



Logaritme, Serveis Logístics, AIE

Plec de prescripcions tècniques

Expedient: LSL-2025-186

Objecte: Servei de manteniment de la màquina tapadora de cubetes del magatzem automàtic de Logaritme Serveis Logistics AIE.

Índex:

1.	Necessitats i objectius del contracte.....	3
2.	Àmbit i objecte del contracte.....	3
2.1.	Àmbit.....	3
2.2.	Objecte	3
3.	Descripció del servei.....	3
3.1.	Servei de manteniment preventiu.....	3
3.2.	Servei d'assistència tècnica	4
3.2.1.	Servei d'assistència telefònica	4
3.2.1.1.	Descripció i horaris d'assistència telefònica	4
3.2.1.2.	Nivells d'incidència i temps de resposta per l'assistència telefònica	5
3.2.2.	Servei d'assistència tècnica in-situ (a demanda).....	6
3.2.2.1.	Descripció servei d'assistència tècnica in-situ.....	6
3.2.2.2.	Temps de reacció per l'assistència in situ	6
4.	Organització del servei	6
4.1.	Organització – Procés d'escalat	6
4.2.	Tipologia d'incidències incloses al contracte	6
5.	Requeriment del Contractista.....	7
6.	Normes per a la prestació del servei.	7
6.1.	Responsables del contracte designats per a l'organització i execució de les prestacions.....	7
6.2.	Protocol de comunicacions i avisos per a l'execució dels serveis.....	7
6.3.	Disponibilitats de Logaritme	7
6.4.	Documentació de les actuacions.	8
6.5.	Coordinació d'activitats empresarials.....	8

1. Necessitats i objectius del contracte

Logaritme disposa a la seva seu de Sant Sadurní d'Anoia d'una instal·lació i equipament automatitzat d'emmagatzematge (magatzem automàtic de cubetes, prestatgeries dinàmiques, i sistema de preparació de comandes). A la zona d'expedicions, Logaritme té instal·lada e integrada en el circuit de transport de cubetes, una màquina automàtica per injectar i col·locar l'albarà i la tapa a les cubetes que surten de la instal·lació.

Aquesta màquina, de la marca SSI Schäfer, està vinculada a un sistema d'impressió d'albarà que no forma part de l'objecte d'aquest Plec.

Logaritme disposa d'un pla de manteniment preventiu programat, dut a terme per personal propi, amb abast més específic sobre les parts electromecàniques de la instal·lació automàtica. Donada l'exclusivitat en la distribució i suport d'aquesta màquina, és necessari complementar-lo amb un manteniment preventiu i correctiu, també en cas d'incidències, per un servei extern d'assistència tècnica especialitzada en aquestes màquines.

2. Àmbit i objecte del contracte

2.1. Àmbit

La prestació del servei afecta a la instal·lació de Logaritme ubicada en la seu social de l'entitat, al Polígon Industrial Molí del Racó Molí d'en Guineu, núm. 18-22, 08770 – Sant Sadurní d'Anoia (Barcelona).

2.2. Objecte

El contracte té per objecte el **servei de manteniment de la màquina tapadora de cubetes del magatzem automàtic de Logaritme Serveis Logistics AIE**, d'acord amb els requeriments establerts per mitjà d'aquest Plec.

3. Descripció del servei

El servei inclou les següents prestacions:

- Servei de manteniment preventiu (semestral)
- Servei d'assistència tècnica, en dos modalitats:
 - Atenció telefònica per assistència tècnica remota
 - Assistència tècnica in-situ, a demanda

3.1. Servei de manteniment preventiu

El CONTRACTISTA es compromet a realitzar les visites de manteniment preventiu objecte del contracte amb una periodicitat semestral.

Aquestes visites hauran de quedar planificades en el moment de la posada en marxa del contracte per al primer any i amb una antelació mínima de 2 mesos per la resta d'anys. A més a més, s'haurà de comunicar amb una antelació mínima d'una setmana les dades del tècnic que acudirà a LOGARITME a fer aquesta revisió.

Aquest servei no inclourà els components de desgast ni recanvis.

Al finalitzar s'entregarà informe de les tasques realitzades al nostre departament de manteniment amb recomanacions d'ús o qualsevol informació que el CONTRACTISTA cregui adient pel correcte funcionament dels equips

Si durant el servei de manteniment preventiu es detecta alguna deficiència en qualsevol dels dispositius, el CONTRACTISTA haurà d'emetre un pressupost detallant les avaries i el cost de reparació. En cas que LOGARITME accepti aquest pressupost, LOGARITME emetrà un Contracte Menor de reparació per abonar aquest pressupost.

3.2. Servei d'assistència tècnica

El procediment d'actuació davant de qualsevol incidència seguirà la següent seqüència:

Etapa 1.- **personal propi:** Localització, diagnòstic, eliminació d'averies directament per personal propi de LOGARITME.

Etapa 2.- **suport extern remot:** si amb el personal propi de LOGARITME no ha sigut possible eliminar l'incidència o averia, es contactarà amb l'equip de suport remot del CONTRACTISTA. Aquest assumirà el diagnòstic remot i, donat el cas, l'eliminació immediata d'averies conjuntament amb el treballador de LOGARITME mitjançant comunicació remota.

Etapa 3.- **suport extern in-situ:** Si, amb el suport donat en la Etapa 2, no ha sigut possible eliminar l'averia, i LOGARITME ho sol·licita, el CONTRACTISTA enviarà personal especialitzat a les instal·lacions de LOGARITME.

3.2.1. Servei d'assistència telefònica

3.2.1.1. Descripció i horaris d'assistència telefònica

El servei d'assistència telefònica i accés remot garantirà una reacció a curt termini del CONTRACTISTA, dins l'horari definit i amb el temps de resposta acordat, enfront a qualsevol avís o incidència informada per Logaritme i farà possible una eliminació eficaç d'averies destinant els especialistes i mitjans necessaris. Així es podrà garantir la màxima disponibilitat de la instal·lació.

Horari d'assistència telefònica
--

De dilluns a dissabte entre les 06:00h i les 22:00h.
--

El servei d'assistència telefònica es podrà utilitzar de manera il·limitada, sempre que sigui per resoldre incidències.

El temps que el CONTRATISTA necessiti per a la resolució d'una avaria a través d'assistència telefònica es facturarà d'acord amb les condicions econòmiques de la oferta adjudicatària.

Les prestacions fora dels acords i/o horaris mencionats s'hauran de facturar a part, prèvia acceptació per part del responsable del contracte de Logaritme.

3.2.1.2. Nivells d'incidència i temps de resposta per l'assistència telefònica

És el temps entre la comunicació d'averies per part de LOGARITME i l'inici del suport per telèfon per part d'un tècnic qualificat del CONTRACTISTA. El temps de reacció després d'una comunicació d'avaría es defineix a la següent taula en funció de la severitat de l'avaría:

Temps de resposta	
Nivell de severitat	Temps de reacció
Crítica	30 minuts
Greu	1 hora
Moderada	8 hores
Lleu	24 hores

La classificació de les incidències en funció del nivell de severitat és la següent:

- (1) Incidència crítica: d'impacte vital y desastrós en el negoci de LOGARITME per impossibilitat d'operar.
- (2) Incidència greu: de gran impacte per LOGARITME, però amb possibilitat de continuar treballant de forma restringida.
- (3) Incidència moderada: d'impacte menor per a LOGARITME ja que té poc impacte en el rendiment normal de la instal·lació.
- (4) Incidència lleu: d'impacte mínim per a LOGARITME ja que no afecta al rendiment normal de la instal·lació.

Les incidències crítiques y greus sempre seran comunicats via telefònica.

En cas que, després del diagnòstic i primera actuació, el CONTRACTISTA determinés que és necessari elevar l'avaría i/o sol·licitar un component al fabricant, a efectes d'incompliment, aquest període quedaria suspès fins a la resposta del fabricant i/o a l'arribada d'aquest component.

Tots aquests terminis s'entendran sempre dins de l'horari d'assistència telefònica definit.

3.2.2. Servei d'assistència tècnica in-situ (a demanda)

3.2.2.1. Descripció servei d'assistència tècnica in-situ

En cas que una avaria no es pugui resoldre a través del servei d'assistència telefònica, s'activarà el servei d'assistència tècnica presencial, per resoldre les incidències o averies in-situ, i si s'escau realitzar el manteniment correctiu planificat que pugui derivar d'una primera intervenció.

Aquest servei es realitzarà segons les necessitats de reparació identificades. En cas que es consideri una situació urgent, es valorarà el temps de reacció necessari per a l'assistència in situ i aquesta serà planificada tenint en compte la disponibilitat del tècnic i les circumstàncies particulars del cas.

Aquest servei es a demanda, i el cost associat a aquesta assistència es calcularà d'acord amb les condicions econòmiques de la oferta adjudicatària i serà facturat a banda. En cas que LOGARITME assumirà aquest cost d'actuació executada per administració, i emetrà a posteriori un Contracte Menor de reparació per abonar aquest import.

3.2.2.2. Temps de reacció per l'assistència in situ

És el temps que passa un cop diagnosticada l'averia i presa la decisió de que és necessària la assistència de personal especialitzat in-situ i el moment en que es presenta el personal del CONTRACTISTA a planta.

Aquest temps no podrà ser mai superior a 5 dies laborables, però és desitjable que estigui per sota dels 3 dies laborables.

4. Organització del servei

4.1. Organització – Procés d'escalat

El CONTRACTISTA haurà de definir i comunicar a LOGARITME un procés d'escalat que defineixi diferents graus de responsabilitat en el tractament de les incidències.

4.2. Tipologia d'incidències incloses al contracte

Les avaries són errors funcionals que redueixen o impedeixen el funcionament de la instal·lació en el marc de les funcions i rendiments contractualment acordats.

No seran considerades avaries d'acord amb el contracte de serveis les funcions que requereixen millores i/o actualitzacions, així com els errors d'usuari.

Les operacions del servei in-situ seran encomanades per escrit per LOGARITME. En cada prestació de servei (telefònic o presencial), un cop resolta la incidència el CONTRACTISTA redactarà un informe de resolució de la incidència i enviarà una còpia a LOGARITME. El contingut d'aquest informe contindrà:

- Descripció de la incidència.
- Causa de la incidència
- Solució implementada.

Aquesta comunicació és obligatòria davant qualsevol incidència que es produeixi i notifiqui al Servei d'Assistència Tècnica.

5. Requeriment del Contractista

El CONTRACTISTA s'haurà d'acreditar mitjançant un certificat emès per el fabricant de la tapadora, SSI Schäfer com a servei tècnic oficial/autoritzat.

6. Normes per a la prestació del servei.

L'execució material d'aquesta contractació comporta l'organització i coordinació de les parts que intervenen tant a nivell operatiu com de prevenció de riscos laborals, l'accés remot als sistemes i serveis informàtics, i també, si s'escau, el desplaçament de personal tècnic adscrit a l'àmbit d'organització i direcció del CONTRACTISTA a les instal·lacions de Logaritme. Amb aquesta finalitat, i per tal de garantir la correcta execució del contracte i la comunicació entre les parts, s'estableixen amb caràcter indicatiu les normes següents.

6.1. Responsables del contracte designats per a l'organització i execució de les prestacions

LOGARITME designarà un tècnic de l'àrea d'Infraestructures com a responsable del contracte per a la supervisió de l'execució dels serveis i la seva recepció, l'adopció de decisions i instruccions dins l'àmbit d'execució material, la coordinació d'agendes d'execució dels treballs, etc., amb la finalitat d'assegurar la correcta prestació dels serveis compresos en l'objecte del contracte.

El CONTRACTISTA designarà per la seva part un responsable de contracte.

6.2. Protocol de comunicacions i avisos per a l'execució dels serveis

El CONTRACTISTA haurà de subministrar un correu electrònic i un número de telèfon per a la comunicació amb el servei de suport. Mitjançant aquest número de telèfon, el CONTRACTISTA diagnosticarà l'averia i donarà solucions.

6.3. Disponibilitats de Logaritme

Per a la prestació del manteniment preventiu Logaritme posarà fora d'operació les parts dels sistema subjectes a aquest manteniment.

Logaritme posarà a disposició del personal del CONTRACTISTA els recanvis recomanats pel fabricant per tal de subsanar les avaries.

6.4. Documentació de les actuacions.

El CONTRACTISTA haurà d'emetre un informe tècnic després de cada intervenció, exposant el motiu de la intervenció, les actuacions realitzades, així com els resultats, materials i recanvis, i les conclusions.

6.5. Coordinació d'activitats empresarials

El CONTRACTISTA i LOGARITME, abans de la realització del serveis definits en aquest Plec, de conformitat amb el Reial Decret 39/1997, de 17 de gener, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis de prevenció (modificat pel Reial decret 604/2006, de 19 de maig) han formalitzat la preceptiva coordinació d'activitats empresarials.

Amb la comunicació de l'adjudicació del contracte s'activarà el procés de coordinació d'activitats empresarials.