

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE MAGATZEM DELS EDIFICIS DE LA FUNDACIÓ PARC
CIENTÍFIC DE BARCELONA**

EXP. NÚM. 2025-28

ÍNDEX DE CONTINGUT

1. Introducció.....	3
2. Abast	3
3. Descripció dels serveis	5
4. Mitjans humans	8
5. Requeriments del personal	8
6. Mitjans materials	9
7. Reunions i informes de gestió.....	10
8. Altres obligacions de l'adjudicatari.....	10
9. Gestió de qualitat i criteris mediambientals.....	11
10. Acords de Nivells de Servei	11

1. Introducció

El present document és el plec de condicions tècniques per a la licitació del servei de magatzem del edificis del Parc Científic de Barcelona (en endavant, PCB). L'objectiu del present plec de condicions tècniques és establir les condicions tècniques que han de seguir el treballs a realitzar que s'especifiquen en aquest plec i en el seus documents annexos:

- Recepció i repartiment de mercaderies, paqueteria i correu
- Retirada de contenidors de residus dels laboratoris, trasllat als magatzems temporals i lliurament als gestors
- Prestació de serveis relacionats amb moviments de mobiliari, equipament, mudances i trasllats.
- Recepció de contenidors de gel sec per l'aprovisionament als usuaris

2. Abast

Els edificis objecte de la licitació són els que formen el complex del Parc Científic de Barcelona. A continuació s'inclou una breu descripció de la distribució dels edificis:

- **Clúster I.** Edifici de laboratoris ubicat entre els carrers Josep Samitier, Baldiri Reixac i l'avinguda Gregorio Marañón, que està format per una sèrie de mòduls units mitjançant passadissos amb uns patis d'il·luminació entre els mòduls. Els mòduls en planta es distribueixen en 13 mòduls L'edifici consta de 5 plantes:
 - Planta Soterrani 2: Sala tècnica i laboratoris.
 - Planta Soterrani 1: Estabulari, laboratoris, magatzems, sala de servidors (CPD), sales tècniques i despatxos.
 - Planta Baixa: Sala d'actes, laboratoris i despatxos.
 - Planta 1: Laboratoris i despatxos
 - Coberta: Sales de màquines i laboratoris
- **Clúster II:** Edifici de laboratoris ubicat entre el carrer Baldiri Reixac (número 4-8) i l'avinguda Gregorio Marañón (número 8), que està format per mòduls units mitjançant passadissos amb patis d'il·luminació. Hi ha 8 mòduls per planta, 6 dels quals tenen una alçada de 4 plantes sobre rasant i els altres 2 tenen 2 plantes sobre rasant. L'edifici consta de 9 plantes:
 - Planta Soterrani 3: Aparcament
 - Planta Soterrani 2: aparcament
 - Planta Soterrani 1: Estabulari, magatzems, sales tècniques, serveis generals i taller de manteniment.
 - Planta Baixa: Laboratoris, magatzems i tancs de gasos.
 - Planta 1: Recepció, despatxos, laboratoris i sala d'actes.
 - Planta 2: Laboratoris.

- Planta 3: Laboratoris.
 - Planta 4: Laboratoris.
 - Coberta: Sala de màquines.
- **Clúster Oficines.** Edifici d'oficines ubicat al carrer Baldiri Reixac (número 10) que està compost per unes plantes compartimentades a un costat i altre d'un passadís central de distribució. L'edifici consta de 5 plantes:
 - Planta Soterrani 1: Sales tècniques i vestuaris.
 - Planta Baixa: Hall d'entrada, sales de reunions i oficines.
 - Planta 1: Oficines i sala de servidors (CPD)
 - Planta 2: Oficines.
 - Coberta: Sala de màquines i terrassa.
- **Hèlix.** Edifici de laboratoris ubicat al carrer Baldiri Reixac (número 15), enfront de l'Edifici Clúster Oficines. Es tracta d'un edifici longitudinal amb laboratoris d'investigació a un costat i oficines a l'altra. L'edifici consta de 5 plantes:
 - Planta Baixa: Recepció, magatzems, sala de servidors (CPD), sales tècniques, laboratoris i tancs de gasos.
 - Planta 1: Laboratoris i despatxos.
 - Planta 2: Laboratoris i despatxos.
 - Planta 3: Laboratoris i despatxos.
 - Coberta: Sala de màquines i terrassa.
- **Torres (R+I+D+EE+CON):** Les torres R, I i D són edificis d'oficines. La Torre R i la Torre D s'ubiquen al carrer Baldiri Reixac, la Torre I s'ubica a l'avinguda Gregorio Marañón. Les torres es comuniquen entre elles mitjançant un edifici anomenat Edifici Connexions (CON). A la vegada l'Edifici Connexions connecta amb l'Edifici Energies (EE) on s'ubiquen sales tècniques.
 - Torre R: Consta de 9 plantes:
 - Planta Soterrani 1: Sala tècnica.
 - Planta Baixa: Hall, CPD, laboratoris i menjador.
 - Planta 1a 5: Oficines.
 - Planta 6: Oficines, sala de màquines i terrassa.
 - Coberta: Sala de màquines i terrassa.
 - Torre I: Consta de 15 plantes:
 - Planta Soterrani 1: Taller, sales de reunions i menjador.
 - Planta Baixa: Hall i laboratoris.
 - Planta 1: Oficines i laboratoris.
 - Plantes 2 a 10: Oficines.
 - Planta 11: Sales de reunions, sala de màquines i terrassa.
 - Coberta: Sala de màquines i terrassa.
 - Torre D: Consta de 8 plantes:
 - Planta Soterrani 1: Sales tècniques i lavabos.
 - Planta Baixa: Auditori i sales de reunions.

- Plantes 1 a 4: Oficines.
- Planta 5: Oficines i terrassa.
- Coberta: Sala de màquines i terrassa.
- Edifici Connexions: Consta de 3 plantes:
 - Planta Soterrani 2: Túnel tècnic de connexió entre torres.
 - Planta Soterrani 1: Espai Cub (sense servei) i oficines.
 - Planta Baixa: Passadissos de comunicació entre Torres R+D+I.
- Edifici Energies: Consta de 2 plantes:
 - Planta Baixa: Sales tècniques de climatització i grup electrogen.
 - Planta 1: Centres de transformació i sala del QGBT.

Els serveis inclosos en la licitació són els següents, amb les particularitats especificades en aquest document:

- Servei de magatzem:
 - Recepció de mercaderies que arriben al PCB
 - Repartiment d'aquestes mercaderies als destinataris
 - Repartiment de la botiga del PCB
 - Repartiment de correu intern del PCB
 - Retirada de contenidors de residus dels laboratoris (específics o genèrics), emmagatzematge temporal i lliurament als gestors
 - Retirada d'aparells elèctrics/electrònics per reciclar i lliurament als gestors
 - Retirada d'altres residus generats als edificis (piles, tòners, vidre, paper, taps de plàstic, etc.)
 - Trasllat de mobiliari i equips de laboratori entre espais del PCB
 - Prestació de serveis relacionats amb moviments de mobiliari, equipament, mudances i trasllats.
 - Recepció de contenidors de gel sec per l'aprovisionament als usuaris.

El servei de magatzem del PCB està certificat sota la norma ISO 9001.

3. Descripció dels serveis

Els serveis es duran a terme sota la coordinació del responsable de magatzem del PCB. La descripció dels serveis del personal de magatzem es troben explicats a continuació. Els serveis 1 (recepció de mercaderies), 2 (repartiment de mercaderies), 3 (recollida de residus), 4 (ronda de correu intern) i 5 (aprovisionament de gel sec) seran duts a terme exclusivament pel personal fix del servei, excepte necessitat sobrevinguda o substitució per vacances que requereixi la incorporació puntual de nou personal.

El servei 6 (trasllat de mobiliari i aparells de laboratori) podrà ser dut a terme pel personal fix del servei sempre que sigui possible en el horari habitual del servei. Si això no és possible, es podran encarregar els treballs amb hores extraordinàries (Bossa A) per part del personal fix o de personal aliè contractat per l'empresa contractista.

El servei 6 (trasllat de mobiliari i aparells de laboratori), en cas necessari (pel volum o urgència de la tasca), podrà ser encarregat a una empresa externa (Bossa B). En aquest cas serà necessària l'emissió d'un pressupost previ i l'acceptació del mateix per part del responsable del servei de Magatzem PCB.

1. Recepció de mercaderies al PCB

Els transportistes arriben al magatzem del PCB, el personal de magatzem registra la matrícula (deixant constància al registre de control d'entrada i sortida de mercaderies) i els transportistes lliuren la mercaderia.

El personal del magatzem comprovarà que el nombre de paquets correspongui amb el que diu l'albarà. Si està correcte es segella / signa l'albarà.

La recepció de mercaderies es fa segons les indicacions del document "PNT Recepció i lliurament de mercaderies en edificis (MAG-PNT-001)" que es lliurarà a l'empresa adjudicatària a l'inici del servei. En el PNT queden definits els horaris d'entrada de mercaderies i la gestió de casos particulars, com ara les mercaderies inflamables i l'arribada de material refrigerat.

2. Repartiment de mercaderies de proveïdor i de La Botiga PCB

El personal de magatzem fa el repartiment dels paquets pels edificis en les rondes establertes al PNT. Si un usuari requereix urgentment un paquet, ha d'avisar al magatzem per tal que l'avisin de la seva arribada i pugui realitzar la recollida personalment. El repartiment de mercaderies es fa segons les indicacions del PNT.

Es fa una còpia de l'albarà firmat i es guarda a l'arxiu de Magatzem. L'albarà original se'l queda el laboratori que ha fet la comanda. El responsable de Magatzem al final del dia registra el número d'albarans que s'han lliurat al llarg del dia.

Dins les rondes també es reparteixen els paquets de material preparats per la BOTIGA i incloses les garrafes d'aigua.

El servei s'ocupa del repartiment de bidons de líquids inflamables sol·licitats pels usuaris des del magatzem d'inflamables.

En el cas de que un laboratori requereixi un bidó/contenedor de residus (químics, biològics, etc.), el laboratori avisa via correu electrònic a Magatzem i el material es lliura dins les rondes establertes.

3. Retirada de contenidors de residus

3.1. Retirada als laboratoris: el personal de magatzem recull els residus de laboratori segons rondes setmanals preestablertes. L'encarregat dels residus del laboratori

informa al personal de magatzem de quins bidons cal recollir. Es col·loquen al magatzem de residus classificats segons el material que continguin. La recollida es fa segons el que s'indica en el document "PNT Recepció i emmagatzematge de residus de laboratori (MAB-OPE-001)" que es lliurarà a l'empresa adjudicatària a l'inici del servei.

3.2. Retirada de residus del PCB. Els residus dels magatzems (químics i biològics) són retirats pels gestors corresponents i amb una freqüència acordada. Dies abans de la recollida per part del gestor, el responsable de Magatzem avisa dels bidons plens que retirarà i dels bidons buits que es necessiten.

La retirada de residus del centre va acompanyada d'una gestió administrativa tal com s'explica al document "PNT Gestió administrativa dels residus de laboratori (MAB-OPE-003)" que es lliurarà a l'empresa adjudicatària a l'inici del servei.

3.3. Gestió de residus que no són de laboratori. El personal de magatzem també recull el vidre, piles i tònens a tots els edificis del PCB, taps de plàstic i paper per destrucció controlada i els trasllada al punt d'emmagatzematge que correspongui. Aquesta activitat es farà segons les indicacions del document PNT Recollida i emmagatzematge de residus que no són de laboratori (MAB-OPE-002) que es lliurarà a l'empresa adjudicatària a l'inici del servei.

3.4. Recollida d'aparells elèctrics. La retirada dels aparells elèctrics es realitza segons el que s'indica en el document PNT Recollida i emmagatzematge de residus elèctrics (MAB-OPE-004) que es lliurarà a l'empresa adjudicatària a l'inici del servei. Per poder realitzar la retirada prèviament l'usuari neteja les parts de l'aparell que poden haver estat en contacte amb material químic o biològic i un cop net complimenta el certificat de desinfecció i neteja dels aparells (MAG-IMP-003) que lliura al personal de Magatzem quan li fa la retirada.

4. Ronda correu intern

Diàriament el personal de magatzem fa la ronda de correu intern per les recepcions dels diferents edificis del PCB.

5. Aprovisionament de gel sec

El gel sec arriba al Parc Científic en contenidors isotèrmics de forma planificada. Els contenidors s'ubiquen a la zona de magatzem i els usuaris poden subministrar-se en règim d'autoservei deixant registre de les quantitats retirades, dintre de l'horari d'obertura del magatzem.

El personal de Magatzem, en cas necessari, s'ocuparà de modificar la planificació de subministrament per part del proveïdor de gel sec per tal de garantir la disponibilitat o per adequar-lo a les necessitats.

6. Trasllat de mobiliari i aparells de laboratori

L'Àrea d'Operacions gestionarà les necessitats internes del PCB i les dels usuaris i clients relatives al trasllat de mobiliari i aparells de laboratori i de mudances entre espais. L'àrea d'Operacions farà la coordinació i demanarà els serveis de Magatzem en funció de les necessitats.

S'inclou dins d'aquests trasllats el condicionament dels espais per als nous usuaris, així com el moviment de mobiliari per configurar les sales d'acord amb les peticions dels usuaris.

El responsable de Magatzem valorarà si els serveis es poden executar amb els recursos de l'estructura fixe (si el servei es pot fer amb el personal de l'equip habitual del contractista) o si es requereix un reforç de personal addicional (amb càrrec a les bosses de dotació econòmica previstes) Serà necessària l'acceptació prèvia a l'inici de l'execució de serveis per les bosses variables, si es requereix la contractació d'un suport extern.

- Si es pot fer per mitjans interns (personal destacat de l'empresa contractista) o amb el suport puntual de personal extern, l'àrea d'Operacions coordinarà el dia i hora del trasllat. Es farà una ordre de treball indicant el temps que s'ha dedicat a aquest tasca.
- Si s'ha de fer amb mitjans externs especialitzats, el responsable de Magatzem demanarà un pressupost previ a l'empresa contractista. En el cas de que el cost del trasllat vagi a càrrec del clients, l'àrea d'Operacions presentarà el pressupost al client per la seva aprovació. Si s'aprova, Operacions coordinarà amb l'usuari el dia i hora de trasllat i el responsable de Magatzem farà la petició de servei a l'empresa i supervisarà les feines. Igualment, en el cas que el cost del trasllat vagi a càrrec del PCB, el responsable de Magatzem, si 'escau, aprovarà el pressupost. En el cas que el pressupost presentat per l'empresa no sigui aprovat, (perquè es consideri que no es garanteix la correcta execució o perquè el preu no sigui de mercat), les feines podran ser contractades pel PCB a una altra empresa.

4. Mitjans humans

El personal mínim que s'ha de posar a disposició del contracte per realitzar les tasques de magatzem és:

- **4 operaris a jornada completa en horari partit de 08:00 a 17:00** o de 09:00 a 18:00 amb experiència en treballs de magatzem, coneixements en muntatge i desmuntatge de mobiliari, manipulació de transpalets.

5. Requeriments del personal

PCB podrà, en qualsevol moment, fer avaluacions teòriques i/o pràctiques els coneixements del personal assignat al contracte. En el cas en que no es superin les proves, aquest haurà de ser immediatament substituït.

El personal assignat al contracte haurà de mantenir-se durant la vigència del contracte, evitant les rotacions de personal, i només serà substituït per exigència del PCB o per causa justificada de l'empresa adjudicatària.

Respecte al personal assignat al contracte, l'adjudicatari haurà d'assegurar que:

- El personal té les capacitats apropiades, coneix perfectament les seves funcions, el grau d'implicació que s'espera d'ells i les prestacions i nivells de servei definits en aquest plec.
- El tracte dels empleats amb el personal del PCB i amb els usuaris del PCB, és en tot moment correcte i cortès.
- El personal està en tot moment identificat i correctament uniformat, amb la roba de treball adequada a les tasques a realitzar.
- Cobrir les vacances del personal, així com les baixes o permisos, de tot el personal i sempre amb un perfil igual o superior en quant a formació i experiència.
- Tenir i posar en pràctica uns procediments clars i perfectament definits a seguir quan es produeixin substitucions de personal.
- Posar a disposició del contracte un sistema de control de presència que permeti als responsables del PCB verificar que els recursos exigits són els assignats al contracte. La gestió del personal és responsabilitat de l'empresa adjudicatària, però els responsables del PCB tenen una funció de control i supervisió, per tant han de poder accedir al sistema en tot moment.
- Disposar d'equips especialistes addicionals que siguin necessaris per complir amb les exigències d'aquest plec en qualsevol de les prestacions descrites.
- Informar al PCB del personal que assistirà a realitzar les tasques amb suficient antelació, per poder preparar els permisos d'accés.

El PCB no tindrà vinculació laboral alguna amb el personal de l'empresa adjudicatària, ni tampoc li serà exigible responsabilitat de cap classe com a conseqüència de les relacions existents entre aquesta i els seus empleats. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària el compliment de les disposicions vigents en matèria laboral, Seguretat Social i Prevenció de Riscos Laborals. El PCB es reserva el dret a sol·licitar a l'empresa adjudicatària la documentació acreditativa que consideri necessària.

El PCB es reserva el dret de sol·licitar per causa justificada la substitució de qualsevol dels treballadors assignats al contracte, durant el període vigència d'aquest, que haurà de ser atesa per part de l'adjudicatari. Aquestes substitucions hauran de ser efectives abans de 5 dies laborables des de la sol·licitud per part de PCB.

6. Mitjans materials

Servei de magatzem

La empresa adjudicatària serà responsable de proveir al seu personal de tot l'equipament necessari per a la prestació del servei de forma òptima i segura, carros de transport elèctrics, carros de transport manuals, transpaletes elèctriques, transpaletes manuals, corròns, mantes i eines, així com tot l'equipament de protecció individual i col·lectiva que calgui perquè el personal pugui desenvolupar les seves tasques amb seguretat.

El repartiment i transport de mercaderies, paquets o contenidors de residus s'haurà de fer amb carros elèctrics adients amb parets laterals que impedeixen la caiguda o bolcat de la càrrega. Els transports de poc pes (inferior a 10 kg) es podran fer amb carros manuals no assistits.

7. Reunions i informes de gestió

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar un informe setmanal de control d'assistència, que inclogui els absentismes i les hores d'arribada i sortida de tots els operaris. A més, el PCB ha de tenir accés al sistema de control d'assistència en qualsevol moment per realitzar paral·lelament el seu control intern.

L'empresa adjudicatària serà responsable d'omplir i actualitzar els registres que s'indiquen a continuació o d'altres que es puguin requerir. Els arxius s'emmagatzemaran al magatzem i s'hauran de conservar el temps que s'indica a la columna temps d'arxiu.

Nom imprès	Codi	Lloc d'arxiu	Responsable d'arxiu	Temps d'arxiu
Registre entrada i sortida mercaderies	MAG-IMP-001	Magatzem	Responsable de Magatzem	1 any
Albarans recollida i lliurament material	-	Magatzem	Responsable de Magatzem	3 anys

A més, mensualment l'empresa adjudicatària haurà d'entregar un informe de seguiment on s'indiquin els nombre de lliuraments mensuals, amb els albarans que acompanyen el lliurament de mercaderies i els albarans de recollida de residus, i les incidències relacionades amb el servei.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar disponible per poder realitzar reunions amb el PCB, quan aquest ho sol·liciti o de forma proactiva per transmetre dades rellevants o d'interès per al client.

8. Altres obligacions de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un interlocutor únic per al contracte amb el PCB. L'interlocutor realitzarà les funcions següents:

- Ser el contacte del responsable del servei per part del PCB amb els operaris que realitzen els treballs, encarregant-se de canalitzar les incidències que es puguin produir en el desenvolupament del servei, reportant les queixes, suggeriments i inquietuds que puguin aparèixer.
- Vigilar pel compliment de les obligacions laborals dels operaris que presten els serveis descrits en el present plec de condicions.

La direcció i supervisió dels treballs de magatzem serà realitzada per l'empresa adjudicatària, qui tindrà responsabilitat total en quant a la seva correcta execució i seguretat. El PCB es reserva el dret de realitzar supervisió puntual dels treballs que s'estiguin executant sense que aquest fet suposi eximir de responsabilitat a l'empresa adjudicatària en quant a direcció, supervisió i control.

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de totes les comunicacions amb els usuaris afectats pels seus treballs.

L'empresa adjudicatària haurà d'incorporar un sistema de control d'assistència telemàtic (que pugui ser consultat pel PCB en qualsevol moment) per als operaris que permeti al PCB controlar l'absentisme i la puntualitat. El sistema de control d'assistència telemàtic s'haurà d'implementar durant el primer mes del servei.

9. Gestió de qualitat i criteris mediambientals

Les empreses licitadores han de manifestar que compleixen amb la normativa mediambiental vigent que és d'aplicació i tot el que en aquesta normativa s'estableixi. El PCB podrà exigir en qualsevol moment la justificació documental que garanteixi el compliment de la normativa mediambiental. L'empresa adjudicatària estarà obligada a entregar a PCB tota la documentació que sigui sol·licitada.

La empresa adjudicatària haurà de seguir les indicacions del PCB en aquesta matèria per tal de garantir el compliment de la norma ISO14001.

10. Acords de Nivells de Servei

Per a l'avaluació del servei de magatzem realitzat per l'empresa adjudicatària es determinen els següents Acords de Nivell de Servei (ANS):

Compliment

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar totes les tasques indicades, omplir i actualitzar els registres, arxivar els albarans i entregar els informes de seguiment mensual, complint amb les periodicitats planificades.

Es controlarà, mitjançant el sistema de control d'assistència i l'informe setmanal l'absentisme dels operaris i la puntualitat.

L'informe de seguiment mensual s'entregarà la primera setmana de cada mes.

El període d'avaluació de compliment del servei per part del PCB es realitzarà trimestralment. El PCB pot realitzar els controls amb una periodicitat superior si ho considera necessari, mantenint sempre la penalització amb caràcter trimestral.

Disponibilitat

El suport de l'empresa adjudicatària durant la duració del contracte s'avaluarà de la següent manera:

- Personal de suport: L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar el personal de suport que el PCB sol·liciti en cas de necessitat puntual, sempre que es comuniqui amb una antelació mínima de 24 hores.
- Absentisme: En cas d'absentisme inesperat per part del personal assignat al contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar una persona de substitució en un termini inferior a 2 hores. Tant en cas d'absentisme justificat com injustificat les hores del servei no prestades s'hauran de recuperar segons les indicacions dels responsables del PCB.

El període d'avaluació de disponibilitat del servei per part del PCB es realitzarà trimestralment. El PCB pot realitzar els controls amb una periodicitat superior si ho considera necessari, mantenint sempre la penalització amb caràcter trimestral.

Satisfacció

PCB realitzarà una enquesta de satisfacció anual als empleats sobre els serveis realitzats per part del personal de magatzem.

En el cas d'incompliment dels Acords de Nivell de Servei anteriors, s'estableixen penalitzacions sobre les quantitats de facturació especificades en el contracte.

Acords de Nivell de Servei de Compliment

ANS	Descripció	Mesura	Criteri d'avaluació	KPI (% exigít)	Pes	Freqüència d'avaluació
	Actualització de registres					
1	Registre entrada i sortida mercaderies, albarans, certificat de desinfecció i neteja dels aparells i albarans recollida i lliurament material no realitzats o emmagatzemats	Número de registres no realitzats o emmagatzemats en el període d'avaluació	0 = 100% 1 - 2 = 90% 3 - 4 = 75% 5 - 6 = 50% >6 = 0%	100%	25	3M
	Absència no justificada					
2	Absències del personal no justificades en el període d'avaluació	Número d'absències no justificades en el període d'avaluació	0 = 100% 1 = 90% 2 = 60% 3 = 30% >3 = 0%	90%	40	3M
	Informes de seguiment					
3	Informes de seguiment mensual i de control d'assistència entregats en termini	Informes de seguiment mensual i de control d'assistència entregats en el seu termini en el període d'avaluació.	Tots entregats = 100% Manca d'un o més = 0%	100%	10	3M
	Compliment d'horari					
4	Un incompliment alt indicarà una mala gestió del mitjans humans per part del	Incompliments injustificats de l'horari per part del personal assignat al contracte	0 = 100% 1 - 3 = 90% 4 - 10 = 75% 10 - 15 = 50% > 15 = 0%	80%	20	3M

gestor i
l'encarregat

ANS de Compliment : 87%

Acords de Nivell de Servei de Disponibilitat						
ANS	Descripció	Mesura	Criteri d'avaluació	KPI (% exigít)	Pes	Freqüència d'avaluació
	Personal de suport					
1	La no aportació de personal sota demanda implica una mala gestió del contracte	Número de no aportacions de personal sota demanda	0 = 100% 1 = 75% 2 = 40% > 2 = 0%	100%	50	3M
	Temps de substitució en cas d'absentisme					
2	Celeritat en donar resposta als absentismes injustificats	Substitucions de personal per absentisme injustificat amb un temps superior a 2 hores.	0 = 100% 1 = 80% 2 = 60% 3 = 40% > 3 = 0%	80%	50	3M

ANS de Disponibilitat: 90%

Acords de Nivell de Servei de Satisfacció

ANS	Descripció	Mesura	Criteri d'avaluació	KPI (% exigít)	Pes	Freqüència d'avaluació
1	Enquesta de satisfacció Una puntuació baixa en l'enquesta de satisfacció indica una incorrecta gestió del servei	Puntuació mitja de les enquestes dels usuaris	Puntuació mitja de les enquestes / Puntuació màxima = % aconseguit	80%	100	A

ANS de Satisfacció: 80%

Barcelona,



[Fernando Claver Moseñe \(28 d'oct. 2025 12:33:16 GMT+1\)](#)

Sr. Fernando Claver Moseñe
 Director d'Infraestructures, SSGG i Sostenibilitat
 Fundació Parc Científic de Barcelona