

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE PREVENCIÓ ALIÈ I DEL SERVEI DE COORDINACIÓ D'ACTIVITATS
EMPRESARIALS PER AL TEATRE NACIONAL DE CATALUNYA.**

EXP NÚM. TNC-2024-90

OBJECTE DEL CONTRACTE

La present licitació té com a objecte la contractació de:

- Servei de prevenció aliè (SPA) que preveu la Llei 31/1995, de 8 de novembre (modificada per la Llei 54/2003 de 13 de desembre), de Prevenció de Riscos Laborals, i en les especialitats de Seguretat en el Treball, Higiene Industrial, Medicina del treball i Ergonomia i Psicosociologia Aplicada, i la revisió permanent, actualització, seguiment i formació del personal del Pla d'Autoprotecció segons el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.
- Servei de Coordinació d'activitats empresarials en aplicació del Real Decret 171/2004 de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de prevenció de riscos laborals, mitjançant l'ús d'un software de gestió i control d'intercanvi documental.

1. Servei de prevenció aliè

1. Objecte del servei
2. Àmbit d'aplicació i lloc de realització
3. Descripció del servei
 - Àrees de intervenció
 - Seguretat en el treball
 - Higiene industrial
 - Ergonomia i psicosociologia aplicada
 - Medicina del treball i vigilància de la salut
 - Pla d'autoprotecció
4. Equip de treball
 - Activitats i funcions del tècnic del SPA
5. Temps de resposta

2.- Servei de Coordinació d'activitats empresarials

1. Objecte del servei
2. Contingut del servei
3. Infraestructura i metodologia
 - Fases del projecte
 - Equip de treball adscrit
 - Plataforma
 - Metodologia i flux de treball requerit a l'aplicació
4. Temps de resposta
5. Requeriments tècnics del servei
 - Serveis de la solució global
 - Serveis de suport
 - Serveis de manteniment correctiu i evolutiu
 - Garantia
 - Demostració Pràctica

Servei de prevenció aliè (SPA)

1. Objecte del servei

El servei de prevenció aliè es prestarà d'acord amb el que preveu la Llei 31/1995, de 8 de novembre (modificada per la Llei 54/2003 de 13 de desembre), de Prevenció de Riscos Laborals, per al desenvolupament de les activitats preventives de riscos laborals i en les especialitats de:

- Seguretat en el Treball
- Higiene Industrial
- Medicina del treball
- Ergonomia i Psicosociologia Aplicada

I la revisió permanent, actualització, seguiment i formació del personal del Pla d'Autoprotecció segons el Decret 30/2015, de 3 de març.

2. Àmbit d'aplicació i lloc de realització

Les activitats preventives objecte del contracte cobriran tots els espais i treballadors/es del Teatre Nacional de Catalunya, incloent els temporals durant la vigència del contracte.

De manera puntual, cobrirà altres espais en cas de realització d'algun espectacle en gira a nivell nacional i internacional.

El centre de treball, així com la seva adreça, es detallen en el resum següent:

Nº treballadors	Centre de Treball	Adreça
153	Teatre Nacional de Catalunya	Plaça de les Arts, 1 08013 Barcelona
	Altres teatres (en gira)	Altres

El nombre de treballadors/es podrà patir modificacions derivades de l'augment o disminució del total de persones en funció de noves contractacions, finalització de contractes, jubilacions, etc., sense que això suposi en cap cas variació del preu del contracte.

3. Descripció del servei- Àrees d'intervenció

D'acord amb l'article 31 de la LPRL, el servei de prevenció ha de realitzar les següents especialitats de:

Seguretat en el treball

Es realitzarà mitjançant l'estudi de la seguretat i condicions de treball en el centre de treball del Teatre Nacional de Catalunya i es concretarà en les següents activitats:

- Avaluació de riscos i la seva revisió

S'avaluaran els factors de risc que puguin afectar la seguretat i salut dels treballadors en els termes previstos a l'article 16 de la Llei 31/1995 i en el capítol II del Reial Decret 39/1997, identificant i valorant els factors i agents de risc.

Amb caràcter general, la revisió es farà amb una periodicitat anual comptada des de la data de la primera avaluació o inferior a l'any si es determina que concorren les circumstàncies definides a l'article 6 del Reial Decret 39/1997.

En la revisió de l'avaluació es farà constar les variacions del personal, equips, així com les millores o l'aparició de nous riscos en les condicions de treball i es farà un especial seguiment dels objectius consignats en el Pla de prevenció derivats de l'Avaluació inicial de riscos.

La revisió de l'avaluació s'estendrà a totes les especialitats objecte del contracte.

L'avaluació de riscos es realitzarà segons el model acordat prèviament amb el TNC, prioritzant el disseny entenedor, senzill i breu.

- Pla de prevenció

Contindrà les mesures d'actuació i seguiment necessàries per eliminar, controlar o reduir els riscos detectats en l'avaluació de riscos i quedaran marcades les actuacions que s'hauran de dur a terme a curt i a mitjà termini.

S'hi hauran de determinar les prioritats en l'adopció de les mesures preventives adequades amb les conseqüents mesures correctores i el control i vigilància de l'eficàcia d'aquestes incloent el disseny, l'aplicació i la coordinació dels plans i programes de l'acció preventiva.

Contindrà també la proposta d'assignació per part del Teatre Nacional de Catalunya dels recursos i de les persones responsables de dur a terme les recomanacions incloses en el pla de prevenció.

- Informació de riscos i mesures adoptades

Es dissenyaran els mecanismes d'informació als treballadors en relació als riscos laborals del seu lloc de treball així com de les mesures preventives adoptades per a pal·liar l'exposició a aquests riscos.

Aquesta informació s'elaborarà per a cada lloc de treball en funció dels resultats obtinguts en l'avaluació de riscos.

- Manual de gestió del sistema preventiu

Aquest manual constituirà una guia en la que es faran constar tots aquells aspectes que tenen a veure amb la integració de l'activitat preventiva dintre la gestió de l'empresa i contindrà els procediments a seguir per a cadascun dels aspectes principals.

Amb l'objecte de mantenir la seva vigència es procedirà a la revisió i actualització del manual de gestió amb una periodicitat anual o quan la variació de les condicions de treball ho exigeixi.

- Formació dels treballadors

Les accions formatives s'impartiran, amb els continguts prioritaris que resultin de l'avaluació de riscos, preferentment de forma presencial al Teatre Nacional de Catalunya.

El contractista haurà de realitzar la informació i formació específica de seguretat en el treball segons les necessitats del Teatre Nacional de Catalunya, en les instal·lacions pròpies d'aquest i exclusivament per als seus empleats.

El contractista disposarà d'una Plataforma de formació on-line, per a què els treballadors del TNC, puguin realitzar la formació específica de cada lloc de treball, incloent el personal del règim artístic. Tota la formació que el contractista realitzi de manera presencial, també haurà de disposar-se a través de la plataforma on-line, inclosa la referent al Pla d'Autoprotecció. La formació realitzada a través de la Plataforma on-line complirà amb els requeriments legals per a la seva validesa jurídica.

Tanmateix, tota la formació tindrà un manual que estarà a disposició del TNC en format paper i digital.

- Investigació d'accidents i malalties professionals

S'investigaran tots els accidents de treball i sobretot aquells que tinguin especial significació pels possibles danys per a la integritat física dels treballadors.

Així mateix, de manera periòdica, es realitzaran anàlisis detallats de l'accidentalitat esdevinguda al Teatre Nacional de Catalunya.

- Verificació de la implantació del sistema de gestió de les condicions de treball

Es realitzarà una revisió de la documentació que aporti el Teatre Nacional de Catalunya i del manual de gestió del sistema de prevenció, indicant les possibles deficiències perquè el Teatre Nacional de Catalunya tingui documentada convenientment el resultat de la seva gestió preventiva.

Així mateix es portaran a terme les verificacions de les condicions de treball amb la finalitat de detectar possibles desviacions de les mesures preventives o l'aparició de nous riscos, tal i com preveu l'article 16 de la Llei 13/1995.

El contractista haurà de realitzar les visites periòdiques necessàries per tal de comprovar el grau d'acompliment del pla de prevenció i de la normativa vigent i a emetre amb posterioritat els informes tècnics on s'hi constataran les deficiències observades.

- Estudis específics de seguretat en el treball

Quan sigui necessari, el contractista haurà de realitzar els estudis específics sobre seguretat en el treball respecte de, entre d'altres:

- instal·lacions de protecció contra incendis
- riscos elèctrics
- seguretat en obres de construcció i instal·lacions temporals o mòbils
- senyalització de seguretat
- assessorament en matèria d'adquisició d'equips de protecció individual

Higiene industrial

Es realitzarà mitjançant el reconeixement, l'avaluació i el control dels factors ambientals i els seus corresponents nivells existents en el lloc de treball que puguin ocasionar malalties, destruir la salut i el benestar o crear algun malestar significatiu als treballadors.

El contractista haurà d'identificar, avaluar i proposar les mesures correctores de tots els riscos existents, i en cas que fos necessari realitzarà les medicions higièniques específiques, estudis de soroll, il·luminació i temperatura.

Tanmateix, assessorarà en matèria de proteccions individuals: adequació, formació del personal en el seu ús, manteniment i conservació.

Els objectius a aconseguir en aquesta matèria són:

- Determinar i combatre els contaminants presents en el lloc de treball.
- Estudiar el lloc de treball en funció de les aptituds, necessitats i limitacions de cada treballador.
- Adoptar mesures eficaces per protegir als treballadors exposades a contaminants en el medi laboral.
- Corregir les condicions de treball que puguin deteriorar la salut dels treballadors.

Per complir amb els esmentats objectius s'actuarà mitjançant:

- La planificació de les avaluacions de riscos i les seves revisions.
- La identificació dels factors ambientals sobre la salut dels treballadors en el lloc de treball en els que hi hagi contaminants físics, químics i/o biològics i la relació nominal dels treballadors que hi estiguin adscrits.
- L'avaluació dels riscos a curt i a llarg termini a partir de les condicions ambientals i llur comparació amb els valors màxims o mitjans previsibles. Els mesuraments que es facin han de ser en tot cas representatius.
- Determinació de les mesures preventives de redacció i control dels riscos ambientals.
- Seguiment tècnic per comprovar que les mesures establertes compleixen les prescripcions tècniques establertes en les normatives reglamentàries.
- Seguiment de l'eficàcia de les mesures preventives adoptades.
- Participació en l'anàlisi i investigació dels accidents.

Es tindrà especial cura en la prevenció i protecció davant d'agents químics, cancerígens, tòxics per a la reproducció i d'agents biològics.

S'analitzarà el microclima, la qualitat de l'aire interior i el síndrome de l'edifici malalt i es durà a terme també el control dels contaminants físics.

La metodologia per a l'estudi dels llocs de treball serà la següent:

- Contaminants químics

Es determinaran els nivells ambientals existents en els llocs de treball dels diversos contaminants que puguin haver-hi i es faran les recomanacions pertinents.

Caldrà tenir en compte, entre d'altres, els següents tipus d'agents contaminants: pols, fibres, fums, aerosols, gasos, vapors orgànics, radiacions electromagnètiques, radiofreqüències, contaminants que provenen de l'exterior, derivats de la combustió: transit o calefaccions, emissions diverses d'indústries pròximes, contaminació natural: pols atmosfèrica, pol·len, microbis, etc., sistemes de ventilació, aigua d'humidificadors contaminada per microorganismes o productes químics, treballs de neteja i manteniment: compostos orgànics volàtils produïts pels productes de neteja i de manteniment en ús o al magatzem, olors i microorganismes produïts per fems, composts orgànics volàtils d'ambientadors, pols produïda en aspirar o escombrar, males olors.

- Contaminants físics

Caldrà tenir en compte, entre d'altres, els següents tipus d'agents contaminants: sorolls, vibracions, il·luminació, ambient tèrmic (temperatura i humitat), radiacions (ionitzants i no ionitzants).

El mesurament dels esmentats contaminants físics es realitzarà mitjançant:

Sorolls: Sonometria, amb sonòmetre integrador. En els casos en que el renou és inestable s'haurà de delimitar un cicle representatiu que contingui totes les incidències acústiques. Si el cicle és molt dilatat s'utilitzarà el dosímetre realitzant una dosimetria.

Vibracions: Es durà a terme un estudi específic de les vibracions a que està exposat el treballador per l'ús d'eines o equips de treball que generin vibracions, avaluant el grau d'exposició i aportant mesures preventives per eliminar-les o reduir-les a nivells acceptables.

Llum: S'estudiarà l'adequació de les condicions ambientals per a la visió, tenint en compte les comeses a realitzar, la precisió requerida i les característiques del local, establint les exigències lumíniques del lloc de treball. El mesurament es durà a terme amb luxímetre.

Temperatura i humitat relativa: Mesuraments amb termohigròmetre. S'estudiarà el grau d'incidència de les condicions termohigromètriques que puguin provocar estrès tèrmic sobre la salut dels treballadors, seguint els procediments de mesurament normalitzats, determinant-se el nivell de risc per als treballadors exposats i proposant-se mesures preventives per eliminar o reduir el risc.

El control dels esmentats contaminants físics es durà a terme mitjançant:

- control tècnic, actiu i passiu
- control administratiu
- control amb material de protecció personal
- formació i informació al treballador
- contaminants biològics

Enquesta higiènica: Es realitzarà mitjançant l'avaluació de les dosis de contaminant presents en el centre de treball que són perjudicials pels treballadors.

Seràn components de l'enquesta:

- El mostreig que servirà per captar les condicions de treball i calcular posteriorment les concentracions mitjanes per a la jornada de treball establerta.
- La tècnica d'avaluació o mètode de treball que signifiqui garantia de fiabilitat en el resultat.
- El criteri d'avaluació, comparant valors referencials amb resultats obtinguts.

Els valors de referència que s'utilitzaran en general seran:

- La legislació espanyola respecte dels riscos en què s'hagin fixat límits.
- Les directives de la Comunitat Econòmica Europea, en absència de legislació pròpia.

Un cop avaluades les condicions ambientals, s'adoptaran les necessàries mesures correctores per atenuar, disminuir o corregir, si s'escau, les substàncies, energies o organismes que suposin un perill per a la salut.

Ergonomia i psicologia aplicada

El contractista haurà d'identificar, avaluar i proposar les mesures correctores dels riscos existents, en particular s'ha 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, realitzant estudis específics dels llocs de treball, moviments repetitius, manipulació manual de càrregues, pantalles de visualització de dades, postures en llocs de treball i factors psicosocials.

També realitzarà Estudis Específics Ergonòmics, psicosocials i Organitzatius.

Entre les variables que s'han de tenir en compte en relació amb els factors ergonòmics, psicològics i sociològics, hi figuraran els següents:

- Ergonòmics
 - pantalles de visualització (equip, mobiliari i entorn de treball)
 - entorn físic (servei de prevenció aliè de treball, accés al lloc de treball i aspecte d'aquest)
 - càrrega física (estàtica i dinàmica) de treball (manipulació manual de càrregues, tasques repetitives, postures forçades)
 - càrrega mental (complexitat de la tasca, nivell d'atenció, responsabilitat, sobrecàrrega).
- Psicològics i sociològics
 - autonomia (individual o de grup)
 - relacions (amb companys, jeràrquiques, interdepartamentals)
 - factors individuals (motivació, estrès, característiques individuals)
 - organització del treball (horari, estil de comandament, grup de treball, participació).
- Inadequació dels llocs de treball a les característiques dels treballadors especialment sensibles a determinats riscos (article 25 de la Llei 31/1995).

Els objectius que s'han d'aconseguir són els següents:

- Millorar les condicions de treball garantint un treball còmode, sa i humanitzat.
- Aconseguir l'equilibri entre el treballador i el lloc de treball.
- Evitar els trastorns emocionals, les alteracions del coneixement i/o les alteracions del comportament que es puguin derivar de les condicions de treball.
- De caràcter específic
- Detectar els riscos de les condicions de treball.
- Classificar els diferents factors que puguin afectar la salut de les persones treballadores i valorar-los segons la seva gravetat.

- Adequar el lloc de treball a la persona de forma que es produeixi un estalvi en els moviments, en la reducció de la fatiga i en l'augment del rendiment.
- Mantenir unes condicions ambientals adequades (temperatura, renou, ambientació, etc.).
- Control de l'entorn del lloc de feina.

S'hauran de realitzar les següents funcions o tasques:

- Col·laborar amb els diferents departaments segons calgui, per dur a terme l'avaluació de riscos derivats del treball i llur prevenció.
- Desenvolupar el mapa de riscos per tal d'identificar els factors nocius i de risc presents a les seccions o departaments del Patronat i conèixer el nombre de treballadors que estan exposats als diferents riscos, en funció dels horaris i torns.
- Realitzar una avaluació ergonòmica dels llocs de treball analitzant l'espai de treball i les variables antropomètriques, facilitant la comunicació, el moviment, la visibilitat i l'audició.
- Avaluar les condicions de treball, les característiques de les tasques, els processos de treball, les condicions socials i/o d'organització, de densitat i amuntegament i de privacitat.
- Analitzar el lloc de treball mitjançant la seva descripció i valoració.
- Avaluar el contingut del treball, amb anàlisi del temps de treball, ritmes biològics, treball nocturn, a torns, tasques repetitives, aïllament i responsabilitat.
- Avaluar la càrrega de treball analitzant la pressió per treball ràpid, responsabilitat i fatiga.
- Avaluar la càrrega física de treball, sobreesforços, postures forçades, aixecaments i desplaçaments.
- Aplicació d'accions de mesures correctives i/o preventives sobre les condicions materials de conducta dels treballadors (interrelacionals) i sobre l'organització del treball.
- Col·laborar en la redacció de plecs de prescripcions tècniques per a l'adquisició d'equips, mobiliari, aparells d'oficina, pantalles de visualització de dades i altres eines o productes.

- Determinar les adequacions necessàries als llocs de treball que, en el seu cas, hagin de ser ocupats per persones amb limitacions funcionals o de discapacitat.
- Realitzar l'avaluació i tractaments psicològics a treballadors que ho requereixin.

Medicina del treball i vigilància de la salut

Per a la realització de la disciplina de Medicina del Treball, anualment i prèviament als reconeixements mèdics elaborarà un Protocol de Vigilància de salut, estudiant i valorant cadascun dels llocs de treball i activitats dels treballadors i els seus factors de risc.

El contractista haurà de realitzar la vigilància individual de la salut dels treballadors en relació als riscos dels llocs de treball.

Anualment, s'elaborarà dues memòries: una memòria col·lectiva de vigilància de la salut i un estudi epidemiològic per als reconeixements mèdics periòdics (campanya anual) i per als reconeixements mèdics específics.

En relació amb aquesta especialitat, el contractista desenvoluparà les accions indicades a l'article 37.3 del Reial Decret 39/1997 i en concret s'encarregarà de realitzar:

- L'avaluació de la salut dels empleats que tindrà caràcter voluntari i es realitzarà de forma periòdica (campanya anual), en funció dels riscos inherents al lloc de treball de cada treballador, llevat dels col·lectius que, per disposició legal, tenen una periodicitat mínima o són de caràcter obligatori.
- La citada revisió mèdica anirà lligada a l'avaluació de riscos, de manera que el protocol a aplicar serà el que es determini en funció dels riscos derivats del lloc de treball, així hi hauran uns protocols comuns i genèrics per a tots els/les treballadors/es i d'altres d'específics.
- El caràcter voluntari de l'avaluació de la salut s'entendrà condicionat al consentiment exprés per part de l'empleat al contingut específic i abast de l'avaluació de la seva salut. La revisió realitzada donarà lloc a un informe d'aptitud per treballador/a.
- El servei de Vigilància de la salut haurà de tenir una disponibilitat d'agenda per poder programar els reconeixements del personal en el termini màxim de 5 dies. Excepcionalment, s'haurà de poder donar resposta de programacions amb caràcter immediat/urgent.

- Donada l'activitat física dels diferents llocs de treball del TNC, el servei de Vigilància de la salut haurà de tenir una disponibilitat d'agenda per poder programar les analítiques, en la franja horària de 08.00 a 10.00 h.
- El servei de Vigilància de la salut estarà en el radi d'un kilòmetre de distància de les instal·lacions del TNC.
- La campanya anual de reconeixements es realitzarà mitjançant una plataforma informàtica, disposarà d'una agenda amb les cites disponibles i permetrà la gestió individual de cada treballador.

D'acord amb l'art. 22 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals cal proposar fer l'avaluació de l'estat de salut dels treballadors, especialment relacionades amb les següents circumstàncies:

- Incorporació d'un nou treballador.
- Assignació a un treballador d'una nova tasca amb nous riscos.
- Després d'una absència perllongada d'un treballador causada per motius de salut.
- Treballadores en situació d'embaràs o part recent.
- Treballadors especialment sensibles a riscos determinats.
- Quan, d'acord amb la normativa específica d'aplicació o per determinació dels protocols d'exàmens de salut derivats de les avaluacions de riscos, es determini la seva realització i periodicitat per avaluar els efectes de les condicions de treball sobre la salut dels empleats.
- Quan l'estat de salut dels treballadors pugui constituir una amenaça per a la seva salut o per a la de terceres persones. L'avaluació de la salut es desenvoluparà sota el principi de la confidencialitat de les dades.

Es farà el lliurament a cada treballador d'un informe personalitzat i confidencial de conclusions i recomanacions.

A l'empresa es lliurarà un informe d'aptitud de cada treballador i un altre de recomanacions i conclusions genèriques.

El contractista informará al Teatre Nacional de Catalunya de les conclusions obtingudes dels controls de l'estat de salut dels treballadors en relació amb l'aptitud d'aquests per al desenvolupament dels llocs de treball, de la necessitat d'introduir o millorar, en el seu cas, les mesures de protecció o prevenció i de la proposta de mesures preventives necessàries.

El contractista farà la comprovació de que les mesures preventives repercuteixin en una disminució dels danys a la salut dels treballadors.

Els reconeixements mèdics es realitzaran al centre mèdic proper al centre de treball o en unitats mòbils, amb les següents característiques mínimes:

- a) Antecedents. Reconeixement mèdic per personal sanitari amb competència tècnica, formació i capacitat acreditada a tots els treballadors, amb el següent contingut:
 - Historial laboral amb informació dels llocs de treball del treballador al llarg de la seva vida laboral, tenint en compte els riscos que puguin incidir en la seva salut.
 - Antecedents mèdico-quirúrgics personals i familiars que tinguin interès des del punt de vista laboral o que puguin tenir transcendència per al seu estat de salut.
 - Hàbits de vida, com alimentació, pràctica d'esports, consum de tabac i begudes alcohòliques, medicaments habituals, etc.
- b) Exploració física. Consistirà en:
 - Exploració completa dels òrgans del cos, freqüència cardíaca, exploració dèrmica, cap (boca, oïdes, otoscòpia, ulls), tòrax (cor, pulmó), abdomen, aparell locomotor, sistema nerviós.
 - Obtenció de dades antropomètriques, pes, talla, grau d'obesitat, tensió arterial, etc.
- c) Analítica. Consistirà en:
 - Anàlisi sistemàtic de sang: Hematies, hemoglobina, hematòcrit, VCM, HCM, CHCM, RDW, leucòcits, Neutròfils %, Limfòcits %, Monòcits %, Eosinòfils %, basòfils %, neutròfils, limfòcits, monòcits, eosinòfils, basòfils, plaquetes, VPM, glucosa (sèrum/plasma), colesterol total, colesterol HDL, colesterol LDL, triglicèrids, creatinina, GOT/AST, GPT/ALT, GGT.
 - Anàlisi sistemàtic d'orina: Determinació de PH, densitat, glucosa, proteïnes, bilirubina, urobilinogen, cossos cetònics, nitrats, hematies, leucòcits.
 - Addicionalment, en la campanya anual i sempre que es requereixi per part del TNC, es realitzaran les següents proves complementaries:

Vitamina D

Ferritina en dones

PSA en homes majors de 45 anys

d) Proves complementàries. Consistiran en la realització de:

- Electrocardiograma de 12 derivacions.
- Control d'agudesa visual
- Espirometria.
- Audiometria d'ambdues oïdes.

e) Exploració mèdica: es farà a partir de les dades obtingudes en les proves realitzades.

f) Judici clínic i recomanacions.

Tots els exàmens de salut es complementaran amb un informe mèdic personalitzat adreçat al treballador en el que es recolliran les conclusions i recomanacions resultants de la valoració conjunta de les proves realitzades que permetin millorar l'estat de salut del treballador.

El Servei Mèdic de Vigilància de la salut assessorarà al TNC en bones pràctiques en promoció de la salut, amb l'objectiu d'apropar-se cada cop més a aconseguir una empresa i un entorn de treball saludable i realitzarà campanyes de promoció d'hàbits saludables (antitabac, antiestrès, alimentació, esport) un cop a l'any.

Quan es realitzin les avaluacions dels llocs de treball, s'haurà de determinar explícitament la relació de llocs de treball sense risc per l'embaràs. Tanmateix, per a cada lloc de treball s'informarà de la taula de riscos i les setmanes de gestió a partir de les quals es considera situació de risc per l'embaràs.

Pla d'Autoprotecció segons el Decret 30/2015, de 3 de març

El TNC disposa d'un Pla d'Autoprotecció que consta dins del Registre Electrònic de Plans d'Autoprotecció – Hermes, amb data 2 de maig de 2017, essent la darrera actualització el mes de juny de 2021. La propera actualització està prevista per al mes de juny de 2025.

D'acord amb el Decret 30/2015, de 3 de març, s'encarregarà d'assegurar la correcta implantació, revisió permanent, actualització i seguiment del Pla d'Autoprotecció, incloent la formació del personal.

Les funcions a realitzar són:

- L' actualització, implantació, control i manteniment dels plans d'autoprotecció.
- Revisió i actualització de Plànols en Autocad.
- Formació tècnica al personal integrant dels equips de primers auxilis, primera i segona intervenció així com el personal encarregat de l'evacuació.
- Informació al personal sobre el pla d'autoprotecció establert.
- Realització de simulacres (periodicitat mínima anual).
- Valoració del simulacre i del pla d'emergència, anàlisi dels resultats i propostes de modificació i millora.
- S'estudiaran les possibles situacions d'emergència en funció dels factors de risc presents en els centre de treball o en les activitats desenvolupades i es planificaran les actuacions a seguir per a donar compliment a l'establert a l'article 20 de la Llei 31/1995.
- El contractista haurà de procedir a la revisió de les mesures d'emergència amb una periodicitat anual o quan la variació de les condicions de treball així ho exigeixi, a fi efecte que no perdin la seva eficàcia.
- En l'elaboració de les mesures d'emergència caldrà incloure, en el seu cas, la redacció, actualització i verificació d'un manual d'autoprotecció que permeti conèixer la valoració del risc d'incendi i els mitjans humans i tècnics necessaris per a minimitzar-lo o, en cas contrari, evacuar les instal·lacions d'acord amb el que disposa el Reial Decret 393/2007, de 23 de març, pel qual s'aprova la Norma bàsica d'autoprotecció dels centres, establiments i dependències dedicades a activitats que puguin donar origen a situacions d'emergència.

4. Equip de treball

Per a la realització del servei, s'assignarà un equip tècnic multidisciplinari, altament qualificat i amb més de 5 anys d'experiència en un servei de prevenció aliè i gestió del Pla d'Autoprotecció, en empreses d'una activitat similar al del TNC.

Hi haurà un Coordinador del Servei de Prevenció Aliè (SPA), que serà l'interlocutor amb el TNC per resoldre qualsevol incidència amb el compliment objecte del contracte.

Per el desenvolupament del treball ordinari, s'establirà un Equip Titular format per:

- 1 Tècnic superior en PRL (preferentment amb formació en enginyeria tècnica industrial)

Per cobrir períodes d'absències (vacances, baixes per malaltia, horaris, etc..) es comptarà amb un Equip Auxiliar format per:

- 2 Tècnics superiors en PRL

El TNC donarà el vist i plau al personal tècnic designat, podent sol·licitar en qualsevol moment el canvi, en cas que no s'adeqüi a les necessitats del TNC.

Les persones designades realitzaran les seves funcions presencialment, en el centre de treball del Teatre Nacional de Catalunya amb una dedicació mínima setmanal de 5 hores. S'estima que la dedicació anual serà de 235 hores, podent ampliar el número d'hores en funció de les necessitats del TNC.

La distribució de les hores es farà en funció de la conveniència dels serveis i hauran de quedar garantides la seva realització i la resposta immediata davant eventuais necessitats que puguin produir-se.

Addicionalment i encara que no sigui de manera presencial, el personal tècnic designat al contracte se'ls requerirà per funcions d'assessorament en les matèries relacionades amb els serveis objecte del contracte (com per exemple, en la redacció d'informes, en treballs i avaluacions, en la documentació que s'ha de requerir en determinats procediments, consultes telefòniques, etc.).

Per a l'especialitat de medicina en el treball i vigilància de la salut s'haurà d'assignar, com a mínim, un/a metge/ssa especialista en medicina del treball i un/a ATS/DUE d'empresa.

- Activitats i funcions del/de la tècnic/a de prevenció

D'acord amb l'article 31 de la LPRL, els tècnics de prevenció designats realitzaran totes les activitats i funcions dels serveis objecte del contracte:

- Donar a l'empresa l'assessorament i el suport que necessiti segons els tipus de risc existents al teatre.
- Realitzar l'avaluació de riscos de tots els llocs de treball i espais del teatre en els termes previstos a l'article 16 de la Llei 31/95.
- Realitzar l'avaluació de riscos dels espectacles de producció pròpia o coproduccions amb l'executiva del TNC (una mitjana anual de 10 espectacles).
- Inicialment, es realitzarà una avaluació genèrica dels riscos de les sales o espais on es duran a terme els espectacles i després es realitzarà una avaluació específica tenint en compte els riscos addicionals de cada espectacle.
- Realitzarà una primera visita per avaluar els riscos amb la maqueta de l'escenografia i després, un cop muntada l'escenografia, avaluarà els riscos in situ i assistirà als assajos.
- En tot cas, per a la presa de dades haurà d'adaptar-se a la planificació de la Direcció Artística i assistir a assajos.
- Tanmateix, després del lliurament de l'avaluació i en funció del nivell dels riscos detectats i sempre que ho requereix l'empresa, haurà d'assistir a l'assaig general o funció per tal de realitzar una avaluació addicional si es necessari.
- Fer el seguiment de la planificació de les mesures correctores per mantenir-la al dia.
- Dissenyar, aplicar i coordinar els plans i els programes d'actuació preventiva.
- Realitzar les visites periòdiques necessàries per tal de comprovar el grau de compliment del pla de prevenció.
- Realitzar la memòria i la programació anual.
- Assessorament tècnic i suport administratiu en la consulta i el tractament de les qüestions derivades del desenvolupament de l'activitat preventiva.
- Assessorament jurídic i acompanyament en el compliment de l'obligació de presentar documentació davant l'Autoritat Laboral.
- Determinar les prioritats en l'adopció de les mesures preventives adequades i vetllar per la seva eficàcia.

- En compliment dels articles 18 i 19 de la Llei 31/95, el servei de prevenció durà a terme la programació i realització dels cursos que siguin necessaris per a la formació i informació dels treballadors, en matèria de prevenció de riscos laborals a les instal·lacions del TNC. S'encarregarà de lliurar la fitxa de riscos de lloc de treball, informar i formar a tot el personal fix, fix discontinu, temporal i artístic, mitjançant un canal de lliurament i de comunicació àgil que prèviament acordarà amb el Teatre Nacional de Catalunya.
- Específicament per als treballadors designats com a membres del comitè de Seguretat i Salut també s'impartirà la formació de nivell bàsic.
- En relació al Pla d'emergència, també s'inclourà la formació de primeres auxilis, equips d'intervenció i evacuació a les instal·lacions del TNC.
- En general, la formació haurà de garantir que cada treballador rebi una formació teòrica i pràctica, suficient i adequada, en matèria preventiva, tant en el moment de la seva contractació, qualsevol que sigui la seva modalitat o durada d'aquesta, com quan es produeixin canvis en les funcions que desenvolupi.
- Vigilància de la salut dels treballadors amb relació als riscos derivats del treball.
- Identificar les activitats o processos que reglamentàriament siguin considerats com a perillosos o amb riscos especials, segons el que es disposa a l'article 32 bis.1.b) de la Llei 31/95.
- Valorar l'efectivitat de la integració de la prevenció de riscos laborals en els sistema general de l'empresa, indicant aquesta.
- Coordinar i participar a les reunions del comitè de seguretat i salut.
- Elaborar el procediment d'anàlisi i investigació d'accidents, efectuant directament l'anàlisi i informe de la investigació amb la col·laboració de l'empresa, actualitzant si és necessari l'avaluació de riscos.
- Realitzar periòdicament (una per trimestre) auditories internes de seguretat i salut, vetllant pel compliment de les mesures de prevenció.
- Assessorament tècnic en la compra d'equips de protecció individual i tot el material de prevenció.
- Respecte a l'Especialitat de Medicina del Treball, s'encarregarà de la coordinació i execució de les campanyes dels reconeixements mèdics dels treballadors.

- S'encarregarà de dur a terme la gestió interna d'interlocució entre el TNC i la plataforma de gestió de Coordinació d'Activitats Empresarials (CAE), vetllant per la seva eficàcia.

5. Temps de resposta

S'entén per temps de resposta el temps que triga l'empresa en posar-se a disposició del TNC per iniciar la prestació del servei.

En qualsevol cas, el temps de resposta a la sol·licitud d'actuació no serà superior a les 24 hores següents a la comunicació realitzada en dia laborable.

El temps d'execució d'una actuació preventiva amb la presentació dels resultats i propostes d'actuació no podrà excedir en cap cas de 3 dies naturals comptats a partir de la presa de dades necessàries per al seu desenvolupament, llevat dels casos en que el TNC consideri necessari reduir aquest termini, com en les avaluacions dels espectacles.

El contractista haurà de disposar dels mitjans per donar resposta durant el cap de setmana, festius i horari nocturn donada l'activitat del TNC.

El contractista s'adaptarà per l'execució de les actuacions preventives a les necessitats horàries de l'activitat del teatre.

Haurà d'especificar els canals del servei d'atenció (telefònica, correu electrònic, etc.).

Servei de Coordinació d'activitats empresarials (CAE)

1. Objecte del servei

El servei es prestarà d'acord amb el que estableix el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials i haurà de complir amb els següents objectius:

- L'aplicació coherent i responsable dels principis de l'acció preventiva establerts a l'article 15 de la Llei 31/1995, per part de les empreses concurrents en el centre de treball.
- L'aplicació correcta dels mètodes de treball per part de les empreses concurrents en el centre de treball.
- El control de les interaccions de les diferents activitats desenvolupades en el centre de treball, en particular quan puguin generar riscos qualificats com a greus o molt greus o quan es desenvolupin en el centre de treball activitats incompatibles entre sí per la seva incidència en la seguretat i salut dels treballadors.
- L'adequació entre els riscos existents en el centre de treball que puguin afectar als treballadors de les empreses concurrents i les mesures aplicades per a la seva prevenció. Les tasques de coordinació d'activitats empresarials seran dutes a terme per la persona que designi el contractista, dins les quals s'entendrà inclòs també l'assessorament en aquesta matèria.

2. Contingut del servei

Les funcions a realitzar seran:

- Disseny, elaboració i implementació d'una guia de Coordinació d'activitats empresarials, que defineixi els requeriments i obligacions de cadascuna de les parts.
- Gestió documental (entrega, recepció, validació de documents)
- Seguiment i control de la documentació, del nivell de compliment, alertes de caducitat, idoneïtat,...
- Report periòdic amb el volum d'activitat i amb comunicació proactiva dels incompliments greus i reiterats de les empreses.

- Suport personalitzat al TNC i les empreses proveïdores sobre la documentació requerida.
- Custòdia documental (registre de traçabilitat del procés i emmagatzematge)

Totes aquestes funcions s'hauran de dur a terme per els serveis que actualment té en funcionament el TNC i d'altres que puguin sorgir en un futur:

- Serveis generals de l'entitat (neteja, vigilància, manteniment, jardineria, etc.)
- Serveis del departament Tècnic: empreses de transport de càrrega i descàrrega, manteniment escènic, muntadors d'escenografies,...
- Serveis del departament de TIC.
- Contractació/Subcontractació del departament de Producció (companyies convidades), Coproduccions, contractació de serveis artístics(caracterització, vestuari,...), etc. tots ells vinculats a la producció dels espectacles que es portin a terme a qualsevol de les sales del TNC.
- Lloguer d'espais per acollir tot tipus d'actes al TNC (Sala Gran, Sala Petita, Sala Tallers, Vestíbul principal, Restaurant, etc.).

La coordinació es realitzarà mitjançant l'ús d'una aplicació informàtica de gestió de Coordinació d'activitats empresarials.

3. Infraestructura i metodologia

a. Fases del projecte

Per dur a terme l'objecte del contracte s'haurà de realitzar les següents fases:

- Anàlisi de la situació actual amb la recollida de la informació sobre l'organització, l'activitat, nombre de proveïdors i tipologia.
- Disseny i elaboració del Procediment de Coordinació d'Activitats Empresarials, que defineixi els requeriments i obligacions, adequat a cadascuna de les diferents activitats del TNC i vinculades als diferents departaments: Infraestructures i Manteniment, Departament Tècnic, Departament de TIC, Departament de Producció, Lloguer d'espais.

Cada departament ha de tenir definit el seu propi procediment amb la relació dels documents exigibles a les empreses contractades (avaluació de riscos, certificats de formació en PRL, certificats d'aptitud mèdica, etc.).

Dins d'aquesta fase s'inclou la confecció, la revisió i actualització dels documents interns del TNC (avaluació dels espais, tríptic d'emergència, etc.) que es lliuren als proveïdors en la gestió d'intercanvi de documentació.

- Parametrització personalitzada de l'aplicació informàtica, adequada a les exigències del TNC, segons els requeriments de l'apartat Plataforma/eines.
- Implantació i formació inicial
 - Es realitzarà la implantació i posada en marxa de l'aplicació informàtica, adequada a les exigències del TNC.
 - Es realitzaran 2 sessions informatives per els diferents contractistes a les instal·lacions del TNC i també s'oferirà un programa de formació on line i un manual d'ajut a l'usuari que estarà activitat en tot moment i sense limitació d'usuaris.

- Desenvolupament operatiu

Realització de la coordinació d'activitats empresarials mitjançant l'aplicació informàtica de gestió i control d'intercanvi documental, segons l'apartat Metodologia i flux de treball requerit a l'aplicació, que inclourà en el seu procediment els següents requeriments:

- A cada departament del TNC es designarà un responsable de la Coordinació d'Activitats Empresarials (CAE) , que serà l'encarregat d'informar al licitador gestor de CAE de totes les empreses contractades, subcontractades i treballadors autònoms que accedeixen a les instal·lacions del teatre.
- El licitador gestor de CAE iniciarà el procediment de gestió i control d'intercanvi documental directament amb el proveïdor, treballador autònom, etc..
- El licitador gestor de CAE donarà suport als contractistes i subcontractistes en la creació de les empreses proveïdores, treballadors, i en la tramesa de la documentació de gestió a l'aplicació informàtica de gestió de CAE.
- El licitador gestor de CAE revisarà i validarà la documentació i actualitzarà l'estat de la gestió de CAE, reportant l'estat en tot moment.
- L'equip de treball designat determinarà quins treballadors del contractista, subcontractista o autònoms poden accedir al TNC perquè

tenen tota la documentació en estat Acceptat, i de manera excepcional, es revisaran els casos que no estan autoritzats conjuntament amb el personal tècnic designat del servei de prevenció aliè.

b. Equip de treball adscrit

Per a la realització del servei, s'assignarà un equip tècnic multidisciplinari, altament qualificat i amb més de 5 anys d'experiència en el desenvolupament de projectes de CAE similars als del TNC, utilitzant l'aplicació informàtica.

Hi haurà un Coordinador de projecte, que serà l'encarregat de coordinar les diferents fases d'implantació de CAE i comptarà amb la col·laboració del personal tècnic designat del contracte del servei de prevenció aliè.

Per el desenvolupament del treball ordinari, s'establirà un Equip Titular format per:

- 1 Tècnic superior en PRL, (preferentment amb formació en enginyeria tècnica industrial)
- 1 Tècnic intermedi en PRL

Per cobrir períodes de absències (vacances, baixes per malaltia, etc..) es comptarà amb un Equip Auxiliar format per:

- 1 Tècnic superior en PRL
- 1 Tècnic intermedi en PRL

Les funcions del personal tècnic designat seran:

- Col·laborar amb l'equip de treball de CAE en la definició en el procediment de Coordinació d'Activitats empresarials.
- Encarregar-se de dur a terme la gestió interna d'interlocució i resolució d'incidències entre el TNC, els contractistes i subcontractistes, i l'aplicació informàtica de gestió de CAE. Podrà consultar en tot moment l'estat de la gestió.
- Col·laborar en les decisions d'autorització d'accés del personal contractat, subcontractat i autònoms.
- Planificar i assistir a les reunions internes de seguiment de CAE.
- Assistir a les inspeccions i auditories de seguiment del CAE, per assegurar i comprovar el correcte compliment de la Coordinació d'Activitats Empresarials.

c. Plataforma

L'aplicació informàtica de Coordinació d'activitats empresarials (CAE d'ara en endavant) ha de permetre la parametrització adequada a les exigències de l'activitat pròpia del TNC.

Requeriments:

- Tenir l'accés entorn web amb usuari i contrasenya, permetre la configuració de l'eina segons les necessitats del TNC, complir amb la Llei de Protecció de Dades i la Llei de Prevenció de Riscos i garantir una connexió segura.
- Permetre l'organització, el control i gestió de la documentació de Coordinació d'Activitats Empresarials, optimitzant i estalviant temps administratiu entre el TNC, empreses contractants i subcontractants.
- Revisió i validació de tota la documentació rebuda per part de les empreses contractistes i subcontractistes que desenvolupin una activitat al TNC.
- Control periòdic de la documentació, control de caducitat i idoneïtat de la documentació.
- Enviament d'avisos automàtics.
- Proporcionar accés a les empreses contractistes i subcontractistes de la informació de riscos específica en raó de l'activitat a desenvolupar al TNC i en funció del grau de permís definit a la fase de parametrització.
- Proporcionar un resum mensual de l'activitat, comunicant els incompliments greus o reiterats a les empreses contractistes i subcontractistes.
- Custodiar la documentació generada, assegurant la correcta gestió.
- Haurà de gestionar-se en llengua catalana i també haurà d'incloure la revisió i validació de la documentació traduïda en les llengües castellana i anglesa.

d. Metodologia i flux de treball requerit a l'aplicació

El licitador donarà accés mitjançant usuari i contrasenya, a les diferents empreses contractistes i subcontractistes i autònoms, per a la gestió i control dels empleats i equips de treball.

El licitador donarà suport i assistència telefònica a les diferents empreses contractistes i subcontractistes i autònoms en la gestió de la documentació.

Les sol·licituds d'informació i documentació es formalitzarà amb l'enviament d'un correu electrònic i seran emmagatzemats a la plataforma.

A tots els documents enviats s'informarà de la vigència d'aquesta documentació. La data de vigència activarà els mecanismes de caducitat, i un cop transcorreguda aquesta data, avisarà de l'estat de caducitat, per poder controlar la nova sol·licitud, si es requereix.

Es parametritzaran tantes tipologies de documents com siguin necessàries.

La documentació ha de tenir els següents estats:

- Sol·licitada: documentació sol·licitada i que encara no ha estat lliurada.
- Lliurada: documentació que ha sigut lliurada en resposta a la sol·licitud.
- Refusada: documentació que, després d'haver estat lliurada, ha estat refusada, per considerar que el document lliurat no és correcte.
- Acceptada: documentació que, després d'haver estat lliurada, ha estat acceptada, per considerar que el document lliurat és correcte.
- Aportada: documentació aportada, que no respon exactament a una sol·licitud realitzada prèviament.

La documentació gestionada es classifica en 3 categories:

- Documentació lliurada per l'empresa principal (TNC). Inclou l'avaluació dels espais de treball i Pla d'Emergència del TNC.
- Documentació exigible a l'empresa contractista/subcontractista. Inclou tota la documentació que sigui necessària (avaluació de riscos, formació, reconeixement mèdic, etc.)
- Documentació exigible als autònoms. Inclou tota la documentació que sigui necessària (avaluació de riscos, formació, reconeixement mèdic, etc.)

La carrega de la documentació la realitzarà el contractista, subcontractista o autònom, però també ha de contemplar la possibilitat que la carregui directament el licitador.

L'aplicació ha de permetre una visualització àgil de tots els documents, i permetre la divisió per diferents tipologies com és l'estat de la sol·licitud, empresa, etc.

L'aplicació ha de determinar quins treballadors del contractista, subcontractista o autònoms tenen tota la documentació en estat Acceptat i per tant, estan autoritzats i poden accedir al TNC.

En cas de no estar autoritzats, el sistema indicarà quin tipus de documentació falta, i l'equip de treball designat requerirà la documentació que falta.

Tot el procés de validació de documentació i interactuació amb els contractistes, subcontractistes i autònoms, serà realitzat per l'equip tècnic designat.

4. Temps de resposta

S'entén per temps de resposta el temps que triga l'empresa en posar-se a disposició del TNC per iniciar la prestació del servei.

En qualsevol cas, el temps de resposta al procés de sol·licitud de gestió de documentació de Coordinació d'Activitats empresarials no serà superior a les 24 hores següents a la comunicació realitzada en dia laborable.

El contractista haurà de disposar dels mitjans per donar resposta durant el cap de setmana, festius i horari nocturn donada l'activitat del TNC.

Haurà d'especificar els canals del servei d'atenció (telefònica, correu electrònic, etc.).

5. Requeriments tècnics del servei

a. Serveis de la solució global

El prestatari haurà de proporcionar el servei de la solució global , és a dir, disposarà del programari, del maquinari i de les comunicacions necessàries i realitzarà tots els serveis de hosting i manteniment.

El servei ha de ser convenientment monitoritzat pel prestatari des del nivell físic fins al negoci (funcionament extrem a extrem del servei). Tan bon punt es detecti una incidència, s'enviarà un petit resum incloent temps d'aturada i un breu resum de les causes i de les accions posades en marxa per solucionar la incidència.

Les actuacions necessàries per a l'operació, el manteniment i l'evolució del servei es realitzaran preferentment sense la parada del servei. No obstant això, per aquelles circumstàncies on sigui imprescindible, es podran realitzar parades del servei planificades:

- Les parades es realitzaran preferentment fora de l'horari normal (veure més endavant).
- Totes les parades hauran de ser notificades amb anterioritat al TNC, indicant el nivell d'afectació esperat i el temps previst sense servei.
- Les parades que es duguin a terme dins l'horari normal hauran de ser autoritzades pel TNC (veure més endavant).
- Es notificarà el restabliment del servei al TNC.

A més del manteniment i l'operació de la totalitat de les infraestructures sobre les quals es presta el servei, el proveïdor haurà de gestionar de forma proactiva anticipant-se a les incidències i planificant les millores necessàries.

El sistema haurà de suportar un servei sense degradació en les èpoques de major activitat.

Aquest servei s'haurà de prestar sobre infraestructures redundants per aconseguir alta disponibilitat.

La disponibilitat mínima requerida serà del 99,9% .

b. Serveis de suport

El prestatari proveirà un servei de suport en català amb les funcions de:

- Resoldre incidències que afectin el funcionament dels diferents serveis.
- Atendre consultes funcionals i tècniques de la utilització del servei.
- Recollir peticions d'actualització i d'evolució del servei.
- Recollir i registrar conjuntament totes les incidències, consultes i peticions.

Aquests serveis estaran dirigits al TNC i als usuaris autoritzats del TNC.

Les persones que donaran el servei de suport al TNC estaran suficientment formades en la solució i coneixeran adequadament el procediment de Coordinació d'activitats empresarials que es defineixi d'acord als requeriments i obligacions, i adequat a cadascuna de les diferents activitats del TNC.

El servei disposarà d'almenys un número de telèfon i dos canals telemàtics (correu electrònic i portal).

El servei oferirà, com a mínim, cobertura en:

- Jornada normal: de dilluns a divendres de 08:00h. a 19:00 h

Nivells de servei: en el context de les activitats de manteniment correctiu i d'atenció a l'usuari, s'estableixen els següents nivells de servei:

Tipologia d'incidència	Temps de resposta	
	Temps de resposta	Temps de resolució
Crítica	15 min.	1 h
Greu	30 minuts	4 hrs
Normal	4 hrs	24 hrs

Tipologia d'incidències:

Incidència crítica: el servei no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no ho fa. Implica una parada de l'operativa normal de funcionament per als serveis

Incidència greu: l'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal dels serveis

Incidència normal: l'aplicació o una de les seves funcionalitats té una incidència que no afecta greument a l'operativa dels usuaris.

Temps de resposta i resolució:

Temps de resposta: des que la incidència es comunica al servei d'atenció a l'usuari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de gestionar la resolució de la incidència. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.

Temps de resolució: des que la incidència es comunica al servei d'atenció a l'usuari fins que es considerés validada per la persona que el TNC designi.

c. Serveis de manteniment correctiu i evolutiu

Manteniment correctiu: el prestatari posarà a disposició del TNC un servei de manteniment correctiu, relatiu a les incidències i als correctius sobre les integracions i les personalitzacions.

Manteniment evolutiu: el proveïdor oferirà al TNC beneficiar-se de l'evolució del servei

El proveïdor es compromet a anar incorporant millores funcionals i tecnològiques a l'aplicació

Qualsevol canvi s'ha de notificar al TNC.

d. Garantia

Durant el període de vigència de la prestació de serveis, incloses les seves pròrrogues, el prestatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències crítiques i greus, tant en els desenvolupaments com en qualsevol tipus d'eina o de documentació, i que siguin imputables al prestatari per acció o omissió.

e. Demostració Pràctica

El TNC comprovarà i valorarà l'operativitat real dels sistemes oferts en fase de valoració de les propostes tècniques mitjançant una demostració pràctica. A la demostració s'haurà d'acreditar el compliment dels requeriments tècnics del Plec de Preinscripcions Tècniques. A més a més, es realitzaran proves en temps real, a les quals es verificarà i valorarà la capacitat, el disseny, l'entorn amigable, la operativitat, la rapidesa i senzillesa del programa, obligatòriament en tots els següents punts:

- Accés a l'entorn web amb usuari i contrasenya.
- Creació d'empreses contractistes, subcontractistes i autònoms (proveïdors).
- Gestió documental :entrega, recepció i validació de documents amb tots els seus estats.
- Seguiment i control de la documentació, del nivell de compliment, alertes de caducitat, idoneïtat,..

- Report periòdic amb el volum d'activitat i amb comunicació proactiva dels incompliments greus i reiterats de les empreses.
- Custòdia documental (registre de traçabilitat del procés i emmagatzematge).
- Enviament d'avisos automàtics.
- Configuració en llengua catalana i també haurà d'incloure la revisió i validació de la documentació traduïda en les llengües castellana i anglesa.

El TNC facilitarà, a petició de les empreses licitadores, els següents mitjans tècnics per a la realització de la demostració pràctica: una sala, wifi i projector. La resta de mitjans necessaris els haurà d'aportar l'empresa licitadora.

Les demostracions pràctiques es realitzaran de forma separada amb cadascuna de les empreses licitadores pre-seleccionades pel Departament de Recursos humans del TNC de la licitació .

Les demostracions tindran una durada màxima d'1 hora i a les empreses seleccionades se les comunicarà les característiques i procediment a seguir per la realització de la demostració, facilitant-los la documentació que correspongui.

Seran avisades individualment per concretar el dia i l'hora per realitzar-la a la seu del TNC.

Montserrat Nolla

Tècnic de RRHH

Barcelona, 29 d'abril de 2024