



Generalitat de Catalunya
**Centre de Telecomunicacions
i Tecnologies de la Informació**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DEL SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS ALIÈ PER
DONAR SUPORT EN DISCIPLINES DE SEGURETAT EN EL TREBALL, HIGIENE
INDUSTRIAL, ERGONOMIA I PSICOSOCIOLOGIA APLICADA I ASSUMIR LA
DISCIPLINA DE MEDICINA DEL TREBALL (VIGILÀNCIA DE LA SALUT) PEL
CENTRE DE TELECOMUNICACIONS I TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ DE LA
GENERALITAT DE CATALUNYA**

ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	3
2. ABAST	3
3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS	3
3.1 LOT 1. Especialitats Tècniques	4
3.1.1. Especialitat Seguretat en el Treball.	5
3.2 LOT 2. Vigilància de la Salut	8
4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI	10
4.1 Condicions generals	10
4.2 Gestió mediambiental i de residus	11
4.3 Mitjans tècnics i humans	11
4.4 Identificació i disciplina	11
5. RESPONSABILITAT SOBRE ELS BENS MATERIALS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL	12
6. SEGUIMENT DEL CONTRACTE	12
7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	13
7.1 Característiques dels Indicadors	13
7.2 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei	13
7.3 Modificació dels indicadors i nivells de servei	13
7.4 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei	14
Detall dels Acords de Nivell de Servei LOT 1	15
Detall dels Acords de Nivell de Servei LOT 2	16

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és establir els requisits i condicions tècniques per contractar un servei de prevenció de riscos laborals aliè per donar suport en disciplines de Seguretat en el Treball, Higiene Industrial, Ergonomia i Psicosociologia aplicada i assumir la disciplina Medicina del treball (vigilància de la salut) pel Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació de la Generalitat de Catalunya (d'ara en endavant CTTI) d'acord amb el que estableix el Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels Serveis de Prevenció, les seves modificacions i desenvolupament, i la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i les seves normes de desenvolupament (LPRL).

Els principals objectius per a aquest contracte es resumeixen a continuació:

- Donar suport al Treballador Designat per a la gestió de prevenció de riscos laborals en aquelles tasques que per la seva complexitat i/o abast no puguin ser desenvolupades per aquest.
- Assessorar i donar suport al Treballador Designat amb mitjans i personal tècnic especialitat en aspectes concrets de les diverses especialitats preventives contractades.
- Assumir la disciplina de Vigilància de la Salut en modalitat de servei de prevenció aliè.

El present expedient es divideix en els següents lots:

- Lot 1: Especialitats tècniques
- Lot 2: Vigilància de la Salut

2. ABAST

L'activitat preventiva contractada cobrirà a tots els/les treballadors/res del CTTI, així com els seus centres de treball.

La plantilla actual del CTTI és de 490 persones.

L'augment o disminució del nombre de treballadors/es del CTTI respecte el nombre existent en el moment de l'adjudicació no afectarà, durant la vigència del contracte, a les condicions econòmiques establertes en el moment de la contractació, seguint els límits establerts en la normativa d'aplicació dels contractes en el sector públic.

L'adjudicatari avaluarà tots els centres de treball sobre els quals el CTTI tingui la titularitat o algun servei. Actualment el CTTI disposa dels següents centres de treball que consten a l'annex 1.

3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

L'entitat especialitzada acreditada com a servei de prevenció aliè (SPA) de l'àmbit tècnic (especialitats seguretat, higiene, ergonomia i psicosociologia aplicada) i de medicina del treball (en endavant, l'adjudicatària) haurà de complir els requeriments que estableixen els capítols III i IV del RD 39/1997, de 17 de gener, modificats per el RD 337/2010, de 19 de març; en quant a acreditació i suficiència de mitjans humans i materials.

L'adjudicatària desenvoluparà les seves funcions en base la Llei 31/1995 i de conformitat al RD 39/1997, i en particular per a les especialitats tècniques d'acord l'article 37.1 i 2 i per a la vigilància de la salut d'acord l'article 37.3.

L'adjudicatària portarà a terme, segons l'article 16 de la Llei 31/1995, de 8 de desembre, la planificació de l'activitat preventiva a través de les disciplines contractades, de conformitat amb els acords de nivell de servei i previ consens i validació del CTTI. Els servei de prevenció aliè haurà de presentar una planificació anual d'activitats preventives abans del dia 31 de gener per donar compliment als acords de servei concretats a aquest plec per a la seva aprovació per part de la persona responsable de la modalitats organitzatives pròpies de la prevenció (d'ara endavant MOPP).

L'adjudicatària haurà d'assumir directament l'exercici de les funcions assenyalades a l'article 31.3 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de Riscos Laborals que hagin concertat i han de contribuir a l'efectivitat de la integració de les activitats de prevenció en el conjunt d'activitats de l'empresa i en tots els nivells jeràrquics d'aquesta, sense perjudici que puguin subcontractar els serveis d'altres professionals o entitats quan sigui necessari per a la realització d'activitats que requereixin coneixements especials o instal·lacions de gran complexitat o establir acords de col·laboració amb altres SPA, d'acord amb el que preveu el Reial decret 843/2011, de 17 de juny (articles 6,7 i 8), pel que fa exclusivament al cas concret del desenvolupament d'activitats sanitàries. També poden disposar, mitjançant arrendament o negoci similar, d'instal·lacions i mitjans materials que considerin necessaris per prestar el servei en condicions i amb un temps de resposta adequat, sense perjudici de l'obligació de disposar amb caràcter permanent dels recursos instrumentals mínims per al manteniment de l'acreditació.

3.1 LOT 1. Especialitats Tècniques

L'adjudicatària ha d'estar en condicions de proporcionar l'assessorament i suport que es precisi en funció dels tipus de risc i en referència a:

- El disseny, aplicació i coordinació dels plans i programes d'actuació preventiva.
- L'avaluació dels factors de risc que puguin afectar la seguretat i salut dels treballadors/res.
- La determinació de les prioritats en l'adopció de les mesures preventives adequades i la vigilància de la seva eficàcia.
- La informació i formació dels treballadors/res.
- La prestació dels primers auxilis i plans d'emergència.
- La vigilància de la salut dels treballadors/res.

I, en qualsevol cas, el compromís de l'adjudicatària de revisar l'avaluació de riscos en els casos exigits per l'ordenament jurídic, en particular, en ocasió dels danys per a la salut dels treballadors/res que s'hagin produït.

Si algun dels centres titularitat del CTTI es trobés sotmès a la normativa de seguretat i salut en obres de construcció, s'especificaran les actuacions a desenvolupar d'acord amb la normativa aplicable.

En cas de treball interdisciplinari, l'adjudicatària haurà de garantir i vetllar per la col·laboració entre els professionals de les diverses disciplines.

3.1.1. Especialitat Seguretat en el Treball.

L'adjudicatària haurà d'identificar, avaluar i proposar les mesures correctores que siguin procedents, considerant tots els riscos d'aquesta naturalesa existents, incloent els originats per les condicions de les màquines, equips i instal·lacions i la verificació del seu manteniment adequat, sense perjudici de les actuacions de certificació i inspecció establertes per la normativa de seguretat industrial, així com els derivats de les condicions generals dels llocs de treball, locals i instal·lacions de servei i protecció.

En particular, s'han d'incloure totes les activitats preventives destinades a evitar la materialització dels accidents laborals relacionats amb:

- La seguretat estructural.
- Les instal·lacions elèctriques.
- La protecció contra incendis, que inclou actuacions com:
 - Elaboració, actualització, implantació, control i manteniment de plans d'emergència i/o d'autoprotecció.
 - Formació tècnica al personal integrant dels equips de primers auxilis, primera i segona intervenció, així com al personal encarregat de l'evacuació.
 - Informació al personal sobre el pla d'emergència establert.
 - Realització de simulacres (periodicitat mínima anual).
 - Valoració del simulacre i del pla d'emergència, anàlisi dels resultats i propostes de modificació i millora.
- Equips, eines i maquinària.
- Els recipients a pressió.
- Les instal·lacions de gasos.
- Les substàncies i els preparats químics, com poden ser: adequació del magatzematge, transport, manipulació, etiquetatge dels productes, actuacions especials o d'emergència, etc.
- La maquinària i els equips de treball.
- Els aparells d'elevació.
- Estudi-proposta d'adequació d'equips de treball i assessorament en la compra de nous equips de treball.
- Assessorar en matèria de proteccions individuals: adequació, formació del personal en el seu ús, manteniment i conservació, etc.
- El disseny de qualsevol instal·lació preventiva, així com de qualsevol altre aspecte relacionat amb aquesta disciplina preventiva.

3.1.2. Especialitat d'higiene industrial

L'adjudicatària haurà d'identificar, avaluar i proposar les mesures correctores que siguin procedents, considerant tots els riscos existents. Haurà de valorar la necessitat de realitzar mesuraments.

En particular, s'han d'incloure les activitats destinades a evitar l'emissió de concentracions ambientals de contaminants que puguin generar malestar i/o malalties relacionades amb els llocs de treball. Concretament:

- Detectar, avaluar i proposar mesures correctores/preventives per tal d'eliminar o, com a mínim, controlar la possible presència d'agents químics (en qualsevol de les seves formes o estats, tant si és un risc inherent a la pròpia tasca com si es tracta d'un risc circumstancial).
- Detectar, avaluar i proposar mesures correctores/preventives per tal d'eliminar o, com a mínim, controlar la possible presència d'agents biològics (tant si és un risc inherent a la pròpia tasca com si es tracta d'un risc circumstancial).

- Detectar, avaluar i proposar mesures correctores/preventives per tal d'eliminar o, com a mínim, controlar la presència i el confort envers els agents físics: soroll, vibracions, ambient tèrmic, il·luminació, radiacions ionitzants i no ionitzants, camps electromagnètics (tant si és un risc inherent a la pròpia tasca com si es tracta d'un risc circumstancial).
- Proposar les mesures de prevenció d'aplicació a nivell ambiental, personal i organitzatiu.
- Assessorar en matèria de proteccions individuals: adequació, formació del personal en el seu ús, manteniment i conservació, etc.
- Controlar altres agents, així com qualsevol altra activitat de naturalesa similar i relacionada amb aquesta disciplina (d'acord amb el que estableix la legislació vigent).

3.1.3. Especialitat d'ergonomia i psicociologia aplicada

L'adjudicatària haurà d'identificar, avaluar i proposar les mesures correctores que siguin procedents considerant tots els riscos d'aquesta naturalesa existents. En particular, s'han d'incloure les activitats relacionades amb l'adaptació de les condicions dels llocs de treball d'acord amb les característiques de les persones que els ocupen, a fi d'assolir una situació de confort físic i psíquic i evitar danys en la salut física i mental dels treballadors. Inclou les actuacions següents:

- Proposar el disseny i millora de les tasques o llocs de treball.
- Valorar les condicions de confort ambiental (tèrmic, sonor, lumínic...).
- Detectar, avaluar i proposar mesures correctores/preventives per tal d'eliminar o, com a mínim, controlar la possible càrrega física en el treball (tant si és un risc inherent a la pròpia tasca com si es tracta d'un risc circumstancial).
- Detectar, valorar i proposar mesures correctores/preventives per tal d'eliminar o, com a mínim, controlar la possible càrrega mental del treball: valoracions psicossocials, estrès, mobbing, burnout, etc. (tant si és un risc inherent a la pròpia tasca com si es tracta d'un risc circumstancial).
- Valorar els casos de treballs repetitius i monòtons.
- Proposar i establir mesures de prevenció per aplicar a nivell general, personal i d'organització.
- Participació en el Protocol per a la prevenció, la detecció, l'actuació i la resolució de situacions d'assetjament psicològic, sexual, per raó de sexe o orientació sexual i altres discriminacions a la feina.
- Altres activitats de naturalesa similar.

Per a la realització de les avaluacions de riscos psicossocials, en cas de concertació de la disciplina d'ergonomia i psicociologia aplicada, s'haurà d'utilitzar una metodologia de la qual es conegui de forma contrastada l'acreditació, la fiabilitat i la validesa. En aquest sentit, com a mínim, l'SPA ha d'estar en disposició d'aplicar qualsevol metodologia que compleixi aquests requisits i, molt especialment, la metodologia CoPsoQ PSQCAT v2.

3.1.4. Altres consideracions en cas de contractació de disciplines tècniques

- L'adjudicatària assessorarà a la MOPP, a petició d'aquesta, en aquelles qüestions relatives a les especialitats contractades.
- L'adjudicatària assessorarà a la MOPP, a petició d'aquesta i personant-se si cal en el lloc dels fets, en cas d'accident de treball o altres danys a la salut derivats

- del treball, per tal de poder realitzar la corresponent investigació, actualitzant, si és necessari, l'avaluació de riscos d'acord amb la legislació vigent.
- Totes les actuacions dutes a terme per l'adjudicatari tindran en compte la perspectiva de gènere i igualtat.
 - L'empresa adjudicatària del contracte, aportarà les dades generades mitjançant l'informe corresponent per les actuacions objecte d'aquest contracte, com a servei de prevenció aliè, en el termini màxim de 20 dies naturals des que es va produir l'actuació corresponent o el termini millorat que s'estableixi a la seva oferta; en cas d'emergència i/o accidents o incidents greus aquest termini serà de 72 hores com a màxim o el termini millorat que s'estableixi a la seva oferta. L'adjudicatària s'adaptarà per l'execució de les actuacions preventives a les necessitats horàries que s'estableixin en cada cas.
 - Per a una actuació preventiva que requereixi de mostreig, estudi i anàlisi, amb la presentació dels resultats i propostes d'actuació, amb un termini màxim de 30 dies naturals o el termini millorat que s'estableixi a la seva oferta;. A excepció de les actuacions en cas d'activació dels protocols d'assetjament, que caldrà respectar el termini que s'estableixi en el procediment respectiu

En compliment de l'article 30 del Reial decret 39/1997, de 17 de gener, i el CTTI en cas de gestionar totalment o parcial la prevenció amb recursos propis han de sotmetre el seu sistema de gestió de la prevenció a la corresponent auditoria legal periòdica. D'acord amb el Decret 312/1998, d'1 de desembre, pel qual es creen els serveis de Prevenció de Riscos Laborals per al personal al servei de l'Administració de la Generalitat, les auditories dels Departaments i ens de l'Administració de la Generalitat són realitzades per empleats públics amb la deguda formació o entitats acreditades per l'autoritat laboral, amb la periodicitat que determina la normativa vigent. En aquest sentit, les actuacions desenvolupades pels SPA, excepcionalment, dins l'abast de l'auditoria, tant pel que fa al contingut concret de les tasques executades com als aspectes relacionats amb la coordinació amb el sistema de gestió de la prevenció dels Departaments, a fi i efecte d'integrar la fiscalització i control del conjunt de les activitats de prevenció desenvolupades.

3.2 LOT 2. Vigilància de la Salut

L'Adjudicatària haurà de desenvolupar les activitats següents:

- Activitats de vigilància individual de la salut dels treballadors amb relació als riscos dels llocs de treball (inclou: la incorporació nova a la feina, incorporació després d'una absència perllongada, a intervals periòdics, en casos d'especial sensibilitat, en casos de canvi de lloc de treball o d'exposició a nous riscos o a partir de consultes espontànies dels propis treballadors). Aquestes activitats han d'incloure, quan sigui necessari i oportú, entre d'altres:
 1. Exàmens de salut, que han de ser específics, no s'hauran d'aplicar a tots els treballadors/res de forma indiscriminada i, quan calgui, han d'incloure proves específiques en funció dels riscos del lloc de treball.
 2. Qüestionaris de salut.
 3. Conèixer les malalties que es produeixen entre els treballadors/res i les absències del treball per motius de salut, a l'efecte de poder identificar qualsevol relació entre la causa de la malaltia o de l'absència i els riscos per a la salut que puguin presentar-se en els llocs de treball.
 4. Anàlisi de les consultes espontànies o induïdes pels sanitaris del servei de prevenció, relacionades amb el lloc de treball (auto vigilància).
 5. En qualsevol cas, l'informe de les conclusions dels resultats de la vigilància de la salut, que ha de pronunciar-se sempre en termes inequívocament preventius i ha d'incloure la informació relativa a la necessitat d'introduir o millorar les mesures de protecció i prevenció en el lloc de treball.
- Quan calgui i s'hagi determinat oportunament, activitats per determinar l'aptitud dels treballadors per al lloc de treball d'acord amb les funcions essencials (tasques imprescindibles i que no poden ser adaptades o modificades), tot proposant, si cal, les adaptacions raonables de les condicions de treball i pronunciant-se també sobre la necessitat d'introduir o millorar les mesures de protecció i prevenció referides en el punt anterior. Aquestes activitats han d'estar planificades de forma complementària a les activitats de vigilància de la salut, hi estiguin o no directament relacionades.
- Activitats per a la realització i l'anàlisi de la vigilància de la salut col·lectiva (que inclogui l'anàlisi dels resultats de la vigilància individual de la salut dels treballadors i de l'avaluació dels riscos, amb criteris epidemiològics).
- Impulsar programes de promoció de la salut en relació amb el lloc de treball, d'acord amb el Reial decret 843/2011, de 17 de juny, pel qual s'estableixen els criteris bàsics sobre l'organització de recursos per desenvolupar l'activitat sanitària dels serveis de prevenció.
- Assessorar a l'empresa i els treballadors/res en relació amb la determinació d'aquells llocs de treball que, d'acord amb l'article 22.1 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, s'ha d'exceptuar la voluntarietat de la vigilància de la salut o la determinació de l'aptitud.
- Determinar els llocs de treball sense risc per a l'embaràs com també els que aquest risc sigui present. Així mateix, ha d'estudiar i valorar, especialment, els riscos que puguin afectar les treballadores embarassades o treballadores que han acabat d'infantar, i proposar les mesures preventives adequades.

- La participació dels professionals sanitaris en el conjunt d'activitats del servei de prevenció.
- En el cas que en l'exercici de les seves funcions hi hagi presència física de professionals sanitaris en el lloc de treball, la prestació de primers auxilis i l'atenció d'urgència als treballadors del centre de treball. Els serveis de prevenció han de tenir perfectament definits i donar a conèixer els procediments de circulació i custòdia de la informació de caràcter personal o mèdic-sanitària dels treballadors dels Departaments o altres organismes, tot tenint en compte la dignitat, intimitat i confidencialitat de dades.
- Totes aquestes activitats han d'estar degudament planificades i desenvolupades d'acord amb protocols específics i han de prestar especial atenció en tot allò relacionat amb casos d'especial sensibilitat a determinats factors de risc de la feina o amb treballadors que requereixin especial protecció, d'acord amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre.

L'empresa ha de disposar de, com a mínim, una línia telefònica, un compte de correu electrònic o una plataforma informàtica que permeti a les persones interessades demanar i participar en els exàmens de salut. És a dir, l'empresa adjudicatària haurà de rebre, gestionar i planificar les demandes d'exàmens de salut i, posteriorment, informar el servei de prevenció sobre les dades necessàries per poder fer-ne el seguiment.

3.2.1. Altres consideracions en cas de contractació de la Medicina del Treball.

Els reconeixements mèdics periòdics rebran una citació amb una data de reconeixement no superior als 60 dies naturals des de que s'hagi comunicat a l'empresa adjudicatària la voluntat de fer-se el reconeixement per part del treballador/a i traslladat les dades necessàries per la seva programació.

Per a la resta de reconeixements, els treballadors/res rebran una citació amb una data de reconeixement no superior als 7 dies naturals des de que s'hagi comunicat a l'empresa adjudicatària la voluntat de fer-se el reconeixement per part del treballador/a i traslladat les dades necessàries per a la seva programació.

Exàmens de salut periòdics adreçats a la plantilla en general amb periodicitat anual i amb el contingut mínim següent:

- Una història clínica-laboral.
- Exploració general: dades biomètriques; exploració física (ulls, orelles, pell, coll, abdomen, aparell respiratori, aparell locomotor, etc.) dades antropomètriques i tensió arterial.
- Exploracions i proves complementàries: electrocardiograma, espirometria, audiometria i control visió.
- Qüestionaris, exploracions, proves, analítiques i control biològic recollits en els protocols de vigilància a la salut establerts pel "Ministerio de Sanidad" o per la Conselleria de Salut.
- Altres exploracions: exploracions específiques per treballadors/res en treball nocturn, en altura, etc.
- Analítica de sang i orina:
 - Hemograma complet: hematologia i velocitat de sedimentació globular.

- Bioquímica sanguínia: Glucosa, Àcid úric, Colesterol total, HDL, LDL, Triglicèrids, creatinina, urea, transaminasas (GOT, GPT i GGT), Ferro, Ferritina, fosfatases alcalines.
- Anàlisi d'orina: PH, densitat, proteïnes, glucosa, metilcetona, bilirrubina, urobilinògeno, hemoglobina, esterase leucocítica, sediment.
- Homes més grans de 45 anys: prova PSA
- Dones més grans de 45 anys: prova funció tiroïdal.

L'informe mèdic i certificats d'aptituds estaran disponibles en un temps màxim de 5 dies hàbils des de la realització de les exploracions i proves mèdiques. Aquests informes han de poder ser consultats amb el metge encarregat de la valoració de manera presencial o via telemàtica (vídeo conferència o trucada telefònica). Les dades de contacte hauran de ser facilitades juntament amb l'esmentat informe.

3.2.2. Calendari i ubicació de la realització dels exàmens de salut

En els casos de reconeixements mèdics ordinaris, les proves es realitzaran, com a mínim, els dies que resultin necessaris segons el nombre de persones que voluntàriament vulguin sotmetre's a aquest, d'acord amb el calendari establert pel CTTI.

La resta d'exàmens mèdics que s'hagin de realitzar en el marc del servei es realitzaran quan el CTTI ho sol·liciti.

Atès que les persones professionals del CTTI viuen arreu del territori de Catalunya, l'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, d'una ubicació unitat a cada ciutat de província de Catalunya (Barcelona, Girona, Lleida i Tarragona) per a la vigilància de la salut, que compti amb les degudes autoritzacions i complint la normativa específica reguladora que els afecti. Així mateix, en cadascuna de les ubicacions hi haurà d'haver, com a mínim, un metge especialista en medicina del treball i un/a infermer/a diplomada, o en el seu cas el que determini la llei si aquesta requereix mitjans superiors.

4. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

En el moment de la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària serà responsable de les següents obligacions contractuals vinculades amb el servei.

4.1 Condicions generals

- L'empresa disposarà d'un responsable del servei que serà l'interlocutor amb el responsable del CTTI, així com amb el personal de manteniment de l'edifici. Aquesta persona estarà localitzable a hores d'oficina i en dies feiners durant tot l'any. S'hauran de preveure les absències i nomenar un substitut.
- L'empresa adjudicatària ha de garantir que els serveis que presti compleixin la normativa legal vigent en cada moment.
- El cost de les contractacions a tercers s'haurà d'incloure en el preu de l'oferta de licitació. El CTTI no haurà d'incórrer en cap cost addicional a l'adjudicat.

- Les comunicacions i aplicacions per a la gestió dels serveis que tinguin com a destinataris els treballadors del CTTI hauran de ser en català.

4.2 Gestió mediambiental i de residus

Anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària la gestió dels residus (per una empresa homologada per la Generalitat de Catalunya) que siguin originats per les actuacions contemplades en aquest Plec. A més, estarà obligat a complir quantes disposicions estiguin vigents en matèria mediambiental.

L'empresa adjudicatària està obligada a gestionar, mitjançant transportistes i gestors autoritzats, l'activitat de retirada i destrucció de tots els residus generats durant l'execució de les tasques encarregades, si no pot fer-ho per si mateixa.

A petició del CTTI, l'empresa adjudicatària facilitarà les dades i documentació de la gestió dels residus. En cap cas pot quedar cap residu de les tasques objecte del contracte en les nostres dependències.

L'empresa adjudicatària prendrà mesures per minimitzar el consum de recursos naturals com l'aigua, electricitat o combustibles fòssils, procurant que els seu ús sigui el més eficient possible en tots els processos del servei contractat. Així mateix ha d'observar tota la legislació ambiental aplicable als treballs a efectuar i al seu emplaçament.

El cost de l'eliminació dels residus generats està inclòs dins del servei.

4.3 Mitjans tècnics i humans

L'empresa adjudicatària ha de disposar dels professionals, els aparells i maquinària necessaris per dur a terme el servei objecte del contracte d'acord l'establert al Reial decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció i l'ordre TIN/2504/2010 tenint en compte les característiques del CTTI indicades a l'apartat 2. Abast i la planificació de l'activitat preventiva acordada.

4.4 Identificació i disciplina

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de complir amb les normes de comportament pròpies del centre i, en particular, les que a continuació es descriuen.

4.4.1 Identificació

Totes les persones que hagin de realitzar qualsevol tasca dins dels serveis objecte del contracte, han d'anar amb la identificació de l'empresa ben visible.

4.4.2 Disciplina

L'empresa adjudicatària es compromet a fer respectar al seu personal la normativa interna i de seguretat pròpies de l'edifici.

El CTTI podrà impedir l'accés a qualsevol treballador de l'empresa adjudicatària que no compleixi amb les normes bàsiques de disciplina o aquelles particulars que pogués establir el CTTI o els seus representants, o que no compleixi amb la normativa vigent.

5. RESPONSABILITAT SOBRE ELS BENS MATERIALS I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL

Serà obligació de l'empresa adjudicatària vetllar pel bon ús i estat de conservació de tots els béns materials del CTTI.

Està expressament prohibit que el personal de l'empresa adjudicatària manipuli, per qualsevol raó, els equips i materials que es trobin a l'edifici i que no siguin objecte de les prestacions descrites en el present document, sense l'autorització explícita del personal del CTTI.

L'empresa adjudicatària respondrà davant la sostracció de mobiliari, material, valors o efectes, quan quedi suficientment provat que ha estat realitzat pel seu personal.

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys i perjudicis causats al CTTI i a tercers en el desenvolupament del contracte i, per tant, el CTTI queda exempt de tota responsabilitat pels desperfectes o inconvenients causats com a conseqüència d'aquells.

Així mateix, les empreses adjudicatàries comunicaran de manera immediata al CTTI qualsevol modificació en la pòlissa d'assegurança que alteri o variï les seves condicions de cobertura.

6. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar al CTTI tota aquella informació relativa a la prestació del servei que li sigui requerida per tal de garantir el correcte seguiment i control del subministrament.

Lot 1. Planificació preventiva. Informes tècnics i d'avaluació. Memòria Preventiva anual.
Lot 2. Protocols de salut i planificació d'activitat. Certificats d'Aptitud mèdica. Informe epidemiològic anual.

L'empresa adjudicatària restarà a disposició del CTTI per a assistir activament a les reunions que aquest consideri oportunes per tal de garantir el correcte seguiment i control del subministrament.

Les incidències que puguin sorgir en l'execució del contracte es resoldran entre la persona responsable del contracte designada per part del CTTI i la responsable designada per l'empresa adjudicatària i, si escau, una persona del primer nivell de l'organigrama de l'empresa.

L'empresa adjudicatària trametrà els albarans degudament conformats que generin tant les operacions de manteniment, com les d'higienització, com els de resolució d'incidències que es detectin en el servei.

7. ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

L'objectiu d'aquest apartat és descriure el model d'ANS, que defineix els indicadors i els nivells de servei exigits, i estableix una base objectiva i mesurable que reflecteixi el compromís entre l'adjudicatari i el CTTI per a prestar els serveis requerits de forma satisfactòria, enfront de la Generalitat de Catalunya.

El CTTI pretén obtenir un nivell de servei d'alta qualitat, així com un grau de satisfacció elevat per part dels usuaris, basat en:

- L'establiment d'indicadors de servei, de manera que el CTTI pugui realitzar una avaluació objectiva del servei i que l'adjudicatari tingui una base per a la correcció de les eventuais deficiències en la prestació, i per a la millora dels seus processos i organització.
- L'establiment d'un model de penalitzacions que relacioni el nivell de prestació del servei amb la seva facturació.

7.1 Característiques dels Indicadors

Els indicadors tindran les següents característiques:

- Nom. Defineix l'objecte de mesura de l'indicador.
- Descripció. Descripció de l'indicador i el seu objectiu. S'inclouen les restriccions necessàries per dur a terme el càlcul del valor de l'indicador (per exemple restriccions horàries, tipificació dels incidents,...).
- Fórmula d'obtenció/eina. Fórmula a aplicar pel càlcul del valor de l'indicador de mesura, identificant les variables que intervenen al càlcul (mètriques) i, si s'escau, la referència a l'eina que permet l'automatització i extracció de les dades.
- Periodicitat. Freqüència de mesura del valor de l'indicador.
- Penalització màxima. Determina el valor màxim al que pot arribar la penalització en el cas d'incompliment de l'indiar objectiu definit.

7.2 Fonts d'informació per a l'obtenció dels nivells de servei

Per aquells indicadors que el CTTI no sigui capaç d'obtenir de manera autònoma, serà responsabilitat de l'adjudicatari calcular-los i reportar-los com a mínim trimestralment amb el detall i format que requereixi el CTTI.

El CTTI utilitzarà els indicadors de servei per realitzar els càlculs de compliment dels ANS i per generar els informes corresponents.

7.3 Modificació dels indicadors i nivells de servei

Al llarg de la prestació del servei, davant qualsevol modificació dels indicadors i nivells de servei amb l'objectiu de donar un millor servei, el CTTI conjuntament amb el proveïdor consensuaran i planificaran la seva modificació.

Algunes de les causes que poden comportar aquestes modificacions són, entre d'altres, les variacions d'entorn funcional i de condicions de negoci, els canvis d'abast i volum, les innovacions i les millores del servei.

7.4 Aplicació dels Acords de Nivell de Servei

Els Acords de Nivell de Servei definits seran d'obligat compliment al llarg del contracte.

Detall dels Acords de Nivell de Servei LOT 1

NOM	DESCRIPCIÓ	A PARTIR DE QUAN APLICA	FORMULA DE CÀLCUL	PERIODICITAT	GRAVETAT	PENALITZACIÓ
Endarreriment en la presentació la proposta de planificació preventiva anual.	Penalització a aplicar per cada 24 hores de retràs d'acord amb el document de característiques de la licitació	48 hores des de l'acompliment del termini establert.	Aplica per cada informe	Mensual	GREU	6%
Endarreriment en la presentació dels informes derivats de les actuacions tècniques.	Penalització a aplicar per cada 24 hores de retràs d'acord amb el document de característiques de la licitació	48 hores des de l'acompliment del termini establert.	Aplica per cada informe	Mensual	LLEU	3%
Endarreriment en la presentació dels informes derivats de les actuacions tècniques en cas d'emergències i/o accidents o incidents greus.	Penalització a aplicar per cada 24 hores de retràs d'acord amb el document de característiques de la licitació	48 hores des de l'acompliment del termini establert.	Aplica per cada informe	Mensual	GREU	6%

Detall dels Acords de Nivell de Servei LOT 2

NOM	DESCRIPCIÓ	A PARTIR DE QUAN APLICA	FORMULA DE CÀLCUL	PERIODICITAT	GRAVETAT	PENALITZACIÓ
Endarreriment en la data de programació dels reconeixements.	Penalització a aplicar per cada 24 hores de retràs d'acord amb el document de característiques de la licitació	48 hores des de l'acompliment del termini establert.	Aplica per cada reconeixement	Mensual	GREU	8%
Endarreriment en l'entrega dels informes d'aptitud dels reconeixement no periòdics (adaptacions, baixes perllongades, inicials,...).	Penalització a aplicar per cada 24 hores de retràs d'acord amb el document de característiques de la licitació	48 hores des de l'acompliment del termini establert.	Aplica per cada reconeixement	Mensual	GREU	8%
Endarreriment en l'entrega dels informes d'aptitud dels reconeixement periòdics.	Penalització a aplicar per cada 24 hores de retràs d'acord amb el document de característiques de la licitació.	48 hores des de l'acompliment del termini establert.	Aplica per cada reconeixement	Mensual	LLEU	4%

Endarreriment en l'entrega dels informes d'aptitud dels reconeixement no periòdics (adaptacions, baixes perllongades, inicials,...).	Penalització a aplicar per cada 24 hores de retràs d'acord amb el document de característiques de la licitació.	48 hores des de l'acompliment del termini establert.	Aplica per cada reconeixement	Mensual	GREU	8%
Manca d'alguna dels aspectes establerts com a contingut mínim dels reconeixements mèdics	Penalització a aplicar per cada prova / exploració no realitzada d'acord amb el document de característiques de la licitació.	No presentació d'evidències de la realització de les proves/exploracions indicades.	Aplica per cada reconeixement	Mensual	GREU	8%
Manca / caiguda dels mitjans de comunicació establerts per la programació i atenció a l'usuari per la realització dels reconeixements mèdics d'acord amb el document de característiques de la licitació.	Penalització a aplicar per cada 24 hores de manca/caiguda dels mitjans de comunicació establerts per la programació i consulta dels reconeixements mèdics.	Des de les primeres 24h sense disponibilitat del servei.	Per cada 24h sense servei.	Mensual	LLEU	4%

Annex I. Centres de treball

Nom Seu	Tipus Seu	Nom Municipi
CTTI - CENTRE DE TELECOMUNICACIONS I TECNOLOGIES DE LA INFORMACIO	EDIFICI ADMINISTRATIU + CPD	Hospitalet de Llobregat, l'
CENTRE TELECOMUNICACIONS I T.I.- GENERALITAT CAT	EDIFICI ADMINISTRATIU	Barcelona
Xarxa Educativa - Compte Centre	EDIFICI ADMINISTRATIU	Barcelona
EMPRESSES 3ERS (T-SYSTEMS SANCHO DE AVILA)	EDIFICI ADMINISTRATIU	Barcelona
CPD-UNITECNIC	CENTRES PROCESSAMENT DE DADES	Barcelona
CPD2 - Node Recolzament IBM	CENTRES PROCESSAMENT DE DADES	Sant Fruitós de Bages
IMI - INSTITUT MUNICIPAL D'INFORMATICA	CENTRES PROCESSAMENT DE DADES	Barcelona
EQUINIX	CENTRES PROCESSAMENT DE DADES	Barcelona
CPD CTTI EGARA	CENTRES PROCESSAMENT DE DADES	Sabadell
CPD CTTI LES CORTS	CENTRES PROCESSAMENT DE DADES	Barcelona
CPD CTTI PEDROSA	CENTRES PROCESSAMENT DE DADES	Hospitalet de Llobregat, l'
CPD CTTI 22@	CENTRES PROCESSAMENT DE DADES	Barcelona
CPD-CERDANYOLA	CENTRES PROCESSAMENT DE DADES	Cerdanyola del Vallès
IMI - INSTITUT MUNICIPAL D'INFORMATICA	CENTRES PROCESSAMENT DE DADES	Barcelona
TORRE CASTELLVELL DEL CAMP	TORRE CATCONN	Castellvell del Camp
TORRE OLERDOLA - DALTMAR	TORRE CATCONN	Olèrdola
TORRE CASTELLCIR - LA PENYORA	TORRE CATCONN	Castellcir
TORRE SANT PERE DE RIBES-EL MAS ALBA	TORRE CATCONN	Sant Pere de Ribes
TORRE CASTELLDEFELS - CAN ROCA	TORRE CATCONN	Castelldefels
TORRE MATARO - VISTALEGRE II	TORRE CATCONN	Mataró
TORRE SANT FOST DE CAMPSENTELLES	TORRE CATCONN	Sant Fost de Campsentelles
TORRE SANTA MARIA DE MARTORELLES	TORRE CATCONN	Santa Maria de Martorelles
TORRE SITGES - VALLPINEDA II	TORRE CATCONN	Sitges
TORRE CASTELLAR DEL VALLES II	TORRE CATCONN	Castellar del Vallès
TORRE MOLINA - SERRAT COMELLA	TORRE CATCONN	Alp
TORRE MOLINA - ALABAUS	TORRE CATCONN	Alp
TORRE MASSANES - SANT ROC	TORRE CATCONN	Massanes
TORRE TORROELLA DE MONTGRI	TORRE CATCONN	Torroella de Montgrí
TORRE CANYELLES	TORRE CATCONN	Canyelles
TORRE MONT-RAL	TORRE CATCONN	Mont-ral
TORRE TOSES-NEVA	TORRE CATCONN	Toses

TORRE CUNIT	TORRE CATCONN	Cunit
TORRE SABADELL - CORTE INGLES	TORRE CATCONN	Sabadell
TORRE MAÇANET DE LA SELVA	TORRE CATCONN	Maçanet de la Selva
TORRE VALLIRANA - CAN JULIA	TORRE CATCONN	Vallirana
TORRE LLORET DE MAR - SERRABRAVA	TORRE CATCONN	Lloret de Mar
TORRE SANT PERE DE RIBES - CAN LLOSES	TORRE CATCONN	Sant Pere de Ribes
TORRE ALELLA - MAS COLL	TORRE CATCONN	Alella
TORRE CASTELLAR DE N'HUG	TORRE CATCONN	Castellar de n'Hug
TORRE PONT DE MOLINS	TORRE CATCONN	Pont de Molins
TORRE BOVERA	TORRE CATCONN	Bovera
TORRE LA VANSÀ I FORNOLS	TORRE CATCONN	Vansà i Fòrnols, la
TORRE VILADRAU-GUILLERIES	TORRE CATCONN	Viladrau
TORRE FULLEDA II	TORRE CATCONN	Fulleda
TORRE JUNCOSA	TORRE CATCONN	Juncosa
TORRE MONTORNES DE SEGARRA	TORRE CATCONN	Montornès de Segarra
TORRE FONOLLOSA II	TORRE CATCONN	Fonollosa
TORRE AVELLANES I SANTA LINYA - TARTAREU	TORRE CATCONN	Avellanes i Santa Linya, les
TORRE CAMPDEVANOL	TORRE CATCONN	Campdevàrol
TORRE EL SOLERAS	TORRE CATCONN	Soleràs, el
TORRE SANT BARTOMEU GRAU	TORRE CATCONN	Sant Bartomeu del Grau
TORRE VALLROMANES II	TORRE CATCONN	Vallromanes
TORRE SANT AGUSTI LLUÇANES	TORRE CATCONN	Sant Agustí de Lluçanès
TORRE RUBIO RNO	TORRE CATCONN	Jorba
TORRE TORA - SERRA CLARET	TORRE CATCONN	Torà
TORRE PORRERA	TORRE CATCONN	Porrera
TORRE PINOS - VALLMANYA	TORRE CATCONN	Pinós
TORRE CABACES	TORRE CATCONN	Cabacés
TORRE SANT ISCLE VALLALTA	TORRE CATCONN	Sant Iscle de Vallalta
TORRE SANT MATEU DE BAGES	TORRE CATCONN	Sant Mateu de Bages
TORRE SANT PERE SALLAVINERA	TORRE CATCONN	Sant Pere Sallavinera
TORRE ARBOLI	TORRE CATCONN	Arbolí
TORRE MURA II	TORRE CATCONN	Mura
TORRE SANT SALVADOR DE GUARDIOLA II	TORRE CATCONN	Sant Salvador de Guardiola
TORRE NAVAS II	TORRE CATCONN	Navàs
TORRE LLINARS DEL VALLES	TORRE CATCONN	Llinars del Vallès
TORRE LLORAC	TORRE CATCONN	Llorac
TORRE RIBERA D'URGELLET	TORRE CATCONN	Ribera d'Urgellet
TORRE SANT JULIA DE RAMIS II	TORRE CATCONN	Sant Julià de Ramis
TORRE SANT SALVADOR DE GUARDIOLA	TORRE CATCONN	Sant Salvador de Guardiola
TORRE CASTELLNOU DE BAGES	TORRE CATCONN	Castellnou de Bages
TORRE BOT	TORRE CATCONN	Bot
TORRE RASQUERA	TORRE CATCONN	Rasquera
TORRE LLIÇA D'AMUNT	TORRE CATCONN	Lliça d'Amunt
TORRE MONTGAI - BUTSENIT	TORRE CATCONN	Montgai
TORRE RAJADELL - CAN MIRALLES	TORRE CATCONN	Rajadell
TORRE SANT LLORENÇ SAVALL - ULLASTRELL I	TORRE CATCONN	Ullastrell

TORRE SANTA CECILIA DE VOLTREGA	TORRE CATCONN	Santa Cecília de Voltregà
TORRE SORIGUERA - RUBIO	TORRE CATCONN	Soriguera
TORRE VALLCLARA - LES FORQUES	TORRE CATCONN	Vallclara
TORRE RINER	TORRE CATCONN	Riner
TORRE SANTA EULALIA DE RIUPRIMER	TORRE CATCONN	Santa Eulàlia de Riuprimer
TORRE SENAN	TORRE CATCONN	Senan
TORRE PALMA D'EBRE	TORRE CATCONN	Palma d'Ebre, la
TORRE OMELLS NA GAIA	TORRE CATCONN	Omells de na Gaia, els
TORRE SANT BOI DE LLUÇANES	TORRE CATCONN	Sant Boi de Lluçanès
TORRE ALGERRI	TORRE CATCONN	Algerri
TORRE LLAVORSI - BAIASCA	TORRE CATCONN	Llavorsí
TORRE LA RIBA II	TORRE CATCONN	Riba, la
TORRE OLIOLA	TORRE CATCONN	Oliola
TORRE MIERES	TORRE CATCONN	Mieres
TORRE CONESA	TORRE CATCONN	Conesa
TORRE GUISSONA	TORRE CATCONN	Guissona
TORRE MALDA-LLORENÇ DE ROCAFORT	TORRE CATCONN	Maldà
TORRE TIVISSA 1811	TORRE CATCONN	Tivissa
TORRE LLAVORSI - MONTENARTRO	TORRE CATCONN	Llavorsí
TORRE SANT MORI 1748	TORRE CATCONN	Sant Mori
TORRE OSSO DE SIO	TORRE CATCONN	Ossó de Sió
TORRE SANT QUIRZE SAFAJA - LES CLOTES	TORRE CATCONN	Sant Quirze Safaja
TORRE BLANCAFORT	TORRE CATCONN	Blancafort
TORRE COPONS	TORRE CATCONN	Copons
TORRE EL PUIG - ALOS DE BALAGUER	TORRE CATCONN	Alòs de Balaguer
TORRE CERCS II	TORRE CATCONN	Cercs
TORRE RUPIT I PRUIT 1751	TORRE CATCONN	Tavertet
TORRE TOSES	TORRE CATCONN	Toses
TORRE ESCART	TORRE CATCONN	Guingueta d'Àneu, la
TORRE SANT JOAN DE LES ABADESSES - SOLEI AVALL	TORRE CATCONN	Sant Joan de les Abadesses
TORRE COLLDEJOU	TORRE CATCONN	Colldejou
TORRE MONTAGUT I OIX	TORRE CATCONN	Montagut i Oix
TORRE PASSANANT	TORRE CATCONN	Passanant i Belltall
TORRE RIALP - ESCAS	TORRE CATCONN	Rialp
TORRE COMA I LA PEDRA II	TORRE CATCONN	Coma i la Pedra, la
TORRE PONT D'ARMENTERA II	TORRE CATCONN	Pont d'Armentera, el
TORRE SANTA PAU	TORRE CATCONN	Sant Ferriol
TORRE CORNUDELLA DE MONTSANT	TORRE CATCONN	Cornudella de Montsant
TORRE LLIMIANA	TORRE CATCONN	Llimiana
TORRE VECIANA 1767	TORRE CATCONN	Veciana
TORRE SANT SADURNI D'OSORMORT II	TORRE CATCONN	Sant Sadurní d'Osormort
TORRE PRAT DE COMTE	TORRE CATCONN	Prat de Comte
TORRE CALAFELL - BELLAMAR	TORRE CATCONN	Calafell
TORRE TERRADES	TORRE CATCONN	Terrades
TORRE CERVERA	TORRE CATCONN	Cervera
TORRE PALLEROLS	TORRE CATCONN	Talavera
TORRE FONOLLOSA	TORRE CATCONN	Fonollosa

TORRE LA SEU D'URGELL - PLA DE LES FORQUES	TORRE CATCONN	Seu d'Urgell, la
TORRE FIGOLS	TORRE CATCONN	Fígols
TORRE SANT CLIMENT DE LLOBREGAT	TORRE CATCONN	Sant Climent de Llobregat
TORRE SANT POL DE MAR II	TORRE CATCONN	Sant Pol de Mar
TORRE ARBUCIES-Joanet	TORRE CATCONN	Arbúcies
TORRE CAMPDEVANOL-Mas Pujols	TORRE CATCONN	Campdevàrol
TORRE GIRONA-Sant Daniel	TORRE CATCONN	Girona
TORRE LLANÇA	TORRE CATCONN	Llança
TORRE TORDERA-Agora Parc	TORRE CATCONN	Tordera
TORRE MASQUEFA-Can Parellada	TORRE CATCONN	Masquefa
TORRE BLANES-DipOsits	TORRE CATCONN	Blanes
TORRE CASTELLSERA	TORRE CATCONN	Castellserà
TORRE ESPOT-Espot Esquí	TORRE CATCONN	Espot
TORRE OS DE BALAGUER-Gerb-Camarasa	TORRE CATCONN	Os de Balaguer
TORRE SARROCA DE BELLERA-La Mola d'Amunt	TORRE CATCONN	Sarroca de Bellera
TORRE MORERA DE MONTSANT	TORRE CATCONN	Morera de Montsant, la
TORRE RIUDARENES-Can Fornaca	TORRE CATCONN	Riudarenes
MESURES REMOTES TARRAGONA	ESTACIO REMOTA	Tarragona
MESURES REMOTES GIRONA	ESTACIO REMOTA	Girona
MESURES REMOTES TORTOSA	ESTACIO REMOTA	Tortosa
MESURES REMOTES LLEIDA	ESTACIO REMOTA	Lleida
MESURES REMOTES MANRESA	ESTACIO REMOTA	Manresa
MESURES REMOTES TERRASSA	ESTACIO REMOTA	Terrassa
MESURES REMOTES LLORET DE MAR	ESTACIO REMOTA	Lloret de Mar
MESURES REMOTES OLOT	ESTACIO REMOTA	Olot
MESURES REMOTES BALAGUER	ESTACIO REMOTA	Balaguer
MESURES REMOTES CASTELL-PLATJA D'ARO	ESTACIO REMOTA	Castell-Platja d'Aro
MESURES REMOTES LA POBLA SEGUR	ESTACIO REMOTA	Pobla de Segur, la
MESURES REMOTES LA SEU D'URGELL	ESTACIO REMOTA	Seu d'Urgell, la
MESURES REMOTES MATARO	ESTACIO REMOTA	Mataró
MESURES REMOTES SITGES	ESTACIO REMOTA	Sitges
MESURES REMOTES SOLSONA	ESTACIO REMOTA	Solsona
MESURES REMOTES SORT	ESTACIO REMOTA	Sort
MESURES REMOTES VIELHA E MIJARAN	ESTACIO REMOTA	Vielha e Mijaran