

KPI'S

PARÀMETRES EXECUTIUS					
SLA		DESCRIPCIÓ	KPI's	PUNTUACIÓ MÀXIMA	
Desenvolupament del servei	Manteniment Preventiu i Normatiu	L'adjudicatari seguirà les pautes marcades i aprovades a al Pla de Manteniment, segons especificacions recollides en la Posada en Marxa del Servei.	Ot's realitzades/ Ot's planificades. Compliment > 95% = 100 Compliment 90-95% = 80 Compliment < 90 = 40	100	200
	Manteniment correctiu	L'adjudicatari realitza les actuacions de manteniment correctiu notificades i compleix els paràmetres de qualitat (Compliment procediment de treball definit, qualitat tècnica del treball desenvolupat, neteja de la zona intervinguda, minimitzar interferències en el desenvolupament del servei amb les tasques pròpies de la zona on es intervén).	(Servicios realizados correctamente /Servicios solicitados) X 100	100	
Temps d'actuació	Manteniment Preventiu	L'execució del manteniment preventiu compleix amb la periodicitat i calendaris programats. Es permetrà una desviació temporal en periodicitats superiors a 1 mes tal com s'indica en els Plecs, sempre que no comporti a una perjudici per a la instal·lació i es compleixin les freqüències programades.	% Actuacions dintre dels paràmetres: 95-100% = 100 inferior a 95 = 40	100	400
	Incidència crítica	El temps de resposta del servei és immediat, un cop que s'hagi autoritzada per Mercabarna, l'actuació. Temps de solució és dins del dia natural, segons condicions establertes en els Plecs	(Intervencions que compleixin temps/Serveis sol·licitats) X 100 Compliment ≥99% = 100 Compliment ≥95 - 99% = 70 Compliment ≤ 95 = 30	100	
	Incidència urgent	El temps de resposta del servei és immediat, un cop que s'hagi autoritzada per Mercabarna, l'actuació. Temps de solució és com a màxim dins el següent dia laborable, segons condicions establertes en els plecs	(Intervencions que compleixin temps/Serveis sol·licitats) X 100 Compliment ≥99% = 100 Compliment ≥95 - 99% = 70 Compliment ≤ 95 = 30	100	
	Incidència lleu	El temps de resposta màxim del servei és al següent dia feiner, un cop que s'hagi autoritzada per Mercabarna, l'actuació. Temps de solució màxim són 3 dies laborable	(Intervencions que compleixin temps/Serveis sol·licitats) X 100 Compliment ≥99% = 100 Compliment ≥95 - 99% = 70 Compliment ≤ 95 = 20	100	
Comunicació	Notificació d'incidències	L'adjudicatari envia un resum setmanal on es llisten i informen d'anomalies o deficiències detectades en les instal·lacions, durant la prestació del servei	S'informa puntualment i es justifiquen tècnicament les anomalies. Correctament = 25 No informen puntualment i no justifiquen les anomalies correctament = 5	25	25
Millora contínua	Propostes de millora	L'adjudicatari proposarà millores en els seus informes mensuals, amb mesures que suposin millorar les prestacions del servei o les instal·lacions objecte del concurs	Propuestas que aporten mejoras mensualmente = 10 puntos hasta un máximo 120. Sin propuestas o propuestas que no aporten mejoras = 1	120	120
Gestió documental actualitzada	Actualització	L'adjudicatari serà responsable de mantenir perfectament documentada i actualitzada el registre documental que exigeix la legislació vigent o la que en un futur pugui rectificar i complementar-la. tota aquesta informació es lliurará annexionada i comentada en els informes mensuals, que es faran entrega	S'entrega cada mes la documentació actualitzada = 50 No s'ha s'actualitza o no s'aporta correctament = 10	50	50
TOTAL PUNTUACIÓ PARÀMETRES EXECUTIUS				795	

PARÀMETRES EXECUTIUS					
SLA		DESCRIPCIÓ	KPI's	PUNTUACIÓ	
Coneixement del servei i Compliment del Procediment de Treball	Manteniment Preventiu i Normatiu	El personal integrant de l'equip de prestació del servei és coneixedor tant de les seves funcions, protocols establerts i de les instal·lacions objecte del contracte.	El nivell d'informació i compliment de protocols és satisfactori = 40. El nivell d'informació és mitjanament satisfactori = 15. El nivell d'informació és poc satisfactori = 0	40	40
Idoneïtat del personal en la prestació del servei	Conflictitat	El personal aportat per l'adjudicatari desenvolupa les seves tasques amb una actitud i comportament correcte, cap al resta d'interlocutors en la resolució de les tasques.	No hi ha reclamacions justificades = 40 Hi ha una reclamació justificada = 20 Hi ha més d'una reclamació justificada = 0	40	80
	Assistència	L'adjudicatari ha aportat tot el personal i dedicacions del personal adscrits a l'oferta, cobrint les baixes laborals, els períodes de vacances etc	Personal adscrit i Compliment dedicació = 40 Manca de personal o incompliment lleu de dedicacions = 20 Falta de personal i incompliment de dedicacions = 0	40	
	TOTAL PUNTUACIÓ RECURSOS HUMANS				

INFORMES MENSUALS					
SLA		DESCRIPCIÓ	KPI's	PUNTUACIÓ	
Informes mensuals i anuals	Documentació	Els informes mensuals i anuals, es lliuren a les dates requerides i contenen com a mínim la informació especificat en aquests Plecs.	Compliment 95-100% = 85 Compliment <95% = 20	40	85
	TOTAL PUNTUACIÓ INFORMES				
85					

APLICACIÓ DE PENALITZACIONS: (EN BASE 1.000)		
Puntuació	1000 / 900	Factuarió acordada al contracte
	899 / 800	10% de Penalització econòmica respecte import de contrate.
	799 / 700	15% de Penalització econòmica respecte import de contrate.
	699 / 600	20% de Penalització econòmica respecte import de contrate.
	< 600	Mercabarna podrà rescindir la relació contractual (1r avaluació inferior a 800 punts s'advertirà al Contractista, 2a avaluació inferior