

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL MANTENIMENT MULTITÈCNIC DE LES INSTAL·LACIONS DEL CENTRE DE PROCESSAMENT DE DADES DEL 112 DE ZONA FRANCA

Procediment obert simplificat abreujat

Núm. d'expedient: 112-2024-4



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	3
2. OBJECTE DEL PLEC	4
3. ABAST	4
3.1. MANTENIMENT.....	4
4. SERVEI DE MANTENIMENT.....	5
4.1. ELEMENTS OBJECTE DEL PLEC DE MANTENIMENT.	5
4.2. SERVEI DE MANTENIMENT PREVENTIU.....	6
4.3. SERVEI DE MANTENIMENT CORRECTIU	10
4.3.1. ATENCIÓ 24 HORES	10
4.3.2. TIPOLOGIA D'AVARIES.....	11
4.3.3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS).....	12
4.3.4. PENALITZACIONS	12
4.3.5. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	13
4.4. INFORMES DE MANTENIMENT	13
4.5. HORARI DE SERVEI	14
4.6. ESTOC DE MATERIAL I CONDICIONS DE MANTENIMENT	14
4.7. INVENTARI	14
4.8. BOSSA DESTINADA AL SUBMINISTRAMENT DE MATERIALS, EQUIPS DE SUBSTITUCIÓ O NOVA INSTAL·LACIÓ DE MATERIALS.....	14
5. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI	15
5.1. EINES PEL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI.....	16
5.2. VESTUARI DEL PERSONAL TÈCNIC ASSIGNAT AL SERVEI	16
6. COORDINACIÓ I SEGUIMENT	16
7. ACORD DE CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES.....	17
8. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI	17
9. FACTURACIÓ.....	17
10. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES.....	17

1. INTRODUCCIÓ

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades 112 de Catalunya (CAT112) centralitza totes les trucades d'urgència de Catalunya, per a que els ciutadans i ciutadanes puguin sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvaments, de seguretat ciutadana i de protecció civil, etc. quan es trobin davant d'una situació d'emergència.

El CAT112 disposa de dos centres redundants operativa i tecnològicament ubicats a Zona Franca (L'Hospitalet de Llobregat) i a Reus. Cada centre té instal·lats els equipaments tecnològics adients per poder atendre el cent per cent de les trucades que es puguin produir en qualsevol moment. La plataforma tecnològica instal·lada en el CPD ha de donar servei ininterromput 24 hores al dia els 365 dies de l'any. Per aconseguir-ho, disposar d'un bon servei de manteniment de les instal·lacions que garanteixi no tant sols el seu correcte funcionament, si no també previngui possibles avaries i en faciliti la evolució tecnològica per adaptar-se a noves necessitats és essencial.

2. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte d'aquest plec és la contractació dels serveis de manteniment de les infraestructures que donen suport als sistemes tecnològics del centre 112 de Zona Franca que es componen de:

- Grup electrogen
- SAI
- Sala TI
- Sistema Gestor d'alarmes i supervisió.
- Sistema de detecció i extinció d'incendis:
- Climatització
- Sistema de detecció de fuites de líquids Frog Sys
- Sistema de control d'accessos.
- Sistema de videovigilància.
- Instal·lació elèctrica.

Les prestacions a contractar tenen com a finalitat els treballs que s'indiquen a continuació:

- El manteniment preventiu eficaç i eficient per garantir el perfecte funcionament de totes les instal·lacions.
- La reparació i/o substitució de tots els elements deteriorats a les instal·lacions segons es regula al present Plec de condicions del servei de manteniment.
- Les intervencions puntuals de petites millores programades o detectades com a conseqüència de les operacions de manteniment, d'acord amb els Serveis Tècnics del Departament de Manteniment de Vila Universitària (d'ara endavant SSTT).

3. ABAST

3.1. MANTENIMENT.

La contractació descrita en aquest plec, inclou els serveis de manteniment correctius i reactius dels equips i instal·lacions de les dependències del 112 al carrer Pablo Iglesias nº 101-115 L'Hospitalet de Llobregat.

La prestació inclou els serveis de reparació, modificació o millora segons les incidències que es presentin o siguin sol·licitades a l'adjudicatari, en qualitat de manteniment correctiu.

L'adjudicatari haurà de prestar també els serveis de manteniment preventiu, de supervisió i de comprovació del correcte estat de funcionament i/o conservació dels equips i/o instal·lacions incloses en la contractació.

4. SERVEI DE MANTENIMENT

4.1. ELEMENTS OBJECTE DEL PLEC DE MANTENIMENT.

A continuació s'enumera els elements objecte del plec de manteniment:

- SAI
 - 2 unitats Emerson Nxa 100Kva N° sèrie 7688900001/2
- Grup Electrogener
 - 1 unitat EMJ-200 "AUT-MP10D/R", N° 816964 de 200 kVA
- Sistema Gestor d'alarmes i supervisió.
 - 1 Unitat de Netbotz APC 200
- Sala IT LAMPERTZ projecte núm. 280108/2 v6
 - Data de fi d'instal·lació: setembre 2008
 - Superfície interna: 65,74 m2
 - Núm. de portes: 2
 - Núm. de comportes ventilació: 2
 - Núm. de comportes de pressurització: 2
 - Núm. de cableductes: 20
- Sistema de detecció i extinció d'incendis:
 - Agent extintor: HFC-227, 163 Kg
 - 2 x Central de detecció i extinció: MOD AE/MX2 d'Aguilera Electrònica
- Climatització:
 - 2 unitats Emerson M29UA
 - 2 unitats Mitsubishi Mr Slim

- Sistema de detecció de fugues de líquids Frog Sys
- Infraestructura elèctrica de baixa tensió i cablejat estructurat.
- Sistema de control d'accés
 - Control d'accessos Biomètric 2 portes Dorlett amb lector 70EAN Bio.
- Sistema de videovigilància
 - 2 càmeres de seguretat NetBotx Camera Pod 160.
 - SW per a dispositius NetBotz Device Monitoring.
 - 1 servidor DellPowerEdge R220. Núm catàleg 1919SVR220A. Inclou SO i SW de gravació.
- Instal·lació elèctrica i quadres de Baixa Tensió.

4.2. SERVEI DE MANTENIMENT PREVENTIU

Per tal de garantir el bon funcionament de les instal·lacions, l'adjudicatari haurà de prestar com a mínim els següents serveis de manteniment preventiu:

- Sistema d'alimentació ininterrompuda: es realitzaran 4 revisió durant la vigència del contracte realitzant com a mínim:
 - Inspecció visual
 - Neteja de fluxos d'aire
 - Comprovació de tensions d'entrada i sortida.
 - Comprovació de fusibles
 - Ajustos de límits d'entrada , bateria i inversor
 - Comprovació de nivell de seguretat
 - Comprovació de bateries
 - Estat de les connexions elèctriques i de control.
- Grup Electrogen: es realitzaran 6 revisions durant la vigència del contracte a intervals regulars de 2 mesos aproximadament i com a mínim es realitzarà:

AMB EL GRUP PARAT:

- Verificació dels nivells d'oli, líquid refrigerant, carburant i àcid de les bateries.
- Comprovació del estat de les bornes de les bateries i connexions de les mateixes.

- Comprovació de la força d'arrencada de les bateries, tallant el pas de carburant, fent funcionar el motor d'arrencada durant 10 segons i mesurant la tensió de les bateries. En cas de que la bateria no superi la tensió mínima de seguretat, s'haurà de procedir a la seva reposició
- Comprovació del sistema de càrrega de bateries.
- Ajustar tensió, si procedeix, de la corretja del generador de la càrrega de bateries.
- Revisió dels filtres d'aire comprovant el estat del filtre i substitució quant procedeixi.
- Comprovació que els cargols estiguin ben subjectats en: subjecció del motor, alternador, radiador, templete, dipòsit, quadre, etc.
- Comprovació de la tensió dels cargols de subjecció a silentblocks.
- Comprovació de l'estat de la instal·lació elèctrica pròpia del grup, (cables, connexions, aparells, etc).
- Comprovació de l'estat de la instal·lació elèctrica pròpia del quadre, (cables, connexions, aparells, etc).
- AMB EL GRUP ARRENCAT:
 - Escalfament durant 10 minuts.
 - Comprovació de la tensió de l'alternador, freqüència, tensió de bateries, pressió d'oli, temperatura de l'aigua i manca de sorolls anormals.
 - Revisió visual del grup per a veure si existeix alguna fuga d'aigua, oli o Carburant.
 - Afegir càrrega i comprovació.
 - Pressió d'oli, càrrega de bateries, fuites d'aigua, oli i carburant, temperatura d'aigua i sorolls anormals.
 - Freqüència, Ampers, equilibrat de tensió entre fases i entre fases i neutre.
 - Revisió general externa del grup.
 - Comprovació de les alarmes i els equips de protecció del grup electrogen.
 - Protecció per baixa pressió d'oli, protecció per alta temperatura de l'aigua, etc.
- OPERACIONS PERIÒDIQUES QUAN PROCEDEIXI:
 - Canvi d'oli i recollida ecològica del mateix.
 - Canvi del filtre d'oli.
 - Canvi del líquid refrigerant i recollida ecològica del mateix.
 - Canvi del filtre de l'aire.
 - Canvi del filtre de carburant i drenatge del filtre primari.
 - Encebament del circuit de carburant.
 - Canvi de la corretja del ventilador.

- Canvi dels tubs de goma del radiador.
 - Reglatge de vàlvules.
 - Comprovació de l'aïllament elèctric de l'alternador.
 - Neteja del col·lector del motor d'arrencada del generador de carrega de las bateries i ajustament o substitució de les escombretes.
 - Comprovació de l'escalfament dels coixinets del alternador.
 - Anotació en el "Carnet de manteniment" les operacions i substitucions realitzades i la data de realització.
- Sistema de gestió d'alarmes i supervisió: es realitzaran 4 revisions durant la vigència del contracte amb com a mínim les següents actuacions:
 - Verificació de la conformitat de les condicions de l'entorn i de la instal·lació.
 - Control de l'estat dels mòduls de sensor i de les targetes d'electrònica
 - Control del correcte connexionat dels connectors.
 - Control visual de l'aspecte del cablejat de potencia i dades i del seu posicionament.
 - Control del correcte funcionament de sensors.
 - Control de la connectivitat de tots els elements del sistema.
 - Actualitzacions de software dels sistemes.
 - Verificació dels logs e històrics d'events i alarmes del sistema.
 - Neteja del sistema.
- Sala IT: quatre revisions durant la vigència del contracte amb com a mínim les següents actuacions:
 - Verificació dels Sistemes d'obertura i tancament de la Cambra.
 - Verificació de l'hermetisme dels cableductes instal·lats.
 - Verificació dels sistemes d'alarma.
 - Comprovació de juntes de seguretat i elements de protecció ignífuga.
 - Comprovació del quadre de monitorització i control de la Cambra.
 - Comprovació del funcionament de la comporta de pressurització.
 - Estat del terra tècnic.
 - Comprovació de la il·luminació general.
- Sistema de detecció i extinció d'incendis: es realitzaran 4 revisions durant la vigència del contracte amb com a mínim les següents actuacions:
 - Verificació integral de la instal·lació.
 - Neteja d'equips centrals i accessoris.
 - Verificació d'unions roscades i/o soldades.

- Neteja i reglatge de relés.
 - Regulacions de tensions i intensitats.
 - Verificació d'equips de transmissió i alarma.
 - Verificació de sondes de detecció i accessoris.
 - Verificació de polsadors d'aturada i engegada d'alarma.
 - Verificació de cartells d'extinció engegada.
 - Verificació d'aerosols d'extinció.
 - Verificació de la targeta d'extinció d'aerosols.
 - Prova de la instal·lació amb cada font de subministrament elèctric.
- Sistema de climatització: es realitzaran 4 revisions durant la vigència del contracte amb com a mínim les següents actuacions.
 - Comprovació de funcionament de A/A.
 - Temperatura interior d'aire d'aspiració.
 - Temperatura interior d'aire d'expulsió.
 - Pressió d'evaporació BP.
 - Pressió de condensació.
 - Temperatura retorn gas.
 - Neteja de filtres.
 - Neteja de drenatges.
 - Lubricació d'elements giratoris.
 - Revisió i re-tensionament de corretges.
 - Comprovació d'elements elèctrics i de control.
- Sistema de control d'accessos: es realitzaran 4 revisions durant la vigència del contracte amb com a mínim les següents actuacions:
 - Verificació de funcionament i alimentació
 - Supervisió de registre d'accessos d'entrada i sortida
 - Connexions i cablejat correctes.
 - Verificació de configuració d'altres i baixes des del centre de control.
- Sistema de videovigilància: es realitzaran 4 revisions durant la vigència del contracte amb com a mínim les següents actuacions:
 - Verificació de funcionament.
 - Verificació de detector de moviment.
 - Verificació de focus i lent i neteja.
 - Verificació d'emmagatzematge en el destinatari correcte.
 - Supervisió d'events d'entrada i sortida de personal autoritzat.

- Connexions i cablejat correctes.
- Infraestructura elèctrica de baixa tensió: Es realitzarà com a mínim una revisió durant la vigència del contracte dels quadres, cablejat i connexions.
- Infraestructura de cablejat estructurat: Es realitzarà com a mínim una revisió durant la vigència del contracte i com a mínim:
 - Revisió de l'estat del cablejat de coure.
 - Revisió de les tomes de dades.
 - Revisió dels RACK de comunicacions i etiquetat.
 - Revisió dels armaris elèctrics que afecten als RACK de comunicacions.
 - Revisió de les tomes elèctriques dels RACK de comunicacions.
 - Etiquetat i identificació de les instal·lacions.

L'adjudicatari haurà de descriure les tasques en que consistirà cada un dels manteniments preventius sobre l'equipament descrit i una planificació temporal dels manteniments.

En el procés de manteniment preventiu estan inclosos els petits materials a substituir equivalents a un import màxim de 300 € per cadascuna de les intervencions previstes. Es valorarà positivament l'increment d'aquest import i/o la inclusió de consumibles en les reparacions.

4.3. SERVEI DE MANTENIMENT CORRECTIU

Consisteix en les tasques de reparació o correcció d'errors en els equips o elements d'una instal·lació que puguin aparèixer per diverses causes com per exemple la fi de la vida útil dels elements de l'equip, desgast, o per l'esgotament de l'equipament i materials. En la resposta a una avaria s'estipulen els Acords de nivell de servei que marquen els temps màxims per la seva atenció i resolució.

El manteniment correctiu inclou totes les actuacions que siguin necessàries dins l'abast d'aquest plec durant el període de vigència de contracte.

4.3.1. ATENCIÓ 24 HORES

L'empresa adjudicatària disposarà d'un servei d'assistència d'avaries en horari 24 x 7 inclosos feiners i festius per tal d'atendre les avaries urgents. En aquest servei s'inclouran totes les assistències que garanteixin la disponibilitat de les instal·lacions, per tal de garantir els nivells de servei. La proposta ha d'incloure una descripció del servei d'atenció i els canals de comunicació segons horaris (telèfons en horari laboral i telèfons de guàrdia)

4.3.2. TIPOLOGIA D'AVARIES.

Les avaries es classificaran en **crítiques, greus o lleus** segons la seva afectació a l'operativa normal del servei d'atenció de trucades d'emergència 112 de Catalunya.

Crítica: Provoca o pot provocar la no disponibilitat dels sistemes TIC de gestió d'emergències. En general, es considerarà avaria crítica la que pugui originar una aturada i/o degradació en el funcionament normal de les sales operatives o la necessitat de l'activació de protocols de contingència. Són exemples d'avaries crítiques el no funcionament del sistema de SAIs, del sistema de climatització, fallades elèctriques, no disponibilitat del grup electrogen, etc.

Es considerarà també avaria crítica la repetició de la mateixa avaria greu si afecta a la operativa.

Greu: Es considerarà com avaria greu, aquella que provoqui una degradació en el servei d'atenció d'entre el 20% i el 40% per l'afectació als sistemes TIC de gestió d'emergències. Es considerarà també avaria greu la repetició de la mateixa avaria Lleu o aquella que impedeixi la operativa normal del servei.

Lleu: Es considerarà com avaria lleu d'un sistema aquella que provoqui una degradació del servei entre el 1% i el 20% de les seves prestacions.

Avaria o episodi crític.

Si la incidència és conseqüència d'un conjunt d'averies relacionades ho denominem episodi i cal considerar el temps des de el inici de la primera avaria que en forma part, independentment de les seves conseqüències immediates per al càlcul dels temps de resposta i resolució. Respecte a l'ANS i les penalitzacions, els criteris a seguir pels episodis seran els mateixos que els de les avaries.

Es considerarà resolta una incidència quan totes les funcionalitats afectades per aquesta estiguin totalment normalitzades.

4.3.3. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Es defineixen uns temps màxims d'actuacions que s'hauran de complir en tots els casos. Es tindran en compte les definicions següents:

- **Cobertura horària:** franja horària en la qual són d'aplicació els serveis i en la qual s'han de complir els nivells de qualitat definits en el present plec.
- **Temps de resposta:** Temps des de que el CAT112 intenta comunicar amb el servei de nivell 1 de l'adjudicatari i aquest respon per a poder comunicar la incidència i coordinar següents passos.
- **Temps de resolució:** temps des de que un tècnic es posa en contacte amb el interlocutor de CAT112, i es restableix el servei.

La següent taula presenta els temps mínims establerts per al servei:

Tipus d'incidència	Cobertura horària	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica	24 x 7	1 h	5h
Greu	24 x 7	1h	5h
Lleu	24 x 7	1h	*NBD
Administració / configuracions	10 x 5	NA	7 dies

*NBD: Següent dia laborable

Contingència: Si no és possible reparar l'avaria en el temps de resolució establert, es prendran les mesures necessàries per restablir el servei d'acord amb els ANS mitjançant mesures de contingència: subministrament temporal de nous equipaments i serveis, estratègies de continuïtat... L'adjudicatari presentarà proposta d'aquestes mesures per als sistemes mantinguts.

4.3.4. PENALITZACIONS

El CAT112 tindrà dret a aplicar les següents penalitzacions econòmiques en cas d'incompliment del nivell de servei definida en el punt 4.3.3.

- **Incidència Crítica:**

En cas d'incompliment del ANS, s'executarà una penalització del 15 % de l'import mensual del servei de manteniment per a cada incompliment.

- **Incidència Greu:**

En aquest cas, d'incompliment de l'ANS comportarà una penalització del 10 % de l'import mensual del servei de manteniment per a cada incompliment.

- **Incidència Lleu / sol·licituds:**

En cas d'incompliment de l'ANS o incompliment de la data pactada per la implementació en sol·licituds, es podrà executar una penalització del 5 % de l'import mensual del servei de manteniment per a cada incompliment.

El límit màxim del total de penalitzacions a aplicar es fixa en un 10% del pressupost del contracte.

4.3.5. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El CAT112 notificarà a l'adjudicatari les incidències via telèfon i/o correu (les incidències crítiques sempre per telèfon) per a activar la resposta del mantenidor que haurà de donar-la segons els nivells de servei establerts.

Una vegada detectada la disfunció, es procedirà a la seva reparació, substituint-ne el material necessari equivalent a un import màxim de 300 €. L'import del material substituït es facturarà al CAT112.

En cas que els materials a utilitzar superin l'import de 300 € es comunicarà al 112 i, si s'escau, es presentarà informe i oferta de servei al CAT112 per a la seva aprovació i posterior facturació.

4.4. INFORMES DE MANTENIMENT

A cadascuna de les intervencions de manteniment, i en règim preventiu, es realitzarà una inspecció directa per part de tècnics de l'adjudicatari, amb elaboració i lliurament d'un document que reflecteixi l'estat dels equips i/o instal·lacions, les incidències produïdes i les accions a realitzar si fossin necessàries, detallant en aquest cas els temps i costos addicionals si fos necessari.

Per a les incidències amb afectació en el servei s'haurà de presentar també un informe amb la causa de la incidència, l'afectació en el servei, les mesures correctores dutes a terme, els temps de resposta i el cost econòmic (cas que n'hagi tingut).

4.5. HORARI DE SERVEI

La cobertura del servei de manteniment correctiu serà 24 hores x 7 dies durant els 365 dies de l'any. Les sol·licituds del CAT112 per solucionar possibles disfuncions que es produeixin, seran ateses segons els Acords de Nivell de Servei establerts. Es valoraran positivament millores en els nivells de servei.

Els serveis de manteniment preventiu, es duran a terme de dilluns a divendres de 9:00h a 18:00h o fora d'aquest horari en cas que el servei ho requereixi.

4.6. ESTOC DE MATERIAL I CONDICIONS DE MANTENIMENT

L'adjudicatari haurà de mantenir de forma contínua estoc suficient de peces o acords de subministrament amb proveïdors de recanvis, per tal de garantir la reposició de recanvis que garanteixi els nivells de serveis establerts.

El personal que realitzi el manteniment, haurà d'acreditar formació en el manteniment de sales de seguretat EN 1047/2.

La empresa adjudicatària realitzarà el manteniment de les infraestructures crítiques preferentment amb els fabricants dels equips i els seus serveis tècnics autoritzats en sales de seguretat, climatització, sistemes d'alimentació ininterrompuda i grup electrogen.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels estris necessaris per tal de realitzar els amidament i de fer les proves convenients per la correcta execució dels treballs.

4.7. INVENTARI

L'adjudicatari realitzarà un inventari complert dels elements que conformen les instal·lacions objecte del contracte incloent maquinari, programari, llicències, etc.

4.8. BOSSA DESTINADA AL SUBMINISTRAMENT DE MATERIALS, EQUIPS DE SUBSTITUCIÓ O NOVA INSTAL·LACIÓ DE MATERIALS.

S'estableix un import màxim de 6.000 € IVA exclòs destinat als subministrament de material, equips de substitució o nova instal·lació, altres actuacions derivades de modificacions o reformes de les instal·lacions o sistemes i consumibles com filtres, bateries, recanvis, etc.

El funcionament de la bossa de material serà el següent: quan sigui necessari l'ús d'aquesta bossa per qüestions del servei (avaria, manteniment, etc.), l'adjudicatari ho notificarà al CAT112 juntament amb la justificació de l'import corresponent al material. CAT112 validarà el canvi i l'import corresponent es descomptarà de la bossa de material. Únicament es facturarà el material substituït. L'import de la bossa de material no executat no es facturarà.

El CAT112 NO acceptarà cap cost per concepte de bossa de material si aquest prèviament no ha estat validat pel responsable del 112.

Sempre i quan no es tracti del tipus de petit materials, especificat en l'apartat 4.2 d'aquest plec, l'empresa adjudicatària podrà facturar al CAT112 en els següents supòsits, prèvia acceptació per part del CAT112:

- El material reposat com a conseqüència de les actuacions del manteniment multitècnic, sempre que la seva reparació o reposició no sigui com a conseqüència de defectes del manteniment preventiu.
- El material de substitució i recanvi, el qual haurà de ser del mateix model que l'existent actualment i, en cas de no fabricar-se, se substituirà per l'equivalent que determini el fabricant amb la conformitat dels tècnics del CAT112.
- Els materials i equips de substitució o nova instal·lació, la col·locació i instal·lació dels quals sigui a petició i sota l'aprovació del CAT112.
- El cost de la recàrrega de combustible per al dipòsit del grup electrogen que es podrà facturar com a material de manteniment.
- No es podrà facturar cap desplaçament per a la realització dels treballs objecte d'aquest Plec.

Davant la necessitat de subministrament de material, CAT112 podrà optar per encarregar-lo directament a l'adjudicatari a compte de la bossa de material, o per contractar-los, independentment, a través dels procediments establerts en la Llei de contractes del sector públic per a la qual cosa el CAT112 es reserva el dret de consulta amb d'altres empreses i, si s'escau, proposar l'execució o el subministrament fora del marc d'aquest contracte.

5. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei s'haurà de prestar al Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 de Catalunya de Zona Franca.

Els tècnics que prestaran el servei hauran d'estar degudament formats i acreditar experiència en el manteniment dels sistemes objectes del plec.

Es valorarà positivament les certificacions / acreditacions / representacions de l'empresa respecte dels equipaments mantinguts.

L'empresa adjudicatària serà responsable que el seu personal compleixi les normatives legals de seguretat i higiene en el treball i de prevenció de riscos laborals que siguin d'aplicació durant la prestació dels seus serveis i serà igualment responsable dels accidents o malalties que en l'exercici de la seva feina puguin incórrer.

Les tasques s'hauran de realitzar durant els tres primers mesos d'execució del contracte i es planificaran conjuntament amb el CAT112.

Totes les actuacions davant d'una incidència o tasca ordinària seguiran els protocols establerts l'estàndard ISO 22301 del CAT112 i els circuits de notificació definits.

Els serveis prestats s'ajustaran en tot moment a les exigències establertes per la normativa vigent aplicable.

5.1. EINES PEL DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de dotar el seu personal de totes les eines necessàries d'acord amb els diversos gremis professionals o especialitats, així com també dels equips de mesura, control, analitzadors,... amb la finalitat d'executar les tasques amb la major eficàcia.

L'empresa adjudicatària ha de disposar en cada moment de les eines, els mitjans auxiliars i la maquinària suficients i adients per desenvolupar la comesa del present contracte. Tant el manteniment d'aquestes eines com de les despeses derivades de la seva utilització (recanvis, combustible, etc.) aniran sense cap cost addicional al preu d'adjudicació per al CAT112.

5.2. VESTUARI DEL PERSONAL TÈCNIC ASSIGNAT AL SERVEI

El personal de l'empresa adjudicatària anirà equipat amb el calçat, el vestit i les proteccions que siguin necessàries, d'acord amb la normativa vigent per l'execució dels treballs que li siguin assignats d'acord amb el programa de manteniment.

6. COORDINACIÓ I SEGUIMENT

El contractista designarà un únic Responsable del Servei que actuarà com al seu interlocutor per a qualsevol qüestió relacionada amb l'execució de les prestacions.

CAT 112 designarà un responsable per a supervisar i coordinar els treballs fets, exigir els mitjans necessaris per garantir el nivell de servei compromès i solucionar qualsevol dubte que pugui sorgir durant la prestació de serveis objecte d'aquest plec.

Es realitzaran reunions de seguiment de servei entre els responsables de l'adjudicatari i els del CAT112 de manera ordinària com a mínim cada 2 mesos i de manera extraordinària quan sigui necessari.

7. ACORD DE CONFIDENCIALITAT I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓ DE DADES.

Per al personal de l'empresa adjudicatària del concurs, que durant la prestació dels seus serveis tingui accés a espais, serveis, instal·lacions o suports que continguin dades de caràcter personal responsabilitat de la Generalitat de Catalunya o de les seves entitats dependents, els serà d'aplicació allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel que es deroga la Directiva 95/46/CE, ostentant la condició d'encarregat de tractament.

L'empresa adjudicatària adaptarà el seu servei a allò que s'estableix els protocols de seguretat i en especial, el compliment de les mesures tècniques i organitzatives que aplica el CAT112.

Així mateix, l'empresa adjudicatària es compromet a no divulgar a tercers la informació confidencial que se li faciliti o a la que hagi pogut tenir accés en el desenvolupament del servei contractat.

8. DURADA DE L'EXPLOTACIÓ DEL SERVEI

La prestació dels serveis previstos en aquest PLEC tindrà una durada d'1 any :
De l'01/01/2024 al 31/12/2024.

9. FACTURACIÓ

Totes les factures tindran el concepte del servei ordinari corresponent a la part proporcional de l'import total del servei de manteniment. Els períodes en els que s'hagi executat part de la bossa de material, s'inclouran aquests conceptes a la factura ordinària amb l'import corresponent.

10. ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LES PROPOSTES

Les propostes han d'incloure, com a mínim, el següent:

Pel que fa al servei de manteniment:

- Descripció detallada del servei:
 - Manteniment correctiu: nivells de servei, protocol de notificació i actuacions, seguiment d'incidències, ...
 - Procediment d'atenció d'incidències
 - Telèfons i contactes a utilitzar en els diferents horaris laborals i festius que garanteixin l'atenció en 24 x 7.
 - Pla de manteniment preventiu
 - Proposta de calendari per la realització dels manteniments preventius
 - Protocol d'actuació en les revisions preventives
 - Detall dels perfils tècnics destinats a aquest servei de manteniment.
 - Estoc local / acords de disponibilitat de peces crítiques.
- Formació i experiència dels tècnics que prestaran el servei respecte de les infraestructures incloses en aquest plec.
- Metodologia de prestació de servei, coordinació i seguiment.
- Certificacions / acreditacions / representació de l'empresa respecte dels sistemes i infraestructures objecte del servei.

Director de l'àrea de tecnologia i innovació