

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL SERVEI DE MANTENIMENT INTEGRAL
(FACILITY MANAGEMENT) DEL PARC ZOLÒGIC DE BARCELONA DE BARCELONA DE SERVEIS
MUNICIPALS, S.A.**

BARCELONA, FEBRER DE 2024

ÍNDEX

1.	OBJECTE I ABAST	6
1.1.	OBJECTE DEL CONTRACTE	6
1.2.	ABAST DEL CONTRACTE	6
1.2.1	INCORPORACIÓ Ó DISMINUCIÓ D'INSTAL·LACIONS.....	9
2.	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS	9
2.1.	SERVEIS DE MANTENIMENT	9
2.1.1.	MANTENIMENT PREVENTIU	9
2.1.2.	MANTENIMENT PREDICTIU.....	10
2.1.3.	SERVEIS DE MANTENIMENT CONDUCTIU.....	11
2.1.4.	SERVEIS DE MANTENIMENT TÈCNIC-LEGAL	11
2.1.5.	SERVEIS DE MANTENIMENT CORRECTIUS.....	13
2.2.	MILLORES	14
2.2.1.	MILLORES TÈCNIQUES:.....	14
2.2.2.	MILLORES OPERATIVES:.....	14
2.2.3.	MILLORES D'IMATGE:.....	14
2.3.	ALTRES SERVEIS	14
2.3.1	SERVEI DE GUÀRDIA 24/365.....	14
2.3.2	ACTUACIONS DE SERVEI.....	14
2.3.3	SERVEI D'ACOMPANYAMENT A L'ACTIVITAT DIÀRIA	15
2.3.4	SERVEI DE SUPORT A L'ACTIVITAT	15
2.3.5	SERVEI D'ASSESSORIA TÈCNICA I CONSULTORIA.	15
2.3.6	CANVIS NORMATIUS	15
2.4.	SERVEIS DE MANTENIMENT NO INCLOSOS.	16
3.	PRESTACIÓ DEL SERVEI	16
3.1.	CONSIDERACIONS GENERALS MANTENIMENT.	16
3.2.	SERVEI DE DE MANTENIMENT	17
3.2.1.	PRESTACIÓ MANTENIMENT PREVENTIU.....	19
3.2.2.	PRESTACIÓ MANTENIMENT CONDUCTIU	20
3.2.3.	PRESTACIÓ DEL MANTENIMENT PREDICTIU	20
3.2.4.	PRESTACIÓ MANTENIMENT CORRECTIU.....	20
3.2.5.	MANTENIMENT TÈCNIC – LEGAL.....	23
3.2.6.	PRESTACIÓ DE MILLORES	23
3.2.7.	INCORPORACIÓ O DISMINUCIÓ DE DEPENDÈNCIES O INSTAL·LACIONS.....	24
3.2.8.	CANVIS NORMATIUS	24
3.2.9.	SERVEIS INCLOSOS EN LA PARTIDA PRINCIPAL	25
3.3.	SERVEI DE MANTENIMENT DE NETEJA	25

3.3.1.	ABAST DEL SERVEI.....	25
3.3.2.	SERVEI DE NETEJA PREVENTIU.....	26
3.3.3.	SERVEI DE NETEJA CORRECTIU	26
3.3.4.	PRESTACIÓ DEL SERVEI	27
3.3.5.	RESPONSABILITAT DEL CONTRACTISTA.....	27
3.3.6.	SERVEIS INCLOSOS EN LA PARTIDA PRINCIPAL	27
3.3.7.	CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI	27
3.4.	ÚS DE L'APLICACIÓ GMAO COM A EINA DE GESTIÓ DE MANTENIMENT	28
4.1.	PLANIFICACIÓ I PROGRAMADOR	29
4.	<u>DOCUMENTACIO DELS SERVEIS A PRESTAR</u>	<u>31</u>
5.1.	INFORME INICIAL DE L'ESTAT DE LES INSTAL·LACIONS	31
5.2.	LLIBRE DE MANTENIMENT	32
5.3.	INFORME MENSUAL DE MANTENIMENT I NETEJA	32
5.4.	ORDRES DE TREBALL	33
5.5.	PRESSUPOST	33
5.6.	CERTIFICACIONS	34
5.7.	CERTIFICATS DE LES INSTAL·LACIONS	35
5.	<u>NIVELLS DE SERVEI</u>	<u>36</u>
6.1.	INDICADORS	36
	INDICADOR 1: COMPLIMENT EXECUCIÓ DEL PLA DE MANTENIMENT PREVENTIU	36
	INDICADOR 2: COMPLIMENT DE LA RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES DE MANTENIMENT CORRECTIU	36
	INDICADOR 3: DOCUMENTACIÓ	36
	INDICADOR 4: RELACIÓ PREVENTIU - CORRECTIU	37
6.2.	PENALITZACIONS	37
	PENALITZACIÓ PEL COMPLIMENT DEL NIVELL DE SERVEI RELATIU A L'EXECUCIÓ DEL PLA DE MANTENIMENT PREVENTIU:.....	37
	PENALITZACIÓ PER LA RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES:.....	38
	PENALITZACIÓ PER LA DOCUMENTACIÓ	39
	PENALITZACIÓ PER L'INCOMPLIMENT EN LA CORRECTA IMPUTACIÓ DE TEMPS A LES OT'S .	39
	PENALITZACIONS ESTÀNDARD	40
6.	<u>SERVEIS INCLOSOS A LA PARTIDA PRINCIPAL</u>	<u>41</u>
7.	<u>PARTIDES ALÇADES</u>	<u>42</u>
8.1.	PARTIDA ALÇADA DE SUBMINISTRES I MATERIAL DE MANTENIMENT	42
8.2.	PARTIDA ALÇADA DE MILLORES DE MANTENIMENT	43
8.	<u>MITJANS HUMANS</u>	<u>43</u>

9.1. PERSONAL	43
9.2. SUBCONTRACTACIÓ	45
9.3. ORGANIGRAMA GENERAL	45
GESTOR DEL CONTRACTE:	45
TÈCNIC/S DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS I MEDI AMBIENT:	46
ENCARREGAT:	46
OFICIALS 1A ESPECIALITZATS :	47
9.4. FORMACIÓ	48
9.5. PERSONAL DE REFORÇ	48
9. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	48
11. MITJANS MATERIALS	50
11.1. MAGATZEM	50
11.1.1 ESTOC MÍNIM	51
11.2. SERVEI DE SUBMINISTRAMENT DE MATERIALS	51
11.3. MATERIALS DE MANTENIMENT	51
11.4. MATERIALS DE NETEJA	53
PRESCRIPCIONS GENERALS	53
ASPECTES CONCRETES SOBRE ELS PRODUCTES DESINFECTANTS	54
OBLIGACIONS CONCRETES REFERIDES AL MATERIAL, ESTRIS I NORMES D'EMMAGATZEMATGE	54
11.6. QUALITAT DELS MATERIALS	55
11.6. MAQUINARIA, EQUIPS I EINES	55
11.7. UNIFORMITAT	56
11.8. COMUNICACIONS	56
11.9. VEHICLES	57
11.10. ESPAI A DISPOSICIÓ DE L'ADJUDICATARI DINS DEL RECINTE DEL ZOO	57
12. IMPLANTACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT	57
12.1. PLA DE CONTROL DE QUALITAT	57
12.2. AUDITORIES INTERNES	58
12.3. AUDITORIES EXTERNES	58
12.4. CONTROL DEL CONTRACTE	58
13. Gestió Ambiental	59
13.1. RECURSOS	59
13.2. PRODUCTES	59
13.3. RESIDUS	59
13.4. VESSAMENTS	60
13.5. SOROLL	60

14. NORMES I POLÍTQUES INTERNES	60
14.1. FRANGES HORÀRIES	60
14.2. TRÀNSIT INTERIOR	61
14.3. COMPORTAMENT AMB ANIMALS	62
14.4. CONFIDENCIALITAT	62
15. ANNEXES AL PLEC	63
ANNEX 1 - PLÀNOL GENERAL PARC ZOOLOÒGIC	63
ANNEX 2 - PLÀNOL ESPAI DESTINAT A L'ADJUDICATARI	63
ANNEX 3 - PROPOSTA DE PLA DE MANTENIMENT PREVENTIU	63
ANNEX 4 - PROPOSTA DE PLA DE NETEJA	63
ANNEX 5 - ARBRE D'INVENTARI DEL PARC	63
ANNEX 6 – CALENDARI NETEJA PISCINES ZOO	63
ANNEX 7 - CALENDARIS DEL PARC ZOOLOÒGIC	63

1. OBJECTE I ABAST

1.1. Objecte del contracte

El present plec es refereix al Servei de Manteniment de les Instal·lacions i edificis que BSM S.A. (d'ara en endavant BSM) té ubicades al Parc Zoològic de Barcelona.

L'objecte d'aquest Plec es la de definir la prestació del Servei de Manteniment Integral, encaminant els seus esforços a obtenir el major nivell de seguretat, rendiment, fiabilitat i la durabilitat de totes les instal·lacions del Parc. El Manteniment Integral comprèn el manteniment Conductiu, Preventiu, Correctiu, Tècnic – Legal de totes les instal·lacions, el manteniment i el servei de Neteja, cobrint un servei de Parc Obert i Servei d'urgències de 24 hores.

Aconseguir aquest objectiu suposa executar gran nombre de tasques. És per això que les que s'exposen en el Pla de Manteniment en l'Annex 3, el de Neteja de l'annex 4 són merament enunciatives i no limitatives. Per aquest motiu durant el primer mes del contracte, l'Adjudicatari haurà de redactar un nou Pla de Manteniment amb la inclusió de les seves millores, que lliurarà a BSM per a la seva aprovació i aplicació al contracte.

L'Adjudicatari haurà de donar servei d'oficina tècnica i consultoria com a recolzament de les feines que realitzi en el Parc, sense cost addicional per a BSM

1.2. Abast del contracte

L'abast del contracte es defineix pels serveis i treballs que L'Adjudicatari haurà de realitzar, amb la màxima puntualitat, dedicació i professionalitat, i els requisits i condicionants per a la seva execució. Es detallen a continuació, a títol enunciatiu, una llista dels treballs a realitzar:

- Manteniment Preventiu
- Manteniment Tècnic Legal
- Manteniment Conductiu i Predictiu
- Manteniment Correctiu
- Millores a les instal·lacions
- Servei de Neteja
- Garantir el funcionament eficaç i ininterromput de les instal·lacions.
- Executar les accions preventives i correctives necessàries per disposar, en el millor estat de conservació, dels elements i components que formen part de les instal·lacions del Parc Zoològic de Barcelona.
- Complir, estrictament, la legislació que faci referència a les instal·lacions objecte del contracte.
- Executar les tasques descrites en els annexos 3 4, i 5 i les que es puguin incorporar per mitjà de les propostes de millores:

- 1 Realitzar les tasques de manteniment conductiu, preventiu, correctiu, predictiu i tècnic – legal amb la diligència necessària per a tenir les instal·lacions del Zoo amb la màxima disponibilitat i nivell de funcionament.
- 2 Desenvolupar el servei de neteja, amb l'objectiu de disposar en tot moment de les condicions estètiques i de salubritat i higiene necessàries per al desenvolupament de les activitats del Parc Zoològic.

- Complir la normativa vigent de prevenció de riscos laborals i qualsevol altra que sigui d'aplicació.
- Treballar d'acord amb la política ambiental de BSM.

Per a la realització del present contracte s'haurà de donar compliment a tota la normativa tècnica vigent i de prevenció de riscos laborals, i la normativa que sigui d'aplicació per les característiques de les instal·lacions i edificis.

Les instal·lacions sobre les quals s'ha d'executar els serveis descrits estan presentades a l'**annex 3**. A mode de resum i a títol enunciatiu i no limitatiu, les instal·lacions són:

- Instal·lacions
 - Elèctrica
 - Quadres elèctrics
 - Instal·lació d'enllumenat
 - Centres de transformació
 - Grups electrògens
 - Elements de compensació
 - Xarxa de terres i equipotencials
 - Sistemes d'alimentació ininterrompuda (SAI)
 - Xarxa de cablejat i canalització i mecanismes
 - Sistemes de monitoratge
 - Pastors elèctrics
 - Terres radiants elèctrics
 - Aerotermos elèctrics
 - Climatització i ventilació
 - Equips d'aire acondicionat i calefacció
 - Conductes i components de la instal·lació
 - Equips de ventilació
 - Control de CO
 - Calefacció
 - Calderes de gas
 - Terres radiants d'aigua

- Aerotermos d'aigua
- Aigua
 - Xarxa d'aigua, valvuleria i fontaneria
 - Xarxa Aigua Calenta Sanitària
 - Control de legionel·losi
 - Equips de pressió
 - Equips de depuració i recirculació
 - Equips de bombeig
- Sanejament i clavegueram
 - Xarxa de sanejament
 - Arquetes i decantadors
 - Equips de bombeig
- Contra incendis
 - Sistemes de detecció
 - Sistemes d'extinció
 - Central d'alarmes
- Control d'accés i d'intrusió
 - Equips d'identificació
 - Sensors de presència
 - Central d'alarmes
- Combustibles
 - Gas
 - Instal·lació de gas
 - Dipòsit
 - Gasoil
 - Instal·lació de gasoil
 - Dipòsit
- Comunicacions
 - Sistemes de monitorització
- Elements constructius
 - Paviments
 - Aïllaments i impermeabilitzacions
 - Revestiments i extradossats
 - Cels rasos
 - Fusteries i serralleria interiors i exteriors
 - Vidres

- Envans i divisòries
- Cobertes
- Façanes
- Mobiliari urbà
- Moviment i aportació de terres als patis de les instal·lacions
- Altres elements constructius susceptibles de ser mantinguts tant d'exterior com d'interior

1.2.1 Incorporació ó disminució d'instal·lacions

Durant la durada del contracte l'abast del contracte es pot veure modificat segons les necessitats de BSM que pot donar d'alta o baixa instal·lacions o serveis. L'adjudicatari haurà d'assumir els nous serveis i/o instal·lacions que BSM consideri així com haurà de deixar de prestar els serveis que BSM determini. Seguint el procediment establert a l'apartat "Prestació de Servei" d'aquest Plec.

2. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

2.1. Serveis de manteniment

A través d'aquest Plec, BSM exposa les condicions del servei que es vol contractar. En essència es tracta d'un servei Integral de manteniment que englobi dins del mateix contracte el manteniment que cada instal·lació pugui requerir i la seva neteja. A més, es pretén que l'adjudicatari assumeixi a part del manteniment preventiu, correctiu i tècnic legal; el manteniment predictiu i conductiu. Per al desenvolupament del servei de manteniment contractat, l'adjudicatari haurà de complir el Pla de Manteniment de la instal·lació, aquest Pla estarà conformat entre d'altres pel Pla de Manteniment Preventiu i Predictiu.

L'Adjudicatari serà el responsable del manteniment de totes les instal·lacions del Parc Zoològic de Barcelona.

A continuació, es descriu, de forma general, el que BSM entén per cada tipus de manteniment:

2.1.1. Manteniment preventiu

El Manteniment preventiu es defineix com aquell que té per finalitat garantir un nivell de servei òptim de l'equip o instal·lació a mantenir mitjançant una sèrie de revisions o actuacions que es realitzen de forma planificada en el temps i sobre diferents aspectes o punts de la instal·lació. Aquestes actuacions es defineixen al Pla de Manteniment Preventiu de la instal·lació, és en aquest document on es determinen quines són les actuacions a realitzar, amb quina periodicitat i a on s'han de fer. La realització d'aquestes revisions és independent de l'estat de l'equip. Per a un mateix punt d'inspecció es poden realitzar diferents nivells de revisió depenent de la seva periodicitat.

Tots els materials auxiliars necessaris per realitzar el manteniment preventiu estaran inclosos en el preu del contracte. L'adjudicatari ha de tenir totes les eines, maquinaria, personal i instruments necessaris per tal de garantir la validesa de totes les revisions, definides en el Pla de Manteniment aprovat per BSM. Els equips de mesura i precisió, destinats a realitzar el servei, hauran de ser calibrats per una empresa certificadora. Se li lliurarà a BSM, la documentació "justificadora" de les revisions realitzades.

L'adjudicatari es compromet a avisar a BSM o al seu representat en cada moment, de totes les anomalies observades en qualsevol inspecció o revisió, mitjançant medi escrit i mitjançant el sistema de gestió informàtic GMAO.

Totes les ordres de treball preventives aniran signades, digitalment, per un tècnic responsable de l'Adjudicatari, pronunciant si es apte o no apte pel seu funcionament.

2.1.2. Manteniment Predictiu

El manteniment predictiu busca la predicció de possibles avaries a partir del mesurament, seguiment i monitoratge de paràmetres mesurables de l'equip o instal·lació. Amb el seguiment d'aquests valors i en comparació amb valors de referència, es poden advertir anomalies dels equips que poden comportar avaries imminents. Gràcies a aquest seguiment es pot actuar amb antelació evitant així l'avaria i per tant l'aturada no planificada de l'equip o instal·lació. Les mesures a realitzar i el seu seguiment haurà d'estar inclòs al Pla de Manteniment i vinculat per tant amb el manteniment preventiu.

S'espera de l'Adjudicatari una gestió avançada de les instal·lacions i equips que formen part del contracte, demandant-li que s'adapti a les necessitats reals del sistema implantant mètodes flexibles de manteniment predictiu en aquells components que hagin demostrat ser susceptibles d'avaries o falles; una falta de previsió en l'actuació sobre aquests elements suposarà parades

innecessàries i no previstes en un equipament que pot ser crític per el correcte funcionament local o global de les instal·lacions de BSM.

2.1.3. Serveis de manteniment Conductiu

Aquestes operacions de conducció comprendran totes i cadascuna de les accions encaminades a vetllar per la seguretat, bon funcionament, eficiència energètica i de consums, i la correcta posada en marxa de tots els equips i elements integrants de las instal·lacions gestionades per BSM.

Es durà a terme el control de les variables de Manteniment Tècnic de totes les instal·lacions i equips, executant les operacions rutinàries amb total garantia per les mateixes i atenent en tot moment als avisos d'incidències o avaries.

També forma part d'aquest servei el seguiment, l'acompanyament, la supervisió i la aportació d'informació necessària per l'execució dels manteniments, obres i serveis relacionats amb les instal·lacions objecte d'aquest plec, quan aquest sigui realitzat per tercers.

Serà responsabilitat del Adjudicatari comunicar a BSM qualsevol anomalia en les instal·lacions que detecti durant el servei d'assistència a l'activitat diària.

2.1.4. Serveis de manteniment Tècnic-Legal

S'entén per manteniment tècnic-legal, el manteniment específic exigít per la normativa tècnica existent i que serà realitzat sobre totes les instal·lacions d'acord a les especificacions dels reglaments i normatives vigents que apliquin en cada cas i que son d'obligat compliment.

L'Adjudicatari haurà d'aportar a BSM els informes o certificats de realització que corresponguin en cada cas.

L'Adjudicatari assumirà el cost de gestió, suport i acompanyament tècnic i especialista per a totes les revisions periòdiques obligatòries que hagin de realitzar-se per organismes de control autoritzats.

L'Adjudicatari realitzarà, una revisió homologable prèvia a les inspeccions que es realitzaran per una entitat col·laboradora de l'administració segons la seva norma, per tal de garantir el perfecte estat de les instal·lacions i documentació davant els organismes esmentats.

Serà responsabilitat de l'Adjudicatari la notificació a BSM de qualsevol canvi de la legislació durant la vigència del contracte que obligués a la modificació total o parcial de les instal·lacions.

Si no realitzés aquesta notificació i com a conseqüència donés lloc a sanció administrativa, l'import de la mateixa li serà descomptat de la facturació així com l'aplicació de les possibles penalitzacions que s'estableixen en aquest plec tècnic.

L'Adjudicatari aportarà un pla de revisions reglamentàries "Tècnic Legal" segons normativa indicant les cadències de les revisions que s'han de dur a terme en els diferents sistemes i dependències.

BSM s'encarregarà de la contractació de la entitat Certificadora que correspongui i notificarà a l'Adjudicatari per tal que pugui dur a terme el servei d'acompanyament tècnic descrit.

Els serveis a contractar tenen com a finalitat la realització de les operacions de manteniment establertes a tota la normativa que li sigui d'aplicació a les instal·lacions objecte del contracte, així es que es pugui incorporar durant el transcurs de la prestació d'aquest contracte i que li sigui d'aplicació.

Tot seguit fem una relació enunciativa i no limitativa de la normativa relacionada:

UNE-EN 13814 Maquinària i estructures per a parcs i fires d'atraccions.

Reglament (UE)2016/424, de 9 de març de 2016, relatiu a les instal·lacions de transport per cable.

UNE-EN 12929-1 Requisits de seguretat de les instal·lacions de transport per cable destinades a persones.

Reglament sobre Condicions Tècniques i Garanties de seguretat en Centrals Elèctriques, Subestacions i Centres de Transformació.

Reglament Electrotècnic de Baixa Tensió i Instruccions Tècniques Complementàries.

Reglament i Instruccions Tècniques Complementàries de Utilització de Combustibles Líquids per la Calefacció i altres usos no industrials.

Reglament i Instruccions Tècniques Complementària de Instal·lacions de Climatització, Calefacció i Aigua Calenta Sanitària.

Reglaments de Seguretat en Plantes e Instal·lacions Frigorífiques.

Reglament de Protecció Contra Incendis.

Codi Tècnic de la Edificació.

Reglament de Recipients a Pressió.

Reglament d'Aparells que utilitzant combustibles gasosos i annexes.

Reglament d'instal·lacions distribuïdores de GLP.

Reglament d'Emmagatzematge de Productes Químics i les seves Instruccions Tècniques Complementàries MIE APQ 0 a 10.

Normes UNE.

Reglament de xarxes i escomeses de combustibles gasosos.

Reglament d'instal·lacions de gas.

Reglament d'Aparells Elevadors.

Llei de Protecció de l'Ambient Atmosfèric.

Ordenança General de Seguretat i Higiene en el Treball.

Diferents normes tecnològiques de la edificació NTE.

La normativa actual dona especial importància al Manteniment Legal de les instal·lacions, l'Adjudicatari haurà d'incloure en el Pla de Manteniment i executar totes les revisions que indiquin les diferents normes i reglaments vigents i les futures que siguin d'aplicació, com a mínim amb la

periodicitat establerta normativament o legalment. Tanmateix gestionarà i donarà suport a totes les inspeccions tècniques oficials en els temps que indiquin les normes i els reglaments.

2.1.5. Serveis de manteniment correctius

Aquest tipus de manteniment correspon a la intervenció de l'Adjudicatari davant les incidències que requereixen l'execució d'una reparació per restablir les condicions de funcionament d'algun element, sistema, instal·lació o equip en servei.

Si l'avaria posa en risc la seguretat de les persones o dels actius de BSM, la reparació començarà sense una planificació prèvia i amb un caràcter d'emergència o urgència.

Si en canvi no hi ha risc pels usuaris o els actius de BSM i pot mantenir-se l'equip o la instal·lació operativa amb aquesta incidència, es pot planificar la reparació dins dels terminis establerts en el punt Nivells de Servei, d'aquest plec i sempre que l'operativitat de la instal·lació ho permeti.

El manteniment correctiu inclou totes les accions necessàries per mantenir la seguretat, funcionament, disponibilitat i conservació dels espais i instal·lacions objecte d'aquest contracte. Això inclou totes les accions per tal de restablir les condicions d'ús normal de qualsevol instal·lació, equip, etc. davant qualsevol aturada no prevista.

Aquestes accions poden ser derivades del manteniment preventiu, o de la detecció d'anomalies o avaries per qualsevol altre mitjà ja sigui pels mateixos operadors de la instal·lació o pel personal de manteniment.

Les incidències i les accions correctores que es produeixin, tant dins com fora de l'horari laboral dels operaris, s'han de resoldre amb el mínim temps possible, posant tots el recursos tècnics i humans necessaris.

Les incidències es classificaran segons la tipologia i temps màxim de resposta i resolució establert al en aquest plec.

Les incidències i accions correctores que es produeixin, tant dins com fora de l'horari laboral dels operaris, s'han de resoldre en el mínim temps, posant tots el recursos tècnics i humans necessaris.

Després d'haver efectuat una reparació, l'Adjudicatari lliurarà a BSM un informe de la reparació amb tota la documentació que BSM consideri oportuna.

2.2. Milllores

Les milllores son aquelles actuacions encaminades a allargar la vida útil o reduir les actuacions de manteniment dels equips i espais o l'ampliació d'instal·lacions existents per adequar-les a les necessitats de l'activitat. Aquestes poden ser:

2.2.1. Milllores Tècniques:

Accions a realitzar sobre les instal·lacions i equips per resoldre incidències repetitives o provinents de l'execució del Manteniment Preventiu de les Infraestructures, o actuacions relacionades amb l'anàlisi d'eficiència de les mateixes. Adaptació a la normativa vigent aplicable.

2.2.2. Milllores Operatives:

Actuacions originades o promogudes per la Operativa pròpia de les Unitats de Negoci, que busquen una millora en la operativa del servei. En cap cas tenen relació amb el Manteniment de les Infraestructures.

2.2.3. Milllores d'Imatge:

Actuacions provinents de necessitats de les Unitats de Negoci i Corporatius, arrel de la Escolta Activa de clients, de treballadors o de la mateixa direcció de la Unitat que tenen la finalitat de millorar l'aspecte o imatge d'espais.

Cada millora prevista generarà una Ordre de Treball similar a les generades pels diferents manteniments però definirà amb major precisió cadascuna de les actuacions a que es refereixin incloent el detall d'un pla de treball.

2.3. Altres Serveis

A banda dels serveis a prestar presentats en aquest apartat, el present contracte inclou també els següents serveis:

2.3.1 Servei de Guàrdia 24/365

Amb aquest l'adjudicatari haurà de disposar dels recursos necessaris per donar resposta davant qualsevol eventualitat d'urgència que BSM pugui sorgir en qualsevol de les seves instal·lacions o dependències. Amb aquest servei l'adjudicatari haurà d'aportar i assegurar al contracte una estructura de resposta que pugui solucionar qualsevol emergència o urgència que es presenti.

Les reparacions urgents que solucioni formarà part del manteniment correctiu encara que la seva resolució a l'efectuar-se fora de l'horari de treball habitual i degut a la seva urgència es realitzi a través del servei de guàrdia 24/365.

L'equip tècnic de BSM determinarà quines són aquelles incidències que per la seva hora de detecció i per la seva criticitat i urgència hauran de ser resoltes per aquest servei de guàrdia 24/365.

2.3.2 Actuacions de Servei

Aquestes actuacions fan referència als treballs originats per les diferents necessitats puntuals que pugui tenir l'activitat i que requereix de l'execució de treballs en un temps determinat i amb un sentit efímer. És a dir, en aquesta tipologia es poden englobar tant adequacions d'espais com

execució d'instal·lacions provisionals de qualsevol tipologia que puguin ser necessàries per a la realització d'un esdeveniment determinat. A la finalització de l'esdeveniment, s'haurà de restablir l'estat original de l'espai.

Aquestes actuacions aniran vinculades a una Ordre de Treball on s'especificarà entre d'altres la descripció dels treballs a realitzar així com els recursos destinats.

2.3.3 Servei d'acompanyament a l'activitat diària

Aquest servei fa referència a l'acompanyament que l'adjudicatari haurà de realitzar a empreses externes que per una necessitat de la propietat hagin de visitar qualsevol espai de la instal·lació. En aquest acompanyament, l'adjudicatari haurà de respondre qualsevol qüestió tècnica que se li pugui fer. El temps destinat a aquest acompanyament serà o el suficient per satisfer els objectius de la visita o el que BSM estimi oportú.

Tant mateix, dins d'aquest acompanyament s'engloba també l'acompanyament de les obres o treballs que es puguin realitzar a les instal·lacions per tercers i que puguin necessitar qualsevol ajuda tècnica per part de l'empresa mantenidora de les instal·lacions. Aquesta ajuda serà validada per part de BSM que determinarà la seva idoneïtat així com dimensionarà els recursos a destinar per part del mantenidor.

2.3.4 Servei de suport a l'activitat

Amb aquest servei es fa referència al conjunt de serveis presencials que BSM pugui requerir per donar resposta a diferents necessitats que pugui tenir durant el desenvolupament de l'activitat. Un exemple d'aquest servei és la presència de personal de guàrdia presencial durant el desenvolupament de l'activitat.

2.3.5 Servei d'Assessoria tècnica i consultoria.

L'Adjudicatari haurà de donar servei d'assessoria tècnica i consultoria com a recolzament de les feines que realitzi a les instal·lacions objecte d'aquest plec. A petició de BSM l'Adjudicatari haurà d'emetre informes tècnics, realitzar peritatges i assistir a les reunions on se'l requereixi, amb l'objecte d'assessorar a BSM sobre aspectes tècnics relacionats amb les instal·lacions i les tasques objecte d'aquest plec.

L'Adjudicatari ha de tenir totes les eines, personal, i instruments necessaris per tal de garantir el màxim rigor i exactitud en les tasques d'assessoria i consultoria que realitzi.

2.3.6 Canvis normatius

Si com a conseqüència de canvis normatius, s'han de dur a terme modificacions a les instal·lacions, l'Adjudicatari realitzarà un pressupost, que lliurarà a BSM junt amb un pla d'actuació, per donar, en el mínim temps possible, compliment de la normativa.

Si el pressupost presentat per l'Adjudicatari o els rendiments previstos per a la ma d'obra, maquinària o materials no s'ajustessin a les especificacions i criteris establerts en aquest Plec i a preus de mercat, sense justificació raonable, BSM podrà contractar els treballs corresponents a un tercer.

Si BSM considerés oportú la realització de l'actualització de les instal·lacions a la nova normativa per part de l'Adjudicatari i resultés encarregat d'executar-les, els treballs a realitzar no tindran

interferència amb el manteniment planificat que formi part de les condicions del Plec i seran executats per personal diferent a l'adscrit al contracte.

2.4. Serveis de Manteniment no inclosos.

Resten exclosos d'aquest contracte els serveis de manteniment relatius:

- Sistemes de CTTV, xarxa informàtica i alarmes Tècniques.
- Sistema de comunicació via ràdio (walkies).

Tanmateix, l'Adjudicatari haurà de donar suport a BSM en la gestió del manteniment d'aquestes instal·lacions, sense cost addicional.

BSM es reserva el dret d'incloure qualsevol d'aquestes serveis dins del contracte. En un termini màxim de 15 dies l'adjudicatari entregará una proposta de manteniment del servei la qual serà revisada per BSM per la seva aprovació i/o modificació.

3. PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1. Consideracions generals manteniment.

BSM com a gestor i explotador de la instal·lació ha de donar i garantir el millor servei als seus usuaris interns i externs. Per cobrir aquesta necessitat, s'espera que l'adjudicatari aportí al contracte tots els recursos humans i materials per garantir un servei de manteniment òptim de la instal·lació que garanteixi d'aquesta forma una completa seguretat, fiabilitat i operativitat de la instal·lació per assegurar la satisfacció tant dels clients interns com externs.

L'adjudicatari haurà d'assignar al contracte personal qualificat i competent capaç de garantir l'execució del pla de manteniment establert així com la resta de serveis inclosos al contracte.

S'haurà d'evitar la rotació de personal per garantir que els treballadors assignats assoleixin un bon coneixement dels equips i instal·lacions.

La ma d'obra del servei de manteniment preventiu, conductiu, predictiu i correctiu i neteja esta inclosa en la partida principal i no té cap cost per a BSM. El material es certificarà en funció dels preus pactats en aquest plec.

A excepció que de serveis contractats externs per la dificultat o casuística de la seva feina que ne tot cas BSM es reserva el dret de contractar a un tercer

La prestació dels serveis d'aquest contracte s'hauran d'executar sense afectar a l'activitat de la instal·lació i minimitzant l'afectació als usuaris i treballadors de BSM. En cas que es pugui preveure qualsevol afectació, l'adjudicatari haurà de comunicar a BSM abans del l'inici i en cas contrari el mes aviat possible les característiques de l'afectació. Seran els tècnics de BSM qui avaluaran

l'afectació i determinaran quan i com s'haurà de donar el servei. En tot cas, l'adjudicatari planificarà les intervencions i els treballs per minimitzar el risc d'afectacions.

L'adjudicatari garantirà una flexibilitat del servei davant qualsevol necessitat o incidència puntual que pugui tenir BSM. En aquest cas, l'adjudicatari haurà d'adaptar els recursos i la planificació del servei a les necessitats puntuals que pugui tenir BSM.

Tot canvi o variació que l'adjudicatari vulgui fer sobre qualsevol aspecte del servei, haurà de ser notificat i validat prèviament per BSM.

L'adjudicatari té l'obligació de comunicar a BSM qualsevol anomalia, defecte o incidència important que pugui detectar a la instal·lació. Tant mateix, aportarà una proposta de resolució del problema que serà validada per BSM.

Qualsevol treball que pugui desenvolupar l'adjudicatari a les instal·lacions i que no estigui inclòs en el servei de manteniment, haurà de ser executat amb recursos independents que en cap cas afectaran ni interferiran el normal desenvolupament dels treballs propis del servei de manteniment.

Les incidències derivades de l'activació del PAU (Pla d'Autoprotecció) tindran una metodologia diferent, i seran tractades per via telefònica, per raó de la urgència. Així mateix, els temps de resposta i de resolució hauran d'adaptar-se a aquesta circumstància, i seguiran les directrius que assenyalen la jerarquia descrita en el PAU.

BSM subministrarà a l'Adjudicatari una còpia del PAU, així com la formació necessària i, en el seu cas, de les actualitzacions que s'hi produeixin. L'Adjudicatari estarà obligat a donar tot el suport i cobrir les funcions descrites en el document que li corresponguin.

Si per alguna causa BSM no estigui conforme amb el servei prestat o es donin raons objectives de negligència, incompetència o errors en el compliment del servei, BSM tindrà la potestat i l'Adjudicatari l'obligació d'acceptar, la substitució de qualsevol personal propi, subcontractat o empresa subcontractada, que prestin els seus serveis en l'execució de les feines del contracte, en un màxim d'un mes. Si això impliqués algun cost econòmic, aquest seria assumit íntegrament per l'Adjudicatari.

BSM es relacionarà amb l'Adjudicatari mitjançant el seu Gestor de Contracte i a través de la Unitat o Àrea de Manteniment de ZOO responsable de gestionar aquest contracte, que serà qui canalitzarà totes les instruccions, rebrà i aprovarà informes, i en general, serà l'únic interlocutor amb l'Adjudicatari.

3.2. Servei de de manteniment

L'Adjudicatari realitzarà el manteniment Conductiu, Preventiu, Correctiu, Preventiu i Tècnic-Legal de totes les instal·lacions, edificis, oficines i resta de dependències del Parc.

S'enumeren a continuació les més importants no sent aquest llistat limitatiu:

- Centres de Transformació de Baixa Tensió
- Quadres Elèctrics
- Instal·lacions elèctriques
- Instal·lacions d'Enllumenat Públic
- Grup Electrogen
- SAI
- Xarxa de Terres i Xarxes Equipotencials
- Instal·lacions de fontaneria
- Grups de Pressió
- Instal·lacions de depuració i bombeig d'aigua de les piscines i fonts
- Neteja de Piscines i Fonts
- Instal·lació d'Aigua Calenta Sanitària
- Legionel·la
- Sanejament i Clavegueram
- Instal·lacions d'Aire Condicionat
- Neveres i Cambres Frigorífiques
- Dipòsits enterrats de gas
- Instal·lacions de gas
- Cuines, Forns i Electrodomèstics de cuina
- Línies de vida
- Pantalles informatives el Parc
- Instal·lacions de Seguretat i Alarmes
- Instal·lacions de Megafonia
- Instal·lacions de Interfonia
- Instal·lacions de Telefonia fixa y mòbil
- Xarxa informàtica general del Parc i Oficines
- Instal·lacions d'aparells a pressió
- Revisions vehicles i passar ITV
- Sistema de control d'accés.
- Xarxa de reg automatitzat
- Codis QR de prevenció de riscos laborals
- Oficis i edificis: Fontaneria, Pintura i Senyalització, Fusteria, Paleta i Manyeria
- Estructures, cobertes, façanes
- Calibratge de sondes de temperatura
- Sanejament
- **Sistemes audiovisuals i multimedia**

En cas d'incorporar o substituir una instal·lació gestionada per Parc Zoològic de Barcelona, s'estarà a allò explicitat en l'apartat 3.2.7 del present Plec.

Al Pla de Manteniment establert per BSM es determina que totes les instal·lacions del Parc han de ser revisades periòdicament segons marca el mateix Pla, que fixa la periodicitat a complir.

3.2.1. Prestació Manteniment Preventiu

L'adjudicatari haurà de presentar a BSM per a la seva validació un Pla de Manteniment Preventiu durant el primer mes des de la signatura del contracte de manteniment.

Aquest pla de manteniment haurà detallar el conjunt d'instal·lacions a revisar, les games o accions a realitzar i la periodicitat màxima d'execució d'aquestes revisions.

Una vegada aprovat el Pla, s'integrarà el pla de manteniment al GMAO i es generaran les ordres de treball preventives.

L'execució dels treballs planificats englobats en el manteniment preventiu s'hauran d'executar en els horaris establerts per BSM per tal de no afectar a l'activitat de la instal·lació. En cap cas, cap ordre de treball preventiva podrà incomplir la periodicitat establerta en el pla de manteniment. En el cas que, per causa aliena a l'adjudicatari, aquest no pogués accedir a la instal·lació i per tant no pogués realitzar la revisió, haurà de comunicar a BSM la raó i proposar una solució.

Si durant l'execució d'una ordre de treball preventiva, es detecta una anomalia o averia, es generarà automàticament una ordre de treball correctiva vinculada.

En el cas de detectar-se una incidència durant l'execució d'aquest manteniment, l'adjudicatari haurà de comunicar immediatament a BSM les característiques de l'anomalia, l'afectació i una proposta de resolució de la mateixa.

La totalitat de les ordres de treball preventives s'hauran de tancar una vegada realitzada la revisió i a la mateixa ordre l'operari haurà de certificar si la instal·lació revisada està en condicions òptimes de funcionament o si per contra s'ha detectat una anomalia que impedeix el seu funcionament.

El conjunt d'operacions a executar descrites a l'annex 6 d'aquest Plec correspon a les principals gammes de manteniment o actuacions a realitzar dins del pla de manteniment. Aquest llistat té un caràcter enunciatiu i no limitatiu, sent l'Adjudicatari qui finalment, i d'acord amb BSM, definirà i/o completarà les gammes amb tot el seu detall, a banda dels requeriments estrictament legals.

En cap cas la proposta de l'Adjudicatari serà menor en nombre d'actuacions, tan mateix tampoc podrà reduir cap de les periodicitats establertes per a cada actuació, sent considerades les prestacions contemplades en aquest Plec com a mínimes i obligatòries en l'execució del contracte.

El contractista haurà de complimentar les Ordres de Treball de Preventiu amb indicació de totes les incidències detectades i un resum de les observacions cada vegada que es realitzi una revisió d'aquests elements. En el cas de què es detectin anomalies en les revisions del manteniment preventiu no imputables a aquesta consideració de prevenció, caldrà adjuntar també una recomanació d'actuació correctiva que serà sotmesa a l'anàlisi i decisió dels Tècnics de Manteniment de la Divisió de BSM que correspongui.

Tots els materials auxiliars necessaris per realitzar el manteniment preventiu estaran inclosos en el preu del contracte. L'adjudicatari ha de tenir totes les eines, maquinaria, personal i instruments

necessaris per tal de garantir la validesa de totes les revisions, definides en el Pla de Manteniment aprovat per BSM.

3.2.2. Prestació Manteniment Conductiu

Aquestes operacions de conducció comprendran totes i cadascuna de les accions encaminades a vetllar per la seguretat, bon funcionament i la correcta posada en marxa de tots els equips i elements integrants de las instal·lacions gestionades per BSM.

Es portarà a terme el control de les variables de Manteniment Tècnic de totes les instal·lacions i equips, executant les operacions rutinàries amb total garantia per les mateixes i atenent en tot moment als avisos d'incidències o avaries. La conducció de les instal·lacions compren les següents accions:

- L'arrencada i parada de les instal·lacions.
- Les regulacions i equilibrats necessaris.
- Control de temperatures.
- Control de pressions
- El seguiment dels paràmetres de funcionament dels equips, els assaigs i maniobres de verificació del correcte funcionament dels equips i sistemes de seguretat.
- La vigilància general de les instal·lacions.
- Control de consums.

L'Adjudicatari realitzarà una proposta de Pla de Manteniment Conductiu de les instal·lacions gestionades per BSM, aquesta proposta haurà de ser aprovada per BSM.

3.2.3. Prestació del manteniment predictiu

Durant els primers dos mesos de vigència del contracte l'adjudicatari definirà i presentarà a BSM un pla de manteniment predictiu on identificarà els elements de la instal·lació que considera crítics i els paràmetres proposats per realitzar el seguiment. Per a cada valor definirà tant mateix els valors de referència i de pre-alarma i d'alarma.

Aquest Pla de Manteniment Predictiu haurà d'estar inclòs en el Pla de Manteniment de la instal·lació, on l'adjudicatari vetllarà per la bona recollida de les dades i per l'anàlisi dels paràmetres recollits per tal de detectar qualsevol desviació que pugui advertir i predir una anomalia futura en el funcionament de la instal·lació.

3.2.4. Prestació Manteniment Correctiu

Tota intervenció englobada en el desenvolupament del manteniment correctiu s'haurà de realitzar a partir d'una ordre de treball correctiva que pot ser oberta a partir d'una ordre de treball preventiva o a través d'una petició de BSM.

La realització del manteniment correctiu haurà d'efectuar-se de forma que no afecti el desenvolupament de l'activitat i no ocasioni molèsties ni als usuaris de la instal·lació ni als propis

treballadors. En cas de no poder evitar l'afectació, es comunicarà a BSM i es valorarà una alternativa de resolució de la incidència.

A les ordres de treball correctives, l'operari haurà d'indicar el treball a realitzar, els materials emprats i el temps destinat.

Les incidències es classificaran segons la següent tipologia i temps màxim de resposta i resolució:

Temps de resposta:

S'entén com a temps de resposta, el temps que triga el personal tècnic de l'Adjudicatari en arribar al punt on s'ha produït la incidència des del moment que ha rebut l'avís d'averia.

TIPUS INCIDENCIA	TEMPS DE RESPOSTA
TIPUS 1 (EMERGENCIA)	1 h
TIPUS 2 (URGENCIA)	24 h
TIPUS 3 (NORMAL)	48 h
TIPUS 4 (PLANIFICADA)	5 dies

Temps de resolució:

S'entén com a temps de resolució el temps que triga el personal tècnic de l'Adjudicatari en solucionar definitivament les incidències Tipus 2, 3 i 4 i com a mínim reconvertir les Tipus 1 en incidències Tipus 2, 3 o 4.

TIPUS INCIDENCIA	TEMPS DE RESOLUCIÓ
TIPUS 1 (EMERGENCIA)	3 h
TIPUS 2 (URGENCIA)	48 h
TIPUS 3 (NORMAL)	8 dies
TIPUS 4 (PLANIFICADA)	2 mesos

Es comptabilitza el temps de resolució com a dies naturals.

En cas que l'Adjudicatari no pugui complir el temps de resolució restarà obligat a justificar el motiu per escrit en el informe diari descrit en aquest plec.

Tipologia d'incidències:

- Tipus 1: S'entén com a incidència classificable com tipus 1 aquella que suposa un risc greu per a les persones (subtipus a) i/o els animals i/o ocasiona un fora de servei que impedeix exercir l'activitat (subtipus b).
- Tipus 2: S'entén com a incidència classificable com tipus 2 aquella que suposa un risc per a la instal·lació que no impedeix exercir l'activitat, però pot ocasionar un fora de servei, amb repercussió lleu per a les persones i/o per als animals.

- Tipus 3: S'entén com a incidència classificable com tipus 3 aquella que suposa un problema que afecta a les instal·lacions durant el seu normal funcionament i que no suposa risc per a persones o animals.
- Tipus 4: S'entén com a incidència classificable com tipus 4 aquells defectes detectats que no afecten a persones, animals o instal·lacions en el seu normal funcionament.

En general, s'entenen com incidència classificable com tipus 1 o tipus 2 aquella que suposa o pot suposar una parada de les activitats de la instal·lació i que representa pèrdues econòmiques directes per a l'empresa, danys d'imatge corporativa, o bé un risc per a les persones, animals i/o el medi ambient.

En general, s'entén com a incidència tipus 3 o tipus 4 aquella que malgrat existir una fallada al sistema no provoca risc de parada de les activitats ni una pèrdua econòmica imminent per a l'empresa, ni provoca danys a la seva imatge corporativa, ni risc per a les persones i/o el medi ambient.

Es defineixen com a incidències crítiques aquelles que, independentment de la urgència en la seva resolució, són importants per al confort animal, per al correcte servei al visitant o per al funcionament de les instal·lacions.

Les incidències derivades de l'activació del PAU (Pla d'Autoprotecció) tindran una metodologia diferent, i seran tractades per via telefònica, per raó de la urgència. Així mateix, els temps de resposta i de resolució hauran d'adaptar-se a aquesta circumstància, i seguiran les directrius que assenyalen la jerarquia descrita en el PAU. BSM subministrarà a l'Adjudicatari una còpia del PAU, així com la formació necessària i, en el seu cas, de les actualitzacions que s'hi produeixin. L'Adjudicatari estarà obligat a donar tot el suport i cobrir les funcions descrites en el document que li corresponguin.

En qualsevol cas l'Adjudicatari haurà de contemplar no només la rebuda d'avís i la presència de personal especialitzat davant de l'avaria, sinó que ha de preveure la posada en funcionament de l'estructura del personal de reserva necessari per a la solució de problemes que, per la causa que sigui, no pugui solucionar el primer tècnic que respongui a l'avís.

Totes aquelles operacions de manteniment correctiu amb un import igual o inferior a 500 € es realitzaran de forma directa. Quan una operació de manteniment correctiu de tipus 3 o 4, superi aquest llindar de 500 € en materials, requerirà, per part de l'Adjudicatari, la redacció d'un pressupost en els termes especificats en l'apartat 5.5, que presentarà a BSM en els tres (3) dies següents a la notificació de l'avaria i requerirà de la seva aprovació. En les incidències tipus 2, el termini de presentació del pressupost haurà de ser de 36 h, com a màxim, i sempre dues hores de parc obert, com a màxim, abans de l'inici dels treballs. Les incidències del tipus 1 es resoldran directament, aplicant els preus que correspongui d'acord aquest Plec Tècnic.

El manteniment correctiu inclou totes les accions necessàries per mantenir la seguretat, funcionament, disponibilitat i conservació de les instal·lacions objecte d'aquest contracte. Això

inclou totes les accions per tal substituir materials gastats derivats de l'ús normal i les avaries sofertes durant aquest ús. Aquestes accions poden ser derivades del manteniment preventiu, de la detecció de anomalies o avaries per qualsevol altre mitjà.

El manteniment correctiu inclou tots els oficis que siguin necessaris per a la resolució de les avaries i incidències objecte d'aquest manteniment, com son: fusteria, pintura i senyalització, pintura artística, paleta, manyeria, electricista, programador de PLC, lampista, etc.

Després d'haver efectuat una reparació, l'Adjudicatari es compromet a realitzar totes les proves i assajos necessaris per assegurar el perfecte funcionament de las instal·lacions. Així mateix, lliurarà a BSM un informe de la reparació amb tota la documentació que OTZ consideri oportuna.

3.2.5. Manteniment Tècnic – Legal

L'adjudicatari realitzarà l'acompanyament a les entitats col·laboradores de Industria necessari a petició de BSM.

3.2.6. Prestació de millores

D'igual forma que succeeix amb el manteniment, l'execució de les diferents millores s'haurà de realitzar sense afectar l'activitat ni als treballadors. En cas contrari, s'haurà de coordinar amb BSM la millor forma d'executar els treballs.

Una vegada que l'adjudicatari rebi l'encàrrec de realitzar els treballs, l'adjudicatari haurà de presentar una valoració dels mateixos així com un pla de treball que haurà de ser validat per BSM prèviament al inici dels treballs.

L'Adjudicatari haurà de proposar a BSM la necessitat de realització d'obres i reformes de millora que consideri necessàries, raonant degudament la conveniència de la seva execució i adjuntant un pressupost per l'import que consideri que implica la millora, BSM te la potestat d'acceptar o rebutjar el pressupost.

L'adjudicatari haurà d'aportar els recursos necessaris per realitzar les millores evitant en tot cas qualsevol afectació amb el desenvolupament de les tasques de manteniment.

En l'apartat de millores tècniques s'inclouen entre d'altres la substitució d'equips o instal·lacions. Quan BSM estimi que és necessari substituir un equip per motius d'obsolescència o desviació de costos de manteniment correctiu, l'Adjudicatari, en el termini de set (7) dies, a partir de la

notificació de BSM, aportarà la proposta econòmica (pressupost) per a efectuar aquesta substitució d'acord amb els preus establerts derivats d'aquesta licitació.

L'Adjudicatari està obligat a fer-se càrrec del material retirat i fer, si s'escau, el seu tractament com a residu aportant a BSM la documentació acreditativa de la correcta gestió de l'equip retirat.

Un cop incorporat l'equip al contracte, l'Adjudicatari farà els canvis (baixes i altes) en l'inventari d'equips sobre el GMAO, inclòs l'etiquetatge, i efectuarà, si s'escau, l'aixecament de plànols o esquemes, que haurà de lliurar a BSM.

També proposarà a BSM la conveniència d'incorporar al manteniment preventiu nous punts d'inspecció o suprimir-ne uns altres, si el nou equip així ho requereix, i realitzar els canvis sobre el GMAO un cop obtinguda la seva aprovació.

3.2.7. Incorporació o disminució de dependències o instal·lacions

Quan BSM incorpori una nova dependència o instal·lació al contracte de manteniment, ho notificarà a l'Adjudicatari, el qual farà una primera visita i, en el termini de quinze dies a partir de la notificació de BSM, emetrà un informe de l'estat inicial de les instal·lacions, a més de l'inventari dels elements que la componen. Així mateix, farà una proposta econòmica per a incorporar el seu manteniment al contracte objecte d'aquest Plec.

Un cop aprovada la proposta i incorporada al contracte, introduirà l'inventari al GMAO, realitzat segons els criteris fixats al punt corresponent d'aquest plec, inclòs l'etiquetatge, i efectuarà, si s'escau, l'aixecament de plànols o esquemes, que haurà de lliurar a BSM. També proposarà a BSM la conveniència d'incorporar al manteniment preventiu nous punts d'inspecció o suprimir-ne uns altres, si el nou equip així ho requereix, i realitzar els canvis sobre el GMAO un cop obtinguda la seva aprovació.

Quan BSM doni de baixa del contracte de manteniment una instal·lació o dependència, ho comunicarà a l'Adjudicatari, i es restarà amb la major celeritat possible de la comanda realitzada sobre aquella dependència. En el cas que es doni de baixa un element o instal·lació l'Adjudicatari farà un pressupost de l'import que, al seu parer, suposa aquesta disminució i que requerirà de la posterior aprovació de BSM

3.2.8. Canvis normatius

Si com a conseqüència de canvis normatius, s'han de dur a terme modificacions a les instal·lacions, l'Adjudicatari realitzarà un pressupost, que lliurarà a BSM junt amb un pla d'actuació, per donar, en el mínim temps possible, compliment de la normativa.

Si el pressupost presentat per l'Adjudicatari o els rendiments previstos per a la ma d'obra, maquinària o materials no s'ajustessin a les especificacions i criteris establerts en aquest Plec, sense

justificació raonable, BSM podrà contractar els treballs corresponents a un tercer, sense perjudici que aquest incompliment contractual impliqui sobre l'Adjudicatari.

3.2.9. Serveis inclosos en la partida principal

A aquests efectes, cal tenir en compte que el servei de neteja, també inclou les tasques següents:

- Una anàlisi mensual de les feines realitzades respecte a les feines previstes, realitzat mitjançant el GMAO.
- Una anàlisi mensual de l'assoliment dels ratis de qualitat.
- La ma d'obra necessària per al realització del manteniment correctiu, excepte que per la seva complexitat hagi de subcontractar el fabricant.
- El servei 24/365 dies en les tasques de manteniment, que s'hauran de dur a terme en la freqüència requerida en els procediments sense tenir en compte festius, vacances ni dies especials. L'adjudicatari haurà de tenir en compte substituir el personal quan aquest tingui festa o estigui de baixa per qualsevol motiu.

3.3. Servei de manteniment de Neteja

3.3.1. Abast del servei

La neteja engloba el servei de neteja d'interiors i exteriors, i la recollida selectiva de residus, cobrint tots els dies de l'any.

El servei de neteja compren diverses disciplines que s'han agrupat en 10 procediments agrupats per tipus de feines, espais i materials a utilitzar.

Aquests 9 procediments estan desenvolupats en un annex.

- 1.- Vidres, baranes, acers, rètols i mobiliari
- 2.- Neteja i escombrat o baldejat de vials.
- 3.- Neteja de paviments pícnic i superfícies verdes
- 4.- Neteja aigua a pressió
- 5.- Terrats i voladisses
- 6.- Àrees gestió Zoo, oficines i aules
- 7.- Lavabos
- 8.- Recollida de papereres i residus
- 9.- Neteja Tancs i piscines amb serveis subaquàtics segons annex 6.
- 10.- Unitats higièniques i bacteriostàtics

Aquestes activitats es poden agrupar en dos modalitats: un servei de neteja preventiu, que vindrà definit pel Pla de Neteja, i un servei de neteja correctiu, que comprendrà les actuacions puntuals que siguin necessàries.

3.3.2. Servei de neteja preventiu

L'Adjudicatari presentarà, en els 15 primers dies de contracte, un projecte tècnic concret i detallat, redactat en base al contingut de l'annex 4, en forma de Pla de Neteja, el qual en cap cas podrà ser inferior ni en nombre ni periodicitat a les tasques que es descriuen en l'esmentat annex, i que haurà d'incloure:

- Descripció de les tasques segons procediments fixats pel Zoo. En aquests procediments s'han fixat unes freqüències de servei, segons l'afluència de visitants (temporada alta, mitja i baixa) i uns ratis de productivitat.
- Mètode d'avaluació del servei de neteja (enquestes) / control de la qualitat / ISC.
- Metodologia de seguiment i control de les mesures mediambientals proposades en l'oferta.
- Una sistemàtica per a la supervisió dels treballs: Inspeccions i reunions mensuals entre el "Gestor del Contracte" i responsable BSM. Donada la importància de la figura de l'encarregat o coordinador, caldrà detallar la seva feina.
- Explicació del model de recollida selectiva de residus.
- Informació i documentació de les característiques dels productes, que hauran de tenir la Ecoetiqueta i especialment els productes alternatius al hipoclorit sòdic (Ileixiu).
- Una planificació anual, mensual, setmanal, diària i per hores, indicant totes les actuacions previstes.

Aquest projecte haurà de ser aprovat per BSM abans de la seva aplicació.

L'adjudicatari haurà de fer servir mètodes d'avaluació del servei de neteja (enquestes) / control de la qualitat / ISC. I enviar-les periòdicament a BS:M per al seu control.

El contracte és de servei i, per tant, l'Adjudicatari haurà de tenir en compte l'afluència de públic en festius, ponts, festius escolars, dies de Setmana Santa i Nadal i les dates de augment de públic potencial que es puguin donar en els diferents anys per poder atendre adequadament la neteja dels espais públics i assolir els objectius fixats.

Tots els materials auxiliars necessaris per realitzar el manteniment preventiu estaran inclosos en el preu del contracte. L'adjudicatari ha de tenir totes les eines, maquinaria, personal i instruments necessaris per tal de garantir la validesa de totes les revisions, definides en el Pla de Manteniment aprovat per BSM.

3.3.3. Servei de neteja correctiu

BSM podrà encarregar tasques de neteja puntuals per fer un repàs en algun punt del Zoo o per qualsevol incidència. El seu tractament serà com una incidència de correctiu, amb els temps de resposta i de resolució especificats en aquest plec.

Aquestes actuacions no generaran cap cost extraordinari per a BSM sempre que es puguin resoldre en menys de 30 minuts. En cas que una petició puntual de tipus 1 sigui d'una magnitud superior, es valorarà d'acord amb els preus definits en l'apartat 8.1. En la resta de casos, l'Adjudicatari haurà de presentar pressupost valorat en les 24 h següents a la demanda, com a màxim, en les condicions especificades en l'apartat 5.5, que requerirà de l'aprovació de BSM per a ser executada.

L'adjudicatari haurà de redistribuir els seus recursos presents al Parc per a fer efectives aquestes demandes puntuals.

3.3.4. Prestació del servei

Els treballs de neteja s'adaptaran en cada moment a les necessitats funcionals del Zoo, de manera que es garanteixi la cobertura de neteja necessària. A cada zona del recinte i en cada torn, l'Empresa disposarà del personal de neteja necessari per mantenir en tot moment les condicions òptimes d'higiene.

3.3.5. Responsabilitat del contractista

El contractista serà responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions i serveis realitzats, així com de les conseqüències que es dedueixin per al Zoo o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

3.3.6. Serveis inclosos en la Partida Principal

A aquests efectes, cal tenir en compte que el servei de neteja, també inclou les tasques següents:

- Una anàlisi mensual de les feines realitzades respecte a les feines previstes, realitzat mitjançant el GMAO.
- Una anàlisi mensual de l'assoliment dels ratis de qualitat.
- El subministrament dels consumibles de lavabos en tots els centres sense cost addicional per a BSM.
- El servei 24/365 dies en les tasques de neteja, que s'hauran de dur a terme en la freqüència requerida en els procediments sense tenir en compte festius, vacances ni dies especials. L'adjudicatari haurà de tenir en compte substituir el personal quan aquest tingui festa o estigui de baixa per qualsevol motiu.

L'Adjudicatari garantirà l'assoliment de l'objectiu de neteja i la bona realització del servei contractat. En cap cas podrà esgrimir falta de temps o de personal.

3.3.7. Control de la qualitat del servei

Per verificar el compliment dels preceptes del contracte s'estableix un sistema de control de qualitat de la prestació del servei basat en la creació d'una comissió de seguiment i un document valoratiu anomenat "Full d'Avaluació de la Neteja".

BSM crearà una Comissió de Seguiment del Servei de Neteja (en el que segueix, CSSN), que vetllarà pel compliment del contracte i podrà comprovar que la prestació del servei s'ajusta, en tot moment,

al que s'ha acordat. A aquests efectes, subscriurà un informe trimestral, en el qual es farà constar la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi l'Adjudicatari i de les prestacions i serveis realitzats d'acord amb les exigències del Plec de Prescripcions Tècniques i del Pla de Neteja. L'esmentat informe serà subscrit per la persona escollida com a President de la Comissió i el representant de l'empresa adjudicatària.

La CSSN estarà formada, almenys, per:

Un representant de la Direcció del Parc Zoològic, el qual tingui el seu programa pressupostari implicat en el present contracte.

El Gestor del Contracte, representant de l'Adjudicatari.

El Cap de Manteniment del Parc Zoològic.

Mensualment, a les hores que determini BSM, dins l'horari del servei, es realitzarà una ruta d'observacions per part de l'Encarregat o coordinador del servei de neteja i un o diversos membres de la CSSN. En aquestes rutes s'hauran d'observar els procediments de neteja establerts tant en el present Plec de Prescripcions Tècniques com en el Pla de Neteja. L'informe que resulti serà presentat a la CSSN, qui ho ponderarà, posant en coneixement de l'Adjudicatari, si s'escau, aquells aspectes a esmenar abans d'emetre informe definitiu i d'imposar penalitzacions. Els paràmetres a valorar en aquestes rutes estaran continguts en el Full d'Avaluació de Neteja, que serà redactat per la CSSN en la primera reunió.

3.4. ÚS DE L'APLICACIÓ GMAO COM A EINA DE GESTIÓ DE MANTENIMENT

L'Adjudicatari té la obligació de gestionar tots els aspectes relacionats en aquest Plec mitjançant l'aplicació GMAO de BSM, i es farà servir durant tota la durada del contracte.

L'aplicació GMAO es converteix en l'eina de gestió del manteniment per part de l'adjudicatari i de supervisió per part de BSM. És per aquesta raó, que les dades gestionades per l'aplicació hauran d'estar actualitzades en tot moment. L'adjudicatari haurà d'utilitzar totes les funcionalitats del GMAO i vetllarà per que en tot moment tota la informació de l'estat del manteniment estigui introduïda a l'aplicació i alhora disponible per a BSM.

Les funcionalitats del GMAO que com a mínim s'exigirà que estiguin actualitzades i actives són:

- Inventari d'equips de la instal·lació a mantenir
- Gestió del magatzem de materials
- Pla de manteniment preventiu i generació de les ordres de treball preventives
- Gestió de les incidències correctives i generació d'ordres de treball correctives respectives.
- Gestió de les ordres de treball correctives
- Games de manteniment
- Informes
- Gestió d'hores dels treballadors

L'Adjudicatari identificarà els usuaris (perfils tant d'operari com de responsable) que hauran de rebre, per part de BSM, formació per a formadors en l'ús de l'eina. Aquesta formació no tindrà cap cost per a l'Adjudicatari.

Els incompliments, per part de l'Adjudicatari, de les obligacions consignades en aquest Plec relatives a la utilització de l'aplicació GMAO podran ser objecte de les penalitzacions especificades a la documentació que conforma la present licitació

L'aplicació GMAO és l'eina utilitzada per BSM per fer el seguiment del contracte de manteniment i de la prestació de servei que realitza l'adjudicatari. De les dades obtingudes del GMAO, BSM tindrà accés al conjunt de les incidències de correctiu, ordres de treball i estat del inventari i del magatzem entre d'altres. Tant mateix, a partir dels SLA's i dels diferents indicadors BSM determinarà l'aplicació de les possibles penalitzacions contemplades en el contracte en cas d'incompliment.

L'Adjudicatari té l'obligació d'haver incorporat el GMAO al contracte durant el primer mes de vigència del mateix. La seva incorporació ha de garantir la correcta càrrega de les dades necessàries. S'estima que l'Adjudicatari haurà de disposar d'una llicència/es d'operació de l'aplicació el cost de la qual anirà a càrrec de BSM. El cost dels equips informàtics necessaris pel seu funcionament seran a càrrec de l'Adjudicatari.

4.1. Planificació i Programador

BSM té com un dels seus requisits implantar un mòdul de planificació que ha de permetre unes facilitats molt importants per a la planificació i programació de les ordres de treball (en el que segueix, OT). Fins a la implantació d'aquest nou sistema, l'Adjudicatari restarà obligat a complir, en quant a planificació, amb els requisits que s'enuncien a continuació, mitjançant una eina software.

Per a la realització de les tasques de forma eficient corresponents a totes les disciplines del contracte: Manteniment i Neteja, l'Adjudicatari haurà d'emprar una eina planificadora que compleixi el requisits exigits al nou sistema de gestió corporatiu.

Sota demanda o bé de manera automàtica es podran generar les OT de preventiu dels serveis periòdics.

També serà possible que s'hagi definit una planificació de manteniment correctiu i millores.

Planificar una OT consisteix en:

- Planificació segons el calendari, ja sigui per dates fixes o per temps transcorregut (gammes o activitats).
- Planificació segons els mesuradors dels equips, com per exemple: hores de funcionament, peces produïdes, quilometratge, etc.
- Generació d'ordres segons avaries o alarmes.
- Ajustos de planificació.
- Planificació oportunista, basada en la disponibilitat de la maquinària o aprofitar les parades de màquina per tal de portar a terme tasques de manteniment preventiu.

La planificació de les OT de manera automàtica haurà de ser parametritzable.

S'haurà de permetre modificar algunes vegades les OT generades per ajustar algunes dades. És a dir, hi ha la necessitat de modificar algunes vegades les OT generades automàticament per tal d'ajustar algunes dades, com les d'import, a causa de particularitats del servei (p. ex.: revisions periòdiques la darrera repetició de les quals inclou més serveis).

A més, en aquesta planificació s'han d'establir els objectius del manteniment preventiu, és a dir, els llistats de compliment que s'exigiran per cada tipologia d'activitat, gamma, procés, etc.

Mitjançant aquesta eina i de forma setmanal l'Adjudicatari presentarà una planificació dels treballs programats per la setmana següent. A partir d'aquest moment el Zoo disposarà d'un temps d'al·legacions per tal d'adequar els serveis planificats a l'activitat diària desenvolupada en el Parc. A partir d'aquestes al·legacions es modificarà consegüentment la planificació original donant lloc a una planificació definitiva.

Per realitzar les al·legacions el software ha de permetre accedir a diferents usuaris externs en diferents moments de la setmana.

No obstant això, BSM necessita d'un programador ("scheduler") que amb la planificació de les OT (tant de preventiu com de correctiu) permeti l'assignació exacta de temps per a l'execució de les OT.

El programador per a l'assignació de temps haurà de tenir en compte:

- Calendari d'ubicacions. Les ubicacions tenen una disponibilitat de temps.
- Calendari d'actius. Els actius han de poder tenir calendaris assignats que indiquen quan està disponible per al manteniment.
- Calendari de proveïdors. Cada proveïdor (intern o extern) tindrà uns calendaris i horaris de servei definits en el seu contracte.
- Contingències i restriccions.
- Durada dels treballs de preventiu i correctiu definida en l'OT. Per a això es basarà en les definicions de les gammes de manteniment (preventiu) i les activitats de manteniment (correctiu).
- Tolerància al canvi. És el límit en què es pot "moure" una OT per tal de complir amb les restriccions de dates.

Els calendaris es podran definir a nivell de dia i, dins del dia, a nivell de torns o horari de parc obert i parc tancat en el dia.

El programador haurà de permetre programar diària, setmanal i mensualment. La finestra mínima de programació seran franges de 5 minuts; és a dir, caldrà disposar d'una eina de programació de serveis en espais a una hora determinada (inici i final), de manera que la disponibilitat dels actius/ubicacions sigui un "input" per a la planificació de les activitats a realitzar, a nivell d'interval d'hores amb inici i final en franges de cinc minuts.

La programació s'haurà de filtrar per ubicació.

El programador haurà de visualitzar totes les OT ja programades per a l'actiu o ubicació, perquè l'usuari tingui la imatge completa de la programació.

El programador haurà de tenir en compte els temps de desplaçament, identificació, etc. necessaris per a acomplir els treballs de manteniment. **Aquests temps es definiran en les gammes de manteniment i en les activitats de manteniment per ubicacions.**

En cas de no tenir temps, s'establirà una minva fixa, per exemple, de 10 minuts de desplaçament i identificació.

El programador haurà d'avisar si es programa una OT superant límits de planificació tenint en compte la tolerància definida. Per exemple, una OT setmanal no es pot programar a la següent setmana d'on estava planificada.

4. DOCUMENTACIO DELS SERVEIS A PRESTAR

5.1. Informe inicial de l'estat de les instal·lacions

En un temps màxim de 1 mes des de la signatura del contracte, l'Adjudicatari elaborarà un Informe Tècnic, recollint l'estat dels espais, instal·lacions i les edificacions, relacionant les deficiències, desperfectes, anomalies, estat de funcionament i conservació de les mateixes, així com modificacions que s'hagin de realitzar imposades per les normes legals vigents a l'inici del contracte, de cara a la seva reposició, tant mateix haurà d'actualitzar i incloure tota la documentació tècnica disponible que sigui vàlida. Les finalitats del informe són:

- Comprovar l'inventari de les instal·lacions, completant-lo.
- Comprovar l'estat real de les instal·lacions i equips a mantenir.
- Proposar actuacions de millora arrel de l'estudi de l'estat de les mateixes.
- Estudiar el pla de manteniment preventiu i proposar millores si s'escau.
- Agrupar tota la documentació tècnica disponible de les instal·lacions i equips.

Els apartats mínims exigibles al informe són:

- Memòria abreviada de les instal·lacions i el seu estat
- Inventari actualitzat de les instal·lacions.
- Inventari actualitzat del magatzem.
- Estudi i proposta del stock mínim necessari.
- Pla de manteniment preventiu amb les games previstes. Proposta de millora si s'escau.
- Pla de manteniment predictiu.
- Proposta de millores detectades per al servei a prestar.
- Documentació tècnica disponible.
- Proposta d'organització dels treballs.

Com a conseqüència d'aquest informe, l'Adjudicatari obtindrà un perfecte coneixement de cadascuna de les instal·lacions, i haurà d'informar a BSM de possibles millores que poguessin

realitzar-se en les mateixes. BSM decidirà, en cada cas, la realització o no de les propostes de millora.

La documentació tècnica que ha d'incloure aquest informe inicial fa referència al recull de plànols, manuals i fitxes tècniques i altres documents tècnics útils de les diferents instal·lacions i equips a mantenir.

BSM proporcionarà tota documentació tècnica que disposi de la instal·lació tant aviat l'adjudicatari hagi signat el contracte.

Aquest informe inicial servirà com a base del futur llibre de manteniment de la instal·lació.

5.2. Llibre de manteniment

Una vegada presentat i validat el Informe Inicial, aquest passa a ser la base del Llibre de Manteniment de la instal·lació. Representa el document de referència per conèixer l'estat de la instal·lació que s'està mantenint.

El Llibre de Manteniment s'haurà d'anar actualitzant de la següent forma:

- Actualitzant les dades i documentació tècnica davant una baixa o modificació d'una instal·lació o equip.
- Annexant els informes periòdics que s'exigeixen en aquest Plec.
- Annexant els certificats, actes d'inspecció i altres documents tècnics legals.
- Annexant documentació tècnica generada d'una nova instal·lació o modificació encara que la intervenció hagi estat realitzada per tercers.
- Informes tècnics generats durant el contracte

El llibre de manteniment haurà d'estar disponible en tot moment per part de BSM.

5.3. Informe Mensual de Manteniment i Neteja

Amb una periodicitat mensual, l'adjudicatari haurà de presentar l'Informe Mensual de Manteniment durant els primers 7 dies de cada mes. En aquest informe, es presentarà un resum del manteniment realitzat durant el mes anterior.

Els apartats mínims que haurà de tenir aquest informe són:

- Consum dels subministraments d'aigua, electricitat i altres de la instal·lació.
- Indicadors mensuals del Manteniment
- Incidències representatives que han pogut afectar al manteniment preventiu durant el període
- Resum de les actuacions realitzades englobades en la resolució d'incidències i en el manteniment correctiu
- Resum dels materials emprats durant el període, classificats per tipologia
- Proposta de millores detectades
- Estat d'execució de les millores que puguin estar en execució

Dit informe farà especial menció del estat de les diferents instal·lacions en el que seran incloses els suggeriments que s'estimin convenients per el millor desenvolupament de les activitats.

També s'inclouran en l'esmentat informe totes les ordres de treball executades i aquelles incidències que hagin ocorregut durant el període anterior, insistint en el grau de compliment del Pla de Manteniment, així com totes les operacions de manteniment correctiu realitzades.

5.4. Ordres de Treball

Tots els treballs que l'empresa adjudicatària realitzi a les instal·lacions de BSM hauran de disposar d'una ordre de treball. Ja siguin treballs de manteniment preventiu, correctiu, millores o d'altres serveis a prestar.

Les Ordres de Treball estaran integrades en la seva totalitat a l'aplicatiu GMAO, cada Ordre de Treball disposarà com a mínim dels següents camps:

- Tipus de treball a realitzar (preventiu, correctiu ...)
- Dia d'obertura de l'ordre de treball
- Games a executar en cas de preventiu o treball a realitzar en cas de correctiu o altres
- Treballadors encarregats a realitzar el treball
- Temps destinat pels treballadors a realitzar el treball
- Materials utilitzats
- Referència a ordres de treball correctives que genera o ordres de treball preventives de la qual s'origina
- Dia de tancament de l'ordre de treball
- Referència als EPI's a utilitzar
- Observacions a realitzar

5.5. Pressupost

Per a cada treball que no estigui inclòs a la partida principal o que es requereixi la justificació del cost, l'adjudicatari haurà de presentar un pressupost que haurà d'incloure com a mínim els següents apartats:

- Referència del pressupost
- Data del pressupost
- Persona de referència del pressupost
- Referència de l'ordre de treball de la que deriva
- Descripció dels treballs a realitzar
- Tots els preus aniran referenciats amb pressupost d'execució abans de IVA.
- Detall dels costos indicant:
 - recursos materials
 - quantitats
 - preu unitari
 - descompte aplicat

- cost econòmic
- recursos humans previstos
 - hores estimades
 - cost econòmic
- Pla de treball especificant previsió temporal dels treballs
- Import econòmic final del pressupost

Els preus de referència per a l'elaboració dels pressupostos hauran de ser els previstos en l'adjudicació d'aquesta licitació, tan pel que fa a la ma d'obra, com als materials utilitzats i el seu import s'imputarà a la Partida Alçada corresponent.

Els rendiments aplicats hauran d'estar d'acord amb el PVP o amb els del catàleg de l'oferta proposada pel proveïdor en el seu quadre de preus o, en aquells que no hi siguin, amb els vigents i comunament acceptats pel mercat.

Quan una operació de manteniment correctiu de tipus 3 o 4, superi aquest llindar de 500 € en materials, requerirà, per part de l'Adjudicatari, la redacció d'un pressupost en els termes especificats en l'apartat 5.5, que presentarà a BSM en els tres (3) dies següents a la notificació de l'avaria i requerirà de la seva aprovació. En les incidències tipus 2, el termini de presentació del pressupost haurà de ser de 36 h, com a màxim, i sempre dues hores de parc obert, com a màxim, abans de l'inici dels treballs

Per pressupostos referents a millores o altres serveis, s'hauran de presentar a BSM en un termini de 5 dies des de la sol·licitud del mateix. Els treballs no es podran iniciar fins que BSM hagi acceptat el pressupost presentat.

BSM podrà discutir el pressupost presentat i tindrà la capacitat de demanar un segon pressupost de la intervenció a empreses externes al contracte, per demostrar si s'escau que el pressupost presentat està fora de mercat o fora de les condicions establertes.

En el cas de que en el transcurs d'aquests treballs, l'Adjudicatari advertís un increment superior al 20% del barem de l'import previst, ho comunicarà a BSM, per tal de que s'aprovi l'ampliació, si es procedeix, de l'Ordre de Treball. Sense aquest requisit no s'acceptarà cap increment de l'import previst en el pressupost inicial.

5.6. Certificacions

Una vegada finalitzat un treball que hagi comportat l'acceptació d'un pressupost per part de BSM, l'adjudicatari haurà de presentar la certificació dels treballs realment executats.

Les certificacions hauran de incloure com a mínim els següents apartats:

- Data de la certificació
- Referència del pressupost al qual es refereix
- Referència de l'ordre de treball de la que deriva

- Conceptes dels treballs especificats al pressupost que s'han realitzat
- Conceptes dels treballs especificats al pressupost que no s'han executat i motiu
- Conceptes dels treballs no especificats al pressupost i que s'han executat i motiu
- Detall dels recursos humans que s'han utilitzat, quantificant les hores i el cost econòmic
- Detall dels recursos materials que s'han utilitzat, quantificant les unitats i el seu cost econòmic
- Detall d'altres despeses de mitjans que s'han utilitzat, quantificant les unitats i el seu cost econòmic
- Pla de Treball realment executat, indicant inici i final dels treballs
- Import econòmic final de la certificació

L'empresa adjudicatària presentarà abans del dia 5 de cada mes el conjunt de certificacions originades durant el mes anterior. Aquestes hauran de ser revisades i aprovades per BSM. Les certificacions es generaran a partir del software de GMAO.

L'acceptació de la certificació per part de BSM és condició imprescindible per que l'adjudicatari pugui emetre la factura corresponent.

En el cas de certificacions de Millores executades, l'empresa adjudicatària presentarà certificacions mensuals a origen, dels treballs que s'imputin a les partides alçades, es realitzaran també mensualment, seguint la progressió dels treballs executats.

Cal tenir en compte que en el desglossament de costos de mà d'obra s'hauran de consignar els preus de mà d'obra corresponents als indicats en el present plec tècnic, reduïts en el % que sigui ofert per l'empresa adjudicatària

L'import de la certificació serà el resultat de sumar els imports dels desglossaments de costos de les ordres aprovades. L'IVA a aplicar sobre l'import total serà del 21% o el que sigui d'aplicació en el moment de la certificació.

La certificació s'haurà de signar i segellar per part del responsable del contracte o el representant de l'empresa adjudicatària que es designi i per un representant de BSM. Amb aquesta certificació BSM facilitarà un numero de comanda. Aquest numero de comanda, s'adjuntarà a la presentació de la factura electrònica per tal de que aquesta pugui ser abonada.

Les condicions de pagament de BSM són: el pagament es realitzarà transcorreguts 30 dies comptant des de la data de recepció de la factura a les oficines de BSM Departament Administració Compres a Calàbria 66, 5ª planta. El proveïdor també podrà enviar les seves factures a BSM en format electrònic PDF, mitjançant el e-mail facturabsm@bsmsa.cat indicant a l'assumpte la paraula Factura, i adjuntant un PDF per factura.

5.7. Certificats de les instal·lacions

L'adjudicatari com a mantenidor de les instal·lacions haurà d'emetre els diferents certificats de la instal·lació que la normativa vigent estipuli, complint la periodicitat fixada.

En tot cas i com a mínim un cop l'any, l'adjudicatari emetrà un certificat per a cada instal·lació on com a mantenidor principal certificarà que la instal·lació està en condicions òptimes de manteniment i de funcionament.

Anualment s'enviarà el pla de risc de arbrat del parc per tal de prioritzar les actuacions necessàries.

5. NIVELLS DE SERVEI

6.1. Indicadors

BSM establirà 6 Indicadors per a mesurar el grau de compliment del contracte de manteniment les dades obtingudes en el GMAO es relacionaran amb possibles penalitzacions descrites en aquest Plec Tècnic, a fi d'obtenir els diferents resultats. Les dades de seguiment del indicador seran extretes en exclusiva de l'eina de manteniment GMAO. Aquests indicadors i les gràfiques i resultats del càlculs estaran a disposició de l'Adjudicatari. L' Adjudicatari inclourà a l'informe mensual de seguiment els quadres resum dels indicadors

Indicador 1: Compliment execució del Pla de Manteniment Preventiu

El Pla de Manteniment Preventiu de les instal·lacions, estableix revisions diàries, setmanals, mensuals, trimestrals, semestral, anuals, etc. El grau de compliment de l'execució del Pla de Manteniment es defineix com el quocient entre el número d'ordres de treball preventives executades, respecte al número total d'ordres de treball preventives planificades, es mesurarà mensualment.

$$\text{Grau de compliment manteniment preventiu} = \frac{\text{número d'ordres de treball preventives executades}}{\text{número d'ordres de treball preventives planificades}} \times 100$$

El grau de compliment desitjat del Pla de Manteniment Preventiu de les instal·lacions és el 100%.

Indicador 2: Compliment de la resolució d'incidències de manteniment correctiu

Per valorar la qualitat del servei es valorarà el compliment del temps de resposta i de resolució de les incidències segons s'ha exposat aquest plec. Es mesurarà en % acumulat mensualment, i el paràmetre serà el resultat de dividir el número total d'incidències resoltes en el temps previst de resolució d'acord amb l'establert al punt relatiu al manteniment correctiu respecte al total d'incidències durant el període considerat.

$$\text{Grau de compliment resolució d'incidències} = \frac{\text{número d'incidències resoltes en el temps previst}}{\text{número d'incidències generades}} \times 100$$

Segons la tipologia de les incidències, el compliment hauria de ser el següent:

- Compliment resolució manteniment correctiu incidències Emergències i Urgències: = **100%**

$$\text{GC incidències Emergències} = \frac{\text{Incidències Emergències i Urgències resoltes en el temps previst}}{\text{Incidències Emergències generades}} \times 100$$

- Compliment resolució manteniment correctiu incidències Normals i Planificades: $\geq$ **95%**

$$\text{GC incidències Normals} = \frac{\text{Incidències Normals i Planificades resoltes en el temps previst}}{\text{Incidències Normals i Planificades generades}} \times 100$$

Indicador 3: Documentació

Per valorar la qualitat del servei es valorarà el compliment aquest indicador, tota la documentació especificada en aquest Plec Tècnic, haurà de ser lliurada a BSM en els terminis que s'hi consignen.

Els certificats de revisió d'aquelles instal·lacions que el requereixin hauran de ser sempre anteriors a la data de caducitat indicada al certificat anterior. Això inclou també el manteniment al dia de la informació consignada en el GMAO. Es mesurarà mensualment.

$$\text{GC documentació} = \frac{\text{Documentació entregada segons plec i en termini}}{\text{Documentació requerida}} \times 100$$

Indicador 4: Relació Preventiu - Correctiu

Per valorar la qualitat del servei i potenciar el manteniment preventiu per tal de reduir el manteniment correctiu, es valorarà la relació entre les hores destinades al Manteniment Correctiu sobre els equips o instal·lacions respecte les hores programades en el Manteniment Preventiu en el qual hi ha una planificació establerta. Es mesurarà en %, Mensual acumulat.

$$\text{GC Preventiu - Correctiu} = \frac{\text{Hores de manteniment correctiu}}{\text{Hores planificades de manteniment preventiu}} \times 100$$

Compliment hores destinades al manteniment correctiu sobre el Manteniment Preventiu que li aplica: **≤ 20%**

GC = Grau de Compliment en l'execució de les hores destinades al manteniment correctiu sobre el Manteniment Preventiu que li aplica

6.2. Penalitzacions

Penalització pel compliment del nivell de servei relatiu a l'execució del Pla de Manteniment Preventiu:

El grau de compliment és determina en el Plec de condicions tècniques en l'apartat 6 NIVELLS DE SERVEI

Aquesta penalització anirà associada al grau de compliment del pla de manteniment preventiu establert segons el Pla de Manteniment Preventiu aprovat. La penalització es determinarà mensualment de la manera següent:

GRAU DE COMPLIMENT	PENALITZACIÓ ESTANDAR D
--------------------	-------------------------

% GC ≤ 98	2 mesos consecutius s Lleu
	4 mesos consecutius s Greu
	6 mesos alternatius Greu

Per al càlcul d'aquesta penalització no es tindran en compte les ordres de treball no realitzades en el temps planificat per causa de BSM.

Aquesta penalització s'aplicarà sobre el import de la facturació fixa mensual del manteniment preventiu corresponent.

Penalització per la resolució d'incidències:

Aquesta penalització anirà associada al grau de compliment del temps de resolució d'incidències d'Emergència, d'incidències Urgent i d'incidències Normal. La penalització es determinarà mensualment de la manera següent depenent de la seva naturalesa:

GRAU DE COMPLIMENT INCIDÈNCIES D'EMERGÈNCIA I URGÈNCIA	PENALITZACIÓ ESTANDARD
% GC < 100	2 mesos consecutius Lleu
	4 mesos consecutius Greu
	6 mesos alternatius Greu

En el cas que s'apliqui aquesta penalització referent a la resolució d'incidències d'Emergència, BSM podrà rescindir el contracte amb l'empresa adjudicatària.

GRAU DE COMPLIMENT INCIDÈNCIES NORMALS I PLANIFICADES	PENALITZACIÓ ESTANDARD
--	-----------------------------------

% GC < 85 %	2 mesos consecutius Lleu
	4 mesos consecutius Greu
	6 mesos alternatius Greu

En el cas que s'apliqui una penalització del 100% o igual o major del 50 % en 2 mesos consecutius o en 4 mesos alternatius dins d'un període anual qualsevol de les penalitzacions d'aquest indicador, BSM podrà rescindir el contracte amb l'empresa adjudicatària.

Totes les penalitzacions referents a la resolució d'incidències s'imputaran sobre el import de la facturació mensual del manteniment correctiu.

Penalització per la documentació

El grau de compliment és determina en el Plec de condicions tècniques en l'apartat 6 NIVELLS DE SERVEI

Aquesta penalització anirà associada al grau de compliment de l'entrega de Documentació Sol·licitada segons s'estableix en aquest Plec Tècnic. La penalització es determinarà mensual de la manera següent:

GRAU DE COMPLIMENT DOCUMENTACIÓ	PENALITZACIÓ ESTANDARD
% GC < 100	2 mesos consecutius Lleu
	4 mesos consecutius Greu
	6 mesos alternatius Greu

Aquesta penalització s'imputarà sobre el import de la facturació mensual del manteniment preventiu corresponent.

Penalització per l'incompliment en la correcta imputació de temps a les OT's

GRAU DE COMPLIMENT	PENALITZACIÓ ESTANDARD
---------------------------	-------------------------------

% GC ≤ 90	2 mesos consecutius s Lleu
	4 mesos consecutius s Greu
	6 mesos alternatius Greu

A l'apartat 5.4, es descriu l'obligatorietat d'imputar correctament els temps de dedicació a cadascuna de les ot's realitzades.

Aquesta penalització s'imputarà sobre el import de la facturació mensual del manteniment preventiu corresponent.

Penalitzacions estàndard

L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions contractuals, donarà lloc a la imposició de penalitzacions. La tipificació de les faltes als efectes del present contracte, es descriuen a continuació:

Lleus:

- Manca de col·laboració amb el personal de BSM.
- Manca de compliment del termini de presentació pressupost
- Manca de compliment del termini de lliurament dels materials o eines
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta greu.
- Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a lleus per la seva normativa específica.

Greus:

- La resistència als requeriments efectuats per BSM, o la seva inobservança.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte, que no constitueixi falta molt greu.
- No disposar de personal suplent per a un determinat servei.
- Permetre per acció o omissió, l'accés a dependències de BSM, a persones alienes al servei contractat.
- La manca de lliurament, en temps i forma, de tota la informació respecte de la prestació del servei que li hagi estat sol·licitada per BSM.
- Reincidència en la comissió de faltes lleus.
- Manca de cobertura del servei durant un període de temps, per inexistència de personal suplent o altres causes, sempre que no sigui incompliment molt greu.
- Manca reiterada (més de tres vegades) del compliment del termini de presentació pressupost
- Manca reiterada (més de tres vegades) de compliment del termini de lliurament dels materials o eines

- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals, i en especial, les del pla de seguretat i salut en les prestacions, qualificats com a Greus per la seva normativa específica.
- L'incompliment en els requeriments referents a les versions i equips nous davant un canvi en la versió o productes, l'adjudicatari haurà de presentar les acreditacions descrites.

Molt greus:

- Incompliment de la prestació del servei, bé sigui per abandonament o d'altres causes.
- Passivitat, deixament i desídia en la realització del servei.
- La resistència als requeriments efectuats per BSM, o la seva inobservança, quan produeixi un perjudici molt greu a l'execució del contracte.
- No posar a disposició personal per a l'execució dels serveis mínims establerts.
- Incompliment molt greu de les prescripcions relatives a la subcontractació, si s'escau.
- Falsejament de les prestacions consignades per l'adjudicatària a la factura.
- Reincidència en faltes greus.
- Incompliment de la normativa sobre Prevenció de Riscos Laborals, qualificats com a molt greus per la seva normativa específica, i en especial de les del Pla de seguretat i salut en les prestacions.
- L'incompliment de les prescripcions sobre seguretat de tercers en les prestacions.

Independentment del rescabament per danys i perjudicis, en cas d'incompliment que no produeixi resolució del contracte, BSM podrà aplicar les sancions següents, graduades en atenció al grau de perjudici, perillositat i/o reiteració:

GRAU DE PENALITZACION ESTANDAR	PENALITZAC IÓ
Faltes Lleus	1 %
Faltes Greus	3 %
Faltes Molt Greus	5 %

6. SERVEIS INCLOSOS A LA PARTIDA PRINCIPAL

La partida principal del contracte inclou els següents serveis:

- Servei Manteniment preventiu, conductiu, predictiu i tècnic legal.
- Servei de Neteja
- Servei Manteniment correctiu fins als límits establerts en aquest Plec.
- Manteniment preventiu realitzat per subcontractistes externs.
- Incorporació al manteniment de noves instal·lacions fins a un valor del 10% del import anual del manteniment preventiu i neteja del contracte.
- Servei de guàrdia 24h/365 dies
- Servei d'assessoria tècnica i consultoria
- Serveis de suport a l'activitat

- Serveis d'acompanyament a l'activitat diària
- Tots els costos derivats d'aquests serveis, com la maquinària i equips auxiliars necessaris per a la seva execució o qualsevol necessitat que pugui originar un càrrec, queden incloses en aquesta partida principal. Així com, les quantitats necessàries per a la realització del treballs corresponents. A mode enunciatiu però no limitatiu s'inclou:
 - Els impostos i quotes de seguretat Social.
 - Assegurances de tota mena.
 - Les despeses, taxes i impostos amb motiu del contracte. Llevat l'impost sobre el valor afegit.
 - Els desplaçaments o els transports necessaris per a la prestació del servei.
 - La manutenció, transport i les dietes del personal, en cas de ser necessaris.
 - Gestió de residus derivats de l'execució del servei.
 - Seguretat i Salut
- Queda inclòs en la partida principal i l'Adjudicatari haurà de donar servei d'assessoria tècnica i consultoria com a recolzament de les feines que realitzi a les instal·lacions objecte d'aquest plec. A petició de BSM l'Adjudicatari haurà d'emetre informes tècnics, realitzar peritatges i assistir a les reunions on se'l requereixi, amb l'objecte d'assessorar a BSM sobre aspectes tècnics relacionats amb les instal·lacions i les tasques objecte d'aquest plec.

7. PARTIDES ALÇADES

Qualsevol càrrec no inclòs a la partida principal haurà de poder encabir-se en una de les partides alçades descrites en aquest Plec.

Tots els treballs contemplats en aquest punt del Plec s'hauran de realitzar als preus previstos a l'oferta de l'Adjudicatari i el seu cost es comptabilitzarà a càrrec de la Partida alçada corresponent.

La confecció del pressupost seguirà les especificacions descrites en el present Plec (apartat 5.5).

BSM no té l'obligació d'esgotar l'import assignat a cadascuna de les partides alçades descrites ni l'obligació d'acceptar els pressupostos que l'Adjudicatari presenti a BSM.

BSM té la potestat d'adjudicar els treballs contemplats en aquest apartat, a les empreses homologades a través dels Acords Marcs que té signats, així com a procedir a la realització d'una o varies licitacions per poder adjudicar aquests treballs.

8.1. Partida alçada de subministres i material de manteniment

Seràn a compte d'aquesta partida alçada les intervencions relatives al manteniment correctiu que s'executin sota determinades condicions establertes en aquest Plec. Es facturaran contra ella aquelles reparacions de manteniment correctiu amb els següents condicionants a tenir en compte:

Les actuacions per a resoldre incidències de manteniment de Tipus 1 i 2 (Emergència i Urgència), amb independència del seu import, o aquelles amb un import total inferior o igual a 500 € s'executaran de manera directa, facturant-se les de Tipus 1 i 2, si s'escau, posteriorment, d'acord amb els criteris i preus establerts en base a aquest Plec i Licitació. Tant mateix, s'engloba en aquest procediment les intervencions

En aquest sentit les actuacions de manteniment correctiu derivades de la intervenció del servei 24hores/365dies, la Prestació de Suport, Atenció i Manteniment durant l'activitat de BSM, s'executaran de manera directa i es facturarà tan sols el cost dels materials utilitzats. No es facturarà el cost del personal tot i que s'haurà de comptabilitzar les hores dedicades a la intervenció i fer-les constar a cost 0 atès que ja està incorporat aquest cost a la seva partida específica.

Els materials hauran de tindre incorporat el descompte resultant de la licitació

Les actuacions per resoldre les incidències de manteniment correctiu que tinguin un import superior a 500 € a executar fora de l'àmbit de la Prestació de Suport, Atenció i Manteniment durant la celebració d'Esdeveniments o l'Activitat de BSM i que no siguin de Tipus 1 requeriran de la redacció del corresponent pressupost amb el format especificat en aquest Plec i la posterior aprovació per BSM. Els pressupostos corresponents a incidències de Tipus 1 i 2 es presentaran en un termini màxim de 3 dies a la notificació de l'avaria. Els pressupostos corresponents a incidències Tipus 3 es presentaran en un termini màxim de 3 dies a la notificació de l'avaria.

Si d'acord amb els apartats anteriors fos necessària la presentació d'un pressupost i aquest no s'ajustés a les especificacions requerides, o els rendiments previstos per a la ma d'obra, maquinària o materials estiguessin per sobre de l'indicat en aquest plec sense justificació raonada, BSM, podrà contractar els treballs corresponents a un tercer, sense perjudici de les accions que aquest incompliment contractual impliqui sobre l'Adjudicatari. Seguint els procediment, es demanaran tres pressupostos i l'Adjudicatari tindrà dret a tempteig sobre l'oferta econòmicament més avantatjosa.

8.2. Partida alçada de Millores de Manteniment

En aquesta partida alçada de Millores s'inclouen tant les millores tècniques com les millores operatives i les millores d'imatge.

Serà per compte d'aquesta partida alçada de millores qualsevol canvi en les característiques o l'aportació d'elements inicialment no inclosos en els edificis, instal·lacions i els equips, siguin quines siguin les causes que ho obliguin, així com aquelles que en un futur puguin ser exigides per organismes oficials.

En aquesta partida alçada s'inclouen tant mateix els costos per la substitució d'equips ja sigui per la seva obsolescència o per la desviació dels costos del manteniment correctiu de l'equip.

8. MITJANS HUMANS

9.1. Personal

L'Adjudicatari es responsabilitzarà íntegrament en relació al seus treballadors, el subrogats i els que pugui incorporar de nou per atendre l'objecte de la contracta, al compliment de les obligacions que es derivin en l'ordre laboral (matèria laboral pròpiament dita, Seguretat Social i Prevenció de Riscos), fiscal i qualsevol altre de caràcter general aplicable, essent únic responsable de les obligacions que les indicades legislacions li imposin, ara o en el futur. BSM es reserva el dret de demanar a l'Adjudicatari la documentació necessària per certificar les seves obligacions vers els

seus treballadors propis o subcontractats que presten servei total, parcialment o puntualment al contracte.

Tots els costos de personal com dietes, desplaçaments, plusos, etc. aniran a càrrec de l'Adjudicatari.

Els descansos reglamentaris del personal no es computaran en les hores efectuades.

Totes les baixes per vacances, absentisme, malaltia, etc. seran cobertes per treballadors amb la mateixa qualificació, quedant la suplència inclosa en l'abast del contracte al que presta el servei, pel que es produirà un solapament entre el substitut i el substituït, sempre que el primer no hagi conegut les instal·lacions amb anterioritat a dita substitució.

En qualsevol cas, l'Adjudicatari posarà a disposició de BSM, el personal amb la qualificació i el grau de especialització necessari per portar a terme les feines indicades en aquest plec, sense que suposi cap increment econòmic.

Es facilitarà a BSM amb la suficient antelació i per escrit, qualsevol substitució de personal que es produeixi i les causes que van motivar-la.

Si com a conseqüència que el Gestor del Contracte o BSM consideressin necessari reforçar temporalment un treball degut a la complexitat de les tasques a realitzar o per necessitats productives de BSM, aquest reforç serà a càrrec de l'Adjudicatari i en cap cas de BSM.

Tan mateix l'Adjudicatari s'obliga a disposar d'un equip tècnic de suport per tal de solucionar qualsevol problema que no es pogués solucionar amb el personal adscrit al contracte.

L'Adjudicatari s'obliga a lliurar a BSM abans del 1 de desembre els calendaris laborals de l'any següent, de cada un dels treballadors adscrits al contracte, així com un quadre resum amb les vacances de tot el personal adscrit al contracte d'acord amb les necessitats productives de BSM. Les vacances del personal hauran d'estar aprovades per BSM.

En cap moment hi hauran menys treballadors dels que l'Adjudicatari s'hagi compromès a mantenir per la realització del contracte.

Tot el personal que es designi per a l'execució del contracte, disposarà de les acreditacions professionals i habilitacions reglamentàries relatives als treballs que hagin d'executar. BSM podrà requerir la presentació d'aquestes acreditacions i habilitacions reglamentàries en qualsevol moment.

L'Adjudicatari té la obligació de disposar d'un sistema de control de presència del personal adscrit al contracte, el qual indiqui nom, dia, hora d'entrada i sortida. BSM podrà disposar sempre que ho sol·liciti un extracte filtrat per dates del control d'accés corresponent al llistat de treballadors del present contracte.

9.2. Subcontractació

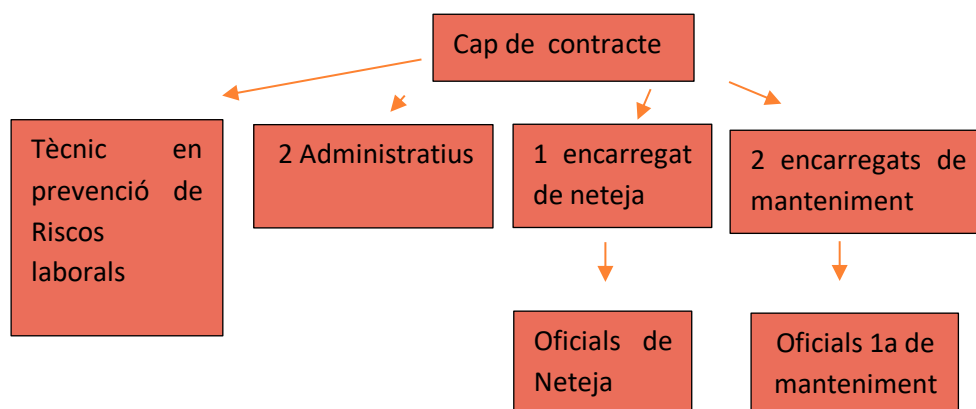
Si fos necessari realitzar algú tipus de subcontractació específica per a la realització del servei, l'Adjudicatari haurà de comunicar-ho a BSM per a la seva aprovació i prèviament a la planificació dels treballs.

BSM podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'Adjudicatari, que hi restarà obligat, la substitució de qualsevol persona o empresa subcontractada assignada al servei de manteniment que, al seu criteri, no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats.

9.3. Organigrama General

El nombre de persones destinades a la realització del servei contractat i la seva qualificació professional ha de ser proposada per l'empresa adjudicatària, d'acord amb l'organigrama definit a continuació i atenent a les necessitats de mínims exposades en el present Plec.

Per a la realització del servei objecte de licitació, l'Adjudicatari destinarà la següent tipologia de personal com a mínim:



Gestor del Contracte:

Al front del Contracte hi haurà un tècnic titulat amb formació en Enginyeria o similar i experiència contrastada. El Gestor del contracte, serà el responsable Tècnic Legal i supervisarà les feines de coordinació de seguretat i prevenció de riscos laborals d'acord amb el Servei de Prevenció de BSM, i amb el coordinador de seguretat i salut assignat per BSM, en el cas que aquest sigui preceptiu, i el servei propi de Prevenció de l'Adjudicatari. Aquest tècnic tindrà una dedicació mínima del 100 % del seu temps al contracte.

Estarà localitzable mitjançant telèfon mòbil en tot moment, per acudir en cas d'urgència a les instal·lacions gestionades per BSM els 365 dies l'any, sense que això suposi cap cost afegit per BSM. El Gestor del contracte supervisarà tots els serveis prestats, les actuacions necessàries per a la correcta execució del contracte. A més de coordinar l'actuació de l'equip al seu càrrec i dinamitzar la intervenció del personal, d'acord a la reglamentació vigent, tindrà entre altres les següents responsabilitats:

- Recopilació de la Documentació de les instal·lacions.
- Preparació del Llibre de Manteniment (GMAO) i altres documents oficials del mateix.
- Direcció i supervisió del personal de manteniment.

- Responsabilitzar-se dels treballs realitzats, de la qualitat exigida, així com del compliment de les normes de seguretat i rendiments previstos.
- Revisar el Pla de manteniment anual preventiu, proposar millores al Pla o a les gammes i operacions que hagin de ser executades d'acord amb aquest, discutint-lo amb BSM i establint el Pla de manteniment anual definitiu.
- Aquest Responsable Tècnic estarà localitzable les 24 hores del dia, 365 dies l'any, mitjançant un telèfon mòbil
- Detectar possibles necessitats d'execució de modificacions als edificis o en les seves instal·lacions, discutint amb la Propietat la seva necessitat, planificació i pressupost.
- Col·laborar amb la Propietat per una coordinació perfecta entre els diferents serveis, inclosos els que la Propietat facilita i els que contracta directament.
- Redactar els informes periòdics que estan previstos i que mantenen a la Propietat al corrent de la situació de les diferents instal·lacions, incidències produïdes, consums i la seva variació, suggeriments de modificacions, grau de disponibilitat dels equips, etc.
- Dirigir el procés de la gestió dels residus que l'activitat de l'Adjudicatari generi, lliurant mensualment a BSM còpia de tots els albarans de recollida i dels certificats de gestió de residus. A més introduirà a l'informe mensual tots els indicadors que es pactin amb BSM.
- El Gestor del Contracte, restarà obligat a fer, com a mínim, una reunió setmanal amb els responsables de BSM per tal de fer el seguiment del contracte i del servei. La freqüència d'aquestes reunions es podrà modificar si BSM ho considera oportú.

Tècnic/s de Prevenció de Riscos Laborals i Medi Ambient:

S'encarregarà del compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals i altres normes d'aplicació en aquesta matèria. Haurà de disposar de la titulació corresponent. Realitzarà un estudi de riscos laborals dels diferents oficis, llocs de treball i feines a executar a les dependències per l'Adjudicatari i implantarà els mitjans de protecció adients. En totes les obres o reformes de millora realitzades per l'Adjudicatari, realitzarà les feines de coordinació de seguretat. S'encarregarà del compliment de la legislació vigent en matèria ambiental, especialment pel que fa referència a la gestió dels residus generats per l'Adjudicatari durant l'execució de les seves tasques. Haurà de supervisar el compliment dels processos establerts en relació a la Política mediambiental de BSM en relació als treballs desenvolupats. Es coordinarà de forma periòdica amb el servei de Prevenció de Riscos de BSM.

S'encarregarà de supervisar el compliment dels processos del sistema de qualitat en relació als treballs desenvolupats.

Encarregat:

Donarà suport al Gestor del Contracte. S'encarregarà del control, distribució i execució de les feines programades. Tindrà una experiència contrastada en coordinació d'equips de manteniment. Aquesta persona, amb dedicació exclusiva al contracte, estarà localitzable mitjançant telèfon mòbil en tot moment, per acudir en cas d'urgència a les instal·lacions gestionades per BSM els 365 dies l'any, sense que això suposi cap cost afegit per BSM.

- **Encarregat de Manteniment.** L'adjudicatari disposarà d'un Oficial 1ª que serà l'Encarregat de Manteniment que l'Adjudicatari assignarà al Parc Zoològic de Barcelona. Tindrà

experiència com a mínim de tres anys en manteniment de instal·lacions similars. Estarà localitzable en tot moment per acudir en cas d'urgència al parc zoològic de Barcelona. Coordinarà l'equip d'oficials necessari per a desenvolupar els procediments descrits a l'annex 6.

L'Encarregat de Manteniment, dirigit pel Gestor del Contracte, s'encarregarà d'executar el manteniment Preventiu, Correctiu, Conductiu, Predictiu i Tècnic - Legal del conjunt de les instal·lacions objecte d'aquest plec, vetllarà pel bon funcionament, economia, seguretat i correcta posta en marxa dels equips integrants del present plec amb l'objectiu de aconseguir el seu funcionament continuat i eficaç, minimitzant les aturades com conseqüència d'avaries i, si fos aplicable, optimitzar el seu rendiment energètic per reduir al mínim la incidència sobre el medi ambient.

- **Encarregat o Coordinador del Servei de Neteja:** L'Adjudicatari designarà un Encarregat o L'Adjudicatari designarà un Encarregat o Coordinador del Servei de Neteja per al seguiment dels treballs explicitats en el Pla de Neteja, segons les especificacions contingudes en l'apartat 3.6, de la qualitat del servei i per a la supervisió del personal assignat, el qual actuarà com representant de l'Adjudicatari davant els responsables designats per BSM per aquest contracte.

L'encarregat o coordinador haurà d'estar proveït de telèfon mòbil i haurà d'atendre les demandes del Zoo, i tenir un suplent durant les hores que hi hagi servei al Zoo i el coordinador no hi sigui.

BSM podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'Adjudicatari, que hi restarà obligat, la substitució de qualsevol persona assignada en aquest servei que, al seu criteri, no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats; l'Adjudicatari donarà compliment a aquest requeriment dins d'un termini màxim de 48 hores des de la seva recepció.

Oficials 1a especialitzats :

Per a la realització de totes les tasques relacionades amb aquest contracte, l'Adjudicatari haurà d'assignar personal tècnic en nombre i capacitació suficient per al compliment de les obligacions contractuals. Aquest personal serà en número suficient per prestar el servei contractat i les càrregues de feina existents en cada època de l'any. Disposarà de la qualificació necessària i habilitat per a realitzar íntegrament els serveis previstos en aquest Plec. Aquest personal dirigit per el Gestor del Contracte, amb el suport de l'encarregat, s'encarregarà de l'execució de les operacions de manteniment Preventiu, Conductiu, Predictiu, Correctiu i Tècnic-Legal del conjunt de les instal·lacions i dependències gestionades per BSM. També s'encarregaran del control dels materials, eines i recanvis ubicats als espais destinats a aquest efecte, amb la finalitat d'aconseguir el bon funcionament, seguretat, economia i correcta posta en marxa dels equips integrants del present plec tècnic amb l'objectiu de aconseguir el seu funcionament continuat i eficaç, minimitzant les aturades com a conseqüència d'avaries, i si fos possible, optimitzar el seu rendiment energètic

per reduir al mínim la incidència sobre el medi ambient. Així mateix s'encarregaran de mantenir en estat òptim d'aquest espai tant pel que fa a l'ordre com al control dels materials existents, de les entrades i sortides dels materials utilitzats pel manteniment preventiu i correctiu i del seu inventari. Aquest personal de manteniment, realitzarà controls periòdics per a comprovar que el funcionament dels processos, equips, màquines, sistemes i instal·lacions s'ajusti en tot moment a les prestacions funcionals demandades per BSM, que la seva explotació es porti a terme amb la màxima seguretat i rendibilitat, i que els objectius de qualitat del servei es compleixin en la seva totalitat.

9.4. Formació

El personal assignat al contracte rebrà formació continuada en cursos i seminaris d'especialització a càrrec de l'Adjudicatari. S'inclou formació en matèria de prevenció de riscos laborals i altres aspectes normatius no que tinguin relació amb l'execució de les tasques descrites en aquest plec.

L'adjudicatari haurà de formar al personal adscrit al contracte amb la formació necessària per poder desenvolupar el manteniment de les instal·lacions amb total garantia i efectivitat.

El Gestor del Contracte haurà d'informar a BSM dels cursos i seminaris que realitzin els seus treballadors, així com la seva durada.

9.5. Personal de reforç

Si com a conseqüència que el Gestor del Contracte o BSM consideressin necessari reforçar temporalment un treball, degut a la complexitat de les tasques a realitzar o per necessitats productives de BSM, aquest reforç serà a càrrec de l'Adjudicatari i en cap cas de BSM. Així com les campanyes de Poda, destocoatge i lluita biològica. També el reg mitjançant cub a quan s'escaigui

Així mateix, l'Adjudicatari s'obliga a disposar d'un equip tècnic de suport per tal de solucionar qualsevol problema que no es pogués solucionar amb el personal adscrit al contracte.

9. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'Adjudicatari haurà de complir amb tota la normativa vigent en relació a la Prevenció de riscos laborals i aportarà la següent documentació abans de l'inici de la prestació del servei:

- Nom de l'empresa.
- NIF.
- Persona de contacte a l'empresa.
- Telèfon i E-mail.
- Adreça.
- Població i Codi Postal.
- Descripció de l'activitat que realitzen.
- Data inici Servei.
- Data fi de Servei.

- Persona de contacte en BSM.
- Instal·lacions a les que està previst accedeixi.
- Comentaris.

Un cop el Servei de Prevenció de BSM disposi de les dades bàsiques d'Alta d'empresa, li farà arribar a l'Adjudicatari la següent documentació:

- Avaluació de Riscos i Mesures Preventives de la instal·lació o instal·lacions a les que estigui previst accedeixi el seu personal.
- Directrius d'emergència de les mateixes instal·lacions.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar aquesta informació als seus treballadors o empreses subcontractades per tal de que estiguin informats i prenguin les mesures adients.

El Servei de Prevenció de BSM una vegada lliurada la documentació anteriorment citada sol·licitarà la següent documentació a l'empresa adjudicatària:

- Avaluació de riscos relacionats amb l'activitat prevista realitzar i mesures correctores/preventives.
- Pla de prevenció pel control del riscos detectats
- Mesures de prevenció i protecció que el personal del Grup BSM haurà de tenir en compte davant d'aquests riscos.
- Llistat de treballadors que accediran a les instal·lacions del Grup BSM.
- Relació d'empreses subcontractades i certificats que acreditin el corresponent intercanvi de documentació amb les mateixes (si s'escau).
- Carta de Designació de Recurs Preventiu (si s'escau).
- Carta de Designació del Coordinador d'Activitats Empresarials en matèria de Prevenció de Riscos Laborals (si s'escau).
- Certificació del lliurament d'Equips de Protecció Individual o carta justificant el lliurament i comprensió expresse segons s'estableix en el RD 1215/97 i RD 773/97 en matèria d'Equips de Treball, dispositius anti-caigudes i Equips de Protecció Individual, amb les instruccions del fabricant en referència a revisions i Manteniment dels mateixos (si s'escau).
- Justificants de la formació dels treballadors, conforme han estat informats dels riscos als quals estan exposats i de les mesures de protecció que han de tenir en compte.

Vigilància de la Salut: Certificats d'aptitud mèdica dels treballadors definits en el llistat, o en el seu defecte, un certificat que especifiqui que els riscos detectats en la seva avaluació de riscos no es troben regulats per cap disposició legal en relació amb la protecció de riscos específics i activitats d'especial perillositat, tal i com indica l'article 22 de la Llei 31/95 i per tant les condicions de treball no provoquen efectes sobre la salut dels treballadors i/o treballadores

Un cop registrada la documentació i validat el seu contingut el Servei de Prevenció de BSM la identificarà com "Correcte" a la seva base de dades així com a aquells programaris que requereixen d'aquesta informació per la correcta gestió.

El Servei de Prevenció bianualment farà un recordatori a les empreses per tal d'actualitzar la documentació si és necessari.

11. MITJANS MATERIALS

L'empresa adjudicatària disposarà de tots aquells mitjans materials, tècnics, sistemes de comunicació, eines, productes, instruments, mitjans auxiliars i de qualsevol altra tipus que puguin resultar necessaris per garantir el normal desenvolupament dels Serveis objecte del Contracte.

El personal del contractista s'abstindrà d'utilitzar el material, maquinària, eines, recursos, equips i altres instruments presents a les dependències i/o instal·lacions de BSM i altres ocupants de les dependències i/o instal·lacions fent ús exclusivament d'aquells mitjans que el contractista porti en virtut del Contracte. Amb caràcter excepcional, sempre que s'hagi obtingut prèviament l'autorització expressa, per escrit i amb caràcter transitori del responsable del contracte el contractista podrà fer ús d'altres mitjans materials que no siguin de la seva titularitat presents en les dependències i/o instal·lacions de BSM.

BSM no serà responsable de les sostraccions, danys, avaries, etc. que pugui patir l'empresa adjudicatària en els seus mitjans tècnics o materials durant l'execució dels Serveis objecte del present Contracte. En cas que ho consideri necessari, el contractista podrà establir al seu càrrec un servei de vigilància del material, prèvia autorització per escrit dels Serveis Tècnics de Manteniment.

Les tasques que s'hagin de fer a prop d'animals o que afectin al públic degut al soroll, s'hauran de fer amb maquinària de baix impacte sonor i segons normativa municipal en quant a decibels (dB) admesos en entorn ciutadà.

NIVELLS SONORS GUIA EN L'AMBIENT EXTERIOR		
Zona	Període diürn (7:00h a 22:00h)	Període nocturn (22:00h a 7:00h)
I: territori d'alt confort acústic	60 dB	50 dB
II: predomini de sòl urbà urbanitzable o no urbanitzable, d'ús d'habitatge i residencial	65 dB	55 dB
III: predomini de sòl urbà urbanitzable o no urbanitzable, d'ús d'habitatge, residencial, comercial i de serveis	70 dB	60 dB
IV: predomini de sòl urbà, urbanitzable o no urbanitzable, d'ús industrial	75 dB	65 dB

11.1. Magatzem

En el cas que BSM pugui disposar d'un espai de magatzem, li cedirà aquest a l'Adjudicatari, sent el responsable de la seva adequació, manteniment i neteja, en cas contrari l'empresa adjudicatària posarà a disposició de BSM un espai adequat per encabir el magatzem durant la durada del

contracte i haurà d'estar el més proper possible a les dependències de BSM objecte d'aquest contracte.

11.1.1 Estoc Mínim

L'Adjudicatari durant el primer mes de servei haurà de presentar a BSM un proposta d'estoc mínim suficient per a l'execució del manteniment, tant preventiu com correctiu. BSM acceptarà o modificarà aquest estoc mínim segons el coneixement de l'històric.

Aquest estoc mínim es podrà modificar sempre a petició de BSM, en el cas que la petició la faci l'Adjudicatari, aquest proposarà la modificació d'aquest estoc mínim a BSM com a conseqüència de l'obsolescència de materials, o proposar el seu augment per la incorporació de noves instal·lacions que requereixin recanvis singulars o be per que l'experiència acumulada davant avaries o treballs habituals faci recomanable incorporar aquests recanvis.

BSM haurà d'acceptar expressament per escrit aquesta modificació d'estoc mínim.

Aquest llistat de materials tindrà caràcter d'estoc mínim a mantenir durant l'execució de la prestació del servei de manteniment i s'haurà de mantenir aquest nivell d'estoc durant tota la durada del Contracte.

L'Adjudicatari s'obliga a l'adquisició de materials d'acord amb els termes establerts en aquesta Licitació.

Com a mínim una vegada l'any BSM, pot realitzar a càrrec de l'Adjudicatari, per mitjà d'una empresa externa a l'Adjudicatari, especialitzada en aquest tipus de treballs i amb els mitjans materials i humans necessaris, en coordinació amb el Gestor del Contracte de l'Adjudicatari, un inventari detallat i valorat que haurà de conciliar-se amb el llistat de materials existents, lliurant els resultats obtinguts a BSM.

11.2. Servei de subministrament de materials

L'Adjudicatari organitzarà un servei urgent de subministrament de materials i recanvis necessaris pel manteniment programat, així com per les avaries imprevistes que es produeixin en el Parc. La resposta d'aquest servei serà immediata quan l'avaria afecti a la seguretat de les instal·lacions gestionades per BSM. En cas contrari s'haurà de justificar per escrit la demora davant de BSM.

En cas de no complir aquest termini l'Adjudicatari haurà de justificar per escrit la demora davant de BSM

11.3. Materials de Manteniment

BSM posarà a disposició de l'Adjudicatari un local adequat per a magatzem de manteniment.

L'Adjudicatari mantindrà el magatzem amb l'estoc suficient de materials, consumibles i peces de recanvi d'ús habitual necessari per a l'execució del manteniment, tant preventiu com correctiu. El mantindrà en bon estat d'ús i, una vegada finalitzada la prestació del servei, el retornarà en perfecte estat, lliure i buit, tal com li va ser lliurat.

Es consideren inclosos en l'oferta presentada per l'Adjudicatari per a l'execució del servei de manteniment correctiu i preventiu tots els materials que normalment formen part com a auxiliars de manteniment, tal com greixos, olis, draps, cargoleria normalitzada, grapes, terminals, brides, rodets i pinzells, cinta de pintor... etc., o aquells que tinguin un import unitari inferior a 60 €. També es consideren inclosos en l'oferta tots els materials necessaris per a l'execució del pla de manteniment preventiu.

Es consideren també inclosos a l'oferta presentada per l'Adjudicatari tots els equips auxiliars necessaris per a la realització del manteniment, en tots els seus tipus, tal com grups electrògens, màquines de neteja amb aigua a pressió, segadores, muticultors, camions cuba, plataformes elevadores, excavadores petites tipus Bobcat, maquinaria de corró per terres, retroexcavadora, camió grua, grua de baix tonatge i similars.

Tots els materials del manteniment preventiu estan inclosos en l'import global del Contracte.

En qualsevol cas, BSM es reserva el dret de comprar a tercers els materials per al manteniment correctiu en qualsevol moment o circumstància.

Amb la certificació mensual, l'Adjudicatari lliurarà una relació valorada diària dels materials utilitzats per a l'execució del servei de manteniment del mes anterior. Aquesta relació indicarà com a mínim, l'ordre de treball associada, preu unitari, descompte aplicat, preu total, tipologia de material utilitzat.

Amb l'oferta global presentada s'adjuntarà el descompte percentual que sobre tarifa es realitzarà dels materials per tipologia segons la distribució orientativa següent:

% Materials per tipologia	Tipologia de Material	% Descompte mínim per tipologia
28	Material elèctric (ME)	35 %
10	Material Mecànic (MM)	25 %
04	Material Construcció (MC)	25 %
05	Material Pintures, silicones, etc. (MP)	25 %
03	Material Fusteria (MF)	25 %
30	Material de ferreteria (MFe)	30 %
08	Material Jardineria (MJ)	25 %
12	Material Climatització (MCL)	25 %
100		

El tant per cent indicat en la tercera columna és el percentatge mínim de descompte sobre el total de materials utilitzats.

El tant per cent global de materials es calcularà segons la següent fórmula i serà el valor a utilitzar en la valoració:

% Descompte global materials = 0,28 ME + 0,10 MM + 0,04 MC + 0,05 MP + 0,03 MF + 0,30 MFe + 0,08 M + 0,12 MCL

L'Adjudicatari resta obligat a lliurar, a sol·licitud de BSM, cada setmana el llistat de materials adquirits, lliurant còpia dels albarans i de les factures del citat material.

BSM prendrà com a referència el PVP que surti al catàleg de la marca del element en qüestió.

Tots aquells materials que no es poden englobar dins de cap tipologia de materials descrita, es facturaran afegint un % en concepte de despeses generals i benefici industrial al cost real que ha tingut l'Adjudicatari. Aquest % serà un punt més en la valoració automàtica de les ofertes.

L'Adjudicatari només podrà facturar a BSM aquells materials realment instal·lats o utilitzats en els servis que presta segons les condicions establertes en aquest Plec.

11.4. Materials de Neteja

Prescripcions generals

Seràn a compte i càrrec de l'adjudicatari els productes de neteja, maquinària, utensilis i accessoris que siguin necessaris per la correcta prestació del servei.

Serà també a càrrec de l'adjudicatari el subministrament i la col·locació diària de materials fungibles, com són el sabó rentamans, el paper higiènic, els eixugamans, les bosses d'escombraries, recanvis d'urinaris sense aigua i d'altres elements anàlegs.

Els productes i residus derivats de les tasques de neteja han d'estar correctament identificats i emmagatzemats en bones condicions, tenint en compte la normativa aplicable en matèria ambiental i de prevenció de riscos laborals.

La manipulació d'aquests productes i residus ha de ser realitzat de forma segura, per tal d'evitar vessaments, fuites o altres incidents que poden comportar contaminació i risc per les persones. Cal disposar del material absorbent no combustible (terres, sepiolites...) per si es produeix aquest tipus d'incident.

Serà a càrrec de l'Adjudicatari el subministrament del material absorbent, així com la gestió posterior mitjançant un gestor autoritzat i el report d'aquesta informació a B:SM.

L'empresa haurà de lliurar la documentació relativa a tots els productes (genèrics, reciclats i desinfectants) que utilitzarà en la seva execució. Com a mínim haurà d'aportar:

- Tipus de producte
- Presentació i envàs
- Marca
- Composició
- Fitxa de seguretat
- Instruccions de manipulació, la descripció dels usos i de dosis requerides i/o adequades.

Amb l'objectiu d'evitar l'ús innecessari de productes químics, es prohibeix l'ús de pastilles o substàncies perfumades pels urinaris i productes en esprai sense autorització expressa de BSM.

Per tal de fomentar que els productes de neteja siguin respectuosos amb el medi ambient, es subministraran productes de neteja generals: a)neteja terres, b)neteja vidres, c)neteja superfícies i d) desengreixants:

- Que no estiguin classificats ni continguin ingredients classificats amb les següents frases de risc, segons les directives europees 67/548/CE i 1999/45/CE i modificacions, transposades al dret estatal al Real Decret 255/2003: R40, R42, R43, R45, R46, R49, R68, R50-53, R51-53, R59, R60, R61, R62, R63 ni R64.
- Que compleixin amb els criteris definits a alguna ecoetiqueta de Tipus I (ecoetiqueta ecològica europea, Cigne Nòrdic o similars) pel que fa a la presència de compostos químics en la formulació del producte.

El licitadors inclouran la documentació d'aquests productes (R i amb ecoetiqueta) en la seva Memòria descriptiva d'execució i l'adjudicatari haurà de fer arribar cada 3 mesos un llistat amb els productes i consumibles que utilitza.

Aspectes concrets sobre els productes desinfectants

Només es podrà utilitzar hipoclorit sòdic (lleixiu) en els lavabos. Concretament en W.C., forats d'aixetes, piques, plats de dutxa i altres desguassos. En la resta d'espais s'haurà d'utilitzar productes desinfectants menys nocius per al medi ambient, que no podran ser en cap cas formaldehids, paradiclorfenols i clorbenzols.

Quant als consumibles, aquests hauran de seguir els següents criteris:

- Paper higiènic elaborat a partir de cel·lulosa reciclada.
- Bosses d'escombraries de plàstic reciclat, diferenciades externament en funció de les diferents fraccions de la recollida selectiva.
- Paper eixugamans 100 % de cel·lulosa reciclada.

Obligacions concretes referides al material, estris i normes d'emmagatzematge

Al local d'emmagatzematge de productes de neteja és necessari que sigui visible, i a l'abast, el lloc on es disposin:

- les fitxes de seguretat dels productes que es fan servir
- la fitxa del procediment, la descripció / taula de freqüències de les diferents tasques a realitzar per cada treballadors

A cada carretó de manutenció per transportar els estris i productes de neteja és necessari col·locar les fitxes de seguretat a una de les butxaques, per tal de que els treballadors hi tinguin fàcil accés en cas de necessitat.

Els especialistes tindran la qualificació, la formació i la informació requerida per a realitzar els treballs, disposant de tots els medis necessaris.

11.6. Qualitat dels Materials

L'Adjudicatari ha de disposar de procediments que assegurin la qualitat dels materials subministrats pels seus proveïdors. Aquest es el cas de las Fitxes d'homologació de proveïdors, procediment organitzatiu de compres i procediment organitzatiu de subministres per clients.

L'Adjudicatari exigirà a tots els seus proveïdors, la certificació CE dels productes adquirits. Cas d'una no conformitat amb els productes adquirits, aquests no podran ser facturats a BSM.

L'Adjudicatari seguirà criteris de reducció de l'impacte medi ambiental en l'adquisició de materials

Els recanvis subministrats i instal·lats per l'ADJUDICATARI hauran que complir els següents requisits:

- Els equips, elements i materials a substituir seran de la mateixa marca i model que aquells als que reemplacin. En cas d'utilització de models alternatius, aquest només podran instal·lar-se amb la autorització expressa de BSM.
- Seran d'alta qualitat i de fabricant qualificat.
- Seran nous i amb marcat CE. No s'admetran materials sense certificat actualitzat de qualitat i seguiment de la norma UNE que correspongui.
- La manipulació, instal·lació i proves de materials i components es faran seguint les recomanacions del fabricant.
- Tot material instal·lat tindrà una garantia mínima d'un any, que cobrirà qualsevol defecte o avaria.

El material a instal·lar haurà de ser aprovat per BSM. En cas de correctiu de tipus 1 i 2, l'aprovació haurà de fer-se a posteriori, i L'Adjudicatari haurà de reemplaçar aquell material que no sigui aprovat.

11.6. Maquinaria, Equips i Eines

L'Adjudicatari dotarà al seu personal dels jocs d'eines, útils i aparells de mesura necessaris per permetre una correcta execució de les prestacions del contracte.

Tots els medis auxiliars necessaris per a poder realitzar els treballs inclosos en el contracte i descrits en aquest plec, entre els quals, i sense que es consideri una llista tancada: 1 escombradora per a tasques de neteja de vials de tot el parc, plataforma elevadora, braços articulats, bastides i escales. Seran gestionats per l'Adjudicatari, i tots els costos aniran al seu càrrec i estaran inclosos en l'oferta global presentada. Com:

- Plataforma elevadora o braç articulat
- Bastides
- Escales
- Soldador
- Grup electrogen
- Petits vehicles de carrega
- Camió grua

- Escombradora
- Camió cubà

Aquests hauran de estar físicament al Parc i el personal haurà de tindre la formació necessària per al seu correcte ús.

Els equips de mesura i precisió, destinats a les tasques de manteniment definides en aquest PPT, hauran de disposar dels seus certificats vigents de calibratge per una empresa certificadora. A petició de BSM, l'Adjudicatari lliurarà la documentació acreditativa i la validesa de la calibratge realitzat.

L'Adjudicatari ha de disposar de tots els aparells, mitjans auxiliars, vehicles i maquinària necessaris per a dur a terme el seu treball. L'adjudicatari haurà de garantir el seu bon estat de manteniment i el respecte pel medi ambient, especialment pel que fa al baix consum de carburant i, quan sigui possible, seran elèctrics o amb combustibles alternatius (gas, biocombustible,).

L'Adjudicatari dotarà al seu personal de tots els medis auxiliars necessaris per a poder realitzar els treballs de manteniment preventiu i treballs habituals ordinaris, descrits en aquest Plec, entre els quals, i sense que es consideri una llista tancada relacionem el següents:

Pel benestar dels animals i les persones, no es permetrà la neteja amb mitjans sorollosos en bona part del Parc. S'haurà de preveure maquinaria silenciosa o la neteja manual de una part dels jardins i vials del Zoo.

11.7. Uniformitat

Donat que part del personal de l'Adjudicatari haurà de disposar de vestuari especial pel desenvolupament del seva feina, aquests portaran un uniforme apropiat a l'activitat laboral, el qual presentarà la identificació corporativa mitjançant els colors d'identitat i logotip de l'Empresa, identificació com a personal tècnic i el nom de l'operari o empleat de l'Adjudicatari.

L'Adjudicatari es compromet a donar un mínim de tres uniformes complerts, tant d'hivern com d'estiu, a tot el seu personal que presti servei al Parc zoològic, per tal de garantir la seva bona imatge i la del Parc.

11.8. Comunicacions

El Gestor del Contracte, l'Encarregat i els operaris durant l'execució dels treballs de manteniment preventiu i correctiu, i servei d'atenció 24 h disposaran de terminals de telefonia mòbil tipus smartphone, els quals incorporaran l'App mòbil del GMAO de BSM i aniran a càrrec de l'Adjudicatari.

11.9. Vehicles

L'Adjudicatari haurà de incorporar com a mínim els següents vehicles d'ús intern i es retolaran la totalitat de vehicles adscrits al servei segons el que determini BSM, per tal d'identificar el Servei que es realitza. (Logotip del Zoo de Barcelona i Empresa concessionària).

- 1 vehicle adequat de 3500 kg per a l'execució dels treballs de Manteniment, que incorpori un braç grua per a la elevació de càrregues pesades.
- 1 vehicle tipus furgoneta elèctrica per al servei de recollida de residus a tot el parc
- 1 Escombradora petita adequada al servei de Neteja

L'adjudicatari haurà de garantir que els vehicles siguin nous.

El manteniment i carburant dels vehicles correrà a càrrec de l'Adjudicatari.

11.10. Espai a disposició de l'Adjudicatari dins del recinte del Zoo

L'Adjudicatari disposarà d'un espai, emplaçat al costat del punt verd, destinat a la execució dels treballs propis de manteniment, el qual haurà de instal·lar casetes tipus obra o similar per poder acopiar el material necessari així com un vestuari per l'equip de manteniment i neteja.

La superfície total d'aquest espai és de 600 m² i es troba subdividit en un espai de 130 m² i un taller cobert de 470 m² aproximadament, amb accés habilitat de vehicles tipus camió. S'adjunta plànol d'emplaçament.

Zoo té a disposició del adjudicatari uns vestuaris per a concessions per una total de 40 persones aproximadament. En el cas de mes necessitat l'adjudicatari aportarà vestuari tipus caseta de obra i BSM disposarà d'aquest espai necessari.

12. IMPLANTACIÓ DEL SISTEMA DE QUALITAT

12.1. Pla de Control de Qualitat

L'Adjudicatari disposarà d'un sistema intern d'autocontrol, com, per exemple, el Certificat de Qualitat segons norma ISO-9001-2015, o haurà d'acreditar estar en procés de la seva certificació.

El Gestor del Contracte serà el responsable de realitzar el control de qualitat, recolzat pel Departament de Qualitat de l'Adjudicatari, que s'encarregarà de donar l'assistència necessària al Gestor del Contracte per a la gestió i control de qualitat, realitzant visites periòdiques a les

dependències i les accions necessàries per complir amb tots els aspectes relacionats en aquest plec i en el pla de control de la qualitat proposat i validat per BSM.

L'Adjudicatari nomenarà un Responsable del Control de Qualitat, que serà un auditor tècnic i no podrà coincidir en la mateixa persona que el Responsable del Contracte.

Amb la finalitat de donar garanties de qualitat del servei prestat a BSM, l'Adjudicatari presentarà, durant el primer mes del contracte, un Pla de Control de Qualitat sobre els serveis prestats, a fi d'esmenar errors en la seva execució.

La documentació aportada haurà de, com a mínim, fer referència i seguiment de la qualitat tècnica de l'execució, la qualitat de la documentació, el nivell de compliment del contracte, les correccions aplicades per esmenar errors, seguiment d'OT, gestió del GMAO, implementació i compliment d'indicadors, etc.

12.2. Auditories internes

L'Adjudicatari resta obligat a fer, cada 6 mesos, auditories internes del servei que presta a BSM, realitzant el seu Departament de Qualitat el corresponent informe de seguiment del Pla de Control de Qualitat, valorant la qualitat del servei. L'Adjudicatari lliurarà aquest informe a BSM, el qual serà valorat pels seus tècnics amb l'objectiu de millorar la qualitat del servei.

L'Adjudicatari assegurarà la qualitat de tots els materials i elements emprats, així com els muntatges realitzats en modificacions, millores, reemplaçaments o subministres efectuats durant la vigència del contracte.

12.3. Auditories externes

BSM podrà encarregar anualment les auditories externes que consideri oportú per verificar el compliment del Contracte i el nivell tècnic de les assistències rebudes de les quals una (1) a l'any serà a càrrec de l'Adjudicatari. BSM vol garantir el màxim nivell operacional dels seus equips alhora que mantenir-los en les condicions òptimes de funcionament que aconsella el fabricant. Els informes emesos a l'Auditoria hauran de ser lliurats a BSM.

12.4. Control del contracte

L'Adjudicatari proposarà una sistemàtica en el pla de Control de la Qualitat. BSM valorarà aquesta proposta i podrà establir les mesures de control addicionals que consideri oportunes, per tal d'assegurar el correcte compliment del contracte i el nivell tècnic del servei prestat.

En aquest sentit, els tècnics de BSM podran assistir, juntament amb el Responsable del Contracte, a les visites de manteniment periòdic que es duguin a terme en les instal·lacions a fi de comprovar l'estricta compliment de les tasques descrites en aquest plec i les que es puguin incorporar als plans

corresponents. Aquestes visites de seguiment podran ser utilitzades per BSM per realitzar controls al personal de l'Adjudicatari i verificar el nivell de formació i coneixements.

13. GESTIÓ AMBIENTAL

L'Adjudicatari resta obligat a treballar d'acord amb la Política Ambiental de BSM, i les certificacions mediambientals de BSM (EMAS, ISO 14001). Fent un ús racional dels recursos naturals i gestionant correctament els residus.

Per tal d'acomplir aquesta Política Ambiental l'Adjudicatari vetllarà pel compliment dels següents punts.

13.1. Recursos

L'Adjudicatari disposarà de sistemes d'estalvi de recursos (aigua, energia, etc.) de minimització de residus, de recuperació energètica i/o d'altres que puguin reduir l'impacte ambiental associat a les activitats realitzades.

13.2. Productes

Sempre que sigui possible, farà ús de productes de baix impacte ambiental, buscant alternatives més sostenibles als productes habituals (per exemple, productes de neteja o productes fitosanitaris sense fosfats, biodegradables, ecològics, etc...)

Realitzarà l'emmagatzematge (tant de productes com de residus) en bones condicions, tenint en compte la normativa aplicable, i manipulant-los de forma segura per tal d'evitar vessaments, fuites o altres incidents que poden comportar una contaminació o risc per a les persones.

Els productes estaran clarament identificats i disposaran de les seves fitxes tècniques i de manipulació.

És responsabilitat de l'adjudicatari emmagatzemar les pintures i els productes químics segons normativa vigent i disposar de les fitxes de seguretat corresponents.

13.3. Residus

L'Adjudicatari resta obligat a gestionar tots els residus generats per la seva activitat a BSM, d'acord amb la legislació vigent havent de proporcionar mensualment a BSM còpia dels albarans de recollida i dels certificats de gestió de residus, informant dels volums generats en funció de la tipologia de residu.

Serà responsabilitat seva la recollida i transport dels residus generats a les instal·lacions de BSM fins al Punt Verd, i el posterior transport i gestió per a la seva eliminació o minimització de manera adient.

L'Adjudicatari haurà de fer una correcta recollida selectiva dels residus generats per la seva activitat a les instal·lacions de BSM: Paper, envasos, vidre, rebuig, orgànic, olis, restes d'obra, material elèctric i electrònic, materials selectius i altres productes o fraccions amb processos de recollida especial d'acord amb els sistemes establerts per BSM i haurà de posar els mitjans necessaris per a fer possible aquesta recollida.

L'Adjudicatari facilitarà a BSM el seguiment de la gestió de residus a través de l'aplicació ISOTOOLS que BSM tindrà implantada en el moment d'iniciar-se la prestació del servei. Les dades que figurin en aquesta aplicació, serviran per portar el registre d'actuacions a fi de verificar el compliment de les condicions contractuals i aplicar, si s'escau, les penalitzacions oportunes.

El ISOTOOLS de BSM es farà servir per l'Adjudicatari des de l'inici de la prestació de servei. L'Adjudicatari identificarà els usuaris (perfils tant d'operari com de responsable) que hauran de

rebre, per part de BSM, formació per a formadors en l'ús de l'eina. Aquesta formació no tindrà cap cost per a l'Adjudicatari.

L'Adjudicatari no tindrà cap cost de llicències per a l'ús de ISOTOOLS de BSM. L'Adjudicatari necessitarà maquinària addicional per a l'ús de l'eina tipus (ordinadors, Smartphone, tablets, etc.) i connexió a Internet o de dades que seran assumits per ell.

Els incompliments, per part de l'Adjudicatari, de les obligacions consignades en aquest Plec relatives a la utilització de l'aplicació ISOTOOLS podran ser objecte de les penalitzacions especificades a la documentació que conforma la present licitació

13.4. Vessaments

En cap cas està permès realitzar abocaments, líquids o sòlids, als lavabos, a la xarxa de clavegueram o a qualsevol zona de les instal·lacions de BSM.

13.5. Soroll

L'Adjudicatari està obligat a l'aplicació de mesures de prevenció i correcció de la contaminació acústica, al compliment de la normativa vigent, específicament les establertes per a la ciutat de Barcelona.

14. NORMES I POLÍTQUES INTERNES

14.1. Franges horàries

Aquest apartat especifica les franges horàries en les quals el ZOO està habilitat per als treballs per a cadascuna de les disciplines del contracte, segons s'explicita en la descripció dels serveis que figuren en l'apartat 2.

Glossari:

- Parc Tancat: fora horari públic (varia segons temporada)
- Parc Obert: horari públic (varia segons temporada)
- Horari cuidador matí: de 7:30 h. a 14,30 h
- Horari cuidador tarda: varia segons temporada
- Horari solar: varia segons temporada

El Parc Zoològic de Barcelona realitza la seva activitat seguint dos calendaris principals; el primer fa referència al que anomenem "Horari de Parc Obert al públic", mentre que el segon calendari és l'anomenat "Horari de Parc Tancat al públic".

L'Horari de Parc Obert al públic, en endavant horari Parc Obert, fa referència les hores en els quals el parc obre al públic totes les seves instal·lacions. El visitant del Parc pot gaudir durant aquest horari de tota la superfície e instal·lacions del Parc Zoològic de Barcelona, obrint les portes a les 10:00 h, fins finalització d'hora de tancament, el qual varia segons la temporada de l'any. Les temporades es divideixen en tres franges: alta, mitjana i baixa. S'adjunta la taula per a l'any 2015 a mode d'exemple.

TEMPORADES 2015	HORARI APERTURA	HORARI TANCAMENT TAQUILLES ACCESSOS	HORARI TANCAMENT RECINTE
BAIXA 1 Gener – 28 Març ----- 25 Oct - 31 Des	10:00 h	17:00 h	17:30 h
MITJA 29 Març - 15 Maig ----- ----- 16 Set - 24 Oct	10:00 h	18:00 h	19:00 h
ALTA/EXTRA 16 Maig - 15 Set	10:00 h	19:00 h	20:00 h

L'Horari de Parc Tancat al públic, en endavant horari Parc Tancat, fa referència les hores en els quals el parc es manté tancat per al públic. El visitant del Parc no té accés a l'entrada al recinte del Parc Zoològic de Barcelona.

Altres franges horàries que poden produir interaccions amb les tasques a realitzar són:

- Horari cuidador matí: de 7:30 h. a 14,30 h.
- Horari cuidador tarda: de 14:30 fins a l'hora de tancament del Parc, segons temporada.

En cas d'entrada necessària de vehicles o utilització d'elements de motor, per a la realització del servei, ha de ser en horari parc tancat i sota planificació aprovada per BSM.

14.2. Trànsit interior

Els vehicles autoritzats hauran de circular, tant a Parc Obert com a Parc Tancat, amb extrema precaució, no superant mai els 10 Km/h, a més de disposar de la finestra del conductor baixada, l'equip de musica tancat (si en disposa) i els intermitents "warning" encesos (a no ser que disposi d'equipament llum sirena de sostre -sense soroll).

Tots els vehicles, en la mesura del possible i amb la finalitat d'augmentar la seguretat del tràfic interior a hores de Parc Obert, disposaran d'un element acústic intermitent en fer la marxa enrere. Els vehicles de més de 3.500 Kg, en circular en règim de Parc Obert, hauran de recolzar el seu desplaçament intern amb una persona al capdavant ("peó de senyalització"), per gestionar les maniobres convenients i alertar al públic visitant.

Per regla general, l'estacionament dins del parc només està permès quan el Zoo està tancat al públic. Tot i així, s'autoritza de manera controlada la mobilitat i estacionament a Parc Obert sempre i quan l'acció estigui autoritzada per BSM.

Es tindrà especial cura a l'hora d'estacionar els vehicles assistencials dins del parc, atenent els següents criteris:

- No envair els vials principals, per permetre el trànsit d'altres vehicles.
- No estacionar de manera molt propera a les instal·lacions d'animals.
- No estacionar a prop d'instal·lacions on hi hagin cries d'animals sota observació o tractament veterinari.
- No estacionar davant d'entrades, sortides, instal·lacions ni àrees d'activitat.
- Tancar motor quan el vehicle es trobi estacionat i sense conductor.

14.3. Comportament amb animals

Queda totalment prohibit interactuar (veu, contacte físic, donar de menjar, etc...) amb els animals, tant als dormitoris com en les zones exteriors.

L' incompliment d'aquesta norma serà considerada com a falta greu de l'Adjudicatari, vinculada a la certificació dels treballs assignats en aquella àrea o instal·lació.

14.4. Confidencialitat

Tot treballador que presta el servei està sotmès a la més rigorosa clàusula de confidencialitat. En aquest sentit quedarà totalment prohibit l'ús i difusió d'imatges d'animals i instal·lacions del Zoo amb qualsevol medi d'enregistrament (inclosos mòbils), així com la comunicació verbal a tercers d'esdeveniments veterinaris de caràcter intern.

15. ANNEXES AL PLEC

El present Plec consta dels annexes que es relacionen a continuació:

Annex 1 - PLÀNOL GENERAL PARC ZOOLÒGIC

Annex 2 - PLÀNOL ESPAI DESTINAT A L'ADJUDICATARI

Annex 3 - PROPOSTA DE PLA DE MANTENIMENT PREVENTIU

Annex 4 - PROPOSTA DE PLA DE NETEJA

Annex 5 - ARBRE D'INVENTARI DEL PARC

Annex 6 – CALENDARI NETEJA PISCINES ZOO

Annex 7 - CALENDARIS DEL PARC ZOOLÒGIC

Barcelona, Abril de 2024

Sgt.: Pablo Conde Alvarez

Cap d'Àrea Manteniment de la Divisió

Zoo de B:SM, S.A.