



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona
Serveis Tècnics

C. Doctor Aiguader, 36
08003 Barcelona
93 291 85 00
imhab@imhab.cat
www.habitatge.barcelona

**Plec de Prescripcions
Tècniques per a l'adjudicació
del contracte de serveis de
protecció d'habitatges, locals
i zones comuns, mitjançant la
instal·lació, el manteniment i
la retirada de portes de
seguretat de protecció amb
pany electrònic, reixes i
alarmes, en règim de lloguer i
amb gestió via plataforma
web de control d'accessos,
dels edificis d'habitatges
adscrits a l'Institut Municipal
de l'Habitatge i Rehabilitació
de Barcelona, anys 2025-2030**





Plec de Prescripcions Tècniques per a l'adjudicació del contracte de serveis de protecció d'habitatges, locals i zones comuns, mitjançant la instal·lació, el manteniment i la retirada de portes metàl·liques de seguretat amb pany electrònic, reixes i alarmes, en règim de lloguer i amb gestió via plataforma web de control d'accessos, dels edificis d'habitatges adscrits a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, anys 2025-2030

Índex del Plec de Prescripcions Tècniques

1	CRITERIS GENERALS	7
1.1	OBJECTE DEL PLEC	7
1.2	OBJECTIU I ABAST DEL CONTRACTE	7
1.3	NORMATIVA APLICABLE EN EL CONTRACTE	8
1.4	COORDINACIÓ DE L'ADJUDICATARI AMB L'IMHAB	8
1.5	ACREDITACIÓ	9
2	DESCRIPCIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEI	10
2.1	SERVEIS A PRESTAR PER L'ADJUDICATARI	10
2.1.1	PROTECCIÓ AMB PORTES METÀL·LIQUES I PANY ELECTRÒNIC DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA EN MODALITAT DE LLOGUER	10
2.1.2	PROTECCIÓ AMB PORTES METÀL·LIQUES SENSE PANY ELECTRÒNIC DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA EN MODALITAT DE LLOGUER	11
2.1.3	PROTECCIÓ AMB PORTES METÀL·LIQUES I REIXES PROPIETAT DE L'IMHAB	11
2.1.4	PROTECCIÓ DE FORATS DE FAÇANA AMB REIXES I PLAFONS METÀL·LICS ANTIOCCUPACIÓ	12
2.1.5	INSTAL·LACIÓ D'ALARMES AMB CÀMERA I SERVEI D'ACUDA	12
2.1.6	SERVEI DE GESTIÓ D'AVISOS D'INTRUSIÓ	13
2.1.7	SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA 24H	13
2.1.8	SERVEI DE GESTIÓ I CÒPIES DE CLAUS	13
2.1.9	FEINA DE SERRALLERIA ESPECIALITZADA EN OBERTURA DE PORTES, CANVIS DE BOMBINS, PANYS, ETC.	14
2.1.10	FEINES DE PETITES REPARACIONS DE FUSTERIA, PINTURA, PALETA I INSTAL·LACIONS	14



2.1.11	GESTIÓ VIA PLATAFORMA DE CONTROL WEB DE CONTROL D'ACCESSOS, GESTIÓ D'USUARIS I ACTIVITAT	14
2.1.12	FER INFORMES DE SEGUIMENT I CONTROL	15
2.1.13	REALITZAR ESTUDIS PER PROTEGIR ESPAIS SINGULARS	15
2.1.14	ASSESSORAMENT TÈCNIC QUAN AIXÍ HO INDIQUI L'IMHAB.	15
2.1.15	GESTIÓ DEL MAGATZEM DEL IMHAB	15
2.2	CASUÍSTIQUES CONCRETES DEL SERVEI	16
2.2.1	PROTECCIÓ D'HABITATGES QUE ACTUALMENT NO DISPOSEN DE PORTA METÀL·LICA.	16
2.2.2	PROTECCIÓ D'HABITATGES AMB PORTA METÀL·LICA PROPIETAT DE L'IMHAB	17
2.2.3	PROTECCIÓ D'HABITATGES QUE ACTUALMENT DISPOSEN DE PORTA METÀL·LICA PROPIETAT D'UNA ENTITAT FINANCERA	17
2.2.4	PROTECCIÓ D'HABITATGES QUE ACTUALMENT DISPOSEN DE PORTA METÀL·LICA DE PROTECCIÓ PROPIETAT D'UNA ENTITAT FINANCERA EN REGIM DE LLOGUER	18
2.2.5	PROTECCIÓ D'HABITATGES QUE ACTUALMENT DISPOSEN DE PANELLS ANTIOCCUPACIÓ O REIXES PROPIETAT DE L'IMHAB	18
2.2.6	PROTECCIÓ D'ALTRES ACTIUS ACTUALMENT PROTEGITS	18
2.3	CONDICIONS PARTICULARS	18
2.3.1	CARACTERÍSTIQUES DE LES PORTES METÀL·LIQUES DE PROTECCIÓ	19
2.3.2	CARACTERÍSTIQUES DEL PANY ELECTRÒNIC	19
2.3.3	CARACTERÍSTIQUES DELS PANELLS ANTIOCCUPACIÓ / REIXES DE PROTECCIÓ	19
2.3.4	CARACTERÍSTIQUES DE LES ALARMES	20
2.3.5	CARACTERÍSTIQUES DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓ	20
2.3.6	CARACTERÍSTIQUES DEL "CENTRE DE CONTROL" DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.	21
2.4	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI	21
2.4.1	MATERIALS	21
2.4.2	PROVES DE CONTROL DE QUALITAT	22
2.4.3	ESTRUCTURA ORGANITZATIVA I PERSONAL	22
2.4.4	SERVEI TOT INCLÒS	23
2.5	CRITERIS DE PLANIFICACIÓ DEL SERVEI	24
2.5.1	PROTOCOL PER A LA RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES ORDINÀRIES (NO URGENTS)	26
2.5.2	PROTOCOL PER A LA RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES URGENTS	27
2.5.3	PROTOCOL EN CAS D'OCCUPACIÓ	28
2.6	NECESSITAT DE PRESSUPOST PREVI	28
2.7	DADES PEL DIMENSIONAMENT DEL SERVEI	29

3 CONDICIONS PER A LA REALITZACIÓ DEL CONTRACTE DE PROTECCIÓ D'ACTIUS

30

3.1	CONDICIONS GENERALS	30
3.1.1	EFICÀCIA, EFICIÈNCIA I RESPONSABILITAT	30
3.1.2	COMUNICACIÓ I RELACIÓ AMB ALTRES AGENTS RELACIONATS AMB EL SERVEI I USUARIS.	31
3.1.3	TRÀMITS I GESTIÓ EN CAS DE MAL FUNCIONAMENT DEL SERVEI.	31
3.1.4	TASQUES ADMINISTRATIVES I SEGUIMENT DEL CONTRACTE	31
3.1.5	GESTIÓ I CRITERIS D'EXECUCIÓ DE LES TASQUES DE PROTECCIÓ I ORDRES DE TREBALL (OT).	32
3.1.6	MESURES DE PROTECCIÓ DURANT L'EXECUCIÓ	33



3.1.7	GESTIÓ DE RESIDUS I QUALITAT AMBIENTAL	33
3.1.8	SEGURETAT I SALUT DEL SERVEI	34
3.1.9	CONTAMINACIÓ ACÚSTICA	34
3.2	CALENDARI LABORAL, HORARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI I SERVEI D'ATENCIÓ 24 H	35
3.2.1	CALENDARI LABORAL I HORARIS DE PRESTACIÓ DE SERVEI	35
3.2.2	SERVEI D'HORARI EXTRAORDINARI I D'ATENCIÓ 24 HORES	36
3.3	MITJANS DESTINATS AL CONTRACTE	36
3.3.1	MITJANS HUMANS	36
3.3.2	MITJANS MATERIALS I AUXILIARS	42
3.3.3	MITJANS DE TRANSPORT I VEHICLES AUXILIARS	42
3.3.4	MATERIAL DE REPOSICIÓ I ESTOC	43
3.4	EINA DE GESTIÓ INFORMÀTICA: GESTIÓ DEL MANTENIMENT ASSISTIDA PER ORDINADOR (GMAO)	43
3.5	BANC DE PREUS DE REFERÈNCIA	46
3.6	TRASPÀS DEL CONTRACTE: INICI I FINALITZACIÓ	46
3.6.1	INICI	46
3.6.2	FINALITZACIÓ	47
4	SEGUIMENT DEL CONTRACTE	48
4.1	SEGUIMENT MENSUAL DEL CONTRACTE	48
4.2	DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A ENTREGAR	50
4.3	FACTURACIÓ	50
5	RESPONSABILITATS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA	52
5.1	RESPONSABILITATS DEL CONTRACTE	52
5.2	CONTRACTE AMB EMPRESES COL·LABORADORES. SUBCONTRACTACIÓ	53
5.3	GARANTIES	53
6	QUALITAT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE I PENALITZACIONS	54
6.1	AVALUACIÓ DELS TREBALLS	54
6.2	PENALITZACIONS	55
6.3	QUALITAT ENVERS L'USUARI	59
7	MILLORES AL CONTRACTE	60



ANNEXOS

- A. I RELACIÓ D'EDIFICIS OBJECTE D'AQUEST CONTRACTE
- A. II DECLARACIÓ RESPONSABLE, COMPROMÍS DE COMUNICACIÓ I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS
- A. III DIAGRAMES ESQUEMÀTICS DELS PROCESSOS I TERMINIS PER A LA GESTIÓ DE LES ORDRES DE TREBALL (OT)
- A. IV MODEL D'INFORME MENSUAL
- A. V DECLARACIÓ DE COMPLIMENT DE REQUERIMENTS TÈCNICS
- A. VI QUADRE DE PREUS
- A. VII PROTOCOL EN CAS D'OCUPACIÓ



1 CRITERIS GENERALS

1.1 OBJECTE DEL PLEC

L'objecte d'aquest plec és la descripció detallada de les condicions i característiques a les quals s'ha d'ajustar l'execució del contracte de serveis de protecció d'habitatges, locals i zones comuns mitjançant la instal·lació, el manteniment i la retirada de portes metàl·liques de protecció amb pany electrònic, reixes i alarmes, en règim de lloguer i gestió via plataforma web de control d'accessos dels edificis d'habitatges adscrits a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona.

La relació de finques adscrites a l'àmbit objecte d'aquest Plec Tècnic, i que figuren en el Annex I, no **té caràcter fix ni limitatiu**, i és sotmesa a modificacions motivades per noves adquisicions o nous encàrrecs de gestió acceptats per l'IMHAB, durant el període de vigència del contracte.

1.2 OBJECTIU I ABAST DEL CONTRACTE

L'objectiu fonamental de la realització del contracte de serveis de protecció, és el de vetllar pel funcionament correcte i la bona conservació dels actius que gestiona l'IMHAB, evitar ocupacions il·legals i actes vandàlics en els edificis, habitatges, locals i zones comuns, del parc d'habitatges que gestiona l'IMHAB, per tal de garantir-ne la disponibilitat permanent, evitar-ne el deteriorament i els conflictes socials que se'n puguin derivar.

L'abast del contracte incorpora tots els edificis adscrits a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona, pels anys 2025-2030, així com les noves adquisicions o nous encàrrecs de gestió acceptats per l'Institut, durant el període de vigència del contracte i les successives pròrroques, si escau.

El contracte serà de dos anys de licitació més la possibilitat de realitzar 3 pròrroques d'un any, podent arribar a un total de 5 anys ($2+1+1+1 = 5$ anys).

El tipus de serveis i modalitat de les activitats que es poden encarregar, tant dels elements comuns com privatis de l'edifici, són els següents:

- Protecció amb portes de seguretat *antiocupació* (Porta PAO) amb i sense pany electrònic de l'empresa adjudicatària en modalitat de lloguer.
- Protecció amb portes de seguretat subministrades i en propietat que té l'IMHAB
- Protecció de forats de totes mides a façana amb reixes, plafons metàl·lics, barres interiors i cargolant finestres amb cargol de seguretat.
- Instal·lació d'alarmes amb fotodetector i servei acuda
- Servei de gestió d'avísos d'intrusió. Telèfon 24 h i servei d'acuda
- Servei de gestió de claus i realització de còpies
- Feina de serralleria especialitzada en obertura de portes, canvis de bombins, panys, etc.
- Feines de petites reparacions de fusteria, pintura, paleta i instal·lacions
- Gestió via plataforma de control web d'accessos, gestió d'usuaris i activitat
- Fer informes de seguiment i control
- Realitzar estudis per protegir espais singulars
- Assessorament tècnic quan així ho indiqui l'IMHAB



Tot i això, l'adjudicatari té l'obligació de col·laborar i coordinar-se amb els industrials que treballen per l'IMHAB encarregats de les diferents tasques de manteniment.

En aquest sentit, i atenent a criteris d'urgència o especialitat en les intervencions o actuacions objecte d'aquest contracte, l'IMHAB es reserva el dret de contractar pel seu compte, independentment del present contracte, a aquells industrials o proveïdors que consideri adients per resoldre les incidències que requereixin professionals amb caràcter urgent i/o especialitzats.

Igualment, en cas d'una **mala praxis i/o una deficient execució reiterades en els treballs realitzats**, així com **incompliment dels terminis** estipulats en aquest plec, per part de l'adjudicatari, l'IMHAB es reserva el dret de contractar pel seu compte, independentment del present contracte a aquells industrials o proveïdors que consideri adient per resoldre les incidències, sense perjudici de l'aplicació de les corresponents penalitzacions que pugui imposar l'IMHAB, per tal de minimitzar els perjudicis que aquests fets poguessin ocasionar als usuaris del parc d'habitatges de l'IMHAB.

1.3 NORMATIVA APLICABLE EN EL CONTRACTE

El servei de protecció, amb portes, reixes, alarmes i rondes de control, es realitzarà d'acord amb la legislació vigent en cada moment, tant la que sigui aplicable al conjunt de l'estat espanyol, a l'àmbit exclusiu de la generalitat de Catalunya com l'aplicable a l'àmbit exclusiu municipal. L'empresa adjudicatària s'obliga al compliment de totes les disposicions reglamentàries vigents i es compromet **en qualsevol moment de la vigència del contracte** al compliment de qualsevol altra disposició oficial aplicable **de qualsevol rang normatiu, no especificada en aquest plec** i que pugués publicar-se amb posterioritat a la data del contracte i d'aquest Plec de prescripcions tècniques, **sempre que es consideri necessari per al correcte desenvolupament i la millora de les activitats contractuals**.

Tots els productes, components, operacions o altres intervencions, hauran de complir en qualsevol moment les prescripcions aplicables de la darrera edició de les normes UNE i EN que correspongui en cada cas.

Si qualsevol d'aquestes noves disposicions implica feines addicionals a les previstes en aquest Plec de Prescripcions Tècniques o l'aportació de nous elements a la instal·lació, l'empresa adjudicatària presentarà a l'IMHAB una proposta per a la realització d'aquestes feines.

Durant el procés de manipulació i instal·lació, el personal involucrat tindrà totes les mesures de seguretat laboral i prevenció de riscos establertes a la legislació vigent i el seu propi pla de prevenció de riscos laborals, així com la corresponent acreditació i designació per part de l'adjudicatari de la persona responsable de la prevenció de riscos laborals durant el procés de realització dels treballs i abans de començar el contracte haurà d'haver entregat complimentat a l'IMHAB el model de declaració responsable, compromís de comunicació i compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals, tal com s'especifica en l'Annex 2 del present P.P.T.

1.4 COORDINACIÓ DE L'ADJUDICATARI AMB L'IMHAB

El Departament de Manteniment i Rehabilitació, integrat dins dels Serveis Tècnics de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació és la unitat responsable de la gestió del servei i serà l'interlocutor vàlid entre l'IMHAB i l'empresa adjudicatària en totes les qüestions incloses en aquest plec de prescripcions tècniques, tot i així es podran determinar com a interlocutors vàlids altres persones que també intervinguin en la coordinació i la gestió dels edificis de l'IMHAB.



L'IMHAB en qualsevol moment podrà establir que algunes tasques de coordinació del contracte es realitzin a través de **tercers autoritzats** encarregats de dur a terme l'assistència tècnica de la gestió. Aquestes tasques poden ser, entre d'altres, les relatives al seguiment tècnic, de qualitat i terminis així com les relatives al seguiment econòmic dels treballs executats. No obstant això, l'IMHAB en tot cas, tindrà la potestat d'intervenir en la coordinació entre tots dos interlocutors, així com supervisar i dictaminar finalment sobre les decisions preses entre el tercer autoritzat per a la gestió i l'adjudicatari, sempre que ho consideri oportú.

Per tant, sempre que en el desenvolupament d'aquest plec es faci referència o s'anomeni als Serveis tècnics, l'IMHAB o al Departament de Manteniment i Rehabilitació com a ens gestor, es dona per suposat que podrà ser substituït pel "tercer autoritzat" abans esmentat, en les condicions i segons determini el propi IMHAB.

Tota qüestió relacionada, serà tractada amb la persona o persones designades per l'IMHAB.

Són competència de l'ens gestor del servei de protecció d'actius, sigui IMHAB o un tercer, aspectes com:

- Determinar el protocol per recollir les necessitats i canalitzar-les a l'empresa adjudicatària.
- Establir la prioritat en l'execució de les ordres de treballs i determinar quins treballs tenen la consideració d'urgents.
- Sol·licitar intervencions fora dels horaris ordinaris de prestació del servei.
- Establir els mecanismes de control i supervisar la qualitat i execució del servei.
- Facilitar la coordinació dels treballs amb els usuaris dels habitatges i altres organismes o entitats relacionades amb el servei.
- Establir reunions o visites necessàries a les promocions
- Gestió econòmica dels treballs realitzats

Durant el primer any de contracte es realitzaran reunions de seguiment mensuals, entre l'IMHAB i l'empresa adjudicatària per fer l'acompanyament i el traspàs de proteccions amb l'empresa actual i en funció de com vagi el servei el segon any passaran a ser trimestrals.

1.5 ACREDITACIÓ

L'adjudicatari haurà d'estar inscrit i registrat davant de l'administració competent com a empresa acreditada en els camps necessaris per poder realitzar els serveis sol·licitats i/o requerits per l'administració en tots els sistemes, instal·lacions i elements declarats en aquest plec de prescripcions tècniques.

Les prescripcions tècniques dels treballs, els criteris i decisions objecte d'aquest contracte, així com la seva supervisió i inspecció, seran establerts pels Serveis Tècnics de l'IMHAB, qui es reserva el dret de subcontractar aquesta activitat a qualsevol altra entitat o persona especialitzada.



2 DESCRIPCIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEI

El contracte de protecció d'actius de l'IMHAB comprèn tots els treballs necessaris per tal de garantir el funcionament correcte i la bona conservació dels edificis i habitatges que gestiona l'IMHAB i les seves instal·lacions. Comprèn, així, la realització de proteccions en els habitatges, locals i zones comuns dels edificis, mitjançant la instal·lació, el manteniment i la retirada de portes metàl·liques amb pany electrònic, tapiat de forats amb reixes, la instal·lació d'alarmes amb càmera i el control d'accessos via plataforma web, en règim de lloguer, en els edificis adscrits a l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona.

L'empresa adjudicatària realitzarà totes les tasques aquí descrites, amb els mitjans humans i materials necessaris per fer qualsevol de les actuacions requerides objecte d'aquest plec i en forma i terminis establerts en aquest plec i amb el personal mínim obligatori descrit en l'adscripció de mitjans del contracte punt 8 de l'informe de necessitats.

El gestor responsable de l'IMHAB, encarregarà a l'empresa adjudicatària, la instal·lació de portes amb o sense pany electrònic, reixes i alarmes en aquells immobles que consideri, a través del programa informàtic de gestió propi de l'IMHAB descrit a l'apartat 3.4 d'aquest plec. Tots els treballs quedaran registrats en el programa per tal de realitzar un seguiment a temps real de totes les incidències obertes i de les ordres de treball generades fins el seu tancament final satisfactori.

Aquest servei serà sota demanda de l'IMHAB i es seguirà el procediment de treball específic redactat amb aquesta finalitat per el correcte desenvolupament del contracte, en funció de la casuística concreta que tot seguit es detalla en les casuístiques concretes del servei.

Totes les portes, panells i alarmes seran revisats en el moment de guardar-les al magatzem després del seu desmuntatge. En el cas de les portes de lloguer el manteniment anirà a càrrec de l'adjudicatari, garantint el seu correcte estat i % de bateria disponible, per la correcta instal·lació posterior en un altre immoble. Les portes propietat de l'IMHAB es farà el mateix però es portaran al magatzem de l'IMHAB.

En cas de produir-se actes vandàlics o robatoris sobre algun element de protecció en règim de lloguer, ja siguin portes, panys electrònics, panells, reixes o dispositius de les alarmes, **la substitució i tot el cost anirà a càrrec de l'adjudicatari i la reposició o retirada dels elements afectats no suposarà cap cost per l'IMHAB.**

El servei de protecció s'haurà de dur a terme 24h 365 dies a l'any.

2.1 SERVEIS A PRESTAR PER L'ADJUDICATARI

2.1.1 Protecció amb portes metàl·liques i pany electrònic de l'empresa adjudicatària en modalitat de lloguer

Quant es requereixi el contractista haurà de protegir els actius mitjançant la instal·lació de portes metàl·liques que evitin la possible intrusió de tercers a l'actiu.

La tipologia d'actius del contracte son:

- Habitatges
- Locals
- Zones comuns i espais tècnics



En general la opció principal de protecció serà mitjançant equips de lloguer de l'adjudicatari, però quan l'IMHAB ho demani s'utilitzaran els equips de protecció de l'IMHAB. Això ho decidirà l'IMHAB i l'adjudicatari els haurà d'anar a buscar al magatzem del IMHAB i instal·lar.

Les característiques de com han de ser aquestes portes PAO (Portes Anti Ocupació) i les seves característiques està descrit a l'apartat 2.3.1 dels presents Plecs.

Per la gestió de les Ordres de Treball, sempre es demanaran fotografies del estat previ i del resultat de l'actuació.

Aquest servei serà 24h i els 365 dies l'any.

2.1.2 Protecció amb portes metàl·liques sense pany electrònic de l'empresa adjudicatària en modalitat de lloguer

Quant es requereixi, el contractista haurà de protegir els actius mitjançant la instal·lació de portes metàl·liques PAO de lloguer subministrades per l'empresa adjudicatària, però en comptes de portar un pany electrònic aniran amb pany i clau de pala, per necessitats del servei.

En algunes situacions l'IMHAB no necessita instal·lar el pany electrònic i també s'ha de poder instal·lar una porta de seguretat en modalitat de lloguer amb pany de seguretat amb clau física.

Aquests tipo de portes s'instal·laran quan ho decideixi l'IMHAB, per defecte sempre s'instal·laran amb pany electrònic.

Per la gestió de les Ordres de Treball, sempre es demanaran fotografies del estat previ i del resultat de l'actuació.

Aquest servei serà 24h i els 365 dies l'any.

2.1.3 Protecció amb portes metàl·liques i reixes propietat de l'IMHAB

En les situacions en les que es requereixi, la protecció dels actius es realitzarà mitjançant material propietat de l'IMHAB. Aquest material serà proveït a través del magatzem de l'IMHAB i l'adjudicatari n'haurà de conèixer l'estat per tal de poder procedir a la seva instal·lació.

En general l'opció principal de protecció serà mitjançant equips de lloguer i no es demanarà utilitzar equips de protecció propis de l'IMHAB, però quan l'IMHAB ho sol·liciti es realitzarà amb material propi de l'IMHAB.

Totes les portes metàl·liques PAO de l'IMHAB estan codificades. Quan instal·li o desinstal·li una d'aquestes portes PAO, l'adjudicatari haurà de fer una fotografia a la porta PAO on es vegi amb claredat el número de la codificació, que ens servirà per la gestió del nostre inventari.

Per la gestió de les Ordres de Treball, sempre es demanaran fotografies del estat previ i del resultat de l'actuació.

Aquest servei serà 24h i els 365 dies l'any.



2.1.4 Protecció de forats de façana amb reixes i plafons metàl·lics antiocupació

Quant es requereixi, el contractista també haurà de protegir les obertures de façana, obertures en patis de llums, finestres, balconeres o aparadors, mitjançant la col·locació de reixes metàl·liques i/o plafons metàl·lics per evitar la intrusió a través d'aquests forats.

La protecció dels forats podrà venir perquè algun responsable de l'IMHAB ho proposa o bé pel mateix contractista, si ho veu necessari en el procés de protecció, per exemple en casos d'urgència, nocturnitat o de cap de setmana).

Aquest servei serà 24h i els 365 dies l'any.

2.1.5 Instal·lació d'alarmes amb càmera i servei d'acuda

Quant es requereixi, l'adjudicatari haurà d'instal·lar un sistema d'alarma amb bateria autònoma, que no hagi d'anar endollada a la corrent elèctrica i haurà d'estar connectada a una CRA i disposar de servei d'acuda les 24h i els 365 dies l'any.

Tota instal·lació d'alarma haurà de disposar, de com a mínim dos fotodetectors dels tres dispositius que ha de tenir. 2 hauran de ser PIR amb càmera i un podrà ser un contactor a la porta.

Els fotodetectors han de permetre identificar de forma instantània la intrusió de qualsevol persona aliena al contracte i així la CRA ha de poder verificar el salt ràpidament i avisar a la policia amb el salt d'un únic dispositiu.

En el cas de que la porta ja porti instal·lat el seu propi sistema per detectar intents d'intrusió, els tres dispositius disposaran de fotodetectors i seran tres PIR amb càmera.

El servei també oferirà un servei acuda, de verificació personal que consisteix a enviar personal autoritzat per l'empresa al domicili quan se'n dispari l'alarma perquè comprovi què ha passat i si és necessari pugui informar als agents de policia i a contractista i a l'IMHAB, en el cas de que es verifiqui la intrusió.

Les alarmes s'hauran de poder programar perquè cada nit quedin rearmades, per evitar que per algun descuit no quedi un actiu desprotegit. Si enxampem un actiu que no ha quedat protegit, perquè no s'ha programat el rearmat, hi ha un mal funcionament, la alarma falla, no funciona bé, etc... serà motiu de penalització econòmica.

El contractista també disposarà d'un servei de atenció telefònica 24h per a la gestió d'actuacions en cas d'emergència.

L'adjudicatari es responsabilitzarà del control i manteniment de les portes, reixes i alarmes instal·lades en els actius de l'IMHAB.

Per tal que l'IMHAB tingui constància dels moviments d'instal·lació/retirada de sistemes d'alarmes en els habitatges de l'IMHAB, l'adjudicatari també haurà d'incloure aquests dispositius en l'informe mensual que haurà d'enviar seguint amb el mateix criteri de periodicitat i notificació que el llistat de portes metàl·liques.

L'adjudicatari també es responsabilitzarà de que les alarmes estiguin en bon estat, detectar les deficiències i portar-les a reparar, així com del seu bon funcionament, estat de les bateries i haurà de facilitar l'accés a l'habitatge sempre que se li requereixi.

Tali com s'indica en el punt 3.1.3, en cas d'actes vandàlics, destrosses, robatoris, manipulació dels dispositius per part de persones no autoritzades, o bé mal funcionament, tant de portes,



alarmes, reixes i materials associats al servei, l'adjudicatari haurà de restablir el servei de forma urgent, en un termini màxim de 24 h i s'haurà de fer càrrec de totes les despeses derivades d'aquesta intervenció fins a tornar a deixar el servei restaurat, els elements afectats, reparats i/o substituïts fins a deixar-ho tot funcionant correctament.

No hi haurà cap indemnització per part de l'IMHAB a l'empresa Adjudicatària per material, maquinaria, mà d'obra i/o dispositius no retornats o malmesos.

Per la gestió de les Ordres de Treball, sempre es demanaran fotografies del estat previ i del resultat de l'actuació.

Si després de la instal·lació a l'habitatge hi queden residus, embolcalls, plàstics i cartrons, dels elements de la alarma instal·lats, es penalitzarà econòmicament a l'empresa adjudicatària.

2.1.6 Servei de gestió d'avisos d'intrusió

En cas d'avís d'intrusió es contactarà amb el **Responsable de la Gestió Operativa** de l'empresa adjudicatària a través dels canals de comunicació establerts o per qualsevol altre via més directa degut a l'emergència, com per exemple directament a través d'un veí, de manera que en cas de sospita o intent d'intrusió s'enviarà personal autoritzat per l'empresa en un termini màxim de 2 hores i si s'escau immediatament s'enviarà un equip d'operaris per a reparar els danys als elements de protecció tot substituint-los en cas de necessitat.

Com avís d'intrusió entenem, entre d'altres:

- L'avís d'un veí directament a l'IMHAB o a un operari de l'adjudicatari
- Que els propis dispositius de protecció intel·ligents detectin un mal funcionament, acte vandàlic o detectin una intrusió
- Informen a l'IMHAB per altres vies i informa a l'empresa adjudicatària.

A l'annex hi ha el protocol en casos d'ocupacions que haurà de seguir l'adjudicatari.

El contractista també disposarà d'un servei d'atenció telefònica 24h els 365 dies l'any per a la gestió de tot tipus d'actuacions, ordinàries i per emergències.

2.1.7 Servei d'atenció telefònica 24h

L'adjudicatari haurà de donar atenció telefònica per atendre les necessitats del servei els 365 dies de l'any les 24h del dia.

Aquests telèfon sempre haurà d'estar operatiu, no pot fallar mai i en cas de fallada immediatament caldrà informar del nou telèfon que temporalment cobrirà el servei.

La fallada d'aquest servei també comportarà penalitzacions econòmiques.

2.1.8 Servei de gestió i còpies de claus

L'empresa adjudicatària haurà de poder accedir per mitjans propis a les zones comunitàries, a les sales tècniques i dintre els habitatges en els que hi tinguin elements de protecció instal·lats. Caldrà fer la gestió de les claus sense que suposi cap cost addicional per l'IMHAB.



A banda a petició de l'IMHAB es podrà demanar còpia de claus de qualsevol tipus. Aquestes feines les podrà facturar segons els quadres de preus dels annexes.

Sempre que s'entreguin claus caldrà entregar un rebut amb les claus entregades o recepcionades i fer-ne una foto per tenir la traçabilitat i portar-ne el control, ja que es tracta d'un material molt sensible.

2.1.9 Feina de serralleria especialitzada en obertura de portes, canvis de bombins, panys, etc.

Quant es requereixi l'adjudicatari haurà d'obrir qualsevol porta existent amb qualsevol tipus de pany/bombí, ja sigui una porta metàl·lica com una porta d'accés de qualsevol actiu, o zones comuns dels edificis gestionats per l'IMHAB.

A banda de les feines de serralleria, per poder obrir i tancar algunes portes també caldrà realitzar feines de soldadura. De vegades les portes metàl·liques PAO de l'IMHAB tenen la fulla soldada amb el marc per tal d'augmentar-ne la protecció, així doncs l'empresa adjudicatària haurà de tenir la capacitat de tallar les soldadures existents per poder obrir la porta i també de tornar-les a soldar un cop hagin sortit de l'habitatge.

2.1.10 Feines de petites reparacions de fusteria, pintura, paleta i instal·lacions

En el cas que durant la protecció de l'actiu s'ocasioni qualsevol desperfecte a l'habitatge el contractista tindrà la responsabilitat de deixar l'actiu en les mateixes condicions en les que es va trobar abans de la seva intervenció.

Per la gestió de les Ordres de Treball, sempre es demanaran fotografies del estat previ i del resultat de l'actuació.

L'incompliment generarà un càrrec de l'IMHAB envers al contractista del càrrec que generi l'industrial de manteniment de l'IMHAB, per inacció seva, mala praxis, en temps i forma.

Per tant també serà motiu de penalitzacions

2.1.11 Gestió via plataforma de control web de control d'accessos, gestió d'usuaris i activitat

El contractista habilitarà un sistema de control d'accessos en els dispositius electrònics de panys i/o portes metàl·liques de protecció que col·locarem en règim de lloguer, que permetrà la gestió dels accessos, donar d'alta en el sistema a diferents perfils d'usuaris amb diferents poders de gestió i interacció segons la seva responsabilitat dins del contracte. Les altes i les baixes dels accessos en els dispositius, les gestionarà el Gestor Responsable d'Operacions de l'empresa contractista a petició de les persones autoritzades per l'IMHAB, tot hi que els usuaris també podran ser donats d'alta i de baixa per part del personal de l'IMHAB. Tota la gestió es farà a través d'una plataforma WEB de control.

Aquesta plataforma web de control haurà de donar servei les 24 hores al dia dels 365 dies de l'any.

El contractista haurà de guardar en tot moment una còpia de seguretat amb tota la informació generada durant els anys de contracte. En cas de fallada del sistema, s'haurà de poder restaurar tota la configuració dels perfils d'usuaris creats prèvia a la fallada i s'haurà de poder restaurar tot l'històric d'accessos així com tots els documents vinculats tipus fotografies, informes, etc... de manera que l'IMHAB pugui continuar fent consultes anteriors a la fallada.



El número d'usuaris aproximat que actualment estan en actiu a la plataforma web de control d'accessos de portes amb pany electrònic és de 105 usuaris amb diferents permisos segons el seu rol, però aquesta quantitat està en constant evolució i no és limitativa.

2.1.12 Fer informes de seguiment i control

L'adjudicatari haurà de realitzar informes periòdics de control i seguiment que permetin integrar la informació i fer l'anàlisi de la situació del contracte.

Aquests **informes de seguiment seran de freqüència mensual**.

No entregar aquest informe en cada certificació implicarà penalitzacions econòmiques

En aquest informe hi ha de constar:

- Llistat de portes metàl·liques amb pany electrònic instal·lades
- Llistat de portes metàl·liques sense pany electrònic instal·lades
- Llistat de portes metàl·liques instal·lades propietat de l'IMHAB
- Llistat de panells/reixes instal·lats
- Llistat de panells/reixes instal·lades propietat de l'IMHAB
- Llistat d'alarmes instal·lades
- Llistat de persones en actiu a la plataforma web de control d'accessos.
- Eventualitats que han passat en el mes:
 - . Actes vandàlics
 - . Intents d'ocupació (diferenciar entre salts d'alarma, confirmats i verificats)
 - . Ocupacions consumades

S'adjunta el model tipo a l'annex IV, un exemple de com ha de ser aquest informe i que ha d'incloure.

2.1.13 Realitzar estudis per protegir espais singulars

Quant es requereixi l'adjudicatari haurà de realitzar els estudis tècnics per tal de protegir espais singulars que l'IMHAB indiqui, típicament podria ser la protecció d'un bloc d'habitatges, conjunt de baixos amb locals comercials, aparcaments etc...

2.1.14 Assessorament tècnic quan així ho indiqui l'IMHAB.

Quant es requereixi l'adjudicatari haurà de donar assessorament tècnic puntual vinculat a la protecció dels actius objecte del contracte.

2.1.15 Gestió del magatzem del IMHAB

L'adjudicatari serà l'empresa responsable de l'inventari de portes PAO, reixes, plafons, i material de protecció que l'IMHAB té guardat en el seu magatzem i es responsabilitzarà del control de les portes metàl·liques en els actius gestionats per l'IMHAB.

Per tal que l'IMHAB tingui constància de la ubicació i de l'estoc de portes metàl·liques, serà necessari complir amb les següents premisses:



- El mateix dia de retirada d'una porta del magatzem de l'IMHAB, l'adjudicatari ho haurà de notificar a l'IMHAB per correu electrònic indicant el número de porta retirada i la nova ubicació d'aquesta.
- Tots els moviments de les portes metàl·liques, inclòs el definit a l'apartat anterior, caldrà que figurin en l'informe mensual de control dels elements de seguretat instal·lats que caldrà enviar als Serveis Tècnics de l'IMHAB en les condicions establertes pel mateix.

2.2 CASUÍSTIQUES CONCRETES DEL SERVEI

2.2.1 Protecció d'habitatges que actualment no disposen de porta metàl·lica.

El Contractista estarà obligat d'acord amb les instruccions dictades pels responsables del servei de l'IMHAB, a atendre l'ordre de treball i la urgència que se'n derivi.

Durant el procés de la protecció, l'IMHAB obrirà tres tipus d'ordres de treball:

1a OT: instal·lació de la porta. Es pagarà la fracció de lloguer mensual que la porta hagi estat instal·lada.

2a OT: Serà una OT programable que s'anirà repetint cada mes per la facturació del lloguer mensual

3a OT: Obrirem una OT per la seva retirada. Es facturarà la part proporcional de la quota de lloguer de l'element que hagi estat instal·lat aquell mes.

El mateix procediment es seguirà per la resta d'elements de protecció.

Totes les OT sempre es facturaran a mes vençut.

El cost de la quota mensual de lloguer que l'IMHAB pagarà amb les certificacions mensuals d'aquestes Ordres de Treball, inclou el muntatge de la porta de seguretat amb pany electrònic, el manteniment d'aquesta porta, el posterior desmuntatge de la porta instal·lada, la reparació i substitució per possibles actes vandàlics i robatoris, així com la gestió de la plataforma web de control d'accessos/avisos a través del centre de control del contractista. Tal com està indicat en el quadre de preus de l'annex VI dels presents plecs.

Si es considera adient, seguint les instruccions de l'IMHAB o a instància de qui realitza la protecció, si es detecta un punt feble en la seguretat de la protecció, s'instal·laran els panells/reixes antiocupació i la alarma, en aquells habitatges requerits.

Tot i que inicialment no es contempla la necessitat de desmuntatge de la porta privativa de l'habitatge per la instal·lació de la porta metàl·lica de protecció, en cas de ser imprescindible la retirada de la porta originària de l'habitatge, aquesta serà retirada i emmagatzemada a l'interior de l'habitatge pel prestador del servei fins que es retirin les proteccions contractades, i incloent-se en l'abast del seu servei la coordinació i col·laboració amb l'IMHAB per la recollida de les claus de la porta privativa, entre d'altres, sense que això impliqui un cost addicional per l'IMHAB. Posteriorment, una vegada adjudicat l'habitatge, l'adjudicatari retirarà els elements de protecció i es coordinarà amb l'industrial de manteniment general de zona per a la instal·lació de nou de la porta privativa. Fins que no estigui instal·lada la porta privativa de nou, la responsabilitat de la protecció de l'habitatge recau en l'adjudicatari.

També hi ha la casuística en la que instal·larem alarma i protegirem forats, però no col·locarem porta PAO. En aquests casos l'adjudicatari haurà de canviar el pany i bombí, es quedarà una



còpia de les claus pel manteniment de l'alarma i entregarà la resta de les claus a l'IMHAB, en un termini màxim de 48h.

No entregar les claus en el termini de 48h després de haver realitzar el canvi de bombí, implicarà penalitzacions econòmiques per l'empresa contractista.

2.2.2 Protecció d'habitatges amb porta metàl·lica propietat de l'IMHAB

El Contractista estarà obligat d'acord amb les instruccions dictades pels responsables del servei de l'IMHAB, a atendre l'ordre de treball i la urgència que se'n derivi.

Quan l'IMHAB ho sol·liciti el contractista en comptes d'una porta de lloguer, haurà d'instal·lar una porta de propietat de l'IMHAB.

En el servei està inclòs la recollida de la porta en el magatzem de l'IMHAB, i quan es demani el seu desmuntatge també estarà inclòs tornar-la al magatzem de l'IMHAB.

En aquests casos com que la porta no és de lloguer no hi hauran tres OT, sinó que hi haurà la OT del muntatge i la OT del desmuntatge, amb els preus indicats en el quadre de preus de l'annex VI.

L'adjudicatari serà el responsable de la protecció de l'habitatge, malgrat que la porta PAO sigui de propietat de l'IMHAB.

De la mateixa manera s'actuarà amb els panells i reixes propietat de l'IMHAB.

A banda de les feines de serralleria que l'adjudicatari estarà obligat a realitzar, per poder obrir i tancar algunes portes metàl·liques de l'IMHAB també caldrà realitzar treballs de soldadura.

De vegades les portes metàl·liques PAO de l'IMHAB tenen la fulla soldada amb el marc perimetral per tal d'augmentar-ne la protecció, així doncs l'empresa adjudicatària haurà de tenir la capacitat de tallar les soldadures per poder obrir la porta i també de tornar-la a soldar un cop hagi sortit de l'habitatge.

2.2.3 Protecció d'habitatges que actualment disposen de porta metàl·lica propietat d'una entitat financera

El Contractista estarà obligat d'acord amb les instruccions dictades pels responsables del servei de l'IMHAB, a atendre l'ordre de treball i la urgència que se'n derivi. Aquesta ordre de treball contempla les actuacions en habitatges adquirits amb la porta de propietat, i per tant, a partir d'aquest moment, la porta metàl·lica de protecció passarà a ser propietat de l'IMHAB.

Aquesta actuació inclou la coordinació de l'empresa adjudicatària d'aquest contracte amb l'empresa responsable del contracte de manteniment d'habitatges de l'IMHAB, o bé amb els responsables de l'IMHAB, per tal de recollir les claus de la porta i així poder-la desmuntar, treure i portar-la al magatzem de l'IMHAB. Posteriorment es procedirà al muntatge de la porta metàl·lica de protecció amb pany electrònic, o porta PAO de propietat de l'IMHAB o atendre les indicacions segons s'estableixi des de l'IMHAB.



Si es considera adient, seguint les instruccions de l'IMHAB, s'instal·laran els panells/reixes antiocupació i alarma, en aquells habitatges requerits.

2.2.4 Protecció d'habitatges que actualment disposen de porta metàl·lica de protecció propietat d'una entitat financera en regim de lloguer

El Contractista estarà obligat d'acord amb les instruccions dictades pels responsables del servei de l'IMHAB, a atendre l'ordre de treball i la urgència que se'n derivi. Aquesta casuística contempla les actuacions en habitatges adquirits amb la porta en règim de lloguer, i per tant, a partir d'aquest moment es necessària la coordinació i col·laboració amb l'empresa instal·ladora de la porta (i contractada per l'entitat financera) pel desmuntatge de la porta metàl·lica de protecció, així com la coordinació amb la resta d'agents que intervinguin a l'habitatge, en cas de ser necessari, i els desplaçaments per la correcta prestació del servei.

Posteriorment a aquesta actuació, es procedirà al muntatge de la porta metàl·lica de protecció amb pany electrònic, el manteniment d'aquesta porta i el posterior desmuntatge de la porta instal·lada, així com la gestió de la plataforma web de control d'accessos/avisos a través del centre de control del contractista.

Si es considera adient, seguint les instruccions de l'IMHAB, també s'instal·laran els panells/reixes antiocupació i alarma, en aquells habitatges requerits.

2.2.5 Protecció d'habitatges que actualment disposen de panells antiocupació o reixes propietat de l'IMHAB

El Contractista estarà obligat d'acord amb les instruccions dictades pels responsables del servei de l'IMHAB, a atendre l'ordre de treball i la urgència que se'n derivi. Aquesta ordre de treball inclou la coordinació i col·laboració amb l'empresa adjudicatària del contracte en curs de manteniment preventiu i correctiu de diferents grups i promocions d'habitatges gestionats per l'IMHAB, i d'adequació d'habitatges que s'adscriu a la gestió de l'IMHAB el desmuntatge de les finestres/portes balconeres existents amb la finalitat de realitzar l'abassegament a l'interior de l'habitatge.

Posteriorment a aquesta actuació, es procedirà al muntatge dels panells antiocupació / reixes metàl·liques, el manteniment d'aquests elements i el posterior desmuntatge dels panells i reixes instal·lades. Una vegada l'empresa adjudicatària del contracte objecte d'aquesta licitació retiri el seu element de protecció, l'adjudicatari del contracte de manteniment i adequació instal·larà de nou les finestres, quedant aquestes en iguals condicions prèvies al servei.

2.2.6 Protecció d'altres actius actualment protegits

S'inclouen, tot i que no es trobin contemplats de manera específica a l'anterior relació de casos, altres actuacions relacionades amb la protecció dels accessos, a criteri de l'IMHAB, com per exemple, la protecció d'accessos a espais comunitaris, locals, patis, jardins o edificis sencers.

També es podran demanar informes per estudiar la protecció d'espais complexos i de difícil actuació per poder-ne valorar l'actuació.

2.3 CONDICIONS PARTICULARS

Les portes metàl·liques de protecció amb pany electrònic, els elements de protecció pels forats de finestres, terrasses o balcons, etc. compliran amb les característiques tècniques i constructives que s'indiquen tot seguit:

L'empresa licitadora haurà d'aportar DECLARACIÓ DE COMPLIMENT DE REQUERIMENTS TÈCNICS (ANNEX V) dins del sobre B de la licitació.



2.3.1 Característiques de les portes metàl·liques de protecció

La porta instal·lada ha de tenir un pes reduït, inferior a 90 kgs, podent-se manipular per dos operaris amb ajuda de mitjans auxiliars de suport (plataforma amb rodetes), i en promocions sense ascensor, però garantint les mesures corresponents de seguretat i salut.

La porta instal·lada no ha de malmetre la porta privativa de l'habitatge, garantint-nos una ràpida instal·lació i desmuntatge en situacions d'emergència.

Cal que la porta estàndard, un cop instal·lada, deixi una amplada lliure mínima de 60cm per tal de permetre entrar i/o treure electrodomèstics com el forn, rentadora, nevera etc... En els casos en que el pas no sigui suficient i la causa no estigui justificada, el contractista haurà d'assumir sense cost addicional el desmuntatge i posterior muntatge de nou de la porta si l'IMHAB ho considera necessari.

La porta instal·lada ha de tenir un marc metàl·lic de mínim 3 mm, aportant una resistència a les palanques pels quatre costats de la porta.

Tot i que sempre serà una petició puntual, cal garantir en cas de necessitat, la possibilitat de fabricar portes a mida de qualsevol mesura.

Durant el muntatge o desmuntatge de les proteccions, s'extremaran les precaucions per tal de no malmetre l'immoble o les zones comunes dels mateixos, en els seus diferents acabats i, finalitzats els treballs, els espais d'intervenció quedaran perfectament nets **i els possibles danys originats quedaran completament reparats**, sense que això generi un sobre cost per l'IMHAB.

2.3.2 Característiques del pany electrònic

L'accés es realitzarà i controlarà amb una APP de telèfon, permetent accedir a l'habitatge obrint amb comunicació sense fils tipus Bluetooth o similar.

Garantir que la senyal del pany no es sensible a poder ser duplicada, manipulada o inhibida.

El sistema d'obertura necessàriament ha de disposar d'una bateria, per a resoldre la manca de subministrament elèctric en els habitatges, i mai es podrà quedar sense bateria.

Si una porta/pany electrònic es queda sense bateria, impedit així poder accedir a l'habitatge per culpa de la manca de bateria, es penalitzarà econòmicament a l'empresa adjudicatària.

2.3.3 Característiques dels panells antiocupació / reixes de protecció

Per la protecció de tot tipus de forats en façana, obertures en locals, finestres, balconeres, galeries, etc. s'utilitzaran panells antiocupació, o reixes de protecció o altres elements, proveïts pel prestador del servei en règim de lloguer.

Els panells requeriran, com a mínim, que el seu reforç i components siguin de xapa metàl·lica de 2mm, i en el cas de les reixes mitjançant barrots massissos tot garantint una bona resistència a la corrosió.



La seva funció és la de protecció de les obertures de les façanes, finestres i tancaments de fàcil accés. Per aquest motiu és necessari l'existència de mides diverses en funció de l'obertura del forat de façana, finestra o tancament i que siguin elements adaptables i ajustables. La instal·lació és realitzarà mitjançant un sistema de pressió, preferiblement, sense produir danys a les fusteries existents ni a cap element de l'immoble o bé mitjançant tacs químics fixats als elements constructius resistents.

2.3.4 Característiques de les alarmes

La connexió dels dispositius, aparells i sistemes de protecció, a centrals d'alarmes han de complir els requisits establerts al reglament del Ministeri d'Interior:

- Els materials utilitzats per a la instal·lació hauran d'estar homologats segons allò estipulat a la normativa legal.
- L'empresa adjudicatària haurà de realitzar la instal·lació, posar en funcionament i dur a terme el manteniment i les revisions preventives del sistema.
- Hauran de lliurar un certificat d'instal·lació que garanteixi que s'està fent complint els requisits de la norma.

Explícitament es sol·licita que les alarmes a instal·lar disposin de:

- Prestacions mínimes d'alarma de nivell II segons la norma UNE-EN 5013.
 - Bateries per tal de permetre el funcionament sense subministrament elèctric.
 - Tots els dispositius d'alarma disposaran de fotodetector, PIR amb càmera de videovigilància.
 - Rearmat automàtic, com a mínim cada 24h.
 - Les alarmes que per algun motiu no funcionin correctament, hauran de generar un avís als responsables de la gestió, per enviar ràpidament algun operari a solucionar-ho.

L'empresa adjudicatària cada dia haurà de realitzar una comprovació per tal de verificar que tots els dispositius de les alarmes estan funcionant correctament i en bon estat. En cas de donar senyal d'error, caldrà enviar amb caràcter d'urgència un tècnic a solucionar la incidència.

Les alarmes quedaran connectades a la CRA i s'informarà de l'alta als Cossos de Seguretat de l'Estat de forma immediata i en el moment en que finalitzi la instal·lació de l'alarma.

Una vegada la alarma s'hagi instal·lat, aquesta haurà de quedar connectada a la CRA en un temps màxim de 24h des de la instal·lació

L'empresa adjudicatària cada dia haurà de realitzar una comprovació per tal de verificar que tots els dispositius de les alarmes estan funcionant correctament i en bon estat. En cas de donar senyal d'error, caldrà enviar amb caràcter d'urgència un tècnic a solucionar la incidència.

2.3.5 Característiques de la plataforma de gestió

Les portes amb pany electrònic han de permetre la gestió integral dels accessos via plataforma, sent el cost d'aquesta repercutit en el preu unitari de cadascuna de les partides d'aquest contracte. Aquesta plataforma, a més s'ha de poder configurar en funció dels requeriments de l'IMHAB i adaptar-la a les necessitats específiques del servei.

El número d'usuaris aproximat que actualment estan en actiu a la plataforma web de control d'accessos de portes amb pany electrònic és de 105 usuaris amb diferents permisos segons el seu rol, però aquesta quantitat està en constant evolució i no és limitativa.



La plataforma de gestió ha de proporcionar un registre de l'estat de la porta, registre i control d'usuaris/accessos (horaris d'accés, darrer usuari...) permetent a l'IMHAB el control d'accessos de les empreses adjudicatàries dels contractes d'adequació i manteniment vigents.

La plataforma permetrà la gestió dels accessos, permetrà donar d'alta en el sistema diferents perfils d'usuaris amb diferents poders de gestió i interacció segons la seva responsabilitat dins del contracte. Les altes i les baixes dels accessos en els dispositius, les gestionarà el Responsable de la Gestió d'Operacions de l'empresa contractista a petició de les persones autoritzades per l'IMHAB, tot hi que els usuaris també podran ser donats d'alta i de baixa directament per part del personal autoritzat de l'IMHAB. Tota la gestió es farà a través d'una plataforma WEB de control.

La plataforma de gestió ha de permetre poder realitzar obertures en remot, quan sigui necessari autoritzar l'accés a aquelles persones que es trobin presencialment davant de la porta però no tinguin accés previ via APP.

2.3.6 Característiques del “centre de control” de l'empresa adjudicatària.

El Centre de Control, el Departament d'alarmes o el nom que l'empresa contractista consideri adient dintre la seva organització, ha de gestionar els avisos d'intrusió de les alarmes i els avisos de control d'accessos de la plataforma web vinculada a una APP i estarà format per personal específic que donaran servei 24h-365 dies a l'any.

Si un pany electrònic informa d'alguna senyal de sabotatge o de mal funcionament, s'haurà d'enviar un avís a l'empresa adjudicatària, que procedirà a enviar personal autoritzat per l'empresa en un termini màxim de 2 hores i caldrà reparar els danys ocasionats a l'element de protecció, substituint l'element en cas de necessitat.

Les OT recepcionades per part de l'empresa adjudicatària seran també tramitades amb caràcter urgent si així s'indica i es procedirà a enviar personal autoritzat per l'empresa en un termini màxim de dues hores i caldrà reparar els danys ocasionats a l'element de protecció, substituint l'element en cas de necessitat.

L'IMHAB disposarà d'un telèfon que estarà actiu 24h els 365 dies l'any per contactar amb l'empresa adjudicatària, tant en horari ordinari (de 8:00h a 20:00h) com extraordinari (de 20:00h a 8:00h i caps de setmana i festius). Mai podrà deixar de donar servei.

2.4 OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

2.4.1 Materials

Els materials seran de primera qualitat i compliran amb la normativa vigent, amb la missió principal d'evitar el pas de persones no autoritzades. Es podrà sol·licitar, sent una despesa a càrrec de l'adjudicatari, la realització d'assajos i l'increment de les mesures de protecció (mitjançant el reforç de les portes, finestres, increment del nombre de fixacions, entre d'altres) en aquells casos on es produeixin un increment no justificat del nombre d'ocupacions no autoritzades, a criteri de l'IMHAB.



2.4.2 Proves de control de qualitat

Pel que fa a les portes metàl·liques de protecció es demana una resistència a càrrega estàtica equivalent a la mínima de RC4 segons la UNE EN 1627:2011.

No s'exigeix el certificat acreditatiu de la prova tot i que, en el cas de que hi hagi un increment no justificat del nombre d'ocupacions no autoritzades, l'IMHAB es reserva el dret a demanar la prova de compliment de l'assaig i aquest haurà d'anar a càrrec de l'adjudicatari.

2.4.3 Estructura organitzativa i personal

L'adjudicatari estarà obligat a disposar d'una organització adaptada a la naturalesa del servei contractat, fet pel qual es designarà **un responsable únic per la gestió de les operacions** exercint les funcions d'execució, coordinació, atenció al client, operacions, etc... amb dedicació **al 100% de la jornada al nostre contracte i en exclusivitat** que sigui l'interlocutor oficial i únic amb l'IMHAB, respecte les comunicacions i comandes emeses, i informant en tot moment del correcte funcionament del contracte o qualsevol incidència que ho impedeixi i també demanem un **responsable del contracte** amb dedicació al 15% de la jornada al nostre contracte, jeràrquicament superior amb qui l'IMHAB contactarà per fer les reunions trimestrals de seguiment del contracte i amb qui passarà comptes per solucionar els problemes derivats de la mala gestió del servei.

L'adjudicatari també està obligat de tenir **una brigada, formada per dos operaris amb dedicació al 100% de la jornada laboral al nostre contracte i en exclusivitat**, amb formació per instal·lar tots els elements de seguretat que formen part del present servei, i l'IMHAB disposarà dels noms, cognoms i telèfon de contacte per poder-hi contactar directament quan les necessitats del servei ho precisin. Aquestes dues persones quan no tinguin cap encàrrec de protecció, es dedicaran a l'organització i manteniment del magatzem de l'IMHAB, als controls preventius dels estats de les bateries, a la gestió de claus, a reparar d'anys ocasionats derivats del muntatge i desmuntatge de proteccions, al manteniment i a vetllar pel bon funcionament dels elements de protecció.

Tot i així en moltes ocasions a l'IMHAB se li solapen actuacions, perquè coincideixen en el temps, o perquè en un període molt curt de temps hi ha més d'una actuació en llocs allunyats de la ciutat, per tant aquesta no serà l'única brigada que treballarà pel nostre contracte, és l'única que tindrem en exclusivitat, però l'empresa adjudicatària haurà de destinar els recursos necessaris perquè mai sota cap circumstància quedi cap actuació desatesa, en cara que coincideixin en dia i hora un, dos, tres o els serveis que siguin i poder atendre les necessitats de protecció generades per l'IMHAB, sense demores per manca de recursos per part de l'adjudicatari.

No donar resposta a un servei o arribar tard serà penalitzat econòmicament tal com s'indica en el capítol corresponent dels presents plecs.

Els salaris d'aquestes 4 persones que exigim tenir, estan repercutits en els preus unitaris de les partides de l'annex del quadre de preus, tant del Responsable de la Gestió d'Operacions, del Responsable del Contracte com dels dos operaris que formaran la brigada.

L'adjudicatari estarà obligat a disposar del personal específic, per donar servei 24h x 365 dies a l'any del telèfon de contacte i de la plataforma web vinculada a una APP de gestió d'accessos de les portes metàl·liques de protecció i haurà de gestionar els corresponents avisos, com s'indica a l'apartat 2.3.6 - Característiques del "centre de control" de l'empresa adjudicatària.

S'exigeix a l'empresa disposar d'un Telèfon 24 h els 365 dies l'any.



El servei de protecció amb portes, plafons i reixes i el servei acuda també serà un servei 24h i els 365 dies l'any, tant en orari ordinari com en l'extraordinari, caps de setmana i festius.

2.4.4 Servei tot inclòs

Tots els treballs, mitjans auxiliars i materials necessaris per a la correcta execució i finalització de qualsevol servei, es considerarà inclosa en el preu, encara que no estiguin tots especificats en la descripció dels preus. Així mateix, es considerarà que en els preus unitaris s'inclouen les mesures necessàries per executar els serveis que es descriuen, incloent-hi les mesures de seguretat i salut, els costos de gestió de residus i tots els costos necessaris per executar la unitat segons la normativa vigent. També estan inclosos en els preus unitaris els costos del transport i aparcament i l'equip mínim obligatori que es demana en els Plecs en l'adscripció de mitjans, els dos operaris de la brigada al 100% de la jornada, en exclusivitat i plena dedicació al contracte i els dos responsables que també es demanen i tots els altres treballadors/res necessàries pel bon funcionament del servei i tots els costos indirectes i despeses auxiliars que se'n derivin.

Queda inclòs en els preus unitaris de lloguer mensual, la despesa de manteniment de la plataforma web de gestió i la despesa del manteniment de la APP vinculada a aquesta, sent responsabilitat de l'adjudicatari del present contracte el seu correcte funcionament. Aquesta plataforma web de gestió i la seva APP vinculada ha de permetre la gestió d'accessos de les portes metàl·liques de protecció amb pany electrònic. Qualsevol incidència amb l'electrònica i les bateries del sistema de les portes i panys electrònics serà a càrrec també de l'adjudicatari del contracte i el mal funcionament tindrà penalitzacions econòmiques.

S'inclou en l'objecte d'aquest contracte, en cas de necessitat, la col·laboració amb l'empresa adjudicatària del contracte en curs de manteniment de les promocions gestionades per l'IMHAB, per la realització d'aquelles actuacions que es defineixen a l'apartat 2.

Relleu de contractes: L'adjudicatari estarà obligat, en cas de ser requerit, a dur a terme les tasques de protecció dels habitatges de manera simultània amb el procés de desmuntatge que portarà a terme el contractista que tenia anteriorment els elements instal·lats, caldrà una coordinació entre els dos amb l'objectiu que l'habitatge no quedi mai desprotegit, tot això d'acord amb la relació de portes i panells que es lliurarà per l'IMHAB amb dates i localitzacions.

L'adjudicatari en qualsevol moment durant el contracte, haurà de tenir la capacitat tècnica de desmuntar portes metàl·liques que no siguin de la seva propietat independentment del model de porta que sigui i que disposi o no de les claus.

Totes les eines, materials i estris necessaris per la correcta instal·lació de portes i panells aniran a càrrec del prestador del servei.

Serà a càrrec del contractista les despeses derivades dels danys produïts en els elements de protecció instal·lats (portes, panys electrònics, alarmes, dispositius, plafons, cargolament de fusteries, etc...), si es produeixen intents d'ocupació o ocupacions consumades, actes vandàlics o robatoris dels dispositius mentre estaven instal·lats en els habitatges. Aquest fet no implicarà en cap cas, una despesa addicional per l'IMHAB, encara que calgui tornar a instal·lar, substituir o reparar qualsevol d'aquests elements, així doncs l'adjudicatari s'encarregarà de tornar-los a deixar en perfecte estat de funcionament sense cost per l'IMHAB.



Si l'IMHAB ha de realitzar feines de paleta, fusteria, pintura, instal·lacions, etc... derivades d'actuacions que hagi realitzat l'empresa adjudicatària, com ara deixar residus de les actuacions en els habitatges, deixar parets o marcs de porta en mal estat, deixar forats a les parets, deixar fusteries malmeses per causa de les proteccions i que per conseqüència l'IMHAB hagi de canviar aquella finestra o balconera i pel motiu que sigui ho acabi reparant l'IMHAB i no el contractista, el cost derivat d'aquestes actuacions, se li descomptarà de la certificació mensual.

L'adjudicatari estarà obligat, per agilitzar el servei (en especial festius i nits) a realitzar les gestions objecte de licitació sense esperar confirmació de l'IMHAB, ni sense necessitat que el responsable de l'IMHAB estigui present, ni de tenir una Ordre de Treball oberta, però amb la posterior obligació d'enviar l'informe justificatiu de les actuacions, per tal d'obrir l'OT corresponent a fi de regularitzar el circuit administratiu de l'actuació.

2.5 CRITERIS DE PLANIFICACIÓ DEL SERVEI

Pel que fa als encàrrecs d'instal·lació d'elements de protecció dels habitatges, i en raó a la naturalesa d'aquests encàrrecs, l'empresa adjudicatària estarà obligada d'acord amb les instruccions dictades per l'IMHAB, a atendre les ordres amb el caràcter i la urgència que se'n derivi o s'expliciti en aquella instrucció, incloses les que es donin en dies festius o fora de l'horari laboral ordinari. El servei ha d'estar operatiu les 24 h i els 365 dies l'any.

Les Ordres de Treball (en endavant OT) emeses com a conseqüència de les incidències i necessitats que puguin donar-se es classificaran en funció de la gravetat de la OT que cal realitzar, establint-se dues categories:

- Ordinàries
- Urgents
- Programades

L'IMHAB té sempre la potestat de decidir finalment sobre el caràcter urgent o no urgent d'un determinat treball de protecció a realitzar.

Totes les OT hauran de ser registrades en el programa informàtic de gestió de manteniment descrit a l' apartat 3.4 d'aquest plec, per tal de realitzar el seguiment a temps real de totes les incidències obertes i de les ordres de treball generades fins el seu tancament final satisfactori.

L'IMHAB podrà aplicar les sancions establertes al PCAP i en el Plec Tècnic que estiguin relacionades amb els termes i condicions en cas d'incompliment dels terminis d'execució.

En el cas d'ordres de col·locació o desmuntatge de proteccions en diversos habitatges, l'empresa haurà de disposar dels recursos necessaris per atendre a les simultaneïtats dels servei. Tot i així l'IMHAB sempre podrà designar l'ordre de prioritat de muntatge o desmuntatge d'acord a les seves necessitats.

A) ORDINÀRIES:

L'adjudicatari haurà de realitzar el servei de muntatge en **1 dia hàbil**.

En aquells casos que es requereixi coordinació amb una altra empresa, l'adjudicatari també haurà de realitzar el servei de muntatge, en 1 dia hàbil, i en cas d'haver-hi hagut qualsevol incidència l'haurà de comunicar a l'IMHAB i informar que per causes alienes, no ha pogut donar compliment a aquest termini.



Pel desmuntatge de portes, plafons i alarmes, l'adjudicatari també haurà de desmuntar i retirar els sistemes de protecció en qüestió de 1 dia hàbil.

L'incompliment d'aquests terminis serà penalitzable econòmicament.

B) URGENTS:

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei d'assistència permanent, 24 hores i 365 dies l'any, per a atendre les urgències relacionades amb el servei objecte del contracte i que requereixin ineludiblement una actuació immediata perquè suposi un risc d'ocupació il·legal de l'immoble o un risc o segons criteri establert per l'IMHAB.

S'inclouran dins d'aquest servei, totes les OT amb caràcter d'urgència per motius d'actuació immediata i protecció. El nivell d'urgència d'una incidència serà determinat sempre per l'IMHAB.

Tots els serveis urgents hauran de ser atesos com a màxim **en el termini de dues hores** tant en horari laboral (8:00-20:00) com fora d'horari laboral (20:00-8:00), caps de setmana i festius, des de l'avís per part de l'IMHAB (ja sigui per l'obertura d'una OT, per una trucada o per un mail). En dues hores com a màxim, l'industrial s'haurà de presentar a la finca amb tots els elements necessaris, sempre haurà de portar com a mínim el material per poder obrir portes i panys, eines de serralleria, porta PAO amb pany electrònic, plafons i alarmes amb els dispositius suficients, amb l'objectiu d'avaluar-la i executar-la immediatament. En cas que no sigui possible la reparació de forma immediata, l'adjudicatari s'encarregarà d'establir les mesures adients per a minimitzar l'afectació fins que aquesta pugui ser finalment resolta.

En cas que la primera notificació de la incidència no es realitzi a través del sistema informàtic de gestió del manteniment, obrint una OT, es tindrà en compte la data i hora del registre de la comunicació via telefònica o per correu electrònic segons sigui el cas.

Les alertes rebudes per salts d'alarma, intents d'ocupació, avisos de veïns o actuacions que arribin amb caràcter d'urgència al contractista i els avisos de la CRA (Central Receptora d'Alarmes) seran també tramitades i gestionades amb caràcter urgent.

El servei acuda s'hi haurà de personar en un termini màxim de dues hores per comprovar l'estat dels elements de protecció i haurà d'avisar a la brigada per reparar els danys dels elements de protecció danyats.

Independentment dels temps establerts, la reparació/intervenció de les incidències de **caràcter urgent no s'interrompran ni es deixaran desateses fins a la seva completa solució.**

Atenent a criteris d'urgència o especialitat del servei, l'IMHAB es reserva el dret de contractar pel seu compte, independentment del present contracte, a aquells industrials o proveïdors de serveis que consideri adients per resoldre les incidències que requereixin de professionals amb caràcter urgent i/o especialitzats.



C) PROGRAMADES:

Les actuacions programades seran aquelles que des de l'IMHAB es citi a l'empresa contractista en un dia i una hora per realitzar l'actuació. Des de l'IMHAB s'enviarà un mail amb l'informació i també se li obrirà la corresponent Ordre de Treball. Aquestes actuacions acostumen a ser:

- . Recuperacions d'habitatges
- . Renúncies d'habitatges
- . Llençaments d'habitatges
- . Coordinació amb veïns per treure proteccions

En tots aquests casos és molt important la puntualitat i no es podrà canviar el dia i hora que vingui fixada per l'IMHAB, ja que sempre implica la coordinació amb terceres persones, veïns, inspectors IMHAB, comissió judicial en els casos dels llançaments i per tant són cites inamovibles

Cada vegada que un veí és adjudicatari d'un habitatge, se li facilitarà el telèfon de contacte de contractista per tal de que es coordinin per treure les proteccions que aquest té instal·lades en el seu habitatge.

Tant les actuacions ordinàries, com les urgents com les programades, no resoltes en els terminis indicats seran penalitzables.

Arribar tard, no presentar-se o avisar de que no es podrà assistir a la cita, amb un marge de temps inferior de 48h, serà penalitzable econòmicament, tal i com s'especifica a l'apartat 6.2.

2.5.1 Protocol per a la resolució d'incidències ordinàries (No urgents)

1. Notificació de la incidència

Les incidències de caràcter ordinari es registraran mitjançant peticions d'assistència de manteniment (Avisos) que poden venir generades pels usuaris del parc d'habitatges que gestiona l'IMHAB, pel propi IMHAB, o per la mateixa empresa adjudicatària d'aquest contracte durant el desenvolupament de la seva activitat. Els avisos es registraran a través del sistema informàtic de gestió d'incidències que l'IMHAB tingui en ús. Aquest avisos es validaran a través del Departament de Manteniment i Rehabilitació de l'IMHAB, generant-se així una Ordre de Treball.

A través del sistema informàtic es proporcionarà a l'empresa adjudicatària de forma immediata en suport informàtic (a la plataforma establerta a tal efectes), per correu electrònic o mitjançant un altre sistema informatitzat de gestió propi, la informació recollida a la OT, entre la qual constarà: la data de registre de la OT, la descripció de l'actuació, la seva localització, el seu caràcter (ordinari, urgent o programada), dades de contacte del formulant de l'avís i altra informació que sigui d'interès per l'adjudicatari.

En el cas que el sistema informàtic d'IMHAB no es trobés operatiu, o el personal d'IMHAB no hi tingués accés, o es demani fora l'horari d'oficina, es considerarà l'avaria notificada mitjançant altres mitjans del tipus correu electrònic, missatge de text en qualsevol aplicació o comunicació via telefònica.

2. Resolució de la incidència

La resolució de les incidències de caràcter ordinari s'haurà d'executar segons les prescripcions i terminis previstos en aquest plec de prescripcions tècniques.



Tal i com es recull al plec, el **temps màxim de intervenció** de les incidències de caràcter ordinari s'estableix en **1 dia laborable**, tret que de forma excepcional i atenent al grau/abast de la intervenció s'estableixi pels Serveis Tècnics de l'IMHAB un temps superior. Definint temps màxim de intervenció com el temps màxim que pot transcórrer des de l'hora i la data de la primera notificació de l'avaría/incidència per qualsevol dels mitjans de comunicació establerts en aquest plec i la data de registre de la seva reparació definitiva en el sistema informàtic de gestió de manteniment per part de l'empresa adjudicatària.

Durant la resolució de la incidència els operaris hauran de realitzar un **reportatge fotogràfic de l'abans, el durant i el després** de la reparació/intervenció. Les fotografies seran de **pla de detall i generals, seran nítides i representatives** de la totalitat de les actuacions que es realitzin a la OT a certificar.

3. Treballs finals-Tancament de la resolució

Finalment i un cop executada la OT, l'empresa contractista haurà d'omplir i adjuntar a través del sistema informàtic de gestió la següent informació/documentació:

1. **Informe del treball amb la descripció minuciosa dels treballs executats** A l'informe s'haurà d'especificar les tasques realitzades amb detall, així com el **temps emprat per cadascuna de les tasques** en el cas que hi haguéssin alguna demora certificable.
2. La **data de finalització** de la reparació/intervenció.
3. Adjuntar les **fotografies de detall i generals de l'abans, el durant i el després** de la reparació. També s'haurà d'adjuntar **fotografies dels principals materials i productes emprats**, així com d'aquells que específicament requereixi l'IMHAB.
4. **Pressupostos** (Veure apartat 2.6)
5. **Albarà**, si s'escau, pendent d'aprovació per part dels Serveis Tècnics de l'IMHAB.
6. Qualsevol altra documentació que l'IMHAB consideri necessària disposar abans de la certificació.
7. Marcar en el desplegable de **l'inventari els elements de protecció instal·lats** en l'actiu.

2.5.2 Protocol per a la resolució d'incidències urgents

1. Notificació de la incidència

Les incidències de caràcter urgent es registraran anàlogament a les incidències de correctiu ordinàries, no obstant això, la **notificació** a l'empresa adjudicatària es realitzarà **en funció de la franja horària** en que es produeixi l'avís, ja que en cas d'urgència els Serveis Tècnics podran exigir a l'adjudicatari la realització de treballs fora de l'horari laboral ordinari, caps de setmana i festius:

- Si és **fora de l'horari laboral ordinari (20:00-8:00), caps de setmana i festius** es comunicaran exclusivament mitjançant un **únic telèfon directe 24 hores** expressament destinat al servei de guàrdia que haurà de facilitar l'empresa. A la major brevetat possible, l'adjudicatària comunicarà de forma fefaent (per exemple correu electrònic) totes les dades necessàries per a poder obrir l'OT.



Posteriorment, es registrarà la Ordre de treball (OT) al sistema informàtic de gestió de manteniment per poder realitzar el seu seguiment.

- Si és **dins de l'horari laboral ordinari (8:00-20:00)** es podrà notificar directament a través del sistema informàtic de gestió de manteniment que l'IMHAB tingui en ús, on entre d'altra informació, s'explicitarà el seu caràcter d'urgència. No obstant això, també es podrà comunicar pel telèfon 24 hores destinat al servei de guàrdia i/o qualsevol altra mitjà de comunicació establerts en aquest plec.

2. Resolució de la incidència

La resolució de les incidències de caràcter urgent ha d'iniciar-se directament per l'adjudicatari en el moment de rebre la sol·licitud de servei urgent.

El **temps màxim d'intervenció** per a les ordres de treball de caràcter urgent serà en **2 hores**, tret que de forma excepcional i atenent al grau/abast de la intervenció s'estableixi pels Serveis Tècnics de l'IMHAB un temps superior. Definint temps màxim de reparació com el termini de temps màxim que pot transcórrer des de l'hora i la data de la primera notificació de la incidència per qualsevol dels mitjans de comunicació establerts en aquest plec fins a l'hora i la data de registre de la seva reparació definitiva en aquest mateix programa per part de l'empresa adjudicatària.

Independentment del temps màxim establert, la reparació/intervenció de les incidències de caràcter urgent **no s'interrompran ni es deixaran desateses fins a la seva completa solució**.

En cas que no es pugui resoldre de forma definitiva dins de termini s'haurà d'establir les mesures adients per minimitzar l'afectació fins que aquesta pugui ser finalment resolta i caldrà que es justifiqui als Serveis Tècnics de l'IMHAB establint un pla d'actuació temporalitzat o calendari de resolució.

3. Treballs finals-Tancament de la resolució

Anàleg al Protocol per a la resolució d'incidència de correctiu ordinàries.

2.5.3 Protocol en cas d'ocupació

En el cas de verificar una ocupació il·legal o de tenir la sospita d'un intent d'ocupació, caldrà activar el protocol d'ocupacions definit en l'annex 7 dels Plecs Tècnics.

2.6 NECESSITAT DE PRESSUPOST PREVI

Els pressupostos lliurats per part de l'adjudicatari es redactaran, sense excepció, en base al **banc de preus de referència objecte d'aquest plec**, respectant estrictament les partides i els **rendiments de treball** establerts en aquest. Tanmateix, en aquelles situacions en que els pressupostos presentats per l'adjudicatari no s'adeqüin objectivament al banc de preus de referència, l'IMHAB es reserva el dret de rebre assessorament d'entitats especialitzades, i considerar els resultats obtinguts vinculants. En aquest cas, **l'IMHAB podrà contractar pel seu compte**, independentment del present contracte, a aquells industrials o proveïdors que consideri adients.

L'IMHAB podrà requerir a l'adjudicatari l'elaboració d'un **pressupost** de forma prèvia a l'inici d'execució de qualsevol de les actuacions, en les següents situacions:



- En aquelles Ordres de treball que s'incorporin **actuacions/partides d'obra que no estiguin reflectides en el banc de preus de referència** indicat en aquest plec i que el seu cost total estimat d'execució per contracte més IVA de la suma d'aquestes partides sigui **superior als 800 euros**.
- Sempre que les reparacions definitives suposin un cost total estimat d'execució per contracte més IVA superior als 1.200,00 euros.
- En qualsevol altra intervenció que l'IMHAB consideri segons el grau d'intervenció o l'especialitat de l'actuació.

Quan els Serveis Tècnics de l'IMHAB demani/requereixi un pressupost, l'adjudicatari els haurà de presentar en un termini de **10 dies laborables des de la primera notificació registrada de la necessitat del mateix**, per qualsevol dels mitjans de comunicació establerts en aquest plec.

Les actuacions que requereixen d'un pressupost previ, necessitaran sempre l'**aprovació prèvia** dels Serveis Tècnics abans de començar a executar-se. Aquesta aprovació es farà efectiva amb la signatura del pressupost aprovat per ambdues dues parts o amb la validació en el programa de gestió. Mirar diagrames de gestió de l'Annex III

El pressupost es presentarà a través del programa de gestió de l'IMHAB i s'adjuntarà dintre de la mateixa Ordre de Treball. El passos seran:

1. Pujar pressupost en format pdf de l'adjudicatari a Documents.
2. Sol·licitar que s'activi l'opció pressupost en l'OT.
3. Entrar pressupost en l'albarà amb partides del banc de preus. Cas que no existeixi algun concepte es consultarà com fer-ho amb l'IMHAB.
4. L'IMHAB l'analitzarà i aprovarà si s'escau.

En cap cas s'iniciarà l'actuació sense l'aprovació del ppost. llevat de que es comuniqui el contrari de forma fefaent des de l'IMHAB o tercers com s'estableix en el punt 1.4

En el cas que en el transcurs d'aquests treballs, l'adjudicatari advertís un **increment superior al 20%**, segons barem, de l'import previst, ho **comunicarà als Serveis Tècnics** per tal de que s'aprovi l'ampliació, si procedeix, de l'Ordre de Treball. Sense aquest requisit **no s'acceptarà cap increment de l'import previst en el pressupost inicial**.

El cost de la totalitat de tasques i gestions necessàries per a l'elaboració dels pressupostos, com poden ser inspeccions visuals, amidaments, assistència tècnica externa, entre d'altres, serà assumit per la part adjudicatària i no suposarà cap cost addicional.

2.7 DADES PEL DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

S'ha realitzat una estimació de les futures ordres de treball vinculades a la protecció d'actius a partir de les dades històriques que consten al aplicatiu de l'IMHAB amb un ajust derivat de la previsió d'incorporació de nous habitatges al parc.

Es preveu que la mitjana de temps que aquests elements de protecció estaran instal·lats serà de 6 mesos per actiu.

Les portes i panells de protecció que es contempli prèviament que quedaran instal·lades per a més d'un any, no seran de lloguer i s'instal·laran preferentment unitats propietat de l'IMHAB. L'IMHAB decidirà en cada cas si l'element a instal·lar serà una porta PAO de lloguer o una propietat de l'IMHAB.

Els elements de protecció instal·lats al mes de Març de 2025, aproximadament són:

CONCEPTE	PREVISIÓ MENSUAL ELEMENTS INSTAL·LATS
Portes PAO de lloguer amb pany electrònic	340
Portes PAO de lloguer amb pany de pala	20
Portes PAO IMHAB	10
Alarmes	487
Pantalles	54
Barra carril	9

3 CONDICIONS PER A LA REALITZACIÓ DEL CONTRACTE DE PROTECCIÓ D'ACTIUS

3.1 CONDICIONS GENERALS

A continuació s'estableixen una sèrie d'especificacions per capítols relacionades amb l'execució del contracte que seran d'obligat compliment per part de l'adjudicatari durant tota la vigència del contracte. Tota despesa directa i/o indirecta derivada de l'adopció de les especificacions esmentades a continuació, es realitzaran sense cost i no suposaran cap despesa addicional per l'IMHAB:

3.1.1 Eficàcia, eficiència i responsabilitat

- Realitzar el servei d'acord amb els termes establerts en aquests plec, de manera **eficient**, amb el **menor impacte** i garantint el **major confort** possible vers els ens/usuaris afectats.
- Responsabilitzar-se del **bon funcionament** i de **mantenir en perfecte estat de conservació** dels elements constructius i les instal·lacions dels edificis gestionats per l'IMHAB, objecte d'aquest contracte.
- Executar totes les tasques relacionades amb el servei segons els **terminis establerts** en aquest plec. L'IMHAB té la potestat d'imposar penalitzacions per l'incompliment dels terminis.
- Garantir que tots els treballs de protecció estiguin ben realitzats i **assumir**, per tant, el **cost econòmic** que suposi el **refer tots o part dels treballs** mal realitzats, així com els treballs mal realitzats per terceres empreses que hagi subcontractat el contractista.
- L'adjudicatari es responsabilitzarà que la **logística, organització, planificació i execució** de qualsevol dels treballs emparats a l'objecte d'aquest contracte sigui **EFICIENT** així com la **gestió dels recursos humans** i materials sigui **ÒPTIMA**. Tot sobre cost derivat de la manca d'eficiència i optimització en la gestió abans esmentada serà assumit per l'adjudicatari.



3.1.2 Comunicació i relació amb altres agents relacionats amb el servei i usuaris.

- **Informar als usuaris amb suficient antelació del dia i hora** en que s'anirà a fer les actuacions i tasques necessàries per realitzar el servei. L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de la coordinació amb el veí per establir la data en cas que fos necessari donar accés als habitatges.

3.1.3 Tràmits i gestió en cas de mal funcionament del servei.

- Serà responsabilitat de l'adjudicatari garantir que tots els dispositius, elements i materials que formen part de la infraestructura destinada a complir amb el servei contractat estiguin funcionant de manera correcta.
- El bon funcionament es garantirà a través de la supervisió automàtica dels propis dispositius mitjançant sistemes intel·ligents connectats a centres de control.
- Tots els dispositius utilitzats en les proteccions han de tenir la capacitat d'avisar algun gestor responsable abans que es quedin sense bateria o quan deixin de funcionar per tal d'anar a reparar-los o bé ser substituïts immediatament per l'empresa encarregada del seu manteniment i bon funcionament.
- Els operaris sempre hauran de disposar de bateria suficient en els mòbils per tal d'obrir i tancar les portes i alarmes i no deixar mai un espai sense la protecció.
- En cas de d'actes vandàlics, destrosses, robatoris, manipulació dels dispositius per part de persones no autoritzades, o bé mal funcionament, tant de portes, alarmes, reixes i materials associats al servei, l'adjudicatari haurà de restablir el servei de forma urgent, en un termini màxim de 24 h i s'haurà de fer càrrec de totes les despeses derivades d'aquesta intervenció fins a tornar a deixar el servei restaurat, els elements afectats reparats i/o substituïts fins a deixar-ho tot funcionant correctament.
- No hi haurà cap indemnització per part de l'IMHAB a l'empresa Adjudicatària per material, maquinaria i/o dispositius no retornats o malmesos.
- El contractista haurà de guardar en tot moment una còpia de seguretat amb tota la informació generada durant els anys de contracte. En cas de fallada del sistema, s'haurà de poder restaurar tota la configuració dels perfils d'usuaris creats prèvia a la fallada i s'haurà de poder restaurar tot l'històric d'accessos així com tots els documents vinculats tipo fotografies, informes, etc... de manera que l'IMHAB pugui continuar fent consultes anteriors a l'error fatal.

3.1.4 Tasques administratives i seguiment del contracte

- Tramitar i disposar de les autoritzacions i acreditacions que siguin necessàries per desenvolupar totes les operacions i treballs previstos en aquest plec. L'empresa adjudicatària estarà obligada a sol·licitar els permisos o llicències adients i segons la normativa urbanística vigent. La gestió anirà a càrrec de l'adjudicatari, que haurà d'adjuntar-se dins de la documentació de la OT.
- Elaborar i enviar **cada mes**, abans de la certificació, **un informe que permetrà fer un seguiment del contracte** d'acord amb l'apartat 4.1 d'aquest plec. L'entrega d'aquests llistats és **condició necessària** per tal que els Serveis

Tècnics **validi les certificacions del mes en curs i es pugui facturar**. Hi ha una plantilla d'exemple de com han de ser aquests llistats en l'Annex IV del Plec.

- El responsable coordinador/a de l'empresa adjudicatària haurà d'assistir a les reunions que fixi l'IMHAB amb el responsable de referència del servei de l'IMHAB, a fi de realitzar el seguiment del contracte i garantir la bona marxa i realització satisfactòria del servei de protecció.

3.1.5 Gestió i criteris d'execució de les tasques de protecció i ordres de treball (OT).

- Realitzar el servei d'acord amb les **condicions específiques d'aquest plec**, així com la gestió i el seguiment de tots els treballs per mitjà del programa informàtic de gestió (GMAO). **Cada actuació requerirà de l'obertura d'una Ordre de Treball** per poder actuar i cada una correspondrà a una Ordre de Treball diferent (entenem per actuació tot el temps que estarà instal·lada una porta, càmera o reixa, des de que s'instal·la fins que es retira amb les petites reparacions que corresponguin al servei) . Un cop executada, l'adjudicatari haurà d'adjuntar en el sistema tota la documentació requerida, l'albarà, l'informe de treball, la data de finalització, inventari d'elements de protecció instal·lats, les fotografies i la documentació específica si el servei en concret ho requereix (Annex III) .
- De forma excepcional, **l'adjudicatari haurà de donar el servei sense tenir l'Ordre de Treball oberta**. En aquests casos l'empresa adjudicatària actuarà primer i després informará als responsables de l'IMHAB perquè li obrin la OT per poder facturar els treballs. Aquestes actuacions normalment seran OT extraordinàries fora de l'horari habitual, actuacions en cap de setmana, etc.
- L'adjudicatari haurà de conèixer tots els tipus i models dels elements que conformen les zones comuns dels edificis que gestiona l'IMHAB i per tant en cas de que faci falta realitzar visites o actuacions prèvies al servei, com per exemple agafar mides de la porta del pis, mirar el model de pany, de tanca portes, saber com són les mides del nucli d'escala, l'amplada de les escales, de l'ascensor, etc... no tindran cap cost addicional per l'IMHAB.
- **Disposar de tots els aparells i maquinària necessaris** per dur a terme el seu treball (eines diverses, grup electrogen autònom amb capacitat per la utilització del trepant, martell elèctric, o el disc de tall manual entre d'altres). En el cas que l'empresa no disposi d'alguna màquina en especial, **haurà de preveure el lloguer al seu càrrec**. Anirà també a càrrec de l'adjudicatari tots els elements/materials fungibles/accessoris necessaris per al correcte funcionament de les eines/maquinària emprades (com per exemple arcs de soldadura, discos de tall, fulles de serra, bateries i/o piles, etc.). L'import corresponent a tots els aparells, maquinària i elements abans mencionats quedarà inclòs als preus unitaris del banc de preus de referència, no donant lloc a cap càrrec addicional.
- Totes les despeses associades als desplaçaments (tant les hores d'operaris com les associades als vehicles) relacionats amb la resolució de la OT, no suposaran cap càrrec per l'IMHAB. Aquests desplaçaments inclouen el transport de persones, materials, maquinària i elements auxiliars. Inclou el primer desplaçament per a la valoració inicial, els desplaçaments necessaris per la compra o adquisició de materials, eines, etc. durant el servei i tots els vinculats amb l'execució de les feines.
- **Realitzar reportatges fotogràfics** corresponents a l'abans i el després dels treballs i actuacions realitzades. Les fotografies hauran de ser de detall i generals, per poder ubicar les actuacions, representatives i nítides i serà un condicionant necessari per a que es puguin certificar les OT.



- **Informar sobre qualsevol irregularitat o deficiència** que s'observi a les instal·lacions i elements constructius que pugui afectar la funcionalitat o disponibilitat dels edificis.
- L'adjudicatari es farà càrrec de l'adopció d'una adequada **senyalització i abalisament de les zones de treball**, en qualsevol de les actuacions objecte d'aquest plec, amb l'objectiu de millorar la seguretat dels treballadors i persones alienes a les obres com poden ser els veïns dels edificis així com les persones usuàries de la via pública. Sense cap cost per l'IMHAB.
- L'empresa adjudicatària efectuarà les seves intervencions **preservant l'ordre i netedat dels àmbits** on les dugui a terme, especialment a zones comunes i interiors d'habitatges; i restituint el nivell de neteja adequat cada vegada que s'absenti del lloc concret on es realitzin i, en particular, al final de la jornada o en acabar la intervenció.
- L'adjudicatari es farà càrrec de la gestió i l'adopció de les mesures necessàries per abastir-se dels serveis de llum, necessaris pel desenvolupament de les actuacions emparades en l'objecte d'aquest contracte.

3.1.6 Mesures de protecció durant l'execució

- Protecció d'aparells, mobiliari i béns dels usuaris afectats.
Protegir tots els aparells (ordinadors, fotocopiadores, fax, etc.), **taules, cadires i mobles** així com qualsevol element que es pugui omplir de pols, pintura i serradures i/o que es puguin veure afectats per les activitats de protecció. Sense cap cost per l'IMHAB.
- **Protecció de zones comunes i ascensors.**
Protegir totes les superfícies, elements constructius i instal·lacions de les zones comunes dels edificis que es puguin veure afectats per les intervencions objecte d'aquest contracte. Sense cap cost per l'IMHAB.
Durant el transport dels materials, aquests hauran d'anar degudament protegits per no malmetre els ascensors ni les zones comuns.
En cas que qualsevol instal·lació, element, superfície, mobiliari es veïés afectat per una manca de protecció adequada durant qualsevol de les intervencions objecte d'aquest contracte, l'adjudicatari s'haurà de fer càrrec de la totalitat de les despeses necessàries per reposar l'element a l'estat que presentava abans de l'afectació o a la seva completa substitució, si escau.

3.1.7 Gestió de residus i qualitat ambiental

- Als efectes del compliment de la normativa vigent en matèria de residus, el contractista constarà com a productor i posseïdor dels residus generats durant el servei. D'aquesta manera, el contractista es comprometrà a realitzar una correcta gestió dels residus generats en el desenvolupament de les tasques realitzades. **La gestió de residus per tant, es considera inclosa en el preu ofertat, sigui quina sigui la quantitat i l'origen dels mateixos i el cost derivat.**



- En relació als residus, també es donarà compliment a les determinacions establertes en l'article 7.2 del Decret 21/2006, de 14 de febrer, pel que es regula l'adopció de criteris ambientals i d'Ecoeficiència dels edificis, i per tant, donar prioritat en la identificació dels gestors dels residus autoritzats.
- D'aquesta manera, el contractista es comprometrà a realitzar una correcta gestió dels residus i runes generats en el desenvolupament de les tasques realitzades d'acord amb la normativa vigent tant en l'àmbit europeu, estatal, autonòmic com municipal.
- L'adjudicatari estarà obligat a optar per la via de la reutilització, el reciclatge o a qualsevol altre tipus de valorització dels residus generats sempre que sigui possible. En cas que no sigui possible degut a la naturalesa del residu, com a última opció s'optarà per la deposició mitjançant l'abocament de residus en dipòsits controlats.
- En qualsevol dels treballs realitzats, els Serveis Tècnics podran requerir a l'adjudicatari que adjunti a la OT corresponent, abans de la facturació: la fitxa tècnica dels productes empleats, certificats corresponents ("ángel azul", Ecoetiqueta ecològica europea (EEE), etiqueta energètica europea (o equivalents) declaració de fabricants o qualsevol altra evidència documental amb referència específica amb criteris mencionats en aquest plec juntament amb l'albarà d'entrega i/o factura.

3.1.8 Seguretat i salut del servei

- El contractista ha de complir estrictament l'establert com a obligacions de l'empresari en relació als seus treballadors en referència a la Llei 31/95, de prevenció de riscos laborals i entregará, previ a l'inici del contracte, la identificació dels riscos específics que es derivin de l'activitat contractada o que es puguin agreujar o modificar per la concurrència d'activitats, així com la relació de les mesures preventives i de protecció que es recomanen per eliminar o minimitzar els riscos identificats (no es sol·licita l'avaluació de riscos de l'activitat). S'aportará complimentat el model de **DECLARACIÓ RESPONSABLE, COMPROMÍS DE COMUNICACIÓ I COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS**, com s'indica a l'Annex 2 el present Plec de Prescripcions Tècniques.
- Tots els operaris hauran de disposar dels **Equips de Protecció Individual (EPI's)** obligatoris per a la realització dels servei de protecció objecte d'aquest plec. Els EPI's hauran de complir amb la legislació i normativa vigent relativa tant als requisits de disseny i fabricació com d'elecció i utilització dels EPI's. L'adopció de qualsevol mesura de seguretat i higiene necessària segons la normativa vigent anirà a càrrec de l'adjudicatari i no suposará cap cost addicional per l'IMHAB.

3.1.9 Contaminació acústica

Pel que fa a la contaminació acústica, l'activitat i mitjans auxiliars utilitzats per l'adjudicatari haurà de complir amb la legislació estatal, autonòmica així com la normativa de l'Ajuntament de Barcelona i tota la maquinària disposar dels certificats de conformitat CE.



3.2 CALENDARI LABORAL, HORARIS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI I SERVEI D'ATENCIÓ 24 H

3.2.1 Calendari laboral i horaris de prestació de servei

Per a qualsevol de les activitats objecte del present contracte es defineixen els horaris de prestació de servei d'acord amb dos tipus d'horaris:

- **L'horari ordinari:** de dilluns a divendres de 8:00 a 20:00 hores, excepte festius fixats a nivell estatal, autonòmic i local.

Durant aquesta franja horària els encàrrecs es poden fer segons el seu grau d'urgència i la naturalesa de la incidència a través dels següents mitjans de comunicació:

- Sistema informàtic de gestió (GMAO)
- L'únic telèfon mòbil destinat al servei de guàrdia per a l'atenció permanent els 365 dies l'any i les 24 hores del dia.
- Telefonía mòbil (tipus intel·ligent o similar) necessaris per tal que els Serveis Tècnics es comuniquin ininterrompudament els dies feiners entre les 8 i les 20 hores.
- Correu electrònic

Els treballs es duren a terme diàriament dins d'aquest horari, de tal manera que en cap moment es vegi pertorbat el trànsit a l'interior dels edificis a on es realitzin els serveis.

En tot cas, la jornada laboral dels treballadors es desenvoluparà d'acord amb la legislació vigent.

- **L'horari extraordinari:** de dilluns a divendres de 20:00 hores a 8:00 hores, caps de setmana i festius d'acord amb el calendari de festius estatals, autonòmics i de la ciutat de Barcelona de l'any en curs corresponent. Els encàrrecs poden ser planificats amb anterioritat per part dels Serveis tècnics de l'IMHAB, però en la majoria de casos es farà mitjançant l'únic **telèfon 24 hores destinat al servei de guàrdia**. Durant l'horari extraordinari sempre hi ha d'haver **operaris disponibles** i preparats amb el material corresponent per donar un bon **servei sense interrupcions**.
- **La operativitat dels operaris i el funcionament del servei, serà tot l'any, els 365 dies, les 24 h del dia.**

En tot cas, la jornada laboral dels treballadors es desenvoluparà d'acord amb la legislació vigent. Es consideren dies no feiners els següents:

- a) Caps de setmana (Dissabtes i diumenges)
- b) Dies festius que fixa el calendari laboral l'Estat Espanyol i la Generalitat de Catalunya.
- c) Dies festius que fixa el calendari de festius de l'Ajuntament de Barcelona.



3.2.2 Servei d'horari extraordinari i d'atenció 24 hores

Per tal de proporcionar una resposta eficaç i ràpida davant qualsevol contingència, l'empresa adjudicatària disposarà d'un servei de guàrdia les **24 hores del dia, tots els dies de l'any, feiners i no feiners**, per tal d'atendre els serveis urgents dins i fora de l'horari de permanència del personal assignat al contracte. El servei s'activarà mitjançant una trucada a un **únic telèfon mòbil de contacte directe disponible permanentment les 24 hores** de tots els dies de l'any, que haurà de facilitar l'empresa, expressament destinat només per al servei de guàrdia amb l'IMHAB.

La funció principal del telèfon permanent de guàrdia de 24 hores del dia els 365 dies de l'any serà rebre qualsevol encàrrec que per criteris d'urgència s'hagin de comunicar, tant si és en horari ordinari com extraordinari.

3.3 MITJANS DESTINATS AL CONTRACTE

3.3.1 Mitjans humans

L'adjudicatari s'obliga a aportar els mitjans humans necessaris per donar cobertura a totes les especialitats especificades i que formin part de l'abast del contracte i haurà de mantenir **durant tota la vigència** del contracte la **dimensió mínima dels mitjans humans** definits a l'apartat 3.3.1.3.

L'empresa adjudicatària disposarà dels recursos humans suficients per donar el servei objecte d'aquesta licitació, de tal manera que cobreixi el nivell de compliment tant de les actuacions amb caràcter ordinari com les actuacions amb caràcter d'urgència, com una atenció i temps de resposta adequada i ben informada a l'IMHAB.

L'empresa adjudicatària disposarà d'una estructura de personal adequada a la grandària de l'abast pel qual licita a fi i efecte de poder realitzar totes les feines detallades en aquest plec i dintre del termini establert. S'inclou, per tant, el personal per la realització del servei, personal de recolzament, oficina, direcció i control del servei així com l'equip d'operaris que hauran de dur a terme les funcions necessàries per a la correcta organització, coordinació, direcció i seguiment dels recursos humans, tècnics i materials relacionats amb la protecció dels actius de l'IMHAB, amb l'objectiu d'aconseguir la seva optimització i racionalització d'acord amb les necessitats i requeriments plantejats.

L'empresa adjudicatària podrà subcontractar aquells serveis pels quals, per la seva especificitat o característiques especials, no disposa dels mitjans humans i materials per garantir un correcte servei. L'empresa adjudicatària **respondrà del personal o empresa subcontractada davant l'IMHAB** independentment de la relació contractual que tinguï amb l'empresa subcontractada. El cost derivat anirà a càrrec de l'adjudicatari.

Per l'execució del servei, l'empresa adjudicatària haurà de disposar preferiblement de personal propi, aportant la relació de personal propi adscrit al contracte, la relació de les empreses i/o treballadors autònoms que subcontracta i amb el compromís d'actualitzar aquesta relació de personal en cas de canvi, sent imprescindible l'autorització per part de l'IMHAB de qualsevol modificació dels equips. S'aportarà una declaració especificant el personal.

L'Adjudicatari haurà de designar una persona que serà **el Gestor/a Responsable de la Gestió d'Operacions i un Responsable del Contracte** que seran els interlocutors vàlids per **comunicar-se amb l'IMHAB**.

El/la Responsable de la Gestió d'Operacions, serà la persona responsable per la gestió d'incidències, avisos, intents d'ocupació, manipulació dels accessos, reparacions, etc, i estarà al



100% de la jornada treballant per l'IMHAB en exclusivitat. Quedarà totalment prohibit que doni servei a altres clients que pugui tenir l'empresa.

L'IMHAB podrà demanar la substitució de qualsevol persona adscrita al servei en cas de considerar que en la pràctica no demostra la capacitat professional indicada.

El contractista serà responsable davant l'IMHAB de les faltes comeses pels seus empleats durant la prestació del servei, i estarà obligat a reparar-les, així com també la de tots els danys que per una prestació poc acurada, poc responsable o defectuosa del servei puguin produir-se a qualsevol tipus de instal·lació i això sens perjudici de les sancions que corresponguin a cada cas concret.

El contractista comptarà amb recursos humans suficients per cobrir l'absentisme, les vacances del personal, les baixes laborals, les hores de representació sindical, la simultaneïtat dels serveis o qualsevol altra situació que deixi sense cobertura el servei, amb l'objectiu que la bona prestació d'aquest no es vegi alterada. Sempre caldrà avisar amb temps quines persones substituiran el personal mínim obligatori indicant nom, cognoms, mail i telèfon de contacte.

Atenent a criteris d'urgència o especialitat de servei, **l'IMHAB es reserva el dret de contractar pel seu compte, independentment del present contracte**, a aquells industrials o proveïdors de serveis que consideri adients per resoldre les incidències que requereixin professionals amb caràcter urgent i/o especialitzats.

3.3.1.1 Relació de persones destinades al contracte

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar a requeriment del responsable del contracte de l'IMHAB, una **relació de l'equip de persones** que es destinarà al contracte, l'organigrama de l'empresa, noms, cognoms i telèfons de contacte de l'equip mínim de dos operaris destinats al 100% de la jornada a aquest contracte i en exclusivitat, i també de la resta de brigades, pròpies o subcontractades que també hi donin servei. Aquest llistat haurà d'identificar a les persones (nom, cognom i DNI), la seva categoria professional, titulació, experiència professional requerida i tasca a desenvolupar en el contracte. S'ha de mantenir sempre actualitzada i s'haurà d'informar immediatament sobre els canvis esdevinguts (noves incorporacions, baixes, etc.). D'altra banda, també s'haurà de fer una relació de les empreses subcontractades que proporcionin un servei continu a l'execució del contracte.

La manca de notificació immediata de les noves incorporacions, tant sigui de personal propi de l'adjudicatària així com de les empreses subcontractades que donin un servei continu, suposarà una penalització d'acord amb l'apartat 6.2.

L'empresa haurà de disposar de l'equip humà necessari en el moment de formalitzar el contracte i farà constar en el corresponent apartat de la proposta tècnica un compromís ferm de contractació de la plantilla sol·licitada. En qualsevol cas, la plantilla haurà d'estar **constituïda en el moment de la signatura del contracte**. L'incompliment d'aquest punt significarà no formalitzar del contracte.

L'adjudicatari haurà de **presentar a l'inici del contracte, en cas que hi hagi una modificació de la plantilla, en cada renovació del contracte, així com quan l'IMHAB ho requereixi**, la relació de treballadors afiliats al compte de cotització (CCC) de l'empresa adjudicatària a través



d'algun dels **informes amb validesa jurídica emesos pel sistema RED de la Seguretat Social**, on mínimament incorporin el nom i cognoms del treballador, NIF, NAF, períodes d'alta, dades de l'empresa així com la data d'emissió de l'informe.

Quan alguna de les persones destinades al contracte iniciï un període de festius o vacances, es comunicarà al personal de l'IMHAB i altres tercers autoritzats encarregats de dur a terme l'assistència tècnica de la gestió, indicant qui pren el relleu en la seva absència.

3.3.1.2 Dret d'admissió

Durant la vigència del contracte, els Serveis Tècnics de l'IMHAB es reserva el dret d'admissió sobre el personal i la plantilla d'operaris que participin en el contracte si es dona alguna d'aquestes situacions:

- Incapacitat tècnica i/o de gestió.
- Execucions deficientes i mala praxis
- Comportament inadequat per continuar prestant el servei.

3.3.1.3 Dimensió mínima de la plantilla

La dimensió del personal administratiu i de gestió de la plantilla destinada al contracte pel que fa a nombre de persones, categoria professional d'especialització i experiència durant els horaris establerts per a la prestació del servei serà la que es relaciona a continuació:

ESPECIALITAT	QUANTITAT	REQUISITS MÍNIMS	DEDICACIÓ
Responsable del contracte (RC)	1	Experiència laboral demostrada de 2 anys en la gestió integral d'incidències en edificis.	15%
Responsable de la Gestió d'Operacions (RGO)	1	Experiència laboral demostrada de 2 anys en la gestió integral d'incidències en edificis.	100%
Brigada	2	Operaris per realitzar els serveis de la licitació. Experiència laboral demostrada de 1 any a l'empresa.	100%

L'empresa adjudicatària disposarà de l'estructura necessària d'oficina (que inclourà també en la proposta tècnica) per realitzar la gestió administrativa del contracte.

L'anterior equip de treball, del/la Responsable de la Gestió d'Operacions i la Brigada és **mínim, obligatori i haurà de tenir una dedicació plena del 100% de la jornada laboral i en exclusivitat**, i l'empresa adjudicatària l'ha de mantenir davant qualsevol situació. Podran admetre's variants pel que fa a les especialitats professionals justificant la seva idoneïtat i quedant, en qualsevol cas, en mans dels Serveis Tècnics de l'IMHAB la decisió final sobre l'admissió.

3.3.1.4 Funcions específiques de l'equip humà atorgades per categories

a) Responsable del Contracte (RC)



L'empresa adjudicatària disposarà, a temps parcial d'una persona amb els requisits mínims establerts a l'apartat 3.3.1.3, que actuarà com a **referent i serà l'interlocutor amb l'IMHAB**. Serà el coordinador/a de l'empresa adjudicatària i responsable del bon desenvolupament del contracte.

Les tasques principals i obligades d'aquesta persona seran les següents:

INTERLOCUTOR	FUNCIONS DEL RESPONSABLE DEL CONTRACTE
IMHAB	- Serà l'interlocutor principal amb els responsables del contracte de l'IMHAB - assistir a les reunions de seguiment i control del contracte. - Realitzar el suport i assessorament tècnic a l'IMHAB. - Planificar els recursos de l'empresa. Vetllar perquè no falti el material necessari per a la realització dels diferents treballs - Coordinar les tasques administratives i documentals. - Vetllar pel bon funcionament del contracte. - Fer visites amb els referents de l'IMHAB quan es requereixi.
Contractista	- Actuarà per tal de donar una resposta eficaç davant qualsevol incidència. - Comprovar que els treballs han estat realitzats correctament.

Caldrà informar del **nom i cognoms** d'aquesta persona a l'IMHAB i facilitar el seu **número de telèfon de contacte**, per tal de que l'IMHAB pugui contactar amb ells en qualsevol moment.

En època de **vacances o baixa laboral** haurà de ser **substituïda** per una altre que haurà de complir amb els mateixos requisits i sempre s'haurà d'informar amb anterioritat al canvi a l'IMHAB, qui haurà de validar el canvi i se l'haurà d'informar del nom, cognoms i telèfon de contacte de la nova incorporació.

b) Responsable de la Gestió d'Operacions:

L'empresa adjudicatària disposarà, a temps complert d'una persona amb els requisits mínims establerts a l'apartat 3.3.1.3, que actuarà com a **referent i serà l'interlocutor amb l'IMHAB**.



Amb experiència laboral mínima demostrada de 2 anys en el sector de l'àmbit del present contracte de serveis. Serà el coordinador/a de l'empresa adjudicatària i responsable del bon desenvolupament del contracte.

Les tasques principals i obligades d'aquesta persona seran les següents:

INTERLOCUTOR	FUNCIONS DEL RESPONSABLE DEL CONTRACTE
IMHAB	- Serà l'interlocutor principal amb els tècnics de l'IMHAB o l'empresa a qui l'IMHAB hagi atribuït la gestió. - Haurà de gestionar les altes i les baixes en la plataforma de gestió, de les persones que autoritzem a obrir i tancar els dispositius de protecció, segons indicacions del personal autoritzat per l'IMHAB. - assistir a les reunions de seguiment i control del contracte. - Realitzar el suport i assessorament tècnic a l'IMHAB. - Elaborarà els informes de seguiment. - Planificar i coordinar les feines encarregades, les OT - Coordinar les tasques administratives i documentals. Vetllar perquè els operaris facin les fotografies i obtenir els amidaments i la documentació justificativa de les actuacions realitzades. - Vetllar perquè no falti el material necessari per a la realització dels diferents treballs - Presentar els pressupostos i informes de qualsevol tipus - Fer visites amb els referents de l'IMHAB quan es requereixi.
Llogaters/usuaris	- Anàlisi de totes les reclamacions i/o avaries provinents del servei realitzat per l'IMHAB. - Mantenir informats als llogaters/ usuaris de les actuacions previstes. - Controlar el comportament dels treballadors vers els usuaris dels habitatges i edificis.
Empreses de manteniment	- El/la RGO actuarà com a representant del IMHAB en totes les gestions que s'hagin de realitzar per tal de reclamar les garanties. - El/la RGO realitzarà el seguiment de les reclamacions, mantenint informat al IMHAB.



Empresa asseguradora	- El/la RGO actuarà com a representant del IMHAB en totes les gestions que s'hagin de realitzar per la resolució de sinistres imputables a l'asseguradora. - El/la RGO realitzarà el seguiment dels sinistres, mantenint informat al IMHAB.
Contractista	- Actuarà per tal de donar una resposta eficaç davant qualsevol incidència. - Comprovar que els treballs han estat realitzats correctament.

Caldrà informar del **nom i cognoms** d'aquesta persona a l'IMHAB i facilitar el seu **número de telèfon de contacte**, per tal de que l'IMHAB pugui contactar amb ells en qualsevol moment.

En època de **vacances o baixa laboral** haurà de ser **substituïda** per una altre que haurà de complir amb els mateixos requisits i sempre s'haurà d'informar amb anterioritat al canvi a l'IMHAB, qui haurà de validar el canvi i se l'haurà d'informar del nom, cognoms i telèfon de contacte de la nova incorporació.

L'incompliment dels requisits de dedicació plena del personal al contracte serà considerada un incompliment greu del contracte, aplicant-se les penalitzacions establertes al plec a tals efectes.

c) Brigada:

L'IMHAB exigeix disposar de dos operaris, al 100% de la jornada i en exclusivitat destinats a aquest contracte. I l'IMHAB haurà de disposar del seu contacte per poder-hi contactar directament sempre que vulgui. Aquestes persones no podran treballar per altres clients que tinguin l'empresa contractista.

L'empresa haurà de cobrir aquestes dues persones en èpoques de vacances, baixes laborals i fora de l'horari ordinari, perquè el servei exigeix tenir a dos operaris disponibles les 24h i els 365 dies l'any. I l'IMHAB haurà d'estar informat en tot moment de qui seran els substituïts.

Aquestes persones hauran de tenir una antiguitat mínima d'un any com a treballadors de l'empresa i realitzant les tasques que formen part d'aquesta licitació.

La brigada s'haurà de desplaçar amb el vehicle proposat en les millors dels presents plecs.

Caldrà informar del **nom i cognoms** d'aquesta persona a l'IMHAB i facilitar el seu **número de telèfon de contacte**, per tal de que l'IMHAB pugui contactar amb ells en qualsevol moment.

En època de **vacances o baixa laboral** haurà de ser **substituïda** per una altre que haurà de complir amb els mateixos requisits i sempre s'haurà d'informar amb anterioritat al canvi a



l'IMHAB, qui haurà de validar el canvi i se l'haurà d'informar del nom, cognoms i telèfon de contacte de la nova incorporació.

L'incompliment dels requisits de dedicació plena del personal al contracte serà considerada un incompliment greu del contracte, aplicant-se les penalitzacions establertes al plec a tals efectes.

3.3.2 Mitjans materials i auxiliars

L'adjudicatari ha de disposar de tots els aparells i maquinària necessaris per dur a terme el seu treball (eines diverses, grup electrogen autònom amb capacitat per la utilització del trepant, martell elèctric, o el disc de tall manual). En el cas que l'empresa no disposi d'alguna màquina en especial, haurà de **preveure el lloguer al seu càrrec**. Aniran també a càrrec de l'adjudicatari tots els **elements/materials fungibles/accessoris necessaris per al correcte funcionament de les eines/maquinària emprades** (com per exemple arcs de soldadura, discos de tall, fulles de serra, bateries i/o piles, etc.). L'import corresponent a tots els aparells, maquinària i elements abans mencionats, no suposaran cap càrrec addicional per l'IMHAB. Eventuals excepcions seran sempre validades per l'IMHAB.

L'adjudicatari s'obliga a aportar sense cap cost per l'IMHAB tots els mitjans auxiliars necessaris per executar els treballs objectes d'aquest contracte.

L'adjudicatari disposarà dels mitjans de **telefonia estàndard i mòbils tipus intel·ligent** o similar necessaris per tal que els Serveis Tècnics es comuniquin ininterrompudament els dies feiners entre les 8 i les 20 hores. Fora d'aquest horari -incloent dissabtes diumenges i festius a la Ciutat de Barcelona- disposarà d'un sistema alternatiu pels casos d'emergència, també amb telefonía mòbil, per a una atenció permanent els 365 dies l'any i les 24 hores del dia.

Tots els telèfons mòbils, de tots els operaris, hauran d'estar sempre amb bateria suficient i operatius per poder accedir als habitatges i un cop acabades les feines i haver realitzat les fotografies pertinents, poder-los tancar correctament. Si un habitatge es queda obert per manca de bateria o mal funcionament d'un dispositiu mòbil, es considerarà una falta molt greu.

L'adjudicatari haurà de disposar d'un telèfon 24h tot l'any, en servei permanent, per poder contactar amb ell fora de l'horari ordinari. L'adjudicatari l'haurà de gestionar de la manera que cregui més oportú però aquest telèfon haurà d'estar operatiu de forma permanent tot l'any, les 24 h, i haurà de tenir cura de preveure períodes de vacances, dies festius, etc per poder servei de manera contínua.

3.3.3 Mitjans de transport i vehicles auxiliars

L'Adjudicatari disposarà en qualsevol moment dels mitjans de transport i auxiliars, i dels equips de protecció personal que siguin precisos i els adaptarà a les necessitats pròpies dels treballs que se li ordenin. El contractista s'obliga a aportar, sense càrrec al contracte, els vehicles amb capacitat suficient pel transport de personal, materials, productes i mitjans necessaris pels treballs a realitzar i sempre es consideraran despesa no repercutible. En tot cas, els vehicles utilitzats hauran de complir amb totes les disposicions establertes a l'Ordenança relativa a la restricció de la circulació de determinats vehicles a la ciutat de Barcelona o equivalent amb l'objectiu de preservar i millorar la qualitat de l'aire i les futures modificacions. D'aquesta manera, es prohibeix la circulació de vehicles amb la condició de "vehicles més contaminants" d'acord amb la definició de l'Annex 2 de l'Ordenança abans esmentada.



3.3.4 Material de reposició i estoc

Tots els materials **substituïts seran d'idèntica o superior qualitat als existents**. No obstant això, el contractista haurà de valorar les característiques funcionals i proposar la incorporació de mecanismes de millora als elements existents originalment o la seva substitució quan per les seves característiques hagin quedat obsoletes i no hi hagi possibilitat de millora. Tota modificació en aquest sentit requerirà l'autorització dels Serveis Tècnics de l'IMHAB.

Es faran servir els **materials i mitjans descrits en aquest plec i a les partides** corresponents **al banc de preus de referència**, per tal d'acomplir les especificacions d'aquestes. Les qualitats i especificacions tècniques seran les mateixes que a la partida o superiors. En qualsevol cas, tota modificació suposarà una millora objectiva en les qualitats inicialment establertes, i haurà de ser justificada documentalment davant aquest institut, qui haurà d'aprovar-la. Els tècnics assignats al contracte podran, en qualsevol moment, exigir les especificacions tècniques corresponents per tal de garantir la qualitat dels treballs a executar i demanar els assajos corresponents per verificar-ho.

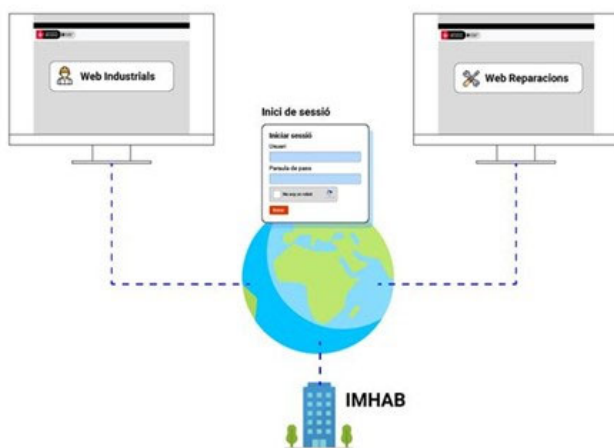
El contractista haurà de demanar obligatòriament a tots els subministradors, i lliurar-ne una còpia als Serveis Tècnics sempre que li sigui requerit, si els seus productes estan en possessió d'un segell o marca de qualitat reconegut (AENOR, INCE, CIETSID, Laboratori General d'Assaigs i Investigacions, etc.) o en el seu defecte documentació acreditativa de l'autocontrol i procés de fabricació efectuat pel mateix o per auditoria externa.

En qualsevol dels treballs realitzats, els Serveis Tècnics podran requerir a l'adjudicatari que adjunti a la OT corresponent, abans de la facturació: la fitxa tècnica dels productes empleats, certificats corresponents, declaració de fabricants o qualsevol altra evidència documental amb referència específica amb criteris mencionats en aquest plec juntament amb l'albarà d'entrega i/o factura.

3.4 EINA DE GESTIÓ INFORMÀTICA: GESTIÓ DEL MANTENIMENT ASSISTIDA PER ORDINADOR (GMAO)

Amb l'objectiu de millorar la gestió i facilitar el control de les tasques del servei de protecció d'actius, l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona ha implementat una eina informàtica que permet automatitzar i agilitar l'intercanvi d'informació entre els Serveis Tècnics i el contractista del servei.

L'escenari per a l'establiment de les connexions anteriors es descriu en la figura següent.



Seguidament es descriuen i s'especifiquen els requeriments tècnics de l'esmentada connexió.

Hi ha dos procediments operatius diferents:

- un per al cas del manteniment correctiu
- un altre per al manteniment normatiu i preventiu

A continuació es descriuen cadascun d'aquests dos procediments.

a) Operativa de la gestió telemàtica del manteniment correctiu

Als efectes de l'empresa contractista, l'operativa del manteniment correctiu comença quan els Serveis Tècnics creen les Ordres de Treball de Manteniment Correctiu (OT) o bé l'empresa contractista genera les OT quan li correspon.

Així, un cop creades les OT per part dels Serveis Tècnics queden publicades a la zona de treball conjunt. Un cop rebuda l'OT de part dels Serveis Tècnics o generada l'OT per part de la mateixa empresa contractista, l'executa i complimenta les dades següents:

Seguidament es descriuen i s'especifiquen els requeriments tècnics de l'esmentada connexió.

a) Operativa de la gestió telemàtica del servei de protecció

Als efectes de l'empresa contractista, l'operativa del servei comença quan els Serveis Tècnics creen les Ordres de Treball.

Així, un cop creades les OT per part dels Serveis Tècnics queden publicades a l'eina GMAO. Al mateix temps es trameta un correu electrònic a l'empresa contractista per assabentar-la de l'existència de la nova OT. Un cop rebuda l'OT de part dels Serveis Tècnics l'empresa contractista, l'executa i complimenta les dades següents:

- Complimentar un informe de treball amb la descripció de la feina realitzada
- Pujar fotos
- Marcar inventari instal·lat
- Informar de les dades que es requereixen durant el procés de l'OT
 - finalització del treball.
- Descripció dels treballs realitzats (informe de treball)
 - Enviar albarà



- quantitat d'hores emprades pel personal segons categoria; cost unitari i cost total de la mà d'obra
- descripció dels materials utilitzats, quantitat, preu unitari de cadascun i cost total de materials
- nombre d'unitats d'obra, si és el cas
- observacions i recomanacions, si és el cas
- altres apartats que IMHAB pugui crear com a millora de la gestió.
- adjuntar documentació si es requereix
- enviar un pressupost quan es requereixi

Durant el procés, els Serveis Tècnics són els responsables d'aprovar els treballs i la resta de continguts de l'OT i conformar si s'escau, la corresponent relació valorada vinculada a la OT, d'acord amb el previst al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

A partir d'aquest moment, els Serveis Tècnics poden tancar el procés informàtic amb la certificació mensual de les OT aprovades.

La certificació mensual serà la resultant del procés informàtic de l'aplicatiu de l'IMHAB de les OTs validades, amb els seus corresponents imports i el procés d'aplicació dels % de baixa i altres factors correctius dels imports.

Al final del procés informàtic, s'alimentarà l'històric d'operacions.

Encara que l'empresa adjudicatària disposi dels seus propis programes informàtics i els seus circuits interns de control, gestió, facturació, s'haurà d'adaptar a les eines de gestió de l'IMHAB i a la seva manera de treballar, en cap cas serà al revés. L'IMHAB no s'adaptarà als processos, temps, protocols, circuits interns, de l'empresa contractista.

b) Requeriments dels equips informàtics i de la connexió necessària per l'accés a la eina de gestió de l'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació

És obligació contractual essencial que l'empresa adjudicatària es connecti a la zona de treball conjunta habilitada a tal efecte per l'Institut Municipal de l'Habitatge de Barcelona i que, al seu càrrec, es proveeixi de tots els mecanismes i equips i compleixi totes les condicions que segueixen:

Connexió a Internet

Compte de correu electrònic

Equip Informàtic

- **Connexió a Internet** – Els requeriments de l'aplicació precisen una comunicació mínima de 1Mb sobre una línia ADSL.
- **Compte de correu electrònic** – Un compte de correu electrònic que notificarà a l'Institut i pel qual rebrà l'avís de noves OT's a més de altre tipus de notificacions que el departament tècnic de l'Institut consideri oportunes.



Equip informàtic – Constarà de:

- Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 o posteriors
- Processador Intel Pentium 4 o superior compatible con SSE3 - Windows 7, amb arquitectura de 64 bits
- Navegador Chrome Versió 102.0.5005.63 (Build oficial) (64 bits)
- Adobe Acrobat Reader
- Impressora (recomanat)
- **Condicions exclusives de funcionament:**

L'adjudicatari garantirà l'ús exclusiu de l'equip i elements per a la seva funció de connexió i treball telemàtic amb l' Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona.

3.5 BANC DE PREUS DE REFERÈNCIA

Tots els preus d'aplicació en el present concurs s'inclouen en el banc de preus creat per l'IMHAB. El llistat del quadre de preus creat per l'IMHAB es pot consultar a l'Annex nº VI del present Plec de Prescripcions Tècniques.

IMHAB es reserva el dret exclusiu de crear les partides necessàries mitjançant els seus recursos o via recursos externs, i sempre prioritzant fer-ho a partir de la modificació de les partides BEDEC més semblants en la seva definició. L'adjudicatari d'aquest contracte només participará en aquest procés a requeriment de l'IMHAB.

Tots els preus de referència del Quadre de Preus de l'Annex VI corresponen al PEM (Pressupost d'Execució Material). Per tant, a l'hora de facturar els serveis efectivament executats, s'aplicarà el descompte ofertat sobre els preus unitaris indicats a l'Annex VI i se li afegirà un 19% (corresponent al 13% de Despeses Generals + 6% de Benefici Industrial), a més del 21 % d'IVA corresponent.

No suposaran cap cost addicional les despeses generades de qualsevol de les prescripcions establertes a l'apartat 3.1.

Sota cap causa es facturaran desplaçaments de materials ni persones a banda de les partides incloses en el banc de preus de l'Annex VI ni del banc de preus de referència BEDEC de l'ITEC. L'IMHAB considera que les partides inclouen els desplaçaments necessaris per realitzar els treballs, tots els desplaçaments de materials, maquinaria, persones estan incloses en els preus de les partides, encara que aquestes no ho diguin explícitament o no estigui inclòs a la descripció de la partida i també ho estaran tots els costos relacionats amb la retirada i gestió de residus, per tal de deixar el servei funcionant correctament i les feines totalment acabades, incloent també els repassos d'obra i manteniment necessaris en cas que sigui necessari fer-los.

3.6 TRASPÀS DEL CONTRACTE: INICI I FINALITZACIÓ

3.6.1 Inici

Durant el primer mes des de la data de signatura del contracte, l'IMHAB intercanviarà la màxima informació de que es disposi amb l'adjudicatari entrant.

S'assumirà que durant aquest primer mes de contracte, l'adjudicatari s'encarregarà de prendre **contacte amb la totalitat dels edificis** objecte del contracte amb l'objectiu que l'**operativitat del**



servei sigui màxima un cop finalitzat aquest primer mes. Però el servei haurà de ser operatiu des del primer dia de contracte i cap habitatge actualment protegit quedarà sense la protecció pel canvi de contracte.

Aquesta presa de contacte amb la totalitat dels edificis es basa en conèixer els elements constructius, habitatges i instal·lacions que conformen els edificis i que hauran de gestionar. L'objectiu principal serà conèixer la tipologia de tots els materials/elements característiques de les finques que siguin susceptibles d'estar afectats en els treballs que compren el conjunt de serveis objecte del present P.P.T. com són: panys, tancaportes, mida dels forats de les portes dels habitatges, forats de façana, tipus de bombí de les portes d'accés a les zones comuns, els armaris d'instal·lacions, amplada de les escales per poder passar les portes, entre d'altres...

Durant aquest primer mes de contracte, l'adjudicatari es farà responsable d'aconseguir totes les **claus necessàries per tal d'accedir a les zones i elements comuns i espais tècnics** dels edificis a gestionar, i serà el responsable de custodiar aquestes claus durant tota la durada del contracte.

L'IMHAB facilitarà a l'empresa un llistat on figurin totes les portes metàl·liques i alarmes que es trobin actualment instal·lades en els habitatges gestionats per l'IMHAB. **Durant els primers tres mesos l'empresa** adjudicatària haurà de realitzar el canvi de portes i alarmes existents per les del noves i en cap cas, cap habitatge ni espai protegit, quedarà més de 24h sense protecció, ni sense porta metàl·lica, ni desconnectat de la nova CRA corresponent (Central Receptora d'Alarmes).

Si passats aquests primers tres mesos des de la signatura del contracte, no s'ha realitzat el 100% del traspàs entre l'empresa sortint i l'empresa entrant, i sigui la causa imputable al nou contractista, hi hauran penalitzacions econòmiques.

En el present Plec hi ha el llistat de finques que actualment gestiona l'IMHAB. Aquest llistat es podrà ampliar amb noves finques que passin a formar part de la gestió de l'IMHAB, ja sigui per la realització de noves compres, per finques que ens arribin una vegada hagin finalitzat el període de Postvenda, traspassos entre administracions, o altres vies d'adquisició o també se'n podran treure del llistat, perquè l'IMHAB les deixa de gestionar.

3.6.2 Finalització

Abans de la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària instruirà a totes les persones autoritzades pels Serveis Tècnics de l'IMHAB, per tal de **transmetre la informació necessària sobre els coneixements bàsics i pràctics** adquirits en relació al servei realitzat, a fi d'evitar la pèrdua immediata d'aquests coneixements i per tal que el relleu en la prestació del servei de protecció, entre l'empresa sortint i l'empresa entrant, sigui realitzat amb la continuïtat adient i amb la garantia d'un nivell acceptable de disponibilitat i funcionalitat dels edificis.

L'adjudicatari transmetrà al Serveis Tècnics al final del contracte tota la **informació referent als edificis d'habitatges gestionats** durant el desenvolupament del servei, recollida en les seves bases de dades. El **format** d'aquesta informació ha de ser **digital i editable**.



En cas de que l'adjudicatari tingui claus de l'IMHAB les haurà de tornar totes, amb un informe que inclogui l'inventari de les claus que s'entreguen i aquestes hauran d'estar correctament etiquetades i ordenades per poder-les rebre. De no fer-se correctament implicarà penalitzacions per l'empresa adjudicatària.

L'**informe** corresponent al **darrer mes** de contracte servirà per fer el balanç final d'aquest. En aquest sentit serà un document més ampli on constaran la **relació de totes les OT's no tancades**, els treballs **programats no realitzats** i totes aquelles **incidències no finalitzades** a les que s'haurà de donar continuïtat en el proper contracte, a banda dels llistat de portes, alarmes i reixes instal·lades. Podran aplicar-se les sancions estipulades en totes aquelles tasques pendents no justificades.

L'empresa que finalitza el contracte haurà de **lliurar les portes metàl·liques** que tinguin emmagatzemades en els seus propis magatzems, en bones condicions d'estat i amb tots els **elements auxiliar de muntatge** (cargols, U, travessers, etc.), així com **qualsevol altre** material de què disposi i sigui **propietat de l'IMHAB** (claus, alarmes, etc.).

L'empresa sortint es farà càrrec del trasllat de tot aquest material a les dependències que indiqui l'IMHAB, sense cap cost associat.

Encara que s'hagi donat compliment al contracte o s'hagi resolt el contracte per qualsevol de les formes establertes a la llei, l'adjudicatari haurà de **fer-se responsable i assumir la gestió de les garanties** que continuen vigents a posterior de la finalització del contracte.

L'empresa sortint haurà de **mantenir tot el sistema de protecció que hagi de recuperar, el sistema d'alarmes, portes metàl·liques de lloguer, xapes, reixes, etc. fins i tot, un cop s'hagi resolt el contracte, fins que no es faci efectiu la substitució pel sistema nou de protecció de l'empresa entrant.**

En el cas de que el nou adjudicatari sigui una empresa diferent a l'actual prestador del servei, l'IMHAB es reserva el dret d'obrir OTs específiques a l'empresa que finalitza el contracte, per a transmetre el relleu entre les 2 empreses de coneixements i singularitats d'aquelles instal·lacions en que es consideri necessari fer-ho in situ.

4 SEGUIMENT DEL CONTRACTE

4.1 SEGUIMENT MENSUAL DEL CONTRACTE

Durant tota la vigència del contracte, l'adjudicatari haurà d'elaborar i enviar **mensualment** al Departament de Manteniment i Rehabilitació de l'IMHAB un informe a on hi apareguin una sèrie de llistats que permetin fer el seguiment del contracte, tal i com s'indica en l'annex IV. L'enviament i seguiment d'aquest llistat es realitzarà segons les indicacions establertes per l'IMHAB.

La presentació d'aquest llistat es realitzarà **l'últim divendres del mes** i hauran d'estar **actualitzats a la data de l'enviament**. Si el divendres és un dia festiu, s'enviaran els llistats el primer dia laborable anterior a aquest.

La presentació d'aquest informe i la seva validació pel Dept. Manteniment i Rehabilitació és **condició necessària per iniciar la tramitació de la factura**. Un informe on no consti tota la informació requerida o les dades no siguin certes, ni actualitzades, a criteri dels Serveis Tècnics de l'IMHAB, no serà validat i l'adjudicatari l'haurà de tornar a enviar novament esmenat correctament.



Un informe mal realitzat i/o no entregat en termini serà motiu de penalització econòmica.

A continuació s'especifica el contingut que ha de tenir l'informe mensual:

a) **REGISTRE D'ACTIUS PROTEGITS:**

Un llistat dels actius que tenim protegits, amb les ordres de treball de protecció. El format i contingut d'aquest informe mensual haurà de contenir la informació mínima següent (s'adjunta l'exemple a l'Annex IV):

- G-F-P-U: Grup – Finca – Promoció - Unitat
- Adreça de l'habitatge o edifici
- Zona on s'ubica l'actiu (l'IMHAB divideix Barcelona en 7 zones d'actuació)
- Data de la protecció
- Si a l'actiu hi ha Alarma, Porta PAO, Porta PAO IMHAB, Codi, Pany Electrònic, Pantalles, Altres
- Número referència OT
- Observacions

b) **REGISTRE CONTROL ACCESSOS**

Llistat amb la relació dels usuaris que estan donats d'alta en el sistema de control d'accessos, on haurà de constar com a mínim la següent informació:

- Nom i cognoms
- Telèfon mòbil
- E-mail
- Tipus d'usuari: Contractista, CRA, Inspectors, Responsable de zona, Tècninc IMHAB, ...
- Zona de l'usuari
- Tipus de permís: de zona, total
- Codi alarma
- Ús pany electrònic
- Permís 24h
- Estatus usuari: Actiu, Inactiu
- Observacions

c) **REGISTRE D'INCIDÈNCIES PROTECCIÓ ACTIUS**

Llistat de les incidències que hi ha hagut en el sistema de proteccions d'actius, on haurà de constar com a mínim la següent informació:

- Data
- Ref. Actiu IMHAB: G-F-P-U
- Adreça actiu
- Zona actiu
- Alarma confirmada
- Alarma Verificada
- Ocupació
- Data de la ocupació
- Observacions



El lliurament d'aquest **informe mensual** d'acord amb el contingut i els terminis que s'estableixen en aquest plec és **condició necessària per iniciar la tramitació de la facturació mensual i no fer-ho implicarà penalitzacions econòmiques**.

4.2 DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A ENTREGAR

Durant l'execució del contracte l'empresa adjudicatària presentarà de forma puntual i/o periòdica, segons sigui el cas, la documentació tècnica següent:

- Abans de l'inici del contracte l'adjudicatari haurà de presentar tota la documentació que es sol·licita en els **Annexes** del present Plec.
- El contractista haurà de presentar, previ l'inici del contracte, l'**organigrama** del personal destinat al contracte tal hi com s'especifica en l'apartat 3.3.1 del present P.P.T. amb la corresponent declaració especificant el personal.
- El contractista haurà d'informar prèviament a l'inici del contracte, el **telèfon d'emergències** que estarà actiu les 24h dels 365 dies de l'any.
- Durant tota la vigència del contracte, cada mes i abans de la certificació, l'empresa adjudicatària del contracte enviarà als Serveis Tècnics de l'IMHAB un **informe mensual** amb la informació i llistats de seguiment del contracte que es detallen a l'apartat 4.1 del present plec i en 'Annex IV. La presentació d'aquests llistats és imprescindible per iniciar el procés de facturació.
- Durant tota la vigència del contracte, en l'**execució de les OT's** s'haurà de presentar la documentació d'acord com s'estableix a l'aparat 4.3.3. d'aquest plec (albarans, informes de les actuacions, fotografies, garanties i altres documents sol·licitats).

4.3 FACTURACIÓ

4.3.1.- L'IMHAB emetrà el darrer dijous de cada mes la certificació que es podrà facturar. Si el darrer dijous de mes és un dia festiu, s'emetrà la certificació el primer dia laborable anterior a aquest.

Les certificacions que coincideixen amb les vacances de nadal, setmana santa i mesos de juny i juliol, poden veure alterades aquestes dates i el departament administratiu de l'IMHAB avisarà amb temps a l'empresa per informar-la dels canvis de dates.

4.3.2.- Es facturaran totes aquelles Ordres de Treball (OT) que s'hagin executat i informat com a màxim amb data límit a les 24h del divendres anterior al darrer dijous de cada mes (el dia en què s'emet la certificació). Qualsevol OT informada amb posterioritat a aquesta data no es facturarà fins al mes següent. Per tant és convenient que les OT's tancades es vagin informant un cop reparades.

4.3.3.- Caldrà que les OT's executades estiguin convenientment informades i tancades.

4.3.3.1. Per convenientment informades s'entén que cal que disposin: A) de l'informe de treball de la reparació, B) del pressupost/albarà associat, C) dels documents adjunts (fotografies de l'abans i del després de la reparació o obra que siguin representatives), i D) altres documents requerits d'annexar en funció de la OT i qualsevol altre document d'acord amb les especificacions d'aquest plec.

Caldrà que cada document annexat disposi d'una descripció tipus adient a l'arxiu adjuntat, i estigui correctament etiquetat.



4.3.3.2. Per convenientment tancades, s'entén tota OT en la que hi consti registrada la data de finalització al programa, ja que de no constar la Data de reparació (DATA REPARAT) no es podrà procedir a la seva certificació ni tampoc si no han indicat en el desplegable de l'inventari quin element de protecció hi ha instal·lat.

Per tot l'exposat al criteri 3, l'empresa és la responsable de verificar que ha adjuntat correctament tots els annexos necessaris, per tant tota OT que no compleixi amb tots els requisits esmentats (*per exemple: si no disposa de tots els documents adjunts necessaris, o no està convenientment informada, ...*) administrativament no es podrà certificar encara que estigui tancada tècnicament, i caldrà que n'esmeni les mancances perquè es pugui certificar al proper mes.

4.3.4.- La factura a certificar caldrà que contingui com a concepte el motiu objecte del contracte, i cal que hi figuri també el número d'expedient associat i el de la certificació emesa. Caldrà que s'adjunti com annex el PDF resum de la certificació convenientment signada pel responsable.

Nota: Tots els adjunts que s'annexin a les factures entrades al registre electrònic cal que obligatòriament tinguin extensió PDF, ja que qualsevol altre extensió no és reconeguda pel programa informàtic i per tant, al no poder-se consultar, es consideraran com a no entregats i a tals efectes comportarà el rebuig de la factura.

4.3.5 La forma i data de presentació de les factures serà la que figura en els criteris de facturació dels Serveis Tècnics de l'IMHAB, i que li seran lliurats un cop formalitzat el contracte.

4.3.6 Als treballs realitzats fora de l'horari laboral ordinari, es pagaran més cars tal i com es pot veure en el quadre de preus de l'Annex VI.

En cas que s'iniciïn treballs de caràcter no urgents durant l'horari ordinari, i per causes no imputables a l'IMHAB, es prolonguin més enllà de l'horari ordinari; els treballs realitzats en horari extraordinari no suposaran cap dels increments de preus abans esmentats.

4.3.7 La unitat mínima de facturació dels elements en lloguer, tant siguin portes, alarmes o les reixes, serà la part proporcional del mes que hagi estat instal·lat, el primer mes, o de quan s'hagi desinstal·lat, l'últim mes. Es facturarà el temps que hagin estat instal·lats i no es pagarà per avançat cap quantitat. El preu del lloguer ja inclou la col·locació, el manteniment, el desmuntatge, els recanvis de peces, els actes vandàlics, els robatoris, manipulacions, etc...

Cal tenir present que la mitjana de temps dels elements instal·lats, tant de portes com d'alarmes, acostuma anar entre els 6 i 8 mesos.

Pel que fa a la facturació d'hores d'operari, el **temps de facturació mínim serà d'una hora per incidència**, tenint en compte el còmput total d'hores reals emprades pels diferents operaris per dur a terme la reparació definitiva.

NO es tractaran de forma aïllada les intervencions inferiors a 1 hora dels operaris que intervinguin en el conjunt d'intervencions necessàries per a la reparació definitiva d'una incidència. El temps emprat en aquestes intervencions dels diferents oficis especialistes s'hauran de comptabilitzar segons els temps real destinat per cadascun d'ells.



4.3.8 En el cas de protecció d'un habitatge, el procediment serà el següent:

a) Des de l'IMHAB s'enviarà un correu notificant la sol·licitud de protecció, on s'indicarà el tipus d'actuació (llançament, recuperació d'habitatge, etc.), la data i hora programada en que caldrà realitzar l'actuació, l'adreça de l'habitatge i tipus de protecció a instal·lar.

b) Independentment del punt c), sense haver d'esperar a rebre l'OT, l'adjudicatari confirmarà l'assistència, responent el correu del punt a) a totes les persones a qui ha estat dirigit.

c) S'obrirà una OT per a la col·locació dels elements (porta, alarma, reixes, etc. o el que es sol·liciti des de l'IMHAB), amb tota la informació que es comuniqui en el correu del punt a). Un cop el contractista sigui a l'habitatge, s'acceptaran suggeriments d'elements addicionals a protegir, en el cas que es creguin necessaris en base a l'experiència del contractista i que no hagin estat contemplats per l'IMHAB. En aquesta OT es certificarà la fracció del mes restant, des del dia d'instal·lació fins a final de mes dels elements instal·lats.

d) Durant els mesos que duri la protecció, es generarà una OT per a cadascun dels mesos per a la certificació del lloguer mensual dels elements instal·lats.

e) Les desproteccions són a petició del nou usuari/a a qui s'ha adjudicat l'habitatge. Aquesta petició és via comunicació al Call Center, que generarà un avís que es convertirà en OT de desprotecció al contractista, on es donaran les instruccions pertinents, és a dir, contactar amb el nou usuari/a i establir data i hora per a procedir a la desinstal·lació dels elements de protecció i reparació dels desperfectes que hagin pogut ocasionar en l'habitatge. En aquesta OT es certificarà la fracció del mes, des del primer dia del mes fins el dia de la desprotecció, en que s'hauran retirat tots els elements instal·lats.

Totes les OTs es certificaran a mes vençut.

Aquest procediment pot ser modificat per l'IMHAB en qualsevol moment que hi hagi algun motiu que ho justifiqui.

5 RESPONSABILITATS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

5.1 RESPONSABILITATS DEL CONTRACTE

L'empresa adjudicatària serà la responsable del bon funcionament i perfecte estat de conservació de tots els elements instal·lats que són objecte d'aquest plec.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la qualitat dels treballs realitzats a l'empara d'aquest plec, així com de la qualitat de les inspeccions i comprovacions que s'efectuïn tant a conseqüència de l'aplicació dels diferents apartats d'aquest plec com per iniciativa dels Serveis Tècnics de l'IMHAB.

La realització dels treballs, les inspeccions i les comprovacions s'efectuaran sempre d'acord amb les normes legals vigents i les instruccions rebudes, i es duran a terme de manera que produeixin el mínim d'incomoditats o dificultats possibles als usuaris dels edificis.

Per al conjunt d'elements que per les seves característiques especials no puguin ser reparats d'immediat, l'empresa adjudicatària prendrà les mesures oportunes per tal de garantir el funcionament perfecte del sistema de forma provisional fins que es dugui a terme la reparació definitiva.



L'empresa adjudicatària serà responsable del control i del seguiment de les garanties i del bon funcionament de les instal·lacions i dels dispositius que integren els sistemes i subsistemes instal·lats, així com d'informar sobre les anomalies i els desperfectes que es produeixin en actuacions realitzades, en alarmes, dispositius, portes, equips instal·lats així com materials/productes emprats, i que han d'estar coberts pels respectius períodes de garanties propis i de terceres empreses, donant coneixement exacte de la seva execució i control als Serveis Tècnics de l'IMHAB.

Altres de les obligacions i responsabilitats de l'empresa adjudicatària relacionades amb les condicions generals del servei, es recullen a l'apartat 3.1 del present plec de prescripcions tècniques.

5.2 CONTRACTE AMB EMPRESES COL·LABORADORES. SUBCONTRACTACIÓ

L'empresa adjudicatària està obligada a lliurar als Serveis Tècnics de l'IMHAB un llistat amb la relació de les empreses i col·laboradors que participin de manera puntual i/o contínua en l'execució del present contracte objecte d'aquest plec. L'organigrama de l'empresa i el llistat d'empresa subcontractades haurà d'estar inclòs en l'informe mensual de seguiment.

El personal de l'empresa adjudicatària i el de les empreses que pugui subcontractar estarà degudament organitzat, especialitzat, format i acreditat en les tasques per les quals se'ls requereix per fer el servei objecte d'aquest plec.

L'empresa adjudicatària ha d'assumir íntegrament el cost de la mà d'obra dels serveis de les empreses que subcontracti.

Atès que l'empresa adjudicatària ha d'assumir plenament la responsabilitat i les garanties derivades de l'execució d'aquests treballs realitzats per terceres empreses, és també de la seva responsabilitat la supervisió i la conformitat de les actuacions realitzades.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de respondre de qualsevol aspecte davant l'IMHAB.

En tot cas, l'adjudicatari haurà de complir amb tots els requisits relacionats amb la subcontractació que es regulen en el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

5.3 GARANTIES

Garantia dels treballs relacionats amb les proteccions dels actius, ja sigui amb portes, alarmes, reixes i de totes les reparacions vinculades al servei.

A efectes d'aquest contracte, l'adjudicatari serà considerat part subministradora de productes en lloguer i per tant haurà de respondre davant de l'IMHAB de la garantia dels productes subministrats i/o instal·lats. L'adjudicatari haurà de respondre davant qualsevol defecte o falta de conformitat d'un nou producte i/o de la seva instal·lació, a través de llur garantia.

L'adjudicatari haurà de respondre davant les faltes de conformitat i/o defectes en qualsevol dels **treballs de reparació realitzats** a través de les garanties corresponents. Tots els treballs realitzats per l'adjudicatari tindran com a mínim una **garantia d'1 any** des de la data de finalització de l'actuació. Com per exemple, pintura, fusteria, serralleria, instal·lacions, etc.



La **garantia legal mínima de dos anys**, que poden tenir per exemple **les peces, productes i reposicions noves** que s'hagin utilitzat durant els treballs executats, l'haurà d'assumir l'adjudicatari des de la **data de facturació**, així com la garantia legal del tipus d'obres emparades a l'article 2 de la Llei 38/1999 o equivalent.

Durant els dos anys de garantia legal mínima, es considerarà que qualsevol defecte es presumeix que és d'origen, de fàbrica o per mala execució dels treballs i per tant haurà de ser reparat i/o substituït segons estableixi els Serveis Tècnics de l'IMHAB. La reparació i substitució seran gratuïtes i no suposaran cap cost relacionat amb l'enviament, la mà d'obra i els materials (despeses d'enviament, mà d'obra dels serveis d'assistència tècnica, desplaçament del SAT i operaris, cost de les peces i reposicions, temps de reparació, etc.) necessaris per dur a terme les reparacions i substitucions corresponents.

En cas de desacord, l'adjudicatari haurà de demostrar davant l'IMHAB que aquesta presumpció és incompatible amb la naturalesa del producte o amb l'índole de la falta de conformitat.

En el cas de **substitució o reparació**, s'iniciarà un nou termini de garantia, tornant-se a activar el termini de garantia legal de 2 anys, com si es tractés d'un nou producte.

La reparació/solució del defecte i/o la falta de conformitat durant el període de garantia **seran gratuïtes** i no suposaran **cap cost relacionat amb els enviaments, la mà d'obra i els materials (despeses d'enviament, mà d'obra dels serveis d'assistència tècnica, desplaçament del SAT i operaris participants, cost de les peces i reposicions, temps de reparació, etc.)**.

En el cas d'**obres emparades a l'article 2 de la Llei 38/1999**, de 5 de novembre, d'Ordenació de l'Edificació, l'adjudicatari haurà d'assumir les garanties d'acord amb l'article 19 de la mateixa llei. Els terminis que es garanteixen des de la data de finalització dels treballs són:

- **10 anys** de garantia pels defectes d'obra de reforma que afectin a la fonamentació, suports, bigues, forjats, murs de càrrega i altres elements estructurals que comprometen directament la **resistència mecànica i l'estabilitat** de l'edifici. .
- **3 anys** de garantia pels defectes o vicis dels elements constructius i les instal·lacions que incompleixin amb requisits d'**habitabilitat dels habitatges** un cop realitzada les reformes.
- **1 any** de garantia pels defectes o vicis en l'execució que afectin a **acabats o terminacions constructives** com poden ser pintura, enrajolat o revestiments.

L'adjudicatari assumirà i s'encarregarà de tota la gestió relacionada amb la garantia sense cap cost addicional. L'adjudicatari haurà de fer-se responsable i assumir la gestió de les garanties **inclòs un cop s'hagi donat compliment al contracte o s'hagi resolt el contracte** per qualsevol de les formes establertes a la llei.

6 QUALITAT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE I PENALITZACIONS

6.1 AVALUACIÓ DELS TREBALLS

La supervisió i l'avaluació del servei correspon a l'IMHAB.

L'adjudicatari cooperarà fidelment i sense reserves en l'avaluació de la qualitat del servei i facilitarà les tasques d'inspecció i supervisió realitzades per l'IMHAB, ja sigui directament o mitjançant tercers contractats amb aquest propòsit.



Periòdicament els Serveis Tècnics, amb els mitjans i forma que determini, avaluarà la qualitat de la prestació del servei, considerant entre altres factors: el **compliment dels recursos humans i materials destinats** al contracte, la **qualitat dels treballs**, els **temps de resposta**, el **nombre de peticions i d'assistència resoltes i pendents**, el **grau de satisfacció de l'IMHAB**, el **grau de compliment de la realització** de tots els treballs encarregats, la informació associada a cada tasca, etc.

6.2 PENALITZACIONS

Les penalitzacions per incompliment de les obligacions contractuals s'imposaran a instància dels responsables mitjançant el sistema informàtic de gestió de manteniment que de **forma automàtica i amb periodicitat mensual** aplicarà les penalitzacions que es descriuen a continuació o bé per mitjà de la retenció econòmica corresponent en l'aval presentat pel contractista.

Aquest sistema té per objecte la validació del compliment per part de l'empresa adjudicatària de determinats punts del contracte considerats rellevants.

Cada punt consignat com a no satisfactori suposarà un descompte sobre el total a facturar durant el mes en curs segons es considera en aquest plec. Les penalitzacions són **acumulables segons sigui el nombre de punts no satisfactoris**.

Les penalitzacions s'avaluaran per cada període mensual de forma que la **persistència** d'una determinada deficiència en el servei originarà l'**aplicació reiterada** de la penalització que correspongui en la retribució del servei en cada factura mensual.

En cas que l'adjudicatari consideri que una determinada penalització no és procedent i ho acrediti objectivament, l'IMHAB serà qui tindrà l'última paraula per decidir si accepta o no el recurs presentat per l'empresa i podrà considerar la possibilitat de aplicar-la o no aplicar-la.

Els % de descompte s'aplicarà sobre l'**import total de la certificació mensual**.

A les reduccions no se'ls aplicarà l'IVA, per tant es descomptaran directament de l'import total de la factura un cop s'hagi aplicat les baixes, benefici industrial, despeses generals i l'IVA.

Els punts consignats que podran ser motiu de penalització seran:

1. L'incompliment en la **disposició de la plantilla mínima** que es requereix en aquest plec, en l'apartat 3.3.1.

S'aplicarà una penalització a la certificació mensual, acumulable amb altres penalitzacions del **0,005% sobre l'import total de la facturació mensual**, només que un sol dia del mes l'empresa no disposi de la plantilla mínima obligatòria establerta en aquest plec, s'aplicarà la penalització.

2. Si un **actiu** queda **desprotegit una sola nit**, es penalitzarà. Les alarmes s'hauran de poder programar perquè cada nit quedin rearmades, si la alarma no s'ha rearmat automàticament, no ha quedat protegit perquè ha fallat el sistema, hi ha un mal

funcionament, ha fallat la alarma, no ha funcionat bé pel motiu que sigui, es penalitzarà.

S'aplicarà una penalització a la certificació mensual, acumulable amb altres penalitzacions i acumulable per cada actiu que hagi quedat desprotegit, amb una penalització del **0,005% sobre l'import total de la facturació mensual**, només que una sola nit hagi quedat l'actiu desprotegit, s'aplicarà la penalització.

3. Durant els **primers tres mesos** l'empresa adjudicatària haurà de **realitzar el canvi** de portes, alarmes i elements de protecció existents per les noves i en cap cas, cap habitatge ni espai protegit, quedarà més de 24h sense protecció, ni sense porta metàl·lica, ni desconnectat de la nova CRA (Central Receptora d'Alarmes), segons s'especifica en l'apartat 3.6.1 del present PPT.

S'aplicarà una penalització a la certificació mensual, acumulable amb altres penalitzacions, a partir del tercer mes s'aplicarà cada mes fins que s'hagi realitzat tot el traspàs. La penalització serà del **0,005% sobre l'import total de la facturació mensual**.

4. En el cas de que l'adjudicatari **tingui claus de l'IMHAB les haurà de tornar totes**, amb un informe que inclogui l'inventari de les claus que s'entreguen i aquestes hauran d'estar correctament etiquetades i ordenades per poder-les rebre. De no fer-se correctament implicarà penalitzacions per l'empresa adjudicatària, segons s'especifica en l'apartat 3.6.2 del present PPT.

S'aplicarà una penalització de 500 €, si no s'entreguen les claus en temps i forma indicats i serà acumulable amb altres penalitzacions, si passats els tres mesos que ha de durar el traspàs, una vegada finalitzat el contracte, no s'han entregat totes les claus. Aquestes diners es podran descomptar de l'aval de l'empresa.

5. L'incompliment en el **temps d'assistència** i resolució de les incidències **ordinàries, urgents i programades**, implicarà penalitzacions.

No donar resposta a un servei o arribar tard (més tard de 15 min de l'hora indicada sense justificació prèvia) serà penalitzable econòmicament tal com s'indica en el punt 2.4.3 dels Plecs.

Arribar tard, no presentar-se o avisar de que no es podrà assistir a la cita, amb un marge de temps inferior de 48h, serà penalitzable, tal i com s'explica en l'apartat 6.2.

S'aplicarà una penalització per a cada retard i per cada no assistència a la certificació mensual, acumulable amb altres penalitzacions i acumulable per cada servei mal realitzat, amb una penalització del **0,005% sobre l'import total de la facturació mensual**, només que una sola falta s'aplicarà la penalització.

6. **Entrega de claus.** Si després d'haver realitzat un canvi de bombí d'un habitatge i per tant VPS tenir un joc de claus noves, o d'haver recuperat les claus d'un veí o haver-les aconseguit per una altre via, **l'empresa adjudicatària les haurà d'entregar a l'IMHAB en un termini màxim de 48h**, de no ser així, l'IMHAB penalitzarà econòmicament a l'empresa, tal i com s'indica en el punt 2.2.1 dels Plecs.

S'aplicarà una penalització per a cada joc de claus no retornat en el termini de temps establert, acumulable amb altres penalitzacions i per cada joc de claus no entregat, amb una penalització del **0,005% sobre l'import total de la facturació mensual**.



7. Es penalitzarà el mal funcionament del **telèfon d'emergències 24h**.

L'empresa contractista haurà de donar atenció telefònica per atendre les necessitats del servei els 365 dies de l'any les 24h del dia. Aquest telèfon sempre haurà d'estar operatiu, no pot fallar mai i en cas de fallada per causes de tercers, manteniment, etc.. en el mateix moment haurà d'estar cobert per un d'alternatiu, que caldrà informar immediatament a l'IMHAB abans o des del mateix moment de la fallada del servei per avisar del nou número que cobrirà el servei temporalment.

S'aplicarà una penalització mensual només que aquest servei falli un sol dia d'aquell mes i s'anirà aplicant cada mes mentre no s'hagi reparat. La penalització serà acumulable amb altres penalitzacions, amb una penalització del **0,005% sobre l'import total de la facturació mensual**.

8. Es penalitzarà el **mal funcionament del servei**. Si **no es pot accedir** als habitatges **perquè no s'obre la porta o un pany electrònic** per causes associades al mal funcionament dels dispositius, falta de bateria, mala instal·lació que provoqui un mal funcionament dels mecanismes d'obertura i tancament de la porta, etc. Impedint així poder accedir a l'habitatge per culpa del mal funcionament del sistema, es penalitzarà econòmicament a l'empresa. Segons s'explica en el punt 2.3.2.

S'aplicarà una penalització per a cada fallada, acumulable amb altres penalitzacions i acumulable per cada cop que falli, amb una penalització del **0,005% sobre l'import total de la facturació mensual**, només que una sola falta s'aplicarà la penalització i seran acumulables.

9. Es penalitzarà el **mal funcionament del servei**. Si per mala praxis, **un actiu queda ple de residus de la instal·lació**, si els operaris no s'emporten els residus hi queden a l'habitatge, embolcalls, plàstics i/o cartrons, dels dispositius instal·lats de l'alarma o dels altres elements de les proteccions, es penalitzarà econòmicament a l'empresa.

S'aplicarà una penalització per a cada habitatge on es detectin residus, acumulable amb altres penalitzacions i acumulable per a cada pis, amb una penalització del **0,005% sobre l'import total de la facturació mensual**, només que detectem una sola falta s'aplicarà la penalització i seran acumulables.

10. Es penalitzarà el **mal funcionament del servei**. Si per mala praxis, **un actiu queda malmès degut a la instal·lació dels elements de protecció**, si a les parets queden marques sense reparar, si en els marcs de les portes, de les tapetes hi queden ratllades, cops, rascades, peces en mal estat, trencades, foradades i si en el cas que durant la protecció de l'actiu s'ocasioni qualsevol desperfecte a l'habitatge, el contractista tindrà la responsabilitat de deixar l'actiu en les mateixes condicions en les que se'l va trobar abans de la seva intervenció.



Per la gestió de les OT sempre es demanaran fotos del abans i del després de l'actuació.

Aquesta mala praxis generarà una penalització a l'empresa adjudicatària tal i com s'explica en el punt 2.4.4. dels Plecs.

Si l'IMHAB ha de realitzar feines de paleta, fusteria, pintura, instal·lacions, etc... derivades d'actuacions que hagi realitzat l'empresa adjudicatària, com ara deixar residus de les actuacions en els habitatges, deixar parets o marcs de porta en mal estat, deixar forats a les parets, deixar fusteries malmeses per causa de les proteccions i que per conseqüència l'IMHAB hagi de canviar aquella finestra o balconera i pel motiu que sigui ho acabi reparant l'IMHAB i no el contractista, el cost derivat d'aquestes actuacions, se li descomptarà de la certificació mensual.

A més a més s'aplicarà una penalització per a cada habitatge on es detecti aquesta mala praxis, acumulable amb altres penalitzacions i acumulable per a cada pis, amb una penalització del **0,005% sobre l'import total de la facturació mensual**, només que detectem un sol cas s'aplicarà la penalització i seran acumulables.

11. L'adjudicatari haurà de realitzar **informes periòdics de control i seguiment** que permetin integrar la informació i fer l'anàlisi de la situació del contracte. Aquests informes de seguiment seran de freqüència mensual. No entregar aquest informe en temps i forma, segons s'indica en el punt 2.1.12 i en el 4.1, implicarà penalitzacions econòmiques.

S'aplicarà una penalització cada mes que l'informe no s'entregui en temps i forma, tant si no s'entrega puntualment com si s'entrega incomplet. La penalització serà acumulable amb altres penalitzacions, amb una penalització del **0,005% sobre l'import total de la facturació mensual**.

12. Es penalitzarà el **mal funcionament del servei**, de la **Plataforma Web** de control d'accessos. En els preus unitaris està inclosa la despesa del manteniment i gestió de la plataforma web i la APP vinculada a la gestió dels accessos de les portes i panys electrònics. Serà la responsabilitat de l'adjudicatari el seu correcte funcionament. Qualsevol incidència en el sistema, que faci que no es pugui accedir a un habitatge per un mal funcionament, d'algun dels elements, ja sigui la plataforma web, la app, la falta de bateries, etc.. tindrà penalitzacions econòmiques. Segons el punt 2.4.4.

S'aplicarà una penalització per a cada habitatge en el que no s'hagi pogut accedir, acumulable amb altres penalitzacions i acumulable per a cada pis, amb una penalització del **0,005% sobre l'import total de la facturació mensual**, només que detectem una sola fallada, s'aplicarà la penalització.

13. Es penalitzarà el **mal funcionament del servei**. Si l'empresa no informa a l'IMHAB de canvis en l'organigrama organitzatiu, si no informa de les noves incorporacions o de la gent que marxa abans de que això passi per tal d'estar-ne assabentats, així com de les empreses subcontractades que estiguin donant servei al contracte, suposarà una penalització d'acord amb l'apartat 6.2. i el 3.3.1.1 dels presents Plecs.



S'aplicarà una penalització per a cada canvi no notificat correctament en temps i forma, és a dir, coma mín. 24h abans del canvi, amb una penalització del **0,005% sobre l'import total de la facturació mensual**.

Podran ser motiu de **resolució del contracte**:

- **L'incompliment de forma reiterada de qualsevol dels motius de penalitzacions descrits anteriorment.** Amb caràcter general, els Serveis tècnics considerarà que la qualitat del servei és molt deficient si durant un any qualsevol dels punts de l'apartat anterior s'ha repetit 5 vegades. L'IMHAB podrà proposar conseqüentment la resolució del contracte del servei de protecció d'actius.
- El **falsejament de dades** d'un informe o de qualsevol altre document generat durant el desenvolupament d'aquest contracte.
- L'**apreciació negativa general** per parts dels tècnics de l'IMHAB i/o dels usuaris dels habitatges objecte d'aquest contracte, i corroborada pel Serveis Tècnics de l'IMHAB
- El **no compliment** per part de l'empresa adjudicatària d'**informar** a l'IMHAB dels **canvis, incorporacions o cessions** del personal designat per realitzar els treballs o en l'entrega del llistat de subcontractistes i les seves modificacions.
- El **no compliment** per part de l'empresa adjudicatària d'**informar a l'IMHAB** sobre la detecció de nous riscos durant la seva activitat, degut a modificacions en les condicions de treball o bé per treballs realitzats en espais nous.
- La **no adopció de les millores** proposades per l'adjudicatari en la oferta.
- El **mal funcionament del servei**. Tant si el telèfon d'emergències 24h no funciona correctament com si no es pot accedir als habitatges pel mal funcionament del sistema o bé que alguna entitat quedi desprotegida per una causa associada a un mal servei.
- El contractista ha de posar els mitjans per a poder restablir tota la informació generada pel sistema durant el contracte mitjançant còpies de seguretat. En cas de fallada del sistema, s'haurà de poder restaurar tota la configuració dels perfils d'usuaris creats prèvia a la fallada i s'haurà de poder restaurar tot l'històric d'accessos així com tots els documents vinculats tipo fotografies, informes, etc... de manera que l'IMHAB pugui continuar fent consultes anteriors a l'error fatal. En de que això passi i no es pugui restablir tota la configuració i tota la informació, seria motiu per resoldre el contracte desfavorablement.

6.3 QUALITAT ENVERS L'USUARI

L'adjudicatari vetllarà per minimitzar les molèsties que les seves actuacions generi als usuaris dels habitatges i als veïns més propers. Amb aquesta intenció hauran de:

- Realitzar el servei d'acord amb els termes establerts en aquestes prescripcions, de **manera eficient, amb el menor impacte i garantint el major confort** cap als nostres usuaris.



- Informar als usuaris amb suficientment antelació del dia exacte en que s'anirà a fer les actuacions necessàries així com de les tasques a realitzar. L'empresa adjudicatària es responsabilitza de la coordinació amb el veí per establir la data en cas que fos necessari l'accés als habitatges, treure portes, alarmes i plafons, haver de fer reparacions a l'habitatge per motius relacionats amb el servei de protecció, donar accés en algun espai a tercers, etc.
- No deixar materials ni brutícia dintre els habitatges ni a les zones comuns dels edificis, abans i després de cada servei. Sempre caldrà netejar els habitatges i les zones comuns després de cada servei.
- No malmetre ni ascensors, paviments, parets, sostres, nucli d'escala, revestiments, dels edificis on es realitzin les actuacions de protecció dels actius. En cas d'afectacions produïdes pel servei realitzat caldrà reparar-ho i deixar-ho en el mateix estat previ al servei.

7 MILLORES AL CONTRACTE

Les millores al contracte presentades per l'adjudicatari seran d'**obligat compliment** per part d'aquest durant tota la vigència del contracte. La no adopció d'aquestes millores poden esdevenir en una **resolució del contracte**.

Sara Gasull Colomer

Cap del Departament de
Manteniment i Rehabilitació

Pol Alonso Pujol

Responsable de l'Àrea de
Rehabilitació