



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PER AL MANTENIMENT DE
LES CONSIGNES INTEL·LIGENTS D'OLESA DE MONTSERRAT

Exp. 2024/000262

1. OBJECTIU DEL SERVEI:

L'objectiu d'aquest plec de prescripcions tècniques és l'establiment de les condicions que han de regir el servei de manteniment de les consignes intel·ligents situades a l'exterior del Mercat Municipal d'Olesa de Montserrat.

Les consignes intel·ligents doten el comerç i mercat d'Olesa d'un actiu important ja que permeten ampliar l'horari de recollida de les comandes realitzades, adaptant-les a les necessitats de cada usuari/ària, contribuint a una millora del servei, a la digitalització del comerç d'Olesa i, en definitiva, a la dinamització del mateix, fent més còmode l'experiència de compra.

La contractació d'aquest servei, respon doncs a dos grans objectius:

- Oferir un servei a totes aquelles persones que no puguin recollir les seves compres dins l'horari comercial habitual, ampliant d'aquesta manera l'horari comercial i fomentant la conciliació laboral i personal.
- Dinamitzar i ampliar les vendes del comerç d'Olesa, oferint nous canals que facilitin la venda i dinamitzin el comerç.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI:

El servei a oferir és el manteniment de les consignes intel·ligents situades fora el Mercat Municipal d'Olesa, a la zona de la Plaça Catalunya. L'adjudicatari serà el responsable d'aplicar les mesures preventives i correctives necessàries per tal de solucionar qualsevol incidència en el funcionament de les consignes i les seves eines de gestió. De la mateixa manera caldrà que l'adjudicatari disposi d'eines de monitorització contínua de l'estat de la plataforma.

El servei a oferir consisteix en:

2.1. Manteniment dels següents mòduls de consignes intel·ligents i de les seves eines de gestió:

El detall de les consignes intel·ligents que hi ha a l'exterior del Mercat Municipal que dona a la zona de Plaça Catalunya objecte del servei és la següent:

- Mòdul sense temperatura TR-4, compost per una compost per una columna de 665x2546x 947 amb un total de 4 compartiments.
- Mòdul unitat de control SERIE B-MT 3 compartiments
- Mòdul de temperatura TR-4 de 4 compartiments

El manteniment dels esmentats mòduls consistirà en:



2.1.1. Manteniment preventiu exhaustiu anual:

El manteniment preventiu anual consistirà en:

- a) Es realitzarà com a mínim, una **revisió preventiva exhaustiva anual** que inclourà l'ajustament i el calibratge de tots els components del sistema:
- Verificació d'elements mecànics
 - Verificació de sensors
 - Verificació del circuit elèctric
 - Verificació del circuit de seguretat
 - Verificació del circuit electrònic del sistema

Aquesta revisió serà de diagnòstic. Cas de trobar-se algun desajustament o dany s'intentarà corregir o prevenir l'avaria per tal d'evitar futures intervencions que dificultin o interrompin el servei normal dels equips.

2.1.2. Manteniment preventiu semestral:

Es farà una visita passats sis mesos del manteniment preventiu exhaustiu anual en la què es realitzarà una visita i es revisarà cadascuna de les unitats per comprovar-ne el funcionament en tots els àmbits:

- Elèctric
- Electrònic
- Informàtic
- Mecànic
- Temperatura

Cada verificació es programarà de comú acord amb el/la responsable del contracte. Aquesta revisió serà de diagnòstic. Cas de trobar-se algun desajustament o dany s'intentarà corregir o prevenir l'avaria per tal d'evitar futures intervencions que dificultin o interrompin el servei normal dels equips.

2.1.3. Assessorament tècnic consignes:

Al llarg de tota la durada del contracte hi haurà per part del personal tècnic de l'empresa adjudicatària, assessorament al personal tècnic de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat sobre el funcionament de les consignes, així com sobre qualsevol incidència que es pugui produir.

2.1.4. Manteniment del software:



Es realitzarà el manteniment del software durant tota la vigència del contracte a la darrera versió existent per tal de mantenir tots els paràmetres i funcionalitats perfectament actualitzades.

2.1.5. Manteniment correctiu en línia

Fa referència al control en línia de les unitats i suport telefònic per a la resolució d'incidències a nivell d'usuari. El servei es donarà a nivell remot entre les 9:00 a les 17h de dilluns a dijous, divendres de 9:00 a 15:00 hores.

En cas de produir-se alguna incidència, es marquen tres nivells de resposta:

- a) **Suport nivell 1:** a realitzar pel personal del mercat/responsable del contracte: en aquells casos que calgui fer un "reset" de l'equip. Si la incidència no queda resolta, es comunicarà al l'empresa adjudicatària (nivell 2).
- b) **Suport nivell 2:** un cop rebut l'avís d'incidència dels equips, el SAT de l'empresa adjudicatària realitzarà totes les proves pertinents de verificació i funcionalitat remotament per tal de diagnosticar la magnitud de la incidència.

Aquesta actuació es farà amb la col·laboració del client per resoldre el problema i posar el sistema en marxa el més aviat possible.

El temps de resposta en línia per avisos d'avaria **nivell 2 serà inferior a 48 hores.**

2.1.6. Manteniment correctiu adicional:

En cas de no quedar resolta la incidència telefònicament, l'empresa adjudicatària realitzarà el desplaçament a les instal·lacions de mutu acord amb el client per solucionar l'avaria, **nivell 3** i la reparació serà atesa en un **termini màxim de 48 hores** laborables comptades a partir de la notificació de la incidència per a casos en què hi hagi parada total o parcial del sistema o es pugui produir.

Si la incidència no implica la parada total o parcial del sistema, es resoldrà en un termini màxim de 72 hores des que es comunica la incidència al personal tècnic de l'empresa adjudicatària.

Un cop hagi estat informada per l'Empresa contractant i valorada pel servei tècnic de l'empresa adjudicatària, qualsevol intervenció correctiva ha de ser autoritzada i acceptada amb anterioritat per l'Empresa contractant.

2.1.7. Serveis associats al contracte

L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de realitzar:

- Mínim una revisió preventiva exhaustiva anual



- Mínim una revisió preventiva semestral
- Manteniment software a la darrera versió existent
- La configuració de la temperatura de les consignes segons necessitats i indicacions del personal tècnic de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.
- El desenvolupament dels mecanismes tecnològics necessaris per permetre la interconnexió amb el Marketplace.
- Assessorament tècnic sobre ús i funcionament de les consignes, resolució de possibles incidències i averies, assessorament sobre els materials més adequats, etc.
- Formació al personal tècnic de l'Ajuntament sobre ús i funcionament de les consignes.
- Mínim 1 formació a l'any sobre ús i funcionament de les consignes intel·ligents als comerços.
- Mínim 1 informe anual que contindrà:
 - Tots els manteniments realitzats
 - Materials substituïts, si s'escau
 - Estat general del sistema
 - actuacions proposades que estiguin pendents de realitzar o qualsevol actuació a realitzar en funció de la normativa, millores o modificacions proposades.

L'informe es presentarà anualment, en el darrer mes de l'annualitat.

3. OPERATIVA:

Les consignes intel·ligent s'han de poder utilitzar de forma independent. Això significa que un client ha de poder:

- Triar quin tipus de consigna es vol utilitzar
- Dipositar el producte dins del consigna intel·ligent
- Bloquejar la consigna
- Desbloquejar la consigna
- Recollir el producte

El procés de bloqueig s'ha de realitzar mitjançant la introducció d'un codi en un panell digital o mecanisme similar. En cap cas haurà d'introduir un dipòsit monetari o disposar d'una clau física. La utilització de la consigna no tindrà cap cost econòmic per l'usuari.

La interfície d'usuari de l'armari ha d'estar disponible en català i, si se sol·licita, en castellà.



Donat que les consigna es buidaran de forma diària, l'armari ha de disposar d'un mecanisme per tal d'obrir totes les consigna per al seu buidatge i neteja.

Donat que hi ha consignes que poden ser refrigerades o no, l'empresa adjudicatària ajustarà la configuració del sistema de temperatura de les consignes segons requeriments del personal tècnic responsable del contracte.

L'aplicació que l'adjudicatari posi a disposició de l'Ajuntament s'actualitzarà a la darrera versió que estigui per ell provada i disponible per al seu ús.

4. CLASSIFICACIO DE LES INCIDÈNCIES

Tindrà la consideració d'incidència qualsevol situació que impedeixi el normal funcionament del programari imputable específicament al mateix.

També es considerarà incidència una consulta de suport sobre el funcionament del programari.

A més dels nivells descrits en l'apartat 2.1.5., caldrà tenir en compte la tipologia de la incidència que es classificaran de la següent manera segons el seu impacte:

- » **Crítica** → El sistema no funciona o una de les seves funcionalitats bàsiques no funciona. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament del sistema de consignes. La reparació ha de ser atesa en un període **màxim de 24 hores** des que es va donar l'avís.
- » **Greu** → El sistema o una de les seves funcionalitats té una anomalia important però No impedeix l'operativa normal de les consignes. . La reparació ha de ser atesa en un període **màxim de 48 hores** des que es va donar l'avís.
- » **Normal** → El sistema o alguna de les seves funcionalitats tenen una incidència que no és crítica ni greu o bé es fa una consulta sobre el seu ús. Cal donar resposta en un període **màxim de 72 hores**.

6. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI:

Són obligacions de l'adjudicatari:

- Complir amb les disposicions vigents en matèria fiscal, administrativa, laboral i de seguretat i higiene en el treball. L'ajuntament podrà requerir, en qualsevol moment, l'acreditació d'aquest compliment. Així mateix, totes les llicències i autoritzacions administratives necessàries per a l'exercici de la seva activitat hauran d'estar en vigor.
- Contractar, pel seu compte, les assegurances necessàries per l'exercici de la seva activitat.



- Garantir la continuïtat i regularitat del servei sense períodes d'interrupció per motiu de baixes, vacances o similars.
- Aportar tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, amb plena responsabilitat per oferir una execució a plena satisfacció de la corporació municipal. Respecte al personal:
- Correspon exclusivament a l'empresa contractista la selecció del personal que, acreditant els requisits de titulació i experiència exigits en els plecs, formarà part de l'equip de treball adscrit a l'execució del contracte, sense perjudici de la verificació per part de l'Administració del compliment d'aquells requisits. Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament de l'adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquell o aquest i l'Ajuntament existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

L'empresa contractista procurarà que existeixi estabilitat en l'equip de treball, i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, en ordre a no alterar el bon funcionament del servei, informant en tot moment a l'Administració. L'Adjudicatari haurà de cobrir les baixes i/o absències de personal des del primer dia.

- En relació amb els treballadors destinats a l'execució d'aquest contracte, l'empresa contractista assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i continua, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en els casos de baixa o absència, les obligacions legals en matèria de Seguretat Social, inclòs l'abonament de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es deriven de la relació contractual entre empleat i ocupador.
- L'empresa adjudicatària disposarà del personal necessari per satisfer adequadament les exigències d'aquest plec i disposarà, d'acord a la normativa d'aplicació, de les acreditacions necessàries d'instal·ladors i mantenidors autoritzats corresponents. El personal que efectui els treballs haurà d'anar correctament documentat i identificat en lloc visible.
- L'empresa adjudicatària vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les



funcions desempenyorades respecte de l'activitat delimitada en els plecs com a objecte del contracte.

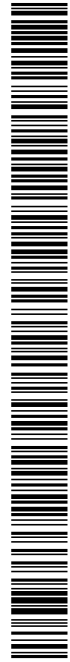
- L'empresa contractista haurà de designar, al menys, un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva pròpia plantilla, que tindrà entre les seves obligacions les següents:
 - Actuar com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració, canalitzant, d'una banda, la comunicació entre aquella i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte i, d'una altra banda, de l'Administració, en tot el relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.
 - Distribuir el treball entre el personal encarregat de l'execució del contracte, i impartir a aquests treballadors les ordres i instruccions de treball que siguin necessàries en relació amb la prestació del servei contractat.

L'adjudicatari ha de posar a disposició de l'Ajuntament canals de comunicació amb aquest, com a mínim un correu electrònic i un telèfon per incidències crítiques i/o urgents. De forma opcional l'adjudicatari haurà de disposar d'una web de suport a aquests serveis, en la que es puguin registrar i fer un seguiment de les incidències.

- L'empresa adjudicatària disposarà de maquinària, materials i espai per efectuar de manera correcta el treball assignat, essent del seu càrrec la disposició dels elements adequats per a la realització dels treballs de manteniment.
- Programació dels treballs: l'empresa adjudicatària acordarà establirà conjuntament amb els responsables de l'ajuntament la programació de les intervencions priorititzant que es produeixi la mínima afectació als usuaris i usuàries i el normal funcionament de la instal·lació.
- El contractista serà el responsable de les instal·lacions, així com del seu correcte funcionament i de la conservació de tots els seus components, de la qualitat dels materials i dels elements utilitzats i dels muntatges efectuats.

8.- ALTRES CONDICIONS

El contracte s'executarà amb subjecció a aquestes prescripcions tècniques i amb l'establert en el Plec de clàusules administratives particulars, i d'acord amb les



instruccions que, per a la seva interpretació, estableixi l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat, mitjançant els seus representants.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la qualitat tècnica dels treballs que desenvolupi i de les prestacions o serveis realitzats i també de les conseqüències que es derivin per a l'administració o per a tercers de les omissions, errors, mètodes inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

El contracte s'atorga a risc i ventura de l'empresa adjudicatària, qui assumeix la responsabilitat civil i les obligacions fiscals que se'n derivin del compliment o incompliment contractual.

L'empresa adjudicatària haurà de complir, en relació amb els seus treballadors, les mesures de protecció i prevenció establertes a la normativa vigent, així com les obligacions en matèria de formació, vigilància de la salut, auditoria o reglamentació preventiva.

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

AJUNTAMENT D'OLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesademontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.