

PROPOSTA TÈCNICA: OPERATIVES DEL SERVEI

Dades d'identificació de l'expedient

DENOMINACIÓ DEL CONTRACTE: SERVEI DE CONNEXIÓ A CENTRAL RECEPTORA D'ALARMES (CRA), SERVEI DE MANTENIMENT DE LES INSTAL·LACIONS DE SEGURETAT D'INTRUSIÓ, SERVEI DE RONDES I SERVEI D'ACUDA AMB CUSTÒDIA DE CLAUS A LA RGG REUS.

NÚM. EXPEDIENT: BE-2025-1996

1.- PROGRAMA D'ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.

IMAN Seguridad disposa d'una **Central de Serveis** en funcionament durant **tots els dies de l'any i durant les 24 hores del dia**, que permet coordinar tots els dispositius existents (coordinadors, tècnics, auxiliars, vigilants, inspectors,...) per agilitzar-les totes les comunicacions i conèixer l'estat dels serveis, millorant així la prestació dels mateixos.

Per aquells moments, en què per la seva urgència, hagi de posar-se en contacte amb el personal adscrit al contracte, IMAN Seguridad, a través de la Central de Serveis, que compta amb un **número gratuït de contacte**, que es posarà a disposició del client, permetrà la consulta i la comunicació, per part dels responsables designats pel client, amb el nostre personal de servei qualsevol dia i en qualsevol moment i qualsevol horari.

Les actuacions corresponents al manteniment preventiu, així com la seva planificació anual, estaran recollides al **programa de manteniment preventiu i reglamentari del servei**.

Per cada actuació preventiva, prèvia generació i assignació de les ordres de treball, el Coordinador Tècnic enviarà una proposta de dates per instal·lació així com equip assignat, perquè els Responsables del contracte donin la seva validació. Un cop validat, via plataforma **BETA 10 (ERP-GMAO de gestió del servei)**, es generen les ordres de treball i s'assignen a l'equip tècnic adscrit.

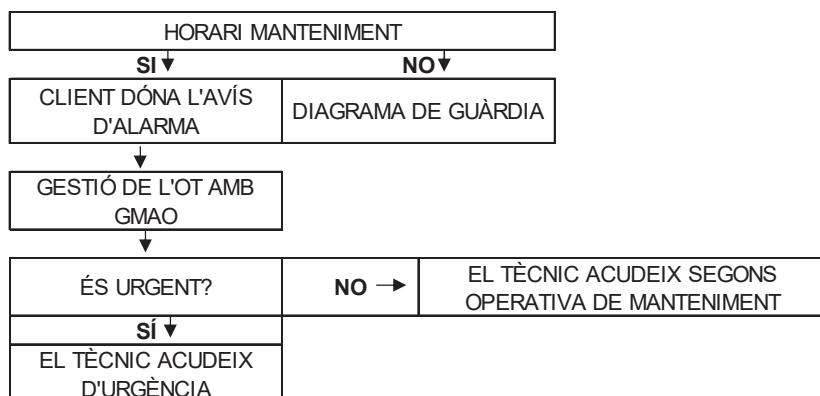
La nostra premissa de treball serà prioritzar en tot moment les actuacions de treball en aquelles zones/sales crítiques i/o sensibles que puguin tenir algun tipus d'incidència i/o queixa per part d'un usuari i/o visitant ens consti, gràcies al **manteniment predictiu** (realitzat mitjançant l'anàlisi de l'històric de les avaries), que puguin existir equips que aviat puguin generar algun tipus de fallida; i en segona instància, la resta de zones i/o estades amb activitat i sense.

Si durant la realització dels treballs de manteniment preventiu apareixen avaries i/o incidències, els tècnics mantenidors ho comunicaran al coordinador tècnic, que generarà un part de treball a la plataforma GMAO.

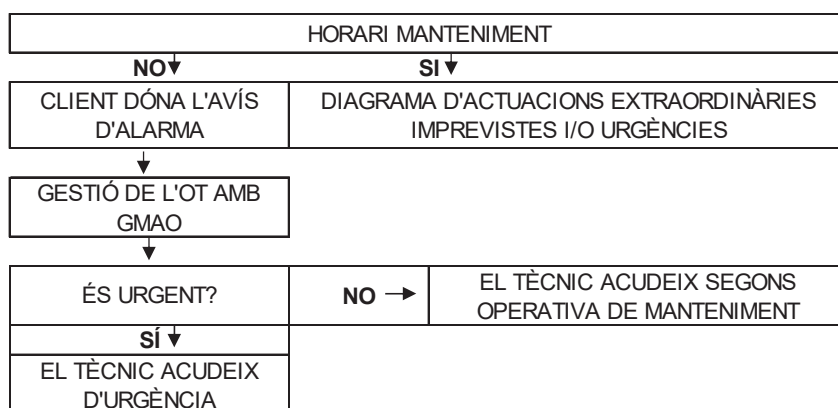
I en quant a les actuacions correctives per fallida sobtada dels sistemes de seguretat, aquestes es poden generar i assignar mitjançant tres vies: o bé es detecten **via CRA** o bé ho comuniquen directament els Responsables del contracte via el **Portal del client de la plataforma GMAO BETA10** o **via SAT** de IMAN Seguridad.

En el primer cas, la CRA ho comunicaria al Coordinador Tècnic, que generarà un comunicat de treball a la plataforma GMAO; en el segon cas, si es via SAT, es procediria com en el cas anterior, i si es via plataforma GMAO, ja es procediria directament a l'assignació de l'ordre de treball a l'equip tècnic mantenidor.

Organització operativa de les actuacions extraordinàries imprevistes i/o emergències



Organització operativa de les actuacions de guàrdies ordinàries



El temps de resposta per a la reparació de qualsevol avaria (diagnòstic i inici de resolució a partir que es detecti l'avaria o bé des que es requereixi la reparació per part del Client), no serà superior al termini establert al PPT. IMAN Seguridad, en cas de resultar adjudicatari, indicarà telèfon, correu electrònic, persona de contacte a la RGG de Reus per sol·licitar l'assistència.

Servei centralitzat de recollida d'incidències i sol·licituds de tasca: servei SAT i plataforma de tiquet.

En cas d'avaria, el **servei SAT integrat al Global SOC d'IMAN** rep les peticions de servei a través de correu electrònic i/o trucada. Les gestiona assignant un número de tiquet i genera una nova ordre de treball al tècnic, per a la seva gestió, que queda registrada als manteniments correctius realitzats. A banda, s'actualitza en tot moment la informació al GMAO del servei, BETA 10.

El **sistema de tiquet del SAT d'IMAN** permet crear, gestionar i fer un seguiment de les incidències i peticions dels Clients.

Quan la RGG de Reus contacti amb el servei SAT, el personal que atén aquesta incidència obre un tiquet amb la informació de la incidència comunicada. Aquest tiquet romandrà obert durant tot el seguiment de la incidència fins que no s'hagi resolt la incidència.

Al tiquet de la incidència és on es troba tota la informació rellevant de l'incident o petició de servei com: les dades del client, els detalls de la incidència, quan va passar, etc. En obrir aquest tiquet, se us assigna una prioritat (correctius prioritaris o correctius estàndard).

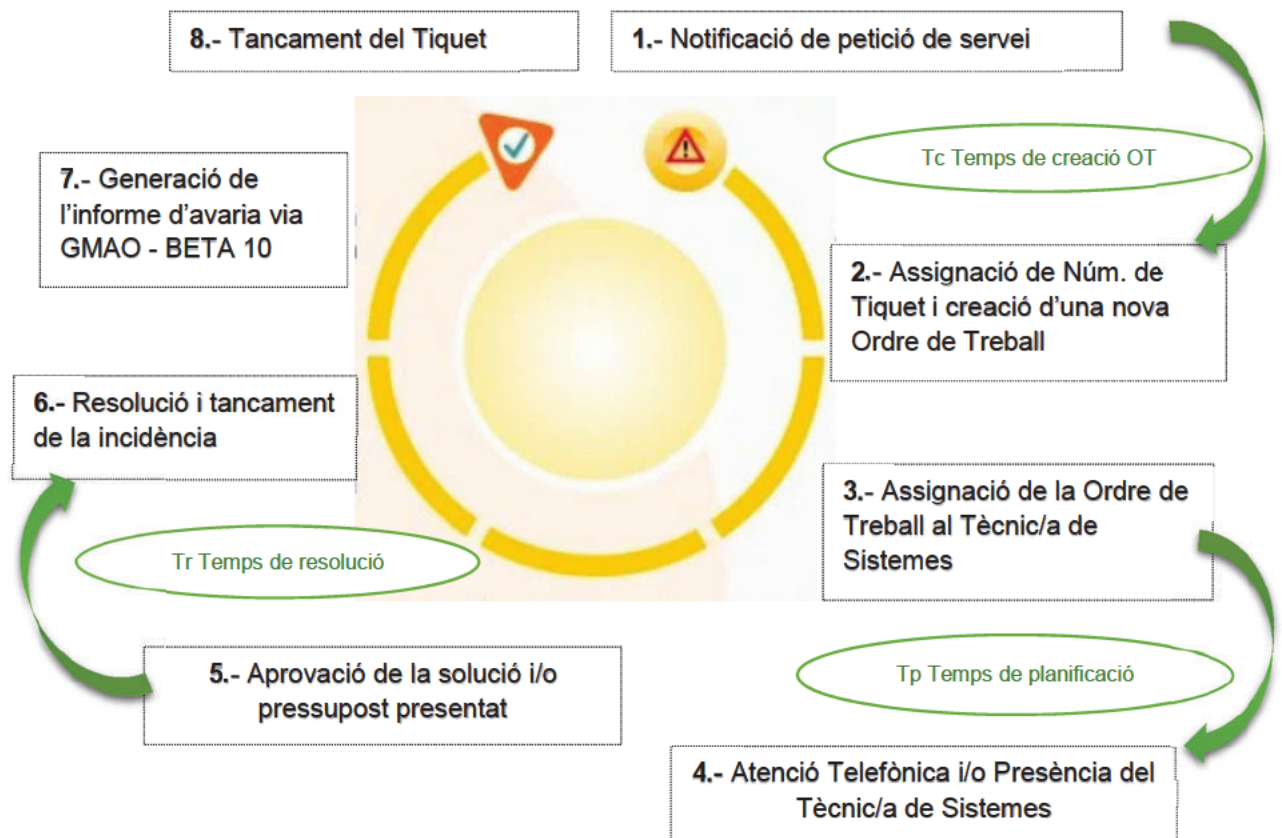
Al sistema de tiquets d'IMAN se selecciona quin tècnic/a estarà involucrat en el procés, per la qual cosa arriba una notificació al smartphone via GMAO – BETA 10 (Gestió de parts de mobilitat) perquè intentin solucionar el problema com més aviat millor.

El tècnic/a que s'encarregarà de la reparació consulta el tiquet i pot veure l'historial d'incidències del client i si té el material necessari al magatzem i/o a les instal·lacions del Client per a la reparació. En cas que hi hagi algun canvi a l'estat de la incidència, també el podrà llegir al tiquet.

Una vegada solucionada la incidència, el tècnic/a us marcarà com a tal en el tiquet. D'aquesta manera, es coneix l'estat així com el temps de resolució del tiquet.

Quan l'albarà s'ha signat, genera i envia electrònicament l'informe d'avaria corresponent.

Descripció gràfica del procediment:



Operativa per a actuació en cas d'avís d'alarma

Per establir l'operativa per a l'actuació en cas d'avís d'alarma, IMAN Seguridad emetrà l'imprès, anomenat Full d'Alta d'Abonat. Aquest serà emplenat al costat de la RGG de Reus per establir l'alta com a abonats a IMAN Seguridad, i imprescindible per a la corresponent habilitació.

Proposta d'operativa:

Salt d'alarma en horari no laboral i amb una sola zona:

- Primera trucada al centre.
- Segona trucada als telèfons de contacte facilitats. *Especificar correu/s Client i horari disponibilitat*
 - La central receptora d'alarmes ha de rebre com a mínim les següents senyals:
 - Alarma per intrusió generada per un detector o bé amb més de 2 detectors de diferents zones amb alarma simultània en poc temps; Sabotatge; Tall o inhibició de la línia GPRS; Tall d'alimentació o una fallada de bateria; Senyals d'avaría de PCI; Senyals de incendi.
- Avís per Mail sempre de tots els salts a: *Especificar correu/s Client*

Salt d'alarma recurrent d'una zona:

- Avisar al servei tècnic d' IMAN.

Senyals tècniques:

- Enviar correu al servei tècnic d' IMAN.
- Fallada de polling, informar després de 30min sense polling.
- Fallada d'AC + BATT, avisar al servei tècnic d' IMAN i policia.
- Fallada BATT, només a Servei Tècnic d' IMAN.

Senyals a tractar (*especificar pel Client*):

- ☒ GPRS
- ☒ Recepció Alarmes IP
- ☒ Atracament
- ☒ Connexió / Desconnexió
- ☒ Foc
- ☐ Altres.....

Observacions en cas de senyal de robatori (trucades, verificació per vídeo, servei d'acuda, etc.): *especificar pel Client*

Correu electrònic per rebre incidències i notificacions:

- Correu electrònic per rebre indecències i notificacions: (*A concretar pel Client: especificar correu/s Client*)
- Correu electrònic autoritzat per fer gestions: (*A concretar pel Client: especificar correu/s Client*)

2.- PROGRAMA DE MANTENIMENT.

El manteniment preventiu està orientat a realitzar accions que tendeixin a assegurar un estat òptim dels equips des del punt de vista funcional, de seguretat, de rendiment energètic i de protecció del medi ambient, seguint sempre els protocols de fabricant i marca.

És el tipus de manteniment planificat, de forma que cada element es revisarà periòdicament i mínimament conforme a la normativa legal existent així com a les especificacions del PPT, amb la finalitat de mantenir en bones condicions d'ús i funcionament els diferents aparells.

IMAN Seguridad destinarà un Tècnic específic per portar a terme el manteniment preventiu. Aquest, durà a terme les revisions contemplades de tots els sistemes de seguretat realitzant els treballs suficients, donant així compliment a la normativa legal i, en concret, a l' Ordre Ministerial INT316/2011 (i les incloses en la seva darrera modificació del 9 de setembre de 2020) en el cas de sistemes d'alarma.

Tota la programació, planificació i actuacions a realitzar per instal·lació, quedarà recollida en el programa de manteniment preventiu i reglamentari del servei lliurat a la RGG de Reus en els primers 2 mesos del servei, i que serà re-programat anualment i revisat de manera continua amb les corresponents actualitzacions de reglaments i normatives d'aplicació pel nostre Coordinador Tècnic del servei.

De cada revisió trimestral, IMAN Seguridad realitzarà un informe detallat i raonat tècnicament que serà lliurat juntament amb el full de treball, dins dels 10 dies posteriors a la intervenció, i on es farà constar el següent: proves realitzades, resultats obtinguts, deficiències detectades, especificació de si el recinte compleix o no amb la normativa vigent, possibles solucions, pressupost de reparació (si s'escau) i altres observacions. Així mateix, es complementarà el Llibre de Manteniment o registre corresponent.

Les revisions es duran a terme en l'horari més adient, i consensuat amb els responsables de la RGG de Reus.

Procediment de planificació del servei de manteniment preventiu:

IMAN Seguridad aporta una gestió completament exhaustiva i automatitzada del servei que ens ocupa, mitjançant l'aplicació de gestió BETA10.

A la plataforma BETA10 s'introdueixen els diferents inventaris d'elements que conformen els sistemes de seguretat de les instal·lacions de la RGG de Reus, així com la gamma de manteniments corresponent, generant automàticament les ordres de treball a realitzar de manteniment preventiu i s'assignen als tècnics del servei, qui les gestionen directament a través dels mòbils on tenen instal·lada l'aplicació BETA10.



Gestió tècnica del manteniment

<u>Planificació OT</u>	<u>Manteniment preventiu</u>	<u>Manteniment correctiu</u>	<u>Instal·lacions</u>	<u>Parts de mobilitat</u>
- Calendaris per dies i tècnics - Assignació automàtica o massiva - Control de rutes i/o zones - Visualització en Google Maps	- Programació de manteniments periòdics - Generació automàtica de OT - Check-list associats - Certificats de revisió	- Alta d'avisos / avaries - Imputació de nou material - Control de material afectat - Històric d'actuacions	- Control de material reservat - Gestió del material instal·lat i no instal·lat - Certificat d'instal·lació, connexió i entrega d'obra	- Control de temps - Geo-posició estàtica - Signatura i valoració del Client - Números de sèrie i fitxa tècnica

Aquesta gestió permet un informe immediat del servei amb relació a la planificació de tasques preventives, ordres de treball generades, consulta de l'estat de cadascuna de les ordres de treball, consulta de pressupostos, facturació, generació d'informes de les actuacions realitzades, Llibre catàleg. La plataforma s'alimenta de dades obtingudes tant del/s tècnic/s (els tècnics porten un Smartphone d'última generació 4G/5G amb què reporten de forma immediata les tasques realitzades entre d'altres) que realitzen els manteniments com per part del departament administratiu.

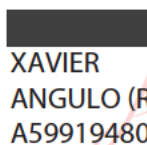
Aquesta gestió reforça clarament la nostra aposta per la reducció de l'ús de fulls/papers, definit al nostre Pla de Gestió Ambiental. A més, l'accés per part de la RGG de Reus i els Tècnics assignats al servei a la plataforma web, així com tots els recursos informàtics que s'utilitzen en la prestació del servei, estan implementats d'acord amb la certificació ISO 27001 i l'Esquema Nacional de Seguretat, sent aquest últim un requeriment als sistemes d'informació que intervenen en la prestació de serveis a l'Administració pública.

Proposta de Pla preliminar del Manteniment preventiu

Freq.	Mes	Subsistema	Operacions	Equip i dedicació prevista
Trimestral	Març, Juny, Setembre	Tots	Revisar estat general, comunicació, bateries, fonts d'alimentació, programació horària, històric d'esdeveniments.	Equip compost per 1 Tècnic Of.1ª. Dedicació Prevista: 1 dia / 3h per revisió TRIMESTRAL.
		Intrusió	Comprovar polsadors antipànic, neteja detectors, orientació volumètrics, alarmes, teclats, piles polsadors.	
		Alarmes tècniques	Comprovar sondes de temperatura, alarmes i calibrar termòstats.	
Anual	Desembre	Tots	Netejar racks, comprovar electrònica, verificar elements de camp, actualitzar contrasenyes i programari, etiquetatge, plànols, formació.	Equip compost per 1 Tècnic Of.1ª. Dedicació Prevista: 1 dia / 6h per revisió ANUAL).
			Situació de proves: coordinar amb CRA, registrar senyals abans i després del manteniment, i verificar que tots els senyals arribin a la CRA	
			Alimentació del sistema: proves fallada alimentació (retirar c.a. i bateria), verificar senyalització al teclat i coordinar amb CRA per registrar l'estat	
			CIE o central: inspecció de tamper, antienlairament, tancaments, connexions i aspecte general de l'interior	
			ACE(s) o teclat(s): proves de tamper i antienlairament	
			Detectors i actuadors manuals: Realitzar walk test, proves específiques (sísmics, vibració, trencament de vidre), i comprovar tamper en detectors (grau 2 i 3).	
			Comunicacions: proves de comunicacions (primària i secundària) i accés bidireccional amb CRA	
			Contacte bidireccional: comprovacions amb CRA de qualitat de comunicació i capacitat d'actuació	
			Registre final: obtenció i verificació de registre final	

En Terrassa, a 2 de Juny de 2025.

D. Xavier Angulo García
Administrador de **IMAN Seguridad S.A.**



Firmado digitalmente
por
XAVIER
ANGULO (R:
A59919480)
Fecha: 2025.06.02
10:21:19 +02'00'