

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
DE MANTENIMENT DELS APARELLS ELEVADORS DE L'EDIFICI LLEVANT DELS
CENTRES ASSISTENCIALS EMILI MIRA (CAEM), CENTRE DEL CONSORCI MAR
PARC DE SALUT DE BARCELONA**

ÍNDIX

1.	OBJECTE	3
2.	ABAST DEL SERVEI	4
3.	COBERTURA DE SERVEI	5
3.1.	PLA DE MANTENIMENT GLOBAL	5
3.2.	MANTENIMENT PREVENTIU	6
3.3.	MANTENIMENT CORRECTIU	7
4.	CONTROL, VIGILÀNCIA I QUALITAT DE SERVEI	8
4.1.	SAT	8
4.2.	QUALITAT DE SERVEI	8
4.3.	DISPONIBILITAT D' INFORMACIÓ	9
4.4.	TRACTAMENT DE LES INSPECCIONS PERIÒDIQUES OBLIGATORIES	10
4.5.	PLA MEDIAMBIENTAL	10
5.	ORGANITZACIÓ DEL SERVEI	10
5.1.	PLANTEJAMENT DEL SERVEI	10
5.2.	ORGANIGRAMA DEL SERVEI	10
5.3.	INTERLOCUTORS PEL SERVEI	10

1. OBJECTE

Aquest document té com objecte establir les condicions bàsiques a partir de les quals els licitadors hauran de formular la seva proposta per al manteniment dels aparells elevadors de l'edifici Llevant dels Centres Assistencials Emili Mira (en endavant CAEM), centre del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona (en endavant CMPSB).

L'objecte fonamental del contracte és mantenir un bon estat de conservació i funcionament tots els aparells elevadors de l'Edifici Llevant durant el període de garantia dels esmentats aparells, per garantir la seva disponibilitat i bon funcionament així com allargar la seva vida útil. Es realitzaran tots els treballs necessaris per aconseguir els esmentats objectius.

El contracte inclou tots els elements instal·lats al CMPSB indicats en l'apartat "ÀMBIT DEL SERVEI" d'aquest document.

El servei inclou un pla de manteniment global que garanteixi:

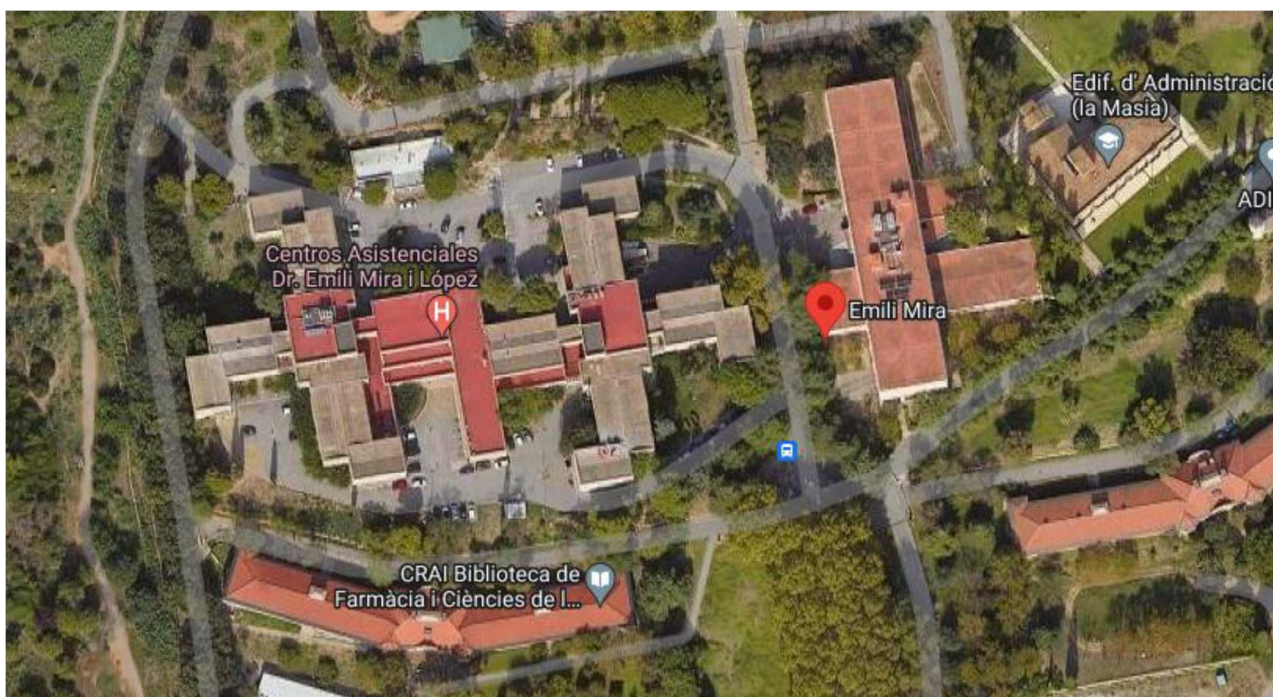
- Disponibilitat total de la instal·lació
- Funcionament òptim
- Seguretat total en el seu ús
- Compliment de la Reglamentació
- Prolongació del cicle de vida de la instal·lació

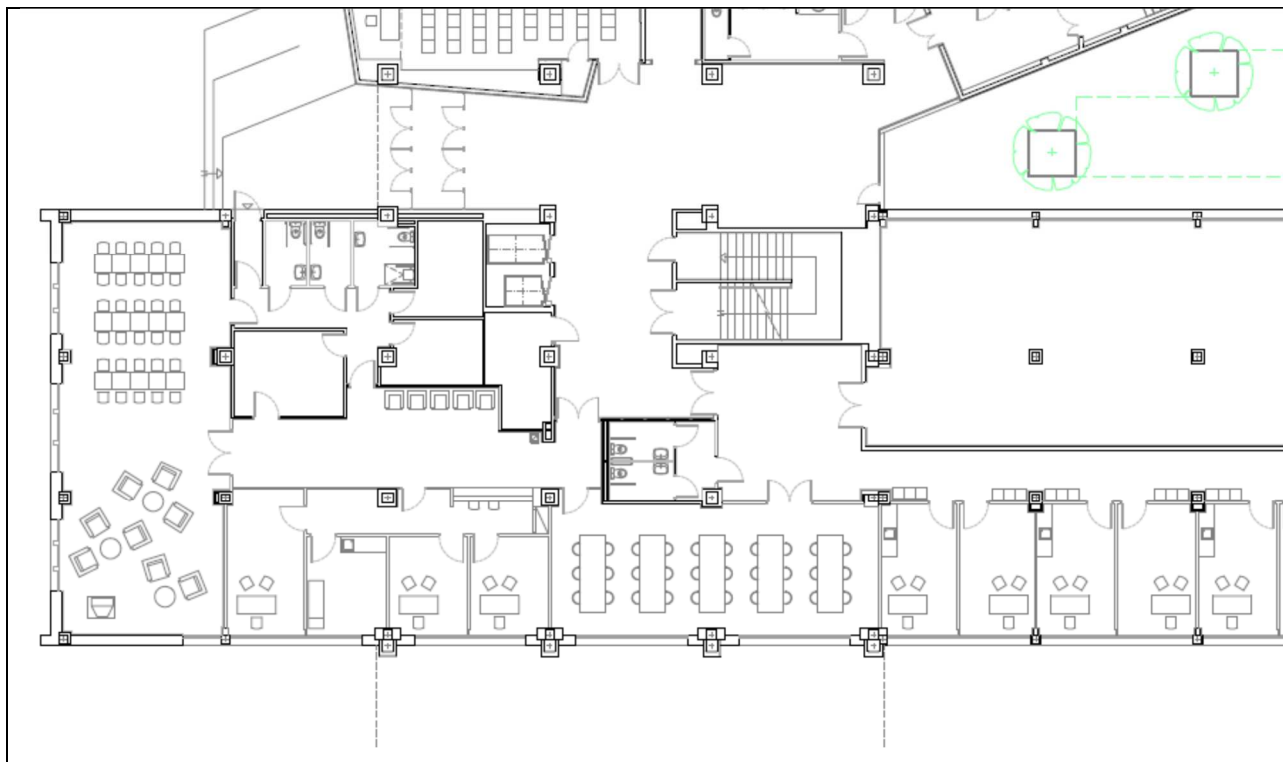
2. ABAST DEL SERVEI

Són objecte del servei de manteniment del present contracte, els aparells elevadors relacionats en la següent taula:

Prod	ID Servicio	Nº RAE	Direcció Instalació	Característiques tècniques			Característiques del Servei			
				Persones	Vel.	Parad.	Manio.	Cobertura	Avisos	Nº visites (any)
ASC	4163288	PENDENT	CL PRAT DE LA RIBA 171 ASC DRET SANTA COLOMA DE GRAMANET BARCELONA	13	1 M/SG	6	ORONA ARC	Global	24H	Regl.
ASC	4163287	PENDENT	CL PRAT DE LA RIBA 171 ASC ESQUERRA SANTA COLOMA DE GRAMANET BARCELONA	8	1 M/SG	6	ORONA ARC	Global	24H	Regl.

S'adjunta plànol d'ubicació dels ascensors:





3. COBERTURA DE SERVEI

El licitador ha de tenir la capacitat d'oferir un panell de solucions de manteniment i modernitzacions per cobrir totes les necessitats del Centre, així com professionals amb una bona formació i experiència, així com processos d'actuació per aconseguir un servei òptim.

El servei ha de incloure solucions de manteniment preventiu, correctiu i amb capacitat per allargar el cicle de vida del producte, i que a més garanteixin:

- Compliment de la Reglamentació
- Seguretat total en el seu ús
- Disponibilitat total de la instal·lació
- Funcionament òptim

3.1. PLA DE MANTENIMENT GLOBAL

És la solució que busca allargar la vida útil de l'aparell, garantint la màxima fiabilitat i aportant la màxima seguretat i confort. Ha d'incloure:

- Proposta de servei adaptada a les necessitats particulars de L'Edifici Llevant, incloent la PRESENCIA PERIÒDICA (entre setmana) d'un operari per tal de realitzar una RONDA DE REVISIÓ a tots els aparells així com coordinar les revisions mensuals. Durant la resta de jornada es proposa un servei d'atenció de amb Prioritat MÀXIMA. Això significa atenció telefònica 24 hores/365 dies i presència immediata en el Centre en cas de rescat o urgència.
- Manteniment Preventiu de les parts mecàniques, hidràuliques, si s' escau i elèctric-electròniques segons un programa de revisió exhaustiu
- Atenció d'avisos per avaries

- Reparació o substitució a càrrec del proveïdor del servei, de peces de recanvi dins de la vida útil dels components per mantenir la instal·lació en les millors condicions de funcionament i seguretat.
- Assessorament i informació sobre qüestions de serveis de manteniment, reparació o modernització
- Auditories de Qualitat, per garantir que el procés de treball és conforme a les especificacions del fabricant

3.2. MANTENIMENT PREVENTIU

El licitador ha de disposar d'un programa de manteniment preventiu en compliment de la reglamentació vigent.

A nivell estatal, l'obligatorietat del manteniment de l'ascensor està regulada per Reial Decret (art.11 RD 2291/1995) i complementada per la Instrucció Tècnica Complementària (ITC, MIE AEM-16.3.3). El pla de manteniment proposat pel licitador ha de complir amb les exigències legals establertes en tot moment.

El licitador ha de desenvolupar un Procediment de Manteniment Preventiu Propi:

- Adequat per a cada tipologia d'aparell, amb o sense sala de màquines, elèctrics, hidràulics, d'un fabricant o un altre,...
- Les tasques es distribueixen en funció de les seves característiques en periodicitat mensual, trimestral i anual.
- Adaptat a les necessitats de servei de l'Edifici Llevant del CAEM i les seves instal·lacions.
- Un procediment que informa el Client de tots els components que són revisats, definint què, com i quan per a tots els elements que formen part de l'aparell, a través del Part de Manteniment.

IMPACTE DEL SERVEI EN L' ACTIVITAT DE L' EDIFICI. MESURES ADOPTADES

Per minimitzar l' impacte del servei en l' activitat del Centre es prendran les següents mesures:

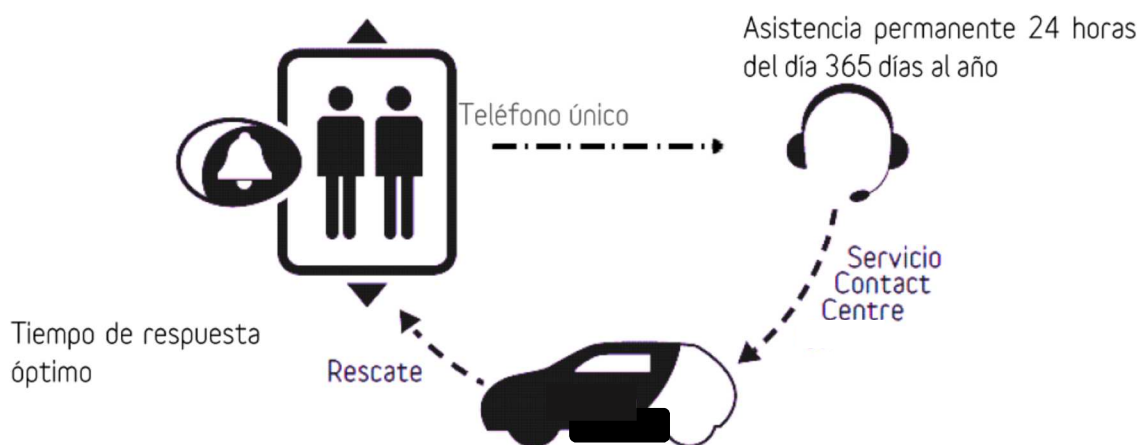
1. Presència diària (entre setmana) d'un operari a primera hora del matí per tal de realitzar una ronda de revisió a tots els aparells així com coordinar les revisions mensuals.
2. Els treballs preventius i planificats s'escometran tenint en compte les hores punta d'utilització de la instal·lació per a realitzar els serveis en els dies i hores de menor incidència en l'operativa de l'edifici.
3. Complint el punt anterior, es planificaran els treballs de manera que s'agilitzi al màxim l'execució dels treballs que deixin fora de servei l'aparell posant-lo en marxa com més aviat millor en les adequades condicions de seguretat per als usuaris.
4. Es limitaran els temps morts entre les diferents operacions, planificant-les per endavant i assegurant-se que es disposa de tot el material necessari abans de començar a realitzar-los.
5. Es realitzarà un manteniment preventiu de forma detallada i exhaustiva per evitar que es generin parades en els aparells.
6. S'eliminaran colls d'ampolla en els treballs i es disposarà amb antelació de la gamma de recanvis que poguessin requerir-se per evitar desplaçaments al vehicle o al magatzem del Centre d'Assistència.
7. Tots els treballs es realitzaran minimitzant els riscos tant per a l'equip de tècnics com per als usuaris de l'edifici, per a la qual cosa es prendran les següents mesures quan s'estigui realitzant les tasques de manteniment:
 - a. Senyalitzar adequadament les zones de treball i marcar el perímetre de treball
 - b. Identificar i senyalitzar tots els punts negres com portes de pis, etc.
 - c. S'adoptaran les mesures preventives necessàries en relació amb els residus generats aïllant les zones properes al lloc de treball aplicant a cada tipologia el tractament corresponent i retirada per Gestor autoritzat.
8. El proveïdor maximitzarà els temps de disponibilitat d'aquells aparells que donin accés a les zones de major trànsit o que incideixin de forma especial en l'operativa de l'edifici on les instal·lacions es troben ubicades.

3.3. MANTENIMENT CORRECTIU

El servei de manteniment correctiu plantejat pel licitador ha de tenir com objectiu minimitzar els temps de parada provocats per avaries i imprevistos, plantejant dues accions principals dirigides a mantenir la completa funcionalitat de les instal·lacions:

Protocol d'atenció i resolució d'avisos

L'atenció dels requeriments de servei que efectui el CAEM es realitzarà a través del Centre de Control del proveïdor ("Call Center"), d'acord al següent esquema d'assistència:



El Contact Center rep un requeriment de servei.

El Contact Center comunica al tècnic responsable en menys d' 1 minut.

El Tècnic acudeix al lloc on s'ha produït la incidència en temps òptims pactats.

Resol la incidència i informa el responsable del CAEM

El Tècnic informa de la resolució a la seva empresa pel seu registre en el sistema.

Assistència 24 hores: servei Centre d'Atenció

A través del servei del Centre d'Atenció 24 hores/365 dies, el CAEM disposarà d'una assistència d'emergències de manera permanent durant els 365 dies a l'any.

Per facilitar el contacte, el proveïdor aportarà un telèfon 900 de trucada gratuïta, a través del qual contactarà amb un equip d'operadors formats per atendre la incidència i fer-ne un seguiment fins a la seva total resolució.

Gestió de recanvis i reparacions

El proveïdor ha de disposar de tota la gamma de recanvis, components i materials auxiliars originals o homologats necessaris per aconseguir la puntual disposició del recanvi i minimitzar els temps de parada dels aparells elevadors, tant d' aparells propis com d' altres marques.

El proveïdor ha de disposar d' un sistema de gestió avançada de magatzems que li permeti disposar del recanvi desitjat en el menor temps possible. Ha de disposar d'un catàleg de reposició de components a través del qual els seus tècnics demanin els recanvis necessaris, coneixent en tot moment el termini de recepció d'ells.

4. CONTROL, VIGILÀNCIA I QUALITAT DE SERVEI

4.1. SAT

El Servei d'Assistència Tècnica ha d'estar compostat per un ampli equip altament qualificat, que proporcioni suport tècnic especialitzat als equips tècnics que intervindran a l'Edifici Llevant del CAEM. Les seves funcions es basen en:

- Formació tècnica contínua.
- Suport tècnic qualificat en posada en marxa, instal·lació i seguiment de les instal·lacions d'altres prestacions.
- Monitorització en temps real dels aparells de l'Edifici Llevant del CAEM, podent així anticipar-se a la resolució d'incidències en aquestes instal·lacions.
- Generació d'alarmes en els casos en què es produeixi una incidència en els aparells de l'Edifici Llevant del CAEM.

4.2. QUALITAT DE SERVEI

A través dels seus serveis qualificats d'Enginyeria, el proveïdor realitzarà auditories constants dels paràmetres de servei. Amb la finalitat d'allargar el cicle de vida de la instal·lació i optimitzar els processos, es realitzaran una sèrie de verificacions periòdiques especials a mode d'auditories internes de Qualitat.

El sistema de control de Qualitat el proveïdor ha de disposar d'una sèrie d'indicadors de servei entre els quals a tall d'exemple cal destacar:

% de disponibilitat de la instal·lació

És el temps en què està disponible una instal·lació per al seu ús regular.

$$\% \text{ disponibilitat} = \frac{\text{Temps de funcionament real}}{\text{Temps de funcionament teòric}}$$

El licitador es compromet a assolir un valor mitjà superior al 99,90%

Temps mitjà d'assistència a avisos

Temps transcorregut des que es comunica un avís d'avaría o rescat fins al moment en què arriba el Tècnic de servei.

$$\text{Temps mitja assistència} = \frac{\sum \text{Temps d'assistència}}{N^{\circ} \text{ avisos realitzats}}$$

El licitador es compromet a assolir un temps mitjà inferior a 3h

Índex d'avaries

És la relació d'avisos per aparell dels últims 12 mesos.

El licitador es compromet a assolir un índex mitjà d'avaries inferior a 3

Instal·lacions d'atenció especial

S'identifiquen els aparells amb 5 o més avisos durant els últims 12 mesos per sotmetre'ls a una exhaustiva vigilància per tal d'esmenar definitivament les causes que originen aquests avisos.

Assistència en temps a la realització d' IPO.

Es tracta d' un indicador de servei que mesura el compliment en data de les Inspeccions Periòdiques Obligatòries establertes per la Delegació d' Indústria, així com l' esmena de les deficiències trobades en les mateixes.

Altres indicadors

A més de les relacionades, la flexibilitat del Sistema de Control que el proveïdor tingui establert per valorar la Qualitat del seu servei de manteniment, ha d'estar obert a introduir qualsevol element de mesurament que en el seu cas es consensui amb el Client.

4.3. DISPONIBILITAT D' INFORMACIÓ

Pel seguiment, control i anàlisi de tots els indicadors relacionats, el proveïdor ha de tenir establert una sèrie d' informes d' Estat dels Aparells disponibles amb la freqüència desitjada i que entre altra informació, recullin:

Identificació de la instal·lació i els serveis prestats.

Relació detallada dels contractes i els tipus de servei en vigor.

Avisos i reparacions realitzades.

Treballs realitzats originats per avisos o a reparacions, indicant la següent informació:

- Equip objecte de l'assistència.
- Data i hora en què es va produir l'avaria
- Descripció de la fallada.
- Detall dels treballs realitzats,
- Temps emprat en l'assistència,
- Posteriors actuacions originades en aquesta mateixa avaria, si els precisa.

Indicadors de Servei.

Presenta els indicadors de mesurament de la qualitat de servei detallats anteriorment:

- Temps mitjà d'assistència a avisos
- % de disponibilitat de la instal·lació

Altres informacions d' interès.

Indica les dates de les IPOs i la resta d' informació:

- Data última Inspecció Periòdica Obligatòria
- Data de pròxima Inspecció Periòdica Obligatòria i exigències legals
- Observacions i estat general de l'aparell.

A més del referit, el licitador ha d'estar en disposició de presentar al CAEM la disponibilitat de qualsevol informe que sobre els esmentats aparells pogués requerir.

4.4. TRACTAMENT DE LES INSPECCIONS PERIÒDIQUES OBLIGATORIES

El licitador ha d'oferir un servei integral adaptat a les necessitats del CAEM i en relació al Manteniment Legal, els compromisos de servei inclouran:

- Informació sobre la legislació vigent i sobre les revisions periòdiques obligatòries, planificant la instal·lació per a l'òptim compliment de la Reglamentació vigent i Inspeccions Periòdiques Reglamentàries.
- El proveïdor comunicarà al CAEM la data en què correspon realitzar aquesta inspecció.
- El proveïdor, concertarà amb els Organismes de Control i amb els tècnics de l'Administració la realització de les inspeccions oficials dels aparells, prestant-los l'assistència necessària.
- El proveïdor tindrà a disposició del CAEM l'historial de cada instal·lació.
- Complir les obligacions que marqui la Reglamentació vigent, i en especial la d'Aparells Elevadors.
- Presentació en el termini màxim de 15 dies des de la data de la IPO un estudi tècnic econòmic per a l'esmena dels defectes lleus i greus detectats. En cas que existissin defectes molt greus, l'estudi serà presentat en 72 hores.

4.5. PLA MEDIAMBIENTAL

El licitador haurà d'exposar el seu Pla Mediambiental que identifiqui els aspectes mediambientals associats al servei de manteniment d' aparells elevadors i que fixi instruccions de funcionament enfront de:

- Residus Perillosos (RPs)
- Residus Inerts Industrials (RIs) i Residus d'Envàs (REs)
- Residus Sòlids Urbans (RUs)
- Emmagatzematge de residus
- Energia i Aigua
- Contaminació acústica
- Olor, Pols, Impacte Visual i Entorn
- Altres: Accés a Persones

5. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI

5.1. PLANTEJAMENT DEL SERVEI

El licitador a la seva proposta inclourà quin és el seu plantejament del servei que li permeti oferir el seu compromís d'excel·lència en el servei que proposa pel manteniment dels aparells elevadors de l'Edifici Llevant del CAEM.

5.2. ORGANIGRAMA DEL SERVEI

El licitador a la seva proposta inclourà quin és el seu organigrama del servei que li permeti oferir el seu compromís d'excel·lència en el servei que proposa pel manteniment dels aparells elevadors de l'Edifici Llevant del CAEM.

5.3. INTERLOCUTORS PEL SERVEI

El licitador definirà a la seva proposta les diferents figures de interlocució del servei.

Interlocutor de primer nivell

El licitador ha de presentar al CAEM una interlocució de primer nivell personalitzada, que coordinarà els aspectes generals del servei, els processos d'oferta i contractació en tota l'organització, així com aquelles gestions d'un elevat nivell de decisió que puguin precisar.

Responsable Client

És el responsable de forma directa del correcte funcionament del servei:

- Supervisió, gestió i control del treball de Manteniment Correctiu i Preventiu i les activitats administratives que es puguin generar
- Comunicació periòdica d'incidències i particularitats del Servei de Manteniment
- Supervisió, gestió i control dels recanvis i fungibles, assegurant les existències necessàries que assegurin els temps de resposta mínims
- Gestió de tots els processos comercials i de servei que es generin
- Aspectes administratius i de gestió documental de l'operativa diària o del compliment legal dels elevadors

Equip Tècnic

El licitador haurà de designar i definir en la seva proposta un únic equip tècnic per les revisions de manteniment preventiu de les instal·lacions de l'Edifici Llevant del CAEM. Així mateix, aquest equip estarà suportat per un altre equip tècnic per poder garantir l'assistència durant 24 hores 365 dies a l'any. D'aquesta manera, l'equip Tècnic està organitzat i dimensionat per garantir un servei permanent:

- Té el coneixement i la capacitat adequada per atendre qualsevol aparell independentment de la seva tipologia o marca.
- Disposa en els seus vehicles de la gamma de recanvis i ferramenta necessària per atendre de forma immediata qualsevol circumstància que s'hi produeixi.
- Aquest equip està suportat per Caps d'Equip i Tècnics de Procés, els quals gestionen, coordinen i donen suport als tècnics en les seves activitats.
- Els equips tècnics, estan suportats així mateix per la Divisió d'Enginyeria dels Serveis Centrals del proveïdor, qui s'encarrega d'aportar el Servei d'Assistència Tècnica que els tècnics necessitin.

Barcelona, a data de signatura electrònica

Emili Peña i Llibre
Responsable d'Enginyeria i Manteniment del CMPSB