim de resolució de dos (2) dies des de la recepció de l'avís (48 hores)
3 "Baixa"	Cinc (5) dies des de la recepció de l'avís (120 hores)

Es planteja com a objectiu (SLA) dins del servei el compliment del 100% dels temps establerts per a la resolució d'avaries prioritat 1 i prioritat 2 i el 90% de prioritat 3.

5.3. TEMPS DE PRESENTACIÓ DE PRESSUPOSTOS.

Es refereixen al compliment del temps necessari per a la presentació dels pressupostos en funció de la criticitat i prioritat estipulada una vegada comunicada la impossibilitat de resoldre la incidència en el temps indicat i sent necessària la presentació d'un pressupost per l'import de materials a utilitzar.

Es defineixen tres nivells d'urgència, amb els terminis indicats en la següent taula que estan vinculats a **Nivells de prioritats**:

Nivell	Termini temporal
1 "Alt"	8 hores laborables
2 "Mitja"	4 dies laborables
3 "Baix"	10 dies laborables

Pel manteniment modificatiu de gran abast, s'acordaran terminis de lliurament entre l'empresa adjudicatària i PRAT ESPAIS, S.L.U. Això també s'aplicarà per a grans reparacions quan el termini de lliurament pressupostari sigui insuficient en funció de l'abast dels treballs a desenvolupar.

Els pressupostos es desglossaran i valoraran clarament amb preus unitaris tant per la mà d'obra (preus per treballs per administració) com per als materials (descomptes aplicats) segons l'oferta econòmica presentada per l'empresa adjudicatària.

El lliurament d'aquests pressupostos dins el termini i en la forma escaients es valorarà dins dels objectius del contracte establint els Nivells de Servei reflectits en l'Epígraf F, Punt 1, d'aquest PPT.

D.- PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI.

1. ESPECIFICACIONS GENERALS.

L'empresa adjudicatària complirà diligentment totes les seves obligacions contractuals, derivades dels plecs de condicions, de l'acord d'adjudicació i de la seva oferta en la mesura que no contradigui els plecs i acords referits, així com el compliment de les instruccions que, dintre de les seves atribucions, assenyali l'interlocutor que **PRAT ESPAIS, S.L.U.** designi, en matèries relacionades amb la prestació del servei.

La prestació del servei es farà al llarg dels dotze (12) mesos de l'any, d'acord amb la planificació, les freqüències per a les diferents infraestructures i el calendari laboral de PRAT ESPAIS, S.L.U. segons les especificacions indicades en aquest PPT.

Es consideren **dies festius**:

- Els diumenges
- Els dies fixats com a festius al calendari laboral del Departament de Treball de la Generalitat
- Les festes locals del Prat de Llobregat.

Com a norma general, s'estableix la presència d'un oficial 1^a de 09:00 a 14:00 i de 15:00 a 18:00 hores, dos dies a la setmana cada setmana de l'any, amb mobilitat entre totes les infraestructures.

S'estableixen com dies de presència el dimarts i el divendres, però en cas que algun d'aquests dies fos festiu, segons el calendari laboral de PRAT ESPAIS, S.L.U., es coordinarà amb el Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U. els dies de presència per a cobrir el servei d'aquesta setmana. Això es tindrà en compte en el còmput d'hores de personal dins de l'oferta econòmica.

Tots els mitjans humans i materials necessaris per a cobrir aquest horari de presència seran a compte de l'empresa adjudicatària i el seu cost estarà inclòs dins de la part fixa del contracte. PRAT ESPAIS, S.L.U. no admetrà facturació addicional per a aquest concepte.

Dins del termini improrrogable dels **trenta (30) dies següents a la formalització del contracte**, l'empresa lliurarà a **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, la relació d'operaris que assignarà al contracte, que inclourà obligatòriament la següent informació:

- **L'assignació de tots i cadascun dels operaris** que formaran part del desenvolupament dels treballs associats al contracte.
- El **nombre d'hores i dies de presència dels diferents oficials** en les infraestructures, tenint en compte que **l'horari de presència de vuit (8) hores és efectiu** i, per tant, el **desplaçament** a l'inici, en mig i al final de la jornada és a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Els **números de telèfon del Responsable Tècnic, del Servei 24 hores i del/s oficial/s per a la seva localització.**

El personal que sigui destinat a les infraestructures tindrà la capacitat tècnica suficient per a desenvolupar els treballs de manteniment objecte d'aquest contracte i per resoldre, en el seu horari de presència, les incidències i avaries que es puguin produir en les instal·lacions.

El personal que es personi en les infraestructures se sotmetrà a les normes de control i seguretat establertes, contactant amb el centre de control per poder accedir o sortir de les infraestructures. El personal de manteniment no podrà facilitar l'accés als locals i a les dependències de cap públic i persones alienes al servei, llevat del personal estrictament autoritzat. En cas contrari es donarà immediata informació a la policia local i al responsable del servei de l'empresa adjudicatària.

S'hauran de tenir en compte els horaris i els períodes d'activitat més convenients per a realitzar cadascun dels treballs, ja que el moment d'actuació pot estar condicionat per l'activitat de l'àrea on s'ha d'actuar o bé pel desenvolupament de l'activitat dels usuaris i treballadors de les infraestructures.

Les empreses licitadores han de presentar un projecte tècnic concret i detallat, en forma de PROPOSTA DE GESTIÓ que inclogui un pla de treball i un calendari de com efectuarà el servei. Les empreses licitadores hauran de valorar la càrrega de treball global, així com els objectius aconseguir, i disposaran del personal amb la qualificació necessària per a l'execució de tots els treballs sol·licitats. A més presentaran a la seva oferta un quadre en el qual s'especificarà el personal necessari per a totes i cadascuna de les tasques a realitzar, amb un detall del personal adscrit a aquests, relacionant aquestes dades independentment per infraestructura. Tot allò, adaptat a les tasques i les freqüències que s'especifiquen en el present **PPT** i a les millores que es proposin a la memòria tècnica de l'empresa.

El compliment de les hores de presència proposades, del Planning pactat i del pla de treballs previst, es tindran en compte per a la seva valoració dins dels objectius del contracte mitjançant l'establiment de **Nivells de Qualitat del Servei (SLA's)** amb els indicadors corresponents.

L'organització i la coordinació del servei (organització d'horaris, torns, vacances, absentisme, ...) així com la potestat disciplinària del personal correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària. Tot el personal assignat al servei adjudicat, dependrà únicament de l'empresa adjudicatària a tots els efectes, sense que entre aquest personal i **PRAT ESPAIS, S.L.U.** o el seu soci únic, l'Ajuntament del Prat de Llobregat, existeixi cap vincle de dependència laboral. A tal efecte, previ a l'inici de l'execució del contracte i a efecte de control de la legalitat, l'empresa adjudicatària està obligada a notificar a **PRAT ESPAIS S.L.U.**, els noms, categories i altres circumstàncies professionals, tant de les persones encarregades com del personal de plantilla designat pel compliment de les tasques a les quals es refereix aquest **PPT**, així com les variacions que es produeixin en el mateix, acreditant la seva afiliació i situació d'alta en la Seguretat Social.

El personal de l'empresa adjudicatària donarà un **tracte respectuós als usuaris de les infraestructures i al personal de PRAT ESPAIS, S.L.U.** L'empresa serà responsable de la cortesia dels seus operaris i posarà remei immediat a qualsevol mal comportament d'aquests.

No es podrà contractar, ni assignar al servei de manteniment, personal amb una jornada diària, setmanal o mensual superior a la legalment prevista. L'empresa adjudicatària haurà de complir amb la normativa d'aplicació en matèria laboral, de seguretat social, accidents, seguretat i higiene i altres que siguin d'aplicació al servei que desenvolupen. Assumir, de conformitat amb el que disposa el vigent Conveni col·lectiu, la plantilla del personal afectada als contractes actualment en vigor. Tot el personal adscrit al servei haurà de ser plenament operatiu en cada moment, i no podrà al·legar la realització de tasques alienes a la seva missió fonamental.

Les despeses originades en matèria de personal seran sempre a càrrec de l'empresa adjudicatària obligant-se el compliment en les disposicions vigents en matèria laboral i de relacions humanes i, especialment, en matèria de Seguretat Social, estant obligat a justificar-lo mensualment, afegint a la factura, els TC1 i TC2 corresponents al personal emprat en el servei amb la finalitat que siguin verificats pels responsables de **PRAT ESPAIS S.L.U.**

L'empresa adjudicatària garantirà, en l'àmbit de les seves possibilitats, l'assignació per a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** d'una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal, exceptuant els casos que per motius justificats, a requeriment de **PRAT ESPAIS, S.L.U.** o de la mateixa empresa adjudicatària, es consideri necessari la substitució de determinades persones.

PRAT ESPAIS, S.L.U. podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'empresa adjudicatària, que restarà obligada, la substitució d'una persona assignada a aquest servei, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats, o que sigui objecte de queixes reiterades per part dels usuaris o del personal de **PRAT ESPAIS, S.L.U.** L'empresa adjudicatària donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de set (7) dies des de la seva recepció. Si el perjudici fos molt greu, el canvi serà immediat.

Durant la vigència del contracte, tota substitució o modificació dins de l'equip assignat haurà de ser autoritzada prèviament per **PRAT ESPAIS, S.L.U.** En el cas de produir-se qualsevol canvi temporal o definitiu de personal, es comunicarà per escrit a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** amb una antelació de deu (10) dies. En el supòsit de baixes per qualsevol concepte (malaltia, maternitat, excedència, ...), permisos, vacances i absències d'aquest personal, **l'empresa adjudicatària estarà obligada a cobrir el servei realitzant les substitucions pertinents amb persones de perfil igual o superior quant a formació i similar com a experiència al substituït,** no suposant, aquesta circumstància, motiu de cap facturació. En el cas que les absències de personal per aquests conceptes no fossin substituïdes, es descomptaran de la factura mensual les hores no fetes, aplicant a les mateixes els preus per hora estipulats segons la tipologia en l'apartat corresponent de l'oferta econòmica. **Qualsevol persona de substitució o que intervingui per primera vegada, haurà de presentar-se als interlocutors que el Departament d'Explotació i Manteniment designi.**

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar la informació que se li requereixi en qualsevol aspecte relacionat amb el servei i en matèria laboral sobre el personal, que permeti comprovar la plantilla

i identificar els responsables de cada treball i **haurà d'aportar un sistema de seguiment de presència, compliment d'horaris, compliment de jornades, etc.** Aquest sistema haurà de permetre verificar en qualsevol moment el compliment del contracte quant a presència de personal, puntualitat, hores de treball realitzades, nombre de jornades realitzades, verificació de substitucions, etc.

En cas d'originar-se algun conflicte col·lectiu que pogués afectar aquest servei, vaga, o altres casos de força major que es poguessin presentar, l'empresa adjudicatària haurà de posar-ho en coneixement de **PRAT ESPAIS, S.L.U.** amb una antelació mínima de set (7) dies i s'encarregarà de prendre les mesures necessàries per a mantenir sempre un mínim de personal que cobreixi els serveis i activitats indispensables per al funcionament de l'activitat de neteja, complint la legislació vigent, quedant al seu compte el pagament de totes les obligacions que impliquin el manteniment i la continuïtat del servei. Durant el període de vaga, se suspendrà la contraprestació per part de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, en tant que l'empresa adjudicatària acordi amb aquest els nivells de servei que es prestaran i les formes de retribucions corresponents que, en tot cas, haurà de ser proporcional a la quantitat i qualitat de treball desenvolupat durant la durada del conflicte. L'empresa adjudicatària es farà responsable de tots els perjudicis que ocasioni a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** En situació extrema **PRAT ESPAIS, S.L.U.** podrà contractar de manera directa els recursos necessaris, informant d'aquesta circumstància a l'adjudicatària, i la seva despesa serà retrotrèta de la factura del servei.

2. SUBCONTRACTACIÓ.

En cas que algun dels treballs a fer fos subcontractat, **les empreses licitadores hauran d'indicar amb claredat en la seva oferta que treballs subcontractaran i amb quines empreses especialitzades, perquè PRAT ESPAIS, S.L.U. pugui valorar-ho i autoritzar-lo.**

Totes les especificacions indicades en aquest document **PPT** en referència als materials i mà d'obra inclosos, responsabilitats i garanties seran aplicables a l'empresa subcontractada de l'empresa adjudicatària, la qual serà l'única responsable davant **PRAT ESPAIS, S.L.U.**

L'empresa adjudicatària assumirà la gestió de les empreses subcontractades en el seu pla de treballs, planificant les seves intervencions en funció de la programació de les tasques i les incidències esdevingudes en les infraestructures. De totes les actuacions haurà de poder-se efectuar el seguiment per part de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**

La subcontractació autoritzada no implicarà cap relació contractual entre PRAT ESPAIS, S.L.U. i l'empresa subcontractada de l'empresa licitadora, la qual serà l'única responsable de l'actuació de l'empresa subcontractada, no rebent **PRAT ESPAIS, S.L.U.** cap factura de l'empresa subcontractada pels treballs desenvolupats. En qualsevol cas el cost serà per compte de l'empresa adjudicatària no incrementant-se el preu del contracte.

PRAT ESPAIS, S.L.U. podrà, de manera justificada i raonada, rebutjar a l'empresa subcontractada, i l'empresa adjudicatària haurà de substituir-la immediatament.

3. FORMACIÓ.

El principal actiu de les organitzacions radica cada vegada més en el seu capital humà i, a conseqüència d'això, **PRAT ESPAIS, S.L.U. considera que l'empresa adjudicatària ha de contribuir a estimular i desenvolupar totes aquelles accions que potenciïn el creixement dels seus professionals i facilitar la seva implicació i motivació.**

L'empresa adjudicatària designarà el personal, amb la formació i qualificació necessària a cada moment per a desenvolupar cadascun dels treballs objecte del contracte, segons les seves responsabilitats i comeses, el grau d'implicació que es requereix d'ells i les prestacions i nivells de servei definits. Així mateix, destinarà als serveis contractats, personal amb la capacitat de comprensió dels dos idiomes oficials a Catalunya, com a mínim.

El personal assignat haurà de posseir els coneixements específics acreditats, la categoria professional corresponent i, en cas necessari, haurà de tenir els carnets professionals per al desenvolupament dels treballs i l'acompliment de les especificacions d'aquest PPT.

Per a poder realitzar el Servei és necessari que el personal que vagi a treballar amb carretons elevadors frontals, retràctils, transpalet elèctric, plataformes elevadores o ponts grua de magatzem, disposi del certificat d'aptitud d'operador d'aquestes màquines.

Tot el personal de servei haurà de complir les Normes de Seguretat i Higiene en el Treball, Pla de Prevenció i Normes Mediambientals, del contracte i, per tant, haurà de conèixer les mateixes i tenir la informació i formació necessària sobre elles.

L'empresa adjudicatària acreditarà, documentalment, la preparació i coneixements del personal i estarà obligada a proporcionar al personal, els cursos de reciclatge i actualització necessaris per a la millora de la prestació del servei. Aquest programa de formació haurà de versar com a mínim sobre els continguts de la prestació objecte aquest servei, per tal d'acomplir en tot moment el nivell de qualitat que **PRAT ESPAIS, S.L.U. ofereix en les seves instal·lacions:**

- **Operacions de manteniment** a realitzar.
- **Modalitat de contracte** de manteniment.
- **Temps màxims d'atenció d'averies.**
- Possibilitat d'inspeccions per part de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**
- **Obligacions i responsabilitats** derivades d'aquest contracte.
- El bon ús dels **materials de manteniment**.
- **Formació en treballs en altura, espais confinats o de difícil accés** (únicament per a aquells operaris que facin aquestes funcions).
- **Gestió de residus** (recollida selectiva i reciclatge).
- **Plans d'emergència. Protocol d'actuació en els casos d'accidents.**
- **Temes mediambientals.**

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de formar al seu personal en mesures preventives i de seguretat laboral, tant en aspectes tècnics relacionats amb el seu treball, com en aspectes generals de seguretat laboral i riscos laborals. Hauran d'estar formats i formats en el maneig de maquinària i elements mecànics que hagin d'usar per a l'acompliment de les seves funcions.

L'empresa adjudicatària haurà de fer arribar a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** la **certificació acreditativa de la formació en prevenció de riscos laborals dels seus treballadors i de la formació sobre la Llei Orgànica de Protecció de Dades (LOPD)** prèviament a l'inici del servei.

El temps invertit per l'adjudicatària en aquesta formació, serà del seu exclusiu càrrec, i no podrà ser considerat temps de servei prestat a PRAT ESPAIS, S.L.U.

4. VESTUARI.

L'empresa adjudicatària haurà d'uniformar adequadament al seu personal i dotar-lo d'una targeta o document que li identifiqui plenament com a empleat del servei i que aquest haurà de portar en tot moment de manera visible.

La uniformitat és imprescindible en tot el personal adscrit al servei i la roba de treball portarà el logotip de l'empresa adjudicatària en lloc visible.

L'empresa adjudicatària mantindrà al càrrec seu el personal assignat al servei en correcte estat d'uniformitat, qui vindran obligats, a requeriment de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, a la renovació total o parcial de l'esmentat vestuari, per tal de garantir la bona imatge en el seu lloc de treball.

La falta d'uniformitat o una mala presentació, es tindran en compte per a la seva valoració dins dels objectius del contracte mitjançant l'establiment de Nivells de Qualitat del Servei (SLA's) amb els indicadors corresponents.

Les empreses licitadores presentaran en la seva oferta una proposta del vestuari per a valoració de PRAT ESPAIS, S.L.U.

5. SEGURETAT I SALUT.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir al personal que desenvolupi el servei **tots els mitjans de seguretat necessaris**, obligant-se a **complir tota la legislació vigent en matèria de seguretat, higiene i salut laboral**, sigui quina sigui la seva naturalesa i, en particular, la normativa de Prevenció de Riscos Laborals (article 24 de la Llei 31/95), **essent el seu incompliment motiu de resolució del contracte**.

L'empresa adjudicatària es compromet a **complir les instruccions** derivades de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, en aquesta matèria, un cop començat el servei i **comptarà amb tècnics responsables de prevenció de Riscos Laborals** (servei de prevenció propi o aliè segons la seva estructura) que proporcionaran les pautes necessàries per al compliment de la normativa vigent en aquesta matèria, sent així mateix responsable de l'empresa la instauració de polítiques de prevenció.

S'haurà d'adjuntar abans de l'inici de les feines, el Pla de Prevenció de Riscos Laborals, entenent-lo com a document que defineix l'estructura organitzativa, les responsabilitats, les funcions, les pràctiques, els procediments, els processos i els recursos necessaris per a realitzar l'acció de prevenció de riscos a l'empresa.

A més, **l'empresa adjudicatària ha de presentar**, abans de l'inici del servei, **la informació necessària sobre els riscos de la seva activitat** que poden afectar els treballadors d'altres empreses concurrents en horari de servei, així com les mesures adoptades per tal d'evitar-los o controlar-los.

PRAT ESPAIS, S.L.U. lliurarà **l'avaluació de riscos específica de cadascuna de les infraestructures** objecte del servei a efectes de coordinació d'activitats empresarials.

PRAT ESPAIS, S.L.U. es reserva el dret d'autoritat pel que fa a l'observació de les mesures de seguretat contingudes a la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, tenint **atribucions per aturar els treballs si es detecta una situació de risc**. En aquest supòsit, l'empresa adjudicatària no podrà justificar una modificació del preu acordat ni una variació en el termini de realització dels treballs.

Si l'empresa adjudicatària, amb l'autorització de PRAT ESPAIS, S.L.U., subcontractés amb una altra empresa, part o la totalitat dels serveis objecte del contracte, **haurà d'acreditar per escrit que ha rebut de l'empresa contractada per ella, la documentació que justifiqui la seva adequació a la normativa vigent en matèria de prevenció i que s'han establert els mitjans de coordinació necessaris entre elles**.

Per altra banda, **si durant la prestació del servei es detecten incidències relacionades amb la prevenció de riscos laborals; l'empresa adjudicatària ho haurà de comunicar de forma immediata a PRAT ESPAIS, S.L.U.** mitjançant els protocols de comunicació establerts a tal efecte.

En el cas que a PRAT ESPAIS, S.L.U. se li imposés alguna sanció o se li derivés algun tipus de responsabilitat per part de l'autoritat competent, **a conseqüència d'incompliment de mides preventives per part del personal de l'empresa contractada, PRAT ESPAIS, S.L.U., repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures** que hagi d'abonar a l'empresa adjudicatària.

E.- PRODUCTES, FUNGIBLES, MITJANS MATERIALS.

1. GESTIÓ MEDIAMBIENTAL.

PRAT ESPAIS, S.L.U. col·labora activament amb la conservació del medi ambient duent a terme actuacions de reciclatge de materials i residus pel que es valorarà la utilització de materials i components respectuosos amb el medi ambient, l'ús de productes amb certificació ambiental o equivalent i la incorporació de mesures que redueixin l'impacte ambiental de l'activitat.

Seguint aquesta línia, **PRAT ESPAIS, S.L.U. coordinarà amb l'empresa adjudicatària aquelles actuacions necessàries per a dur a terme el reciclatge de materials i residus propis de l'activitat**, com ara piles, filtres, bateries, fluorescents, etc. **L'empresa adjudicatària assumirà el cost de les actuacions a dur a terme en aquest camp i proporcionarà a PRAT ESPAIS, S.L.U. els documents acreditatius del tractament de residus i certificats de reciclatge corresponents**

Quant a la resta de residus (com ara fluids refrigerants, lubricants, olis de maquinària, elements per a desballestament propis d'equips i maquinària obsolets o substitucions per reparacions) seran dipositats per l'empresa adjudicatària en els punts habilitats a aquest efecte, i s'abstindrà d'abocar qualsevol residu sòlid o líquid en els desguassos i altres instal·lacions o en qualsevol altra ubicació no permesa legalment. Així mateix, l'empresa adjudicatària s'abstindrà d'utilitzar com a magatzem de materials àrees diferents de les expressament autoritzades per PRAT ESPAIS, S.L.U. o no pavimentades o protegides del subsol que poguessin resultar afectades

L'empresa adjudicatària aplicarà la normativa exigible en matèria mediambiental al desenvolupament dels treballs associats aquest servei, es compromet a aplicar les millors pràctiques i procediments quant a gestió mediambiental, i posarà en pràctica els següents principis mediambientals.

- **Treballar de forma respectuosa amb el medi ambient i complint sempre, com a mínim, els requisits legals.** Tots els productes han de ser correctament tractats pel que fa al seu reciclatge i recollida, essent obligació de l'empresa tractar-los i separar-los en funció de la seva naturalesa.
- **Promoure l'ús racional i eficient dels recursos d'aigua i electricitat durant el servei.** També s'haurà de minimitzar la generació de residus i emissions, procurant una gestió adequada en funció de la seva naturalesa. Tot i això, **PRAT ESPAIS, S.L.U.** es reserva el dret de repercutir el possible malbaratament en l'ús dels esmentats recursos si es detecten actuacions negligents.
- **Reciclar i reutilitzar materials quan sigui possible.**

Sota aquests principis, **els criteris generals que s'hauran d'aplicar per al servei de manteniment són els següents:**

- Tots els **productes utilitzats** a la prestació del Servei **hauran de disposar de la corresponent fitxa de seguretat.**
- **No considerar finalitzat el treball fins que les instal·lacions es trobin en correcte estat d'ordre i neteja.**
- **Els residus produïts** durant el desenvolupament dels treballs fets **han de ser eliminats correctament** mitjançant els mateixos mitjans de l'empresa adjudicatària.
- **No es permet dipositar residus sobre el sòl**, especialment si són perillosos.
- **Els productes nocius o perillosos per al Medi Ambient**, com ara dissolvents, productes químics per al tractament de superfícies, productes de neteja industrial, àcids o bases, grasses, olis, pintures, etc. **han d'emmagatzemar-se o s'ha de disposar solament del recipient en ús.** Durant l'ús, transvasament o emmagatzematge d'aquests **productes han de dipositar-se sobre safates, plataformes de retenció o cubetes, en zones pavimentades i tan allunyats como sigui possible dels desguassos.**
- **No abocar cap producte pel desguàs** com per exemple dissolvents, pintures, olis o qualsevol altre residu sòlid, líquid o pastós.
- **Està prohibit dipositar en les instal·lacions de PRAT ESPAIS, S.L.U. residus procedents dels vehicles com a bateries, pneumàtics, pintures, filtres o residus líquids (olis, combustible, líquids de frens, etc.).**
- **L'empresa adjudicatària mantindrà els equips i transports** que entrin dins de les instal·lacions de **PRAT ESPAIS, S.L.U. en bon estat de manteniment** de manera que **evitin emissions atmosfèriques, possibles vessaments o sorolls superiors als permesos per les reglamentacions específiques.**
- **La reparació o manteniment de qualsevol maquinària o equip, propietat de l'empresa adjudicatària es realitzarà en les seves instal·lacions** o, en cas que no hi hagi una altra possibilitat, en les de **PRAT ESPAIS, S.L.U.** prèvia sol·licitud al **Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U.**
- **En cas d'incompliment de la normativa** mediambiental durant la prestació dels serveis associats al contracte, **la responsabilitat de qualsevol mal i perjudici derivat de l'incompliment de la normativa recaurà en exclusiva sobre l'empresa adjudicatària**, amb totes les conseqüències legals, administratives i econòmiques que aquest incompliment comporti.
- **L'empresa adjudicatària declara conèixer i acceptar la normativa interna de Seguretat i Medi Ambient de PRAT ESPAIS, S.L.U., comproment-se a posar-la en coneixement dels seus treballadors, i obligant-se al seu sencer compliment.**

Totes les empreses que treballen en les instal·lacions de **PRAT ESPAIS, S.L.U.** han de tenir una cura per a una bona gestió ambiental, i per això és important que **l'empresa adjudicatària i les empreses per ella subcontractades, tindran, a més, entre altres, les següents obligacions:**

- **Reduir en la mesura del possible i de manera contínua els impactes ambientals que generi la seva activitat, fent ús d'unes bones pràctiques ambientals.**
- **Donar un llistat a PRAT ESPAIS, S.L.U., amb la tipologia de residus que produirà amb la seva activitat, la quantitat prevista i els procediments de reciclatge que proposa.**
- **Comunicar tots els incidents amb repercussió mediambiental que tinguin lloc en el desenvolupament de l'activitat en les instal·lacions de PRAT ESPAIS, S.L.U.**
- Establir totes les mesures a l'abast per a **evitar abocaments i vessaments.**
- **Minimitzar i gestionar adequadament els residus generats en l'activitat especialment els residus perillosos, els quals han de ser gestionats per un gestor acreditat segons la legislació vigent i sota la seva responsabilitat, proporcionant a PRAT ESPAIS, S.L.U. els documents acreditatius del tractament de residus i certificats de reciclatge corresponents d'acord amb la normativa vigent.**
- **Reducció de sorolls i olors.**
- Realitzar un **ús controlat de l'energia i optimitzar l'ús de recursos no renovables.** L'aigua és un bé escàs, i per això ha d'utilitzar-se l'estrictament necessària per a fer les tasques encomanades.
- **Usar maquinària eficient energèticament.**
- En el cas de fer actuacions en les instal·lacions d'aire condicionat amb gasos refrigerants, aquestes es faran per personal autoritzat, **evitant l'emissió de gasos refrigerants a l'atmosfera.**

L'empresa adjudicatària verificarà, garantirà, i, si escau, acreditarà, que el personal que desenvolupa els treballs objecte del contracte, posseeix o rep l'adequada formació teoricopràctica necessària per a garantir el seu correcte comportament mediambiental i que coneix, comprèn i executa la metodologia tècnica i mediambiental amb la qual s'han de fer els treballs i, així reduir el risc d'un incident amb repercussions ambientals, que el seu personal pugui produir.

Les empreses licitadores indicaran en les seves ofertes, l'abast del pla de formació del personal de manteniment en matèria de sostenibilitat (continguts, nivells de formació i programació de la formació)

Davant qualsevol dubte sobre una correcta gestió mig ambiental en l'activitat a desenvolupar per als recintes PRAT ESPAIS, S.L.U. s'ha de consultar sempre al Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U.

2. REQUISITS GENERALS.

L'empresa adjudicatària realitzarà les **reposicions o reparacions que siguin necessàries amb productes de qualitat reconeguda**, mai de qualitat inferior al material que se substitueix, a més, seguirà les normes de bona constitució i les recomanacions d'ús dels fabricants, i **complirà amb tots els requisits legals per a la seva utilització i amb les acreditacions corresponents** per a aquells productes que la necessitin. **PRAT ESPAIS, S.L.U.** podrà requerir en qualsevol moment les dades tècniques del material utilitzat en el manteniment.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir sempre disponible el material necessari per a fer les tasques periòdiques de manteniment i els correctius més habituals, per a això haurà de dur a terme un control d'entrada i sortida dels elements emprats per a mantenir l'estoc adequat que hauria de ser gestionat a través de l'eina **GMAO**.

En cap cas, la manca de materials o mitjans tècnics pot afectar a la correcta prestació del servei de manteniment, per això s'haurà de preveure en temps, quantitat i forma adequada per a cada instal·lació. **L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir, a càrrec seu, un estoc d'aquells materials d'ús comú perquè el desenvolupament dels treballs es faci amb normalitat, i serà la responsable d'emmagatzemar en condicions de seguretat els diferents materials i estris de manteniment**, de la seva conservació, integritat i incidència sobre tercers

L'empresa adjudicatària s'obliga a aportar en la prestació del Servei aquella maquinària, instruments o eines que siguin necessàries per a l'execució dels treballs, sent de la seva sencera responsabilitat el correcte funcionament d'aquesta maquinària i instruments, així com les seves reparacions i manteniment.

Les empreses licitadores faran la **descripció dels procediments que proposen per a la gestió del subministrament** i el control dels **terminis de lliurament dels materials i els recanvis**, fent especial esment als associats als equips d'instal·lacions crítiques.

Els temps de resolució no complerts per la falta d'aportació de materials dins del termini i en la forma escaient seran valorats dins dels objectius del contracte mitjançant l'establiment de SLA's.

Tot l'anterior i el desenvolupat en els punts següents aplica també a les empreses subcontractades autoritzades de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària assumirà les despeses corresponents a les quotes i costos de contractació d'aquelles actuacions normatives en què sigui necessària la intervenció d'una OCA i també les Termografies a realitzar als quadres elèctrics segons s'indica en l'Epígraf B, Punt 4.

3. MATERIALS.

S'utilitzaran els productes i la quantitat adequada, segons les recomanacions del fabricant i el que indiquin els procediments interns de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**

Tots els materials per a la realització de les actuacions de manteniment CONDUCTIU, PREVENTIU i NORMATIU seran a càrrec de l'empresa adjudicatària, excepte els retimbrats d'extintors i les proves de pressió en BIES.

S'estableix una **diferència entre manteniment CORRECTIU i GRAN REPARACIÓ** que es basa en el cost total dels materials necessaris per a la realització dels treballs que **s'estableix en 200 € (sense IVA) valorant-se els mateixos per a la suma, de manera individual, mitjançant l'aplicació del PVP de catàleg menys els descomptes genèrics** per cada instal·lació oferts per l'empresa adjudicatària en la seva oferta econòmica.

Tots els materials per a la realització del manteniment CORRECTIU i GRANS REPARACIONS seran a càrrec de PRAT ESPAIS, S.L.U., podent ser subministrats per l'empresa adjudicatària si així se li indica o directament per **PRAT ESPAIS, S.L.U.** perquè l'empresa adjudicatària els empi en la reparació. **L'empresa adjudicatària haurà de justificar els costos mitjançant la presentació d'albarans i factures.**

En cap cas podrà justificar-se la no execució de determinades accions del pla de manteniment per la falta de material. L'empresa adjudicatària es compromet a mantenir a càrrec seu un estoc d'aquells materials d'ús comú, i recanvis dels elements que pateixen avaries més freqüents, perquè el desenvolupament dels treballs es faci amb normalitat. La proposta d'estoc serà consensuada amb el **Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U.** i per això, l'empresa adjudicatària presentarà, en data no superior a dos (2) mesos des de la posada en marxa del servei, una llista de recanvis i subministraments habituals, amb el nombre d'unitats proposats per infraestructura i un preu unitari. **PRAT ESPAIS, S.L.U.** es reserva el dret de sol·licitar preus contradictoris a altres proveïdors en cas de disconformitat amb algun dels preus indicats per l'empresa adjudicatària. La llista es podrà revisar cada sis mesos per a incorporar nous elements si així es considera.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir sempre disponible el material i recanvis necessaris. La tipologia de demanda en la prestació del servei en aquesta mena d'actuacions suposarà que, **habitualment aquests treballs es faran dins de la jornada de presència del personal de l'empresa adjudicatària.** Les despeses que es produeixin pel transport dels materials i recanvis, així com el transport del personal per a la seva realització i tots aquells inherents al lliurament d'aquests seran per compte i responsabilitat de l'empresa adjudicatària, i seran sense cost per a **PRAT ESPAIS, S.L.U.**

Aquest material estarà emmagatzemat en les zones designades per a això i mai en altres àrees, especialment quan això posi en perill les instal·lacions.

4. MAQUINÀRIA, ÚTILS, EINES I EQUIPAMENT.

L'empresa adjudicatària aportarà i mantindrà en perfecte estat d'ús al llarg de la vigència del contracte, els mitjans tècnics i materials necessaris per a la prestació del servei segons les condicions estipulades., sent a la seva costa l'adquisició, manteniment, reparacions i substitució (en cas que sigui necessari). Aquests mitjans no solament s'han de preveure i dotar per complir els plans de treball i aconseguir els nivells de qualitat del servei en les condicions normals de treball, sinó també per cobrir aquelles situacions imprevistes o d'emergència que puguin repercutir en el desenvolupament de l'activitat en les infraestructures o representin algun incompliment tècnic o legal.

En cap cas podrà justificar-se la no execució de treballs per la falta de material o equipament. L'empresa adjudicatària haurà de tenir sempre disponible el material necessari i l'equipament per a fer les tasques periòdiques de manteniment.

Les empreses licitadores presentaran a les seves ofertes la relació d'eines amb les quals dotarà al seu personal, juntament amb la maquinària i mitjans auxiliars que estaran a la disposició del contracte en cas de ser adjudicatàries del servei, adjuntant la fitxa de les característiques tècniques de les més importants.

Els mitjans tècnics adscrits al present servei i els de disposició no exclusiva, compliran amb la normativa vigent, per tant, disposaran de la marca CE, hauran de complir les normes europees de seguretat en matèria de compatibilitat electromagnètica, vibracions, soroll, seguretat general, emissions atmosfèriques i sonores, i seran respectuosos amb el medi ambient (eficients energèticament, amb baixes emissions acústiques, etc.).

Seràn a càrrec de l'empresa adjudicatària les eines informàtiques associades a l'ús de l'eina GMAO, així com les tauletes o smartphones dels oficials de manteniment, necessaris per a desenvolupar la gestió del manteniment en mobilitat.

L'empresa adjudicatària s'obliga i compromet a adoptar al càrrec seu, i a complir i fer complir, la vigent normativa de seguretat i higiene en el treball, aportant a la prestació dels Serveis els medis físics, EPI's i de seguretat que requereixi la seva execució.

Les empreses licitadores presentaran en les seves ofertes el llistat de EPI's amb les quals dotarà al seu personal, així com el registre de lliurament dels equips als seus treballadors una vegada sigui l'adjudicatària del contracte.

Seràn a càrrec de PRAT ESPAIS, S.L.U. els mitjans necessaris per a treballs en altura que siguin superiors a 4 metres. La resta seràn a càrrec de l'empresa adjudicatària.

5. MITJANS DE COMUNICACIÓ I TRANSPORT.

L'empresa adjudicatària dotarà de telèfon mòbil al/la Responsable Tècnic/ca, així com als encarregats, per a les comunicacions externes i garantirà, pel mètode que estimi més adequat, la comunicació entre el seu personal i entre el seu personal i PRAT ESPAIS, S.L.U.

L'empresa adjudicatària posarà a la disposició del contracte els vehicles necessaris que permetin moure's al seu personal amb facilitat i rapidesa entre les diferents infraestructures, transportar material, acudir a l'empresa adjudicatària, etc.

Es valorarà la proposta per part de les empreses licitadores, en les seves ofertes, de vehicles sostenibles amb el medi ambient.

L'empresa adjudicatària i totes les seves empreses subcontractades lliuraran a PRAT ESPAIS, S.L.U. el certificat de vigència d'assegurança de tot vehicle utilitzat en la prestació del Servei, per al qual la legislació vigent exigeixi la contractació d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil. Així mateix, en cas necessari, l'empresa adjudicatària lliurará a PRAT ESPAIS, S.L.U. la corresponent còpia de la vigent inspecció tècnica de vehicles ITV.

F.- QUALITAT DEL SERVEI.

Per tal de garantir la qualitat del servei s'ha previst implantar un sistema de control que verificarà la correcta execució dels treballs, el compliment de les freqüències, l'ús adient de productes i materials, la qualitat ambiental, tècnica i estètica i, en general, tot el que s'estableix en aquest **PPT** referent a la qualitat i quantitat de la prestació del Servei de Manteniment.

L'empresa adjudicatària estarà subjecta a les inspeccions i controls propis establerts per **PRAT ESPAIS, S.L.U.** o d'una entitat externa d'inspecció. Aquestes es realitzaran al llarg de tot l'any i durant tota la duració del contracte en la mesura que **PRAT ESPAIS, S.L.U.** escaigui necessària. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, o a l'empresa de control, tota la informació i col·laboració necessàries per a la realització de les tasques d'avaluació de la qualitat de la prestació del servei de manteniment.

El procediment de comprovació i avaluació dels nivells de qualitat de les prestacions es portarà a terme mitjançant un sistema d'observacions regulars i periòdiques que ha de permetre detectar, identificar, verificar, corregir i penalitzar, si s'escau, els defectes en l'execució dels serveis que comportin incompliment dels estàndards de qualitat establerts en aquest **PPT**.

La inspecció i control es basarà en el seguiment del compliment de les prestacions i serveis contractats, entre d'altres, els següents:

- Organització, calendari i execució d'activitats segons les freqüències pactades.
- Actualització de l'eina GMAO, de l'inventari i de la documentació gràfica.
- Entrega dels check-list.
- Control d'horaris del personal i periodificació de les tasques.
- Qualificació i formació del Personal dedicat al servei i metodologia de treball.
- Equipaments, maquinària i materials.
- Servei d'atenció d'incidències i treballs extraordinaris.
- Reciclatge de residus.
- Periodicitat de reunions amb els responsables.
- Auditories del servei.

El control de la presència del personal i dels equips de reforç serà d'aplicació comuna per a tots, independentment del tipus de servei que realitzin. Aquests controls verificaran si es compleix la planificació establerta i, en el supòsit que l'equip no sigui trobat, no hagi contactat amb el centre de control o no hagi estat comunicada la incidència, per la causa que sigui, es considerarà servei no prestat i, per tant, no podrà ser facturat.

1. NIVELLS DE QUALITAT DEL SERVEI. INDICADORS.

El present apartat té per objecte determinar els indicadors de mesurament (KPI's) i establir els **“NIVELLS DE QUALITAT DE SERVEI (SLA's)”** que s'esperen obtenir de l'empresa adjudicatària després de l'execució dels serveis d'acord amb aquestes **PPT**.

Els KPI's definits són els especificats en la taula següent. Els Nivells de Qualitat de Servei són els valors mínims que s'esperen aconseguir, si bé es presenten de manera orientativa atès que abans de la signatura del contracte s'establiran els KPI's i SLA's definitius, ja que les empreses dins de les seves ofertes podran oferir millores als mateixos i proposar altres alternatius. En cas que l'empresa adjudicatària no presenti propostes en aquest sentit, els valors a aplicar seran aquests.

En el primer trimestre es farà una reunió de seguiment per a analitzar els KPI's i comprovar l'aplicació dels mateixos i si és necessari o no modificar-los (aspecte que podrà realitzar-se al llarg de tot el contracte).

KPI	Definició	Càlcul	Mínim Exigit SLA's
CON	Hores de presència	Hores de presència realitzades / Hores de presència previstes	≥ 95%
CHL	Check- list	Check-list entregats en termini / Check-list totals	≥ 95%
NOR	Manteniment Normatiu	OTs manteniment normatiu executades / OTs manteniment normatiu previstes (S'inclou l'entrega dels informes i actes d'inspecció)	100%
PRE	Manteniment Preventiu	OTs manteniment preventiu executades / OTs manteniment preventiu previstes	100%
SU	Serveis d'Urgència	Resposta i resolució en temps de sol·licituds de serveis de prioritat "1" i "2".	100%
SS	Serveis sota demanda	Acompliment en termini de la presentació de pressupostos i realització dels treballs sota demanda en el trimestre	≥ 90%
SNU	Serveis No Urgents	Resposta i resolució en temps de sol·licituds de serveis de prioritat "3".	≥ 90%
QUP	Qualitat personal	Nombre de queixes al trimestre per problemes del personal amb els usuaris o per mala uniformitat del personal	≤ 2
NREV	Nota revisions	Nota mitjana de les revisions trimestral realitzades	≥ 4
SC	Seguiment del contracte	No realització de les reunions mensuals i trimestrals de seguiment per part del Responsable Tècnic/a i Gestor/a del servei o manca de puntualitat en l'entrega d'informes.	≤ 1

Tots els indicadors són trimestrals, mesurables i controlables donat que són valors obtenibles mitjançant l'aplicació de fórmules o comptadors numèrics.

Per a fer el **càlcul de l'indicador NREV (Nota revisions)** s'obindrà la **mitjana trimestral de les valoracions de les revisions** que realitzaran juntament l'interlocutor que **PRAT ESPAIS, S.L.U.** determini amb el Responsable Tècnic/a del Servei o, si cal, el Gestor/a.

En cada inspecció del servei es disposarà del document de supervisió que signaran ambdues parts i es qualificarà, segons el següent varem:

Qualificació revisió	Valor
Molt Bé	5
Bé	4
Regular	3
Deficient	2
Molt Deficient	1
No fet	0

Molt Bé (5).- Es comprova que s'han fet almenys el 80% de les OTs de manteniment preventiu previstes dins de la planificació fins a la data de la visita. Les instal·lacions funcionen adequadament i en cas que, no funcionin la incidència està reflectida en el Check list o comunicada a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** Així mateix la infraestructura objecte de valoració presenta un estat d'ordre i sense residus propis de l'activitat de manteniment.

Bé (4).- Es comprova que s'han fet almenys el 80% de les OTs de manteniment preventiu previstes dins de la planificació fins a la data de la visita. Les instal·lacions funcionen adequadament i en cas que, no funcionin la incidència està reflectida en el Check list o comunicada a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** Així mateix la infraestructura objecte de valoració no presenta un estat d'ordre o n'hi ha residus propis de l'activitat de manteniment.

Regular (3).- Es comprova que s'han fet almenys el 80% de les OTs de manteniment preventiu previstes dins de la planificació fins a la data de la visita. Les instal·lacions funcionen adequadament, però, en cas que no funcionin la incidència no està reflectida al check list o comunicada a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** Així mateix la infraestructura objecte de valoració presenta un estat d'ordre i sense residus propis de l'activitat de manteniment.

Deficient (2).- Es comprova que s'han fet almenys el 80% de les OTs de manteniment preventiu previstes dins de la planificació fins a la data de la visita. Les instal·lacions funcionen adequadament, però, en cas que no funcionin la incidència no està reflectida al check list o comunicada a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** Així mateix la infraestructura objecte de valoració no presenta un estat d'ordre o n'hi ha residus propis de l'activitat de manteniment.

Molt Deficient (1).- Es comprova que s'han fet menys del 80% de les OTs de manteniment preventiu previstes dins de la planificació fins a la data de la visita encara que les instal·lacions funcionen adequadament.

No fet (0).- Es detecta que no s'ha treballat a la infraestructura, que el pla de manteniment desenvolupat representa menys del 80% o que les instal·lacions no funcionen adequadament sense coneixement de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**

A més, les anomalies observades, de temes associats amb la seguretat i salut o medi ambient, seran reflectides en l'acta de revisió indicant la gravetat i possibles causes d'aquestes anomalies, així com, les mesures de correcció a adoptar, els compromisos i terminis de resolució. **Aquestes incidències si es consideren que són molt greus o greus podrien significar l'aturada dels treballs i la valoració de la revisió amb puntuació zero (0) per a situacions molt greus i un (1) per a situacions greus.**

Es faran com a mínim deu (10) supervisions al trimestre. S'avisarà a l'empresa adjudicatària amb un mínim de quatre (4) hores per a la realització de la inspecció. En cas que el Responsable Tècnic/a o el Gestor/a no es presentin a la visita, es durà a terme la valoració per part de PRAT ESPAIS, S.L.U., sense tràmit posterior d'al·legacions o disconformitats sobre la mateixa per part de l'empresa adjudicatària.

2. PENALITZACIONS.

Cada trimestre se signarà una acta de seguiment per part del Gestor/a del contracte i el Cap del Departament d'Explotació i Manteniment de PRAT ESPAIS, S.L.U., on es reflectiran les dades obtingudes en el mesurament d'indicadors i si és aplicable o no alguna penalització.

L'aplicació de penalitzacions es realitzarà sobre la facturació del següent mes del trimestre analitzat, excepte en l'últim mes de l'annualitat que es realitzarà sobre l'última factura del període.

Trimestralment, es mesuraran els KPIs indicats i, a banda del que estableix el Plec de Condicions Administratives, s'estableixen les següents penalitzacions en el cas de no haver-se aconseguit els resultats mínims esperats, per causes imputables a l'empresa adjudicatària:

- **5 % de penalització per cada interval de 5% d'incompliment de l'indicador NOR** sobre la facturació mensual total de la part de la facturació fixa del contracte corresponent a actuacions **ordinàries (sense limitació)**

Interval	Penalització
95 % - 99,99 %	5 %
90 % - 94.99 %	10 %
85% - 89.99 %	15 %
.....	

- **5 % de penalització** a aplicar sobre la facturació mensual total de la part fixa per actuacions ordinàries **per cadascun dels indicadors següents que no es compleixi.**
 - **SU**
 - **NREV**
- **2 % de penalització** a aplicar sobre la facturació mensual total de la part fixa per actuacions ordinàries **per cadascun dels indicadors següents que no es compleixi.**
 - **CON**
 - **CHL**
 - **PRE**
 - **SS**
 - **SNU**
 - **QUP**
 - **SC**

3. AUDITORIES DEL SERVEI.

PRAT ESPAIS, S.L.U. (per si mateix o per un tercer que designi) tindrà en tot moment el dret d'auditar qualsevol aspecte relacionat amb la garantia de qualitat dels serveis contractats, el seguiment de metodologies, el compliment de la normativa aplicable, altres procediments establerts, etc., comproment-se l'empresa adjudicatària a facilitar a PRAT ESPAIS, S.L.U. o a qui designi, l'accés a qualsevol sistema, arxiu, instal·lació, etc. relacionat amb la prestació del servei, així com a cooperar i donar resposta a les sol·licituds d'informació, documentació i qualsevol element en general sol·licitat per PRAT ESPAIS, S.L.U. al respecte.

PRAT ESPAIS, S.L.U. podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària, durant la vigència del contracte, informació contractual i financera per acreditar les despeses derivades de la prestació del servei objecte d'aquest PPT.

En cas de defecte, manca d'eficàcia o eficiència del servei, o manca de veracitat de la informació per part de l'empresa adjudicatària, PRAT ESPAIS, S.L.U. podrà requerir, en primer lloc, treballs suplementaris a l'empresa adjudicatària, dins d'un termini raonable. En cas que l'empresa adjudicatària no desenvolupi el treball completament, PRAT ESPAIS, S.L.U., podrà procedir segons els següents drets:

- Aplicació de sancions/penalitzacions.
- PRAT ESPAIS, S.L.U. podrà solucionar el problema o defecte per ell mateix a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- En casos greus d'incompliment del servei segons els termes i condicions descrits en aquest PPT, PRAT ESPAIS, S.L.U. podrà procedir a la rescissió del contracte.

A més, l'empresa adjudicatària realitzarà, almenys una vegada a l'any, una auditoria interna de la qualitat del seu servei de manteniment, comunicant a PRAT ESPAIS, S.L.U. els resultats d'aquesta i els seus plans per la millora del servei, en un breu informe.

L'auditoria de qualitat desenvoluparà, amb caràcter general, els següents continguts:

- Anàlisi de manteniment. Política seguida, mitjans, recursos i organització.
- Avaluació del comportament de la instal·lació o instal·lacions, durant l'últim any, a partir de l'anàlisi de dades de control i seguiment de manteniment i control d'incidències. Nombre d'avaries i grau de disponibilitat de les instal·lacions.
- Disfuncions importants que s'han produït durant l'últim any.
- Comparació de l'evolució amb el període anterior.
- Avaluació de les fortaleses i debilitats del servei de manteniment. Millores a realitzar a partir de llavors.

Aquesta auditoria ha de ser duta a terme per un tècnic qualificat de l'empresa adjudicatària, designat per la Direcció de l'empresa i aliè a la responsabilitat directa del servei de manteniment desenvolupat per l'empresa adjudicatària.

4. GARANTIA I RESPONSABILITAT DELS TREBALLS.

Durant l'execució dels treballs, **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, podrà ordenar a l'empresa adjudicatària, per escrit, el desmuntatge i retirada de qualsevol material que en la seva opinió no sigui conforme amb els requisits del contracte, i substituir-ho per un altre més adequat dins del període de temps que **PRAT ESPAIS, S.L.U.** determini.

Tant en les reparacions efectuades com en la substitució de peces, l'empresa adjudicatària garantirà el correcte funcionament per un període mínim d'un any o superior si existeix garantia del fabricant.

En el cas que s'efectuïn operacions de manteniment inadequades que provoquin danys en les instal·lacions i equips, la reparació anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. Si els danys es produïssin per negligència en la realització de les operacions de manteniment preventiu o normatiu, la responsabilitat en les reparacions de danys serà igualment a càrrec seu.

L'empresa adjudicatària serà responsable del correcte funcionament i l'adequat estat de conservació de tots els elements i instal·lacions que són objecte del present **PPT**, i **realitzarà la gestió i seguiment de les garanties**, coordinant amb els diferents operadors constructors per resoldre aquelles anomalies i avaries cobertes pels respectius períodes de garantia de les instal·lacions i els elements constructius.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, qualsevol anomalia o avaria dels elements constructius i de les instal·lacions cobertes pels respectius períodes de garantia i haurà de coordinar i fer el seguiment de les operacions de reparació o substitució dels aparells o de les instal·lacions que garanteixi el seu normal funcionament.

Pel que fa al manteniment correctiu i substitutiu / modificatiu, **l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de la reparació de qualsevol dany o avaria que pateixin les instal·lacions i equipaments, incloent-hi desperfectes causats per tercers; provocats per accidents, vandalisme i qualsevol altra incidència**, sense perjudici de la responsabilitat que **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, pugui demanar a la persona física o jurídica responsable del dany sofert.

Es tindrà cura del conjunt de les instal·lacions de les àrees tècniques dels immobles i de tots els espais ocupats per aquestes instal·lacions. Amb l'obligació de mantenir nets tant els locals, com els conductes, les instal·lacions, i sense emmagatzematge de materials combustibles.

L'empresa adjudicatària es compromet a lliurar a PRAT ESPAIS, S.L.U., una còpia dels contractes que realitzi amb els Organismes de Control Autoritzats que participin en el manteniment obligatori de les instal·lacions. Els esmentats contractes han de garantir la realització de les operacions en què han d'intervenir aquestes entitats per indicació expressa de la normativa. També es compromet a lliurar a **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, una còpia dels contractes que faci amb les empreses que participin en el manteniment de les instal·lacions.

G.- ALTRES ASPECTES RELEVANTS.

1. INICI I DURACIÓ DEL SERVEI.

L'empresa adjudicatària haurà d'iniciar el servei l'endemà de la signatura del contracte, que es preveu serà el **6 d'octubre de 2023**.

L'adjudicació del servei contractat tindrà una duració **de dos (2) anys, amb possibilitat de pròrroga anual fins un màxim de tres pròrrogues; en total cinc (5) anys de contracte**.

2. RÈGIM ECONÒMIC.

2.1. PRESSUPOST PART FIXA DEL CONTRACTE.

El pressupost base de licitació d'aquesta partida, és a dir, l'import màxim que les empreses licitadores no podran superar en cap cas, per a UN any d'execució del contracte segons les especificacions d'aquest **PPT**, és de **40.000 € (Quaranta mil Euros)**, IVA exclòs, i inclou tota mena de despeses, arbitris o taxes que s'originin per motiu del contracte i l'execució dels serveis, així com les despeses en concepte de control de qualitat i seguretat i salut, i totes aquelles necessàries.

S'inclou en aquest pressupost totes les despeses de mà d'obra, materials i mitjans tècnics associades als manteniments conductiu, normatiu i preventiu, així com la presència de personal dins de l'horari estipulat i la disponibilitat del S24H, GMAO, OCAs, etc., segons les indicacions d'aquest **PPT**.

La presentació d'ofertes que superin l'import establert seran desestimades automàticament.

2.2. PRESSUPOST MANTENIMENT CORRECTIU I SUBSTITUTIU / MODIFICATIU. SERVEIS EVENTUALS.

El pressupost base de licitació d'aquesta partida, és a dir, l'import màxim que les empreses licitadores no podran superar en cap cas, per a UN any d'execució del contracte segons les especificacions d'aquest **PPT**, és de **66.500 € (Seixanta-sis mil cinc-cents Euros)**, IVA exclòs, i inclou tota mena de despeses, arbitris o taxes que s'originin per motiu del contracte i l'execució dels serveis, així com les despeses en concepte de control de qualitat i seguretat i salut, i totes aquelles necessàries.

En aquest cas no s'accepten baixes a les empreses, ja que aquest import és el màxim que es podrà justificar segons els treballs demanats. (Aquest import podrà ampliar-se per part de PRAT ESPAIS, S.L.U., si així ho decideix, amb els imports excedents que resultin d'aplicar la baixa als imports de licitació de la part fixa del contracte).

Es demanen preus per hora unitaris de mà d'obra i descomptes sobre el PVP de diferents tipologies de materials, que serviran com base per al càlcul dels treballs desenvolupats. Les empreses licitadors indicaran els catàlegs que proposen com a referència per aplicar els descomptes.

2.3. PARTIDES INCLOSES DINS DELS PREUS D'ADJUDICACIÓ.

Es considera que en els preus d'adjudicació s'inclouen:

- Les despeses generals de l'empresa adjudicatària.
- El benefici industrial previst per l'empresa adjudicatària.
- L'import dels treballs accessoris o auxiliars.
- Les despeses derivades de l'aplicació de les disposicions legals sobre seguretat higiene en el treball i els honoraris corresponents.
- Les despeses corresponents al control de qualitat.
- Les despeses de licitació i formalització del contracte.
- La imposició fiscal derivada del contracte i de l'activitat del contractista en la seva execució.
- L'import de les càrregues laborals de tot ordre.
- Els impostos, taxes o despeses de tot ordre corresponents a la sol·licitud i obtenció dels permisos i llicències necessàries per a l'execució del contracte.
- Els materials i recanvis a utilitzar, així com les reposicions que segons les especificacions d'aquest PPT siguin a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- Estan incloses en el preu d'adjudicació les tasques complementàries d'obra de paleta quan alguna reparació les exigeixi, així com la reposició de les zones afectades al seu estat original i la utilització de maquinaria específica per a diferents tasques.
- La recollida de residus.
- Altres partides especificades en aquest PPT.

2.4. FACTURACIÓ.

S'ordenarà mitjançant les factures mensuals, independents per cada instal·lació, que presentades per l'adjudicatària i conformades pel responsable del contracte per part de **PRAT ESPAIS, S.L.U.**, inclouran l'import dels serveis contractats i efectivament realitzats. En cas de penalització s'aplicarà la mateixa en totes les factures que correspongui segons l'origen d'aquesta.

La factura s'acompanyarà amb els documents TC1 i TC2 actualitzats al període corresponent.

L'import de les tasques que formin part dels serveis contractats o adjudicats que no hagin estat realitzades per l'empresa adjudicatària, seran descomptats de la facturació de l'empresa adjudicatària.

Les factures es dirigiran de forma telemàtica a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** a la adreça de correu electrònic administracio@pratespais.com

3. RESPONSABILITAT PER DANYS A TERCERS.

Els danys produïts als edificis, instal·lacions, mobiliari o instal·lacions, per negligència o mala fe, seran indemnitzats per l'empresa adjudicatària. L'import d'aquests danys es podrà minorar de la factura mensual, en la quantitat acordada.

L'empresa adjudicatària haurà de contractar una assegurança de responsabilitat civil per danys a béns i persones de **300.000 euros**, abans de l'inici de la prestació del servei. Aquesta assegurança serà actualitzada anualment en el cas de pròrroga del contracte.

4. EXCLUSIVITAT.

L'adjudicació del servei **NO suposarà**, en cap cas, el reconeixement d'un dret d'exclusiva a favor de l'adjudicatària per a la prestació a **PRAT ESPAIS, S.L.U.** dels Serveis objecte de la licitació, quedant **PRAT ESPAIS, S.L.U.** habilitada per a contractar altres empreses en cas que l'empresa adjudicatària no pugui cobrir les necessitats plantejades per **PRAT ESPAIS, S.L.U.**

Donada la naturalesa dels serveis objecte de la present licitació, **PRAT ESPAIS, S.L.U.** no assumeix cap compromís quant al volum de serveis a sol·licitar i es reserva el dret a sol·licitar oferta, per als serveis que consideri oportuns, a una tercera empresa. En aquest supòsit, se sol·licitarà igualment una oferta a l'empresa adjudicatària del servei.

5. LLISTAT D'ANNEXOS

A continuació, es relacionen els annexos adjunts al present PPT:

- **ANNEX I.- “Plànols i altres documents de les infraestructures”**

Prat del Llobregat, 6 de juliol de 2023.

Iñaki Rodríguez Alonso
Cap d'Explotació i Manteniment