



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Contracte per a la prestació dels serveis de manteniment del sistema de visionat de gran format instal·lat a la Sala de Gestió Operativa - Sala Conjunta de Comandament de Barcelona, amb mesures de contractació pública sostenible.

Núm. Expedient: 20244262

Índex de continguts

1.	INTRODUCCIÓ.....	3
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE	3
3.	DESCRIPCIÓ DE LES ACTIVITATS QUE S'INCLOUEN AL CONTRACTE.....	4
3.1	Definicions	4
3.1.1	Servei de manteniment	4
3.1.2	Acord de Nivell de Servei (ANS).....	5
3.2	Abast.....	5
4.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES.....	6
4.1	Descripció de l'equip a mantenir:.....	6
4.2.	Descripció de mitjans personals.....	6
4.2.1	Mitjans personals	6
4.2.2	Mitjans materials.....	7
4.3	Habilitació de l'empresa	7
5.	CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	7
5.1.	Execució del servei	7
5.1.1	Cobertures.....	7
5.1.2	Procediment	8
5.2	Durada del contracte.....	9
5.2.1	Inici prestació servei.....	9
5.2.2	Final prestació servei.....	10
5.3.	Seguiment i control	10
6.	NORMATIVA	11
7.	GARANTIA.....	11
8.	OBLIGACIONS DE LES PARTS.....	12
8.1	Obligacions de l'Ajuntament	12
8.2	Obligacions de l'empresa adjudicatària	13
9.	PROTOCOLS	15
9.1	Protocol d'incidències	15
9.2	Protocol de mobilitat material	16
9.3	Protocol accés als edificis	17
9.4	Protocol incorporació de nous equips al servei	17
9.5	Protocol talls de servei	18
10.	DUBTES I ACLARIMENTS	19

1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Barcelona, a través de la Gerència d'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència de l'Ajuntament de Barcelona (en endavant GASPC), ha de contractar el servei de manteniment preventiu i correctiu per al sistema de visionat de gran format (videowall) instal·lat a la Sala de Gestió Operativa - Sala Conjunta de Comandament (en endavant SGO - SCC). És un servei necessari per garantir el correcte funcionament del sistema, que és una eina de treball imprescindible per a la Guàrdia Urbana de Barcelona (en endavant GUB) i el Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament (en endavant SPCPEIS).

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei de manteniment preventiu i correctiu per al sistema de visionat de gran format de SGO - SCC, d'acord amb les previsions d'aquest plec, i amb mesures de contractació pública sostenible.

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

- Garantir el correcte funcionament del sistema de visionat de gran format de SGO - SCC, a partir de la finalització del contracte de manteniment vigent.

Amb la realització de l'objecte contractual esmentat, l'òrgan de contractació pretén cobrir les necessitats i/o funcionalitats següents:

- Manteniment del sistema, en el que s'inclou:
 - o Realitzar el manteniment preventiu de tots els elements que componen el sistema de visionat.
 - o Realitzar el manteniment correctiu del sistema:
 - Assistència telefònica, remota o presencial de les incidències o avaries detectades per a la seva resolució.
 - Reparacions necessàries sorgides arran de les incidències o avaries detectades, tant de forma remota com de forma presencial.
- Garantir els temps mínims de resposta i reparació davant les possibles avaries o incidències detectades.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de Barcelona no disposa de mitjans ni recurs tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, motiu pel qual cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació amb tercers, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

Tanmateix, per tal d'assegurar una continuïtat mínimament òptima i la correcta realització de la prestació i per donar resposta també a aquestes necessitats, alhora de fer possible l'aportació de noves millores o solucions més eficients i eficaces en futures licitacions a la

necessitat detectada, es considera una durada mínima del contracte de dos anys i amb una pròrroga d'un màxim de dos anys.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació d'un servei especialitzat de manteniment preventiu i correctiu de sistemes de visionat de gran format (videowall).

3. DESCRIPCIÓ DE LES ACTIVITATS QUE S'INCLOUEN AL CONTRACTE

Pel procés de licitació, adjudicació, i prestació dels serveis de manteniment objecte d'aquest plec, es tindran en compte les següents definicions bàsiques, dividides en definicions associades a l'abast del servei de manteniment a prestar i definicions associades a l'acord de nivell de servei a acomplir en la prestació del servei:

3.1 Definicions

3.1.1 Servei de manteniment

Manteniment correctiu: Servei que cobreix les actuacions del personal de manteniment amb l'objectiu de reparar o substituir els elements avariats o amb un mal funcionament que afecten al servei, qualsevol quina sigui la seva causa o anomalia. Inclou la mà d'obra, els desplaçaments, el material i el suport operatiu.

Manteniment preventiu: Servei que inclou la revisió dels equips i sistemes inclosos en l'abast del servei, amb l'objectiu d'assegurar el seu correcte funcionament i amb el número d'intervencions anuals especificades al plec. El servei ha de cobrir tant aspectes ambientals (neteja, temperatura, ajustos, revisions visuals, estat general equips, baixa equips, ...), com de funcionament intern dels equips (actualitzacions, depuració de fitxers, capacitat del disc dur, rendiment, mesures, fitxers de log,...).

Propostes d'actuacions: Comunicació per part de l'adjudicatari del servei de les propostes de millora derivades de les actuacions de manteniment preventiu.

Servei de reparacions: Servei que cobreix la reparació d'equips, tant amb recursos propis, com amb reparacions a tercers. Inclou la gestió administrativa de les reparacions.

Servei de suport ("Helpdesk"): Suport tècnic als usuaris davant de qualsevol dificultat que tinguin en la operativa dels sistemes objecte del servei de manteniment a contractar.

Protocol: Conjunt de procediments destinats a estandarditzar una manera d'actuar davant d'una situació específica.

Procediment: Conjunt d'accions i/o operacions a realitzar sota unes circumstàncies determinades per a obtenir un resultat.

Informes: Documents que es lliuraran al responsable del contracte o persona designada per l'òrgan contractant, amb totes les actuacions i incidents del període informat.

Actualització de la informació: Posada al dia i documentació de la informació tècnica, plànols, esquemes, etc., memòries de funcionament de totes les millores i canvis que es facin als sistemes objecte d'aquest contracte. En cas de modificacions a les configuracions dels sistemes, per ampliacions, canvis i/o millores, inclourà una còpia de seguretat actualitzada, i documentada per poder recuperar els sistemes en cas de avaria greu.

3.1.2 Acord de Nivell de Servei (ANS)

Incidència: Fet que afecta o pot afectar, de forma directa o indirecta a la prestació d'algun dels serveis.

Avaria: Incidència que afecta al servei d'un sistema.

Usuaris autoritzats: Persones de l'ens contractant autoritzades a comunicar incidències al servei de manteniment.

Disponibilitat: Horari en que l'adjudicatari haurà d'estar en disposició d'atendre l'avís de incidències per part dels usuaris autoritzats i registrar-la en els serveis informàtics.

Temps de resposta: Temps que passa des de que els usuaris autoritzats comuniquen la incidència a l'adjudicatari fins que es mobilitza el personal de manteniment per solucionar-la.

Temps de resolució: Temps que va des de que es comunica una incidència al servei de manteniment fins que el personal de manteniment restableix el servei, i així s'informa a l'eina de registre de les incidències.

Temps de diagnòstic: Estimació de temps de resolució. Es determina a l'inici de l'avaria i que es comunica als usuaris afectats.

3.2 Abast

L'abast del contracte és el següent:

- Manteniment del sistema, en el que s'inclou:
 - Suport remot i presencial.
 - Mà d'obra i desplaçament.
 - Actuacions preventives.
 - Peces de recanvi.
- Els serveis inclosos són:

SERVEI	COBERTURA
Manteniment preventiu	Semestral
Manteniment correctiu	Segons ANS

- A banda de les tasques de manteniment l'adjudicatari també realitzarà les relacionades amb:
 - Desmuntatge d'equips i instal·lacions obsoletes.

- Instal·lació de noves infraestructures.

4. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

L'empresa contractista ha de disposar dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

4.1 Descripció de l'equip a mantenir:

En el present apartat es mostren les característiques tècniques necessàries pel servei de manteniment del sistema de gran visionat (videowall) de SGO - SCC.

Els equips que formen part del sistema actual i que s'han de mantenir són:

Equip	Unitats
MONITORS VIDEOWALL 55" BARCO OverView KVD5521 B	10
MONITORS VIDEOWALL 55" BARCO OverView KVD5521 C	2
KIT CONEXIÓ BARCO OverView KVD5521B i KVD5521 C (Pri-Conkit Connect Kit)	1
FONT D'ALIMENTACIÓ EXTERNA REDUNDANT EPS-1200	2
FONT D'ALIMENTACIÓ EXTERNA REDUNDANT EXT-1200	2
PRI-COV1200 OverView LCD: Rack ON-OFF button	1
Cablejat general i altres accessoris propis del sistema	1

Els monitors instal·lats originalment, model KVD5521 B, tenen una vida útil especificada a la fitxa tècnica de 60.000 hores. Tenint en compte que la instal·lació d'aquests equips va ser l'any 2020 s'ha de comptar que els monitors originals estan arribant al final de la seva vida útil.

D'altra banda, aquest model està descatalogat per part del fabricant i, per aquesta raó, els dos monitors que s'han substituït, són d'un model diferent (KVD5521 C) on s'ha hagut de fer un ajust mecànic de uniformitat de la imatge, per tenir diferent gruix.

En total, i des de la instal·lació original del sistema, s'han substituït 3 monitors.

Així doncs, el servei de manteniment objecte de la contractació s'haurà de prestar sobre els equips detallats al quadre anterior (composició actual del videowall). No obstant, si per qüestions o incidències tècniques, resulta necessària la substitució o ampliació d'alguna de les parts de l'equip que conforma el videowall instal·lat, l'empresa adjudicadora s'haurà de fer càrrec del manteniment del nou equip i la corresponent garantia del mateix, tot i que canviï el model instal·lat.

4.2. Descripció de mitjans personals

4.2.1 Mitjans personals

El personal tècnic, integrat o no en l'empresa, participant en el contracte, han de tenir els títols o acreditacions acadèmics o professionals següents:

- El nombre de tècnics mínim ha de ser de 2:

- 1 Enginyer/a de Telecomunicacions o Informàtica amb títol universitari superior o equivalent, especialista en sistemes de visualitzacions, videowalls o similars (Tècnic de nivell 1).
- 1 tècnic titulat en Formació Professional de Grau Superior en Electricitat, Electrònica, Instal·lacions o Manteniment o equivalent, especialista en sistemes de visualitzacions, videowalls o similars (Tècnic de nivell 2).
- Ambdós amb una experiència professional mínima de 3 anys.

4.2.2 Mitjans materials

L'empresa adjudicatària s'haurà de comprometre a disposar dels següents mitjans suficients per garantir la bona execució del servei:

- Vehicles de transport de material i/o persones
- Equipament de mesura i anàlisi

Així mateix haurà de disposar d'un local habilitat com a taller/dependències situat a la ciutat de Barcelona o municipis propers, màxim a 40 km a la rodona de la Gerència d'Àrea de Seguretat, Prevenció i Convivència atès que es necessita manteniment correctiu àgil in situ, per complir els ANS, i donar un servei de qualitat i efectiu, tenint en compte la criticitat del servei. Aquest requisit s'estableix com una condició especial d'execució.

4.3 Habilitació de l'empresa

L'empresa adjudicadora haurà que acreditar davant l'Ajuntament de Barcelona que compleix amb el reglament regulador de la activitat d'instal·lació i manteniment d'equips i sistemes de Telecomunicacions descrita en l'ORDRE ITC/1142/2010, de 24 d'abril de tipus A i/o B i/o C.

Caldrà aportar el corresponent certificat d'inscripció al Registre d'empreses instal·ladores de telecomunicacions de Catalunya o al Registre d'empreses instal·ladores de telecomunicacions de la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació, en el que consti el número de registre i el tipus d'habilitació:

- Tipus A : Infraestructures de telecomunicacions en edificis o immobles.
- Tipus B : Instal·lacions de sistemes de telecomunicacions.
- Tipus C: Instal·lacions de sistemes audiovisuals.
- Tipus D: Instal·lacions de telecomunicacions en vehicles mòbils.

5. CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

5.1. Execució del servei

5.1.1 Cobertures

A. Manteniment preventiu:

Els tècnics designats de l'empresa adjudicatària hauran de realitzar revisions preventives del hardware i software que compona el videowall de SGO - SCC amb l'objectiu de revisar el correcte funcionament del sistema i prevenir futures avaries.

B. Manteniment correctiu:

Assistència tècnica: Suport telefònic, remot o presencial, segons tipus de incidència, amb atenció de personal tècnic especialitzat.

Reparacions: En cas que es produeixi una incidència que requereixi una reparació, l'empresa adjudicatària haurà de gestionar la reparació del hardware que compona el videowall de SCC a les instal·lacions de SCC o a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària o del fabricant (en cas de necessitat).

5.1.2 Procediment

A. Servei de manteniment preventiu:

L'empresa adjudicatària realitzarà, com a mínim, dues visites preventives anuals, en les qual s'inclou:

- Comprovació de la correcta visualització dels monitors.
- Neteja general de l'equipament.
- Neteja i substitució dels filtres de ventilació dels equips.
- Revisió de les versions de firmware i software i actualització, si escau.
- Revisió del cablejat i connexions internes i externes.
- Control i verificació dels elements interns i paràmetres de funcionament dels monitors.
- Diagnòstic i resolució de les possibles averies localitzades.
- Comprovació de la qualitat de la imatge i reajustament de geometria i colorimetria, si escau.
- Comprovació de la correcta visualització de les fonts d'imatge connectades.
- Comprovació de la carrega d'escenaris de visualització.
- Comprovació general del funcionament del sistema.

B. Servei de manteniment correctiu (ANS):

Assistència tècnica:

L'empresa adjudicatària oferirà un suport telefònic remot o presencial segons tipus de incidència amb atenció directa del seu persona especialitzat, que assessorarà, diagnosticarà i resoldrà (si es possible) la incidència detectada.

La disponibilitat d'atenció serà de dilluns a divendres en horari laboral.

Reparacions

L'empresa adjudicatària es farà càrrec de la reparació dels equips front a les incidències sorgides. El personal tècnic es desplaçarà a les instal·lacions de SGO - SCC per a la resolució presencial de la incidència.

S'estableix un màxim de temps de resposta entre 24 i 72h en funció del tipus d'incidència:

- Incidència crítica: es considerarà una incidència crítica en cas que tot el sistema deixi de funcionar.
 - Temps de resposta: màxim de 24h.
- Incidència no crítica: es considerarà una incidència de categoria no crítica quan, tot i que hi hagi una avaria o anomalia, no ha deixat de funcionar la totalitat del sistema.
 - Temps de resposta: entre 48h i 72h.

Classificada la incidència, l'empresa adjudicatària haurà d'informar del temps de resolució previst per a l'avaria detectada, tenint en compte els següents temps màxims estipulats:

- Incidència crítica: màxim de 48h.
- Incidència no crítica: màxim de 72h.

S'informarà també del tipus d'actuacions que són necessàries, el protocol de reparació i si es necessària la intervenció del fabricant, d'acord amb la gestió de la garantia.

Finalment, un cop reparada, es tancarà la incidència i es faran constar les actuacions dutes a terme en un informe que es farà arribar al responsable del contracte o a la persona designada per l'òrgan de contractació una vegada al mes.

5.2 Durada del contracte

La durada de les prestacions serà de 2 anys, a comptar des de l'1 de juliol de 2025 o des de l'endemà de la seva formalització, si fos posterior, i amb possibilitat de dues pròrrogues d'un any cada una.

5.2.1 Inici prestació servei

Un cop formalitzat el contracte, l'Ajuntament i l'adjudicatari es reuniran per concretar i definir els següents punts:

- Els informes mensuals dels preventius i estat dels sistemes a mantenir i els informes mensuals de les activitats efectuades.
- El sistema d'actualització de la informació tècnica. Cal que totes les modificacions que es facin durant la vigència del contracte quedin documentades.
- La relació de les persones de l'Ajuntament amb capacitat per autoritzar els talls de servei i les seves dades de contacte.
- La relació de les persones per part de l'adjudicatari autoritzades a tramitar una petició de tall de servei.
- El lliurament per part de l'adjudicatari del llistat dels noms i DNI de les persones que hauran de ser autoritzades per l'Ajuntament a entrar als seus edificis per a la resolució d'avaries i altres tasques de manteniment.

- El lliurament per part de l'Ajuntament del llistat d'edificis amb les dades de contacte per a la gestió de l'accés i els horaris en que aquests edificis estan operatius.
- La definició i les dades del canal de comunicació i seguiment de les avaries i les incidències (horaris, telèfons, e-mails, responsable servei,...).
- La definició dels interlocutors responsables del seguiment del servei, tant per part de l'adjudicatari, com per part de l'Ajuntament.
- La definició de les persones de nivell superior a qui s'haurà d'escalar una situació de crisi i el procediment associat, tant per part de l'adjudicatari, com per part de l'Ajuntament.

5.2.2 Final prestació servei

Abans de la finalització del contracte, l'adjudicatari lliurarà un informe de traspàs del servei que inclourà la següent informació:

- Incidències en curs
- Estat de les reparacions
- Situació general dels sistemes a la finalització del servei
- Inventari actualitzat
- Documentació generada

L'adjudicatari també haurà de traspasar les garanties en vigor del fabricant dels equips instal·lats.

Juntament amb l'informe, l'adjudicatari haurà de retornar a l'Ajuntament tota la documentació i l'equipament que li hagi cedit.

5.3. Seguiment i control

A l'inici del servei, es definiran els interlocutors responsables del seguiment del servei, tant per part del proveïdor, com per part de l'Ajuntament.

L'adjudicatari designarà un representant que actuarà com al seu interlocutor per a qualsevol qüestió relacionada amb l'execució de les prestacions dels serveis de manteniment.

L'Ajuntament designarà un responsable per a supervisar la qualitat del servei prestat, per a la resolució de incidències i conflictes en el desenvolupament de les activitats que formin part del manteniment, i per coordinar qualsevol activitat dins de l'Ajuntament que afecti al servei.

Mensualment, dins els primers 5 dies del mes, l'empresa adjudicatària enviarà un informe, en el format pactat prèviament amb l'Ajuntament, indicant totes les actuacions, incidències i temes pendents del mes anterior, per a que l'Ajuntament pugui fer el seguiment del nivell d'acompliment dels acords de nivell de servei i de la qualitat del mateix.

Semestralment, després de la realització del preventiu corresponent, l'empresa adjudicatària enviarà un informe, en el format pactat, indicant les actuacions realitzades durant el

manteniment preventiu, així com les que deriven del servei de helpdesk, corresponent al període informat. S'indicaran les incidències i avaries gestionades, pendents i en tràmit.

Els responsables del servei de l'Ajuntament i el representant de l'adjudicatari es reuniran periòdicament (mensual o trimestral segons s'acordi) per tal de fer el seguiment dels indicadors del servei.

6. NORMATIVA

Totes les obres i instal·lacions que hagi de realitzar l'adjudicatari dins el servei de manteniment hauran d'estar d'acord amb totes les normes i recomanacions vigents que li siguin d'aplicació, atenent especialment a les següents:

- Llei 31/1995 de Salut i Seguretat Laboral i Reglaments que la desenvolupen.
- Normes UNE i disposicions que siguin d'obligat compliment per haver estat publicades per llei, decret, o reglament publicat per autoritat competent.
- Reglament Electrotècnic de Baixa Tensió (RD 842/2002, de 2 d'agost) i ITC.
- Reglament regulador de les infraestructures comunes de telecomunicacions, per l'accés als serveis de telecomunicació a l'interior dels edificis (RD 346/2011 de 11 de març).
- Normativa de Compatibilitat Electromagnètica segons el Real Decreto 186/2016, de 6 de maig, per el que se regula la compatibilitat electromagnètica dels equips elèctrics i electrònics.
- Ordenança Municipal dels usos del Paisatge Urbà
- Ordenança d'Intervenció municipal en les instal·lacions de Radiocomunicacions.
- Qualsevol altra normativa que sigui d'aplicació.

7. GARANTIA

Garantia dels equips

En cas que, durant el desenvolupament del servei, es realitzin substitucions d'equips o infraestructura, aquests nous equips gaudiran d'un període de garantia mínim de tres anys a comptar des de la data de reparació o instal·lació. Aquesta garantia inclourà la mà d'obra necessària per a la substitució o reparació. Així mateix es garantirà l'existència de recanvis, per aquest nou equipament, durant un termini mínim de deu anys des que el producte deixi de fabricar-se.

Les instal·lacions d'aquests equipaments tindran una garantia d'un any des de la seva posada en marxa.

A més a més, l'adjudicatari serà responsable de les faltes de conformitat que es manifestin en cas de subministrar nous productes de substitució.

D'altra banda, l'adjudicatari haurà de garantir que, en cas de substitució del material, aquest sigui del mateix model i marca, excepte en causes justificades.

En aquest cas, i tenint en compte les especificitats dels equips instal·lats, com són la vida útil dels monitors i la descatalogació per part del fabricant del model original instal·lat (KVD5521 B), l'adjudicatari haurà de garantir que, en cas de necessitat de substitució d'algun dels monitors, l'equip de substitució sigui del mateix model que els nous equips instal·lats (KVD5521 C).

Si, per causa justificada, existeix la impossibilitat de substituir els monitors pel model KVD5521 C, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que el nou model sigui d'unes característiques equivalents als monitors instal·lats i compatible amb aquests.

Serà necessari l'aprovació prèvia de la substitució per part del responsable del contracte o la persona designada per l'òrgan contractant.

En relació als continguts o productes digitals que s'incloguin al sistema durant la vigència del contracte, la garantia mínima serà de dos anys, sense perjudici del que disposa l'article 115 ter, apartat 2, lletres a i b del Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries.

Gestió de la garantia:

L'adjudicatari respondrà de la correcta prestació dels serveis inclosos en aquesta garantia i durant la seva vigència.

Aquest servei inclourà:

- Gestió de la garantia: interlocució amb personal autoritzat de l'Ajuntament i la necessària interlocució amb el fabricant.
- Despeses d'entrega dels dispositius que hagin estat lliurats per a la gestió de garantia.

Els licitadors detallaran en la seva oferta, les mesures que considerin adients per desenvolupar la gestió de garanties. Les propostes hauran d'indicar com a mínim el que s'indica a continuació:

- Model d'atenció proposat.
- Mecanismes de contacte.
- Garantia disponible (àmbits contemplats, mètode de reparació/substitució contemplats, mecanismes per entregar/recollir els dispositius avariats, etc.).

8. OBLIGACIONS DE LES PARTS

8.1 Obligacions de l'Ajuntament

Són obligacions de l'Ajuntament:

- Proporcionar tota la informació tècnica disponible.
- Proporcionar l'accés a les instal·lacions de l'Ajuntament a les persones autoritzades de la empresa adjudicatària, i els tècnics de empreses especialistes, si fos necessari, prèvia petició del adjudicatari.

8.2 Obligacions de l'empresa adjudicatària

Són obligacions de l'empresa adjudicatària:

- L'empresa signarà un document de confidencialitat i el farà extensiu a tot el personal implicat al servei.
- Realitzar les operacions de manteniment preventiu i de resolució d'incidències, així com el manteniment correctiu, dels equips, les instal·lacions i els sistemes objecte dels serveis conforme s'indica en aquest plec. Igualment, haurà de realitzar la corresponent gestió de recanvis per a la substitució d'elements avariats.
- Mantenir en estat operatiu de manera permanent els sistemes, instal·lacions i equips objecte del contracte actual.
- Realitzar les revisions de tots els aparells, equips o instal·lacions d'acord amb les revisions reglamentàries reflectides en les diferents normatives i reglaments. Les revisions hauran d'ajustar-se a futures modificacions de les normatives i reglaments que els siguin aplicables.
- Mantenir l'operativitat i prestacions del sistema mitjançant la garantia postvenda.
- Disposar de tots els equips de treball i eines necessàries per a complir els objectius de manteniment previstos, segons s'especifica al present plec. L'empresa haurà de dotar al seu personal de totes les eines i mitjans necessaris amb la finalitat d'executar les seves tasques amb major eficàcia, protecció, prevenció i seguretat.
- En compliment del deure de protecció, el contractista haurà de garantir la seguretat i salut dels treballadors al seu servei en tots els aspectes relacionats amb el seu treball.
- Gestionar l'obtenció dels permisos necessaris i assumir l'import d'aquests, per a la realització dels treballs objecte d'aquest contracte, com per exemple permisos d'ocupació de vorera per a treballs en la instal·lació exterior i qualsevol altre permís i llicència requerit per a qualsevol de les tasques previstes en aquest plec.
- Atendre les incidències que sorgeixin en relació amb l'operació del sistema.
- Realitzar, durant les visites de manteniment preventiu, els reglatges i ajustos necessaris per a mantenir el sistema operatiu en les seves millors condicions, així com la reprogramació dels sistemes d'acord amb els criteris que es defineixin per a millorar l'operativa.
- Conservar tota la documentació justificativa de les operacions que es realitzin, les seves dates d'execució, resultats i incidències, elements substituïts, i quant es consideri informació útil per a conèixer l'estat d'operativitat de l'aparell, equip, sistema o instal·lació.
- Presentar a l'Ajuntament, per a la seva aprovació abans de la seva instal·lació, els catàlegs, cartes, mostres, certificats de garantia, etc., dels materials que vagi a emprar

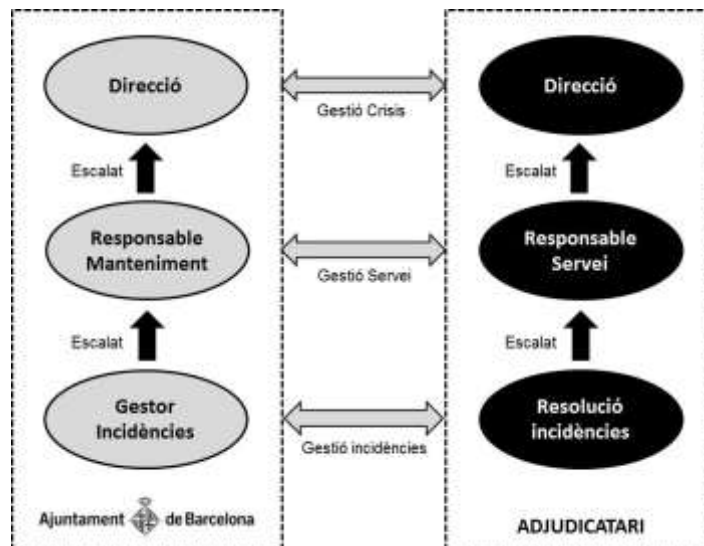
en el cas d'haver-se de variar, sempre per causa justificada, de marca o model respecte als instal·lats o als especificats en aquest plec.

- Retirar els embalatges de productes nous, els materials o equips rebutjats de la instal·lació, deixant les instal·lacions en les quals s'actui netes i ordenades.
- L'adjudicatari assumirà, en tot allò que correspon als treballs objecte d'aquest contracte, la funció d'empresa mantenidora davant el Departament de Treball i Indústria de la Generalitat de Catalunya, de les Entitats d'Inspecció i Control que corresponguin, segons l'obligació que estableix la normativa vigent de les instal·lacions sotmeses al present contracte.
- Disposar, durant tot el període de vigència del contracte, del personal amb els perfils mínims requerits per a l'execució dels treballs objecte d'aquesta contractació, detallats en aquest plec, així com de les habilitacions indicades.
- I amb caràcter general, seran a càrrec de l'adjudicatari, a més de les despeses de licitació i formalització del contracte:
 - a. Totes les que s'originin per assaigs i proves de materials i instal·lacions que siguin sol·licitades.
 - b. Tots els components de reposició dels equips.
 - c. La recollida i el lliurament dels equips reparats.
 - d. Resten inclosos els trasllats, medis auxiliars i despeses generals.
- El contractista resta obligat al compliment de la normativa general i, en particular, donar compliment, quan escaigui, a les disposicions sobre coordinació d'activitats empresarials a què es refereix l'article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre i el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener.
- Designar una persona responsable de la bona marxa dels treballs i el comportament del personal; també ha de fer d'enllaç amb els corresponents serveis municipals i el responsable del contracte.
- Fer una correcta gestió ambiental del seu servei, prenent les mesures necessàries per minimitzar els impactes que aquest pugui ocasionar (com ara els impactes acústics, sobre l'entorn, fer una correcta gestió dels residus i els embalatges i altres mesures que siguin adients a l'objecte del contracte) d'acord amb la legislació vigent.
- Sotmetre's en tot cas a la normativa estatal i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, sens perjudici de l'establert a l'apartat 1 de l'article 122 LCSP.
- Pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil que cobreixi un mínim de: 600.000€



9. PROTOCOLS

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei de manteniment d'acord amb els protocols definits en aquest capítol.



9.1 Protocol d'incidències

L'endemà de la formalització del contracte, l'adjudicatari comunicarà a l'Ajuntament tota la informació necessària per fer ús dels canals de comunicació i seguiment de les avaries i incidències (horaris, telèfons, e-mails, responsable servei,...).

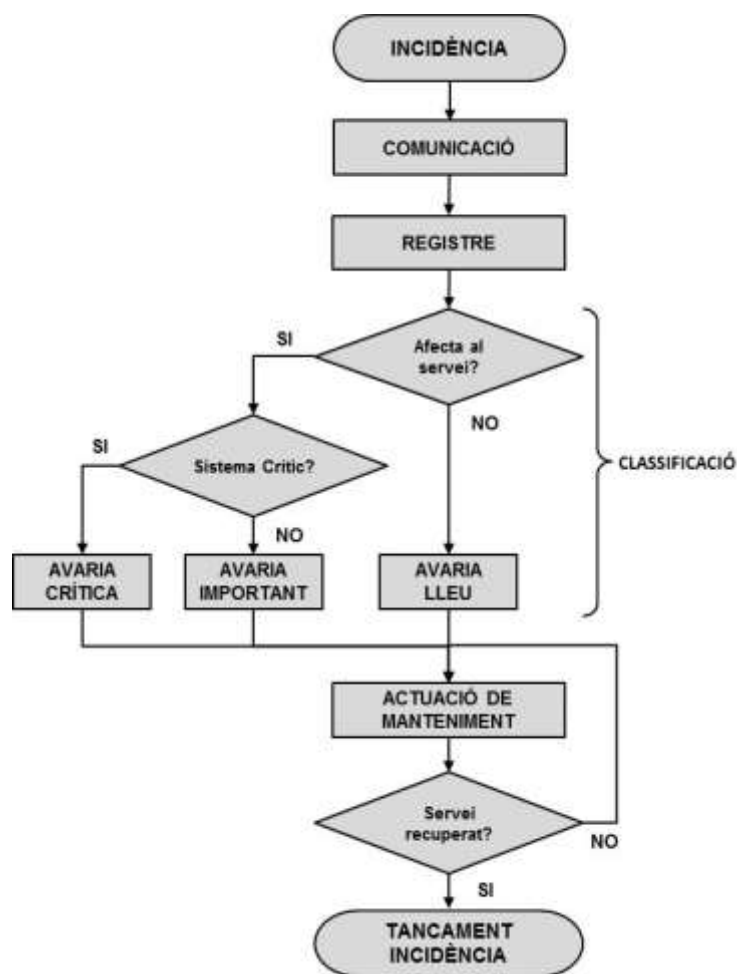
Aquests canals hauran d'estar actius des de l'inici del contracte, i en cas contrari, l'Ajuntament tindrà dret a l'aplicació de penalitats econòmiques per incompliment de contracte.

L'Ajuntament i l'adjudicatari definiran, a l'inici del servei, les persones de nivell superior a qui s'haurà d'escalar la situació i el procediment associat.

Escalat d'incidències

El canal de comunicació per informar d'aquestes situacions s'acordarà a l'inici de la prestació del servei.

En la prestació del servei l'adjudicatari haurà d'acomplir amb el següent protocol de gestió d'incidències:



En els casos d'incidència o avaria que no tinguin resolució immediata, l'adjudicatari haurà de realitzar una valoració econòmica, d'acord amb els imports previstos a l'adjudicació, que haurà de transmetre al responsable del contracte o persona designada per l'òrgan contractant, per tal d'optar per la reparació o la substitució de l'equip.

Un cop efectuada la reparació o substitució, aquesta constarà detallada a la factura corresponent.

9.2 Protocol de mobilitat material

Si per qualsevol motiu, durant el servei de manteniment, l'adjudicatari ha de substituir algun equip o canviar-lo d'ubicació, ho comunicarà per escrit a l'Ajuntament, incloent totes les dades dels nous equips instal·lats i dels equips substituïts (data, marca, model, números de sèrie, garantia, ubicació,...). En el cas de canvi d'ubicació d'un equip es lliurarà informació de l'equip, de la ubicació origen, i de la ubicació destí.

L'Ajuntament haurà d'aprovar, de forma prèvia, la substitució de l'equip.

9.3 Protocol accés als edificis

Un cop formalitzat el contracte, l'adjudicatari lliurarà un llistat dels noms i DNI de les persones que hauran de ser autoritzades per l'Ajuntament a entrar als seus edificis per a la resolució d'avaries i altres tasques de manteniment.

Un cop l'Ajuntament disposi de la llista de personal a autoritzar, aquest facilitarà a l'adjudicatari un llistat d'edificis amb les dades de contacte per a la gestió de l'accés i els horaris en que aquests edificis estan operatius.

Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari serà responsable de comunicar les altes i baixes del personal inscrit en la llista. El retard en la resolució de avaries com a conseqüència de problemes en l'accés als edificis provocats per la no comunicació de canvis en la llista de personal de l'adjudicatari, serà computat com a temps de resolució.

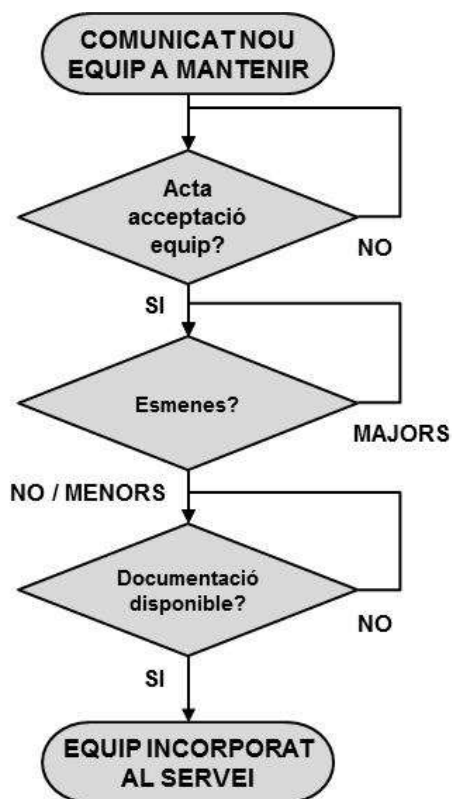
9.4 Protocol incorporació de nous equips al servei

En cas que es produeixi, un augment o reducció d'equips a mantenir o una substitució d'uns equips per d'altres, l'adjudicatari acceptarà aquestes variacions.

El protocol d'incorporació de nous elements al servei de manteniment s'inicia amb la comunicació de l'Ajuntament a l'adjudicatari d'aquesta situació.

Seguidament, l'adjudicatari haurà de realitzar els següents procediments:

- Identificació i ubicació de l'equip
- Comprovació de la seva instal·lació i funcionament
- Recepció de documentació
- Actualització de l'inventari d'equips en manteniment

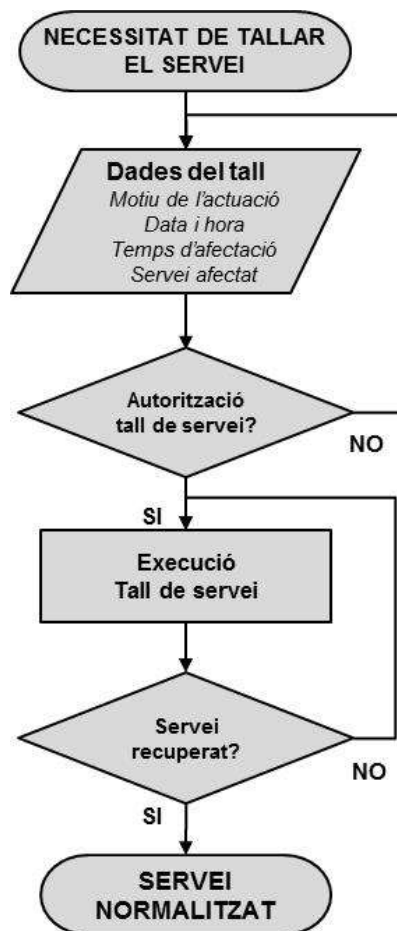


9.5 Protocol talls de servei

Els possibles motius que poden generar la necessitat de programar un tall de servei son:

- Actuacions de manteniment preventiu
- Substitució d'equips, integració de nous elements, canvis de topologia o arquitectura, etc.
- Introducció de noves versions de software als equips o sistemes.
- Intervencions relacionades amb el servei de manteniment, i la resolució d'incidències.

En cas que, per qualsevol motiu, hi hagi la necessitat d'aturar algun equip o sistema, i aquesta aturada es pugui planificar per avançat, l'adjudicatari haurà d'aplicar el següent protocol:



Gestió de talls de servei

L'Ajuntament definirà les persones amb capacitat per autoritzar els talls de servei i les dades de contacte. Així mateix, l'adjudicatari definirà quines seran les persones autoritzades a tramitar una petició de tall de servei.

En cas de talls de servei panificables, es fixa un preavís mínim de 7 dies. En cas de talls de servei que estiguin provocats per intervencions de manteniment per recuperar el servei, la petició de tall es gestionarà telefònicament amb els responsables pertinents.

10.DUBTES I ACLARIMENTS

Si és de l'interès dels licitadors sol·licitar informació addicional per a la presentació de l'oferta, es posa a disposició la següent adreça de correu on els licitadors podran fer les seves consultes: telecomunicacions@bcn.cat

En l'assumpte del correu indicar:

Contracte: [Número d'expedient del contracte]



S'atendran les sol·licituds d'informació fins a 3 dies hàbils anteriors a la data límit de presentació d'ofertes.

Miquel Corral Pozo
Responsable Sistemes d'Informació i Telecomunicacions