



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS DE CONTRACTE**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Títol</b>          | Acord marc per a l'homologació de proveïdors per a la prestació de serveis de manteniment preventiu i correctiu de la flota de vehicles turismes, furgonetes i vehicles amb MMA menor de 3.500 Kg de la societat municipal "LA PINASSA PROMOCIONS I SERVEIS MUNICIPALS, S. A." |
| <b>Núm. Expedient</b> | ACMP-01/2026-NV-GR   |
| <b>Assumpte</b>       | Plec de prescripcions tècniques que han de regir el contracte.   |

## Índex de contingut

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>DISPOSICIONS GENERALS .....</b>  | <b>3</b>  |
| 1.1      | OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ .....  | 3         |
| 1.2      | DEFINICIONS.....  | 3         |
| 1.3      | CONTEXT .....   | 4         |
| 1.4      | FINALITATS I OBJECTIUS A ASSOLIR .....                                    | 5         |
| 1.5      | DISTRIBUCIÓ EN LOTS.....  | 5         |
| 1.6      | NORMATIVA ESPECÍFICA APLICABLE .....                                      | 5         |
| 1.7      | EXCLUSIONS .....  | 5         |
| 1.8      | INFORMACIÓ ADDICIONAL.....  | 5         |
| 1.9      | ACTUACIONS PRELIMINARS DE LES EMPRESES LICITADORES.....                   | 5         |
| 1.10     | OMISSIONS I COMPLEMENTARITATS DELS DIFERENTS PLECS .....                  | 5         |
| <b>2</b> | <b>COMPONENTS DELS SERVEIS .....</b>                                      | <b>7</b>  |
| 2.1      | ÀMBIT TÈCNIC / OPERATIVA DELS SERVEIS.....                                | 7         |
| 2.2      | CESSIÓ DE DADES PER PART DE LA PINASSA .....                              | 19        |
| 2.3      | RECURSOS QUE APORTA LA PINASSA ALS SERVEIS .....                          | 19        |
| 2.4      | RESPONSABILITATS PARTICULARS DE LA PINASSA .....                          | 19        |
| 2.5      | RESPONSABILITATS DELS USUARIS DEL SERVEI .....                            | 20        |
| <b>3</b> | <b>REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS OBLIGATORIS .....</b>                    | <b>21</b> |
| 3.1      | REQUERIMENTS DE REALITZACIÓ DELS SERVEIS.....                             | 21        |
| 3.2      | REQUERIMENTS DE SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL.....                     | 24        |
| 3.3      | ADSCRIPCIÓ DE MITJANS MATERIALS I/O PERSONALS .....                       | 27        |
| 3.4      | ALTRES OBLIGACIONS.....   | 27        |
| <b>4</b> | <b>GESTIÓ DE L'ACORD MARC I DELS CONTRACTES BASATS.....</b>               | <b>29</b> |
| 4.1      | ORGANITZACIÓ.....   | 29        |
| 4.2      | FINALITZACIÓ DEL L'ACORD MARC .....                                       | 30        |
| <b>5</b> | <b>OPERATIVA DELS CONTRACTES BASATS (ENCÀRRECS ).....</b>                 | <b>31</b> |
| 5.1      | SISTEMA DE ASSIGNACIÓ DELS ENCÀRRECS .....                                | 31        |
| 5.2      | CLASSIFICACIÓ QUALITATIVA DE LES EMPRESES HOMOLOGADES .....               | 31        |
| 5.3      | NOTIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES EN ELS MANTENIMENTS.....                   | 32        |
| 5.4      | IDENTIFICACIÓ I TIPOLOGIA D'INCIDÈNCIES .....                             | 32        |
| 5.5      | PUNTS DE PENALITZACIÓ I ACCIONS A REALITZAR PER NIVELL D'INCIDÈNCIA ..... | 34        |
| <b>6</b> | <b>ANNEXOS .....</b>  | <b>35</b> |
| 6.1      | ANNEX A: RELACIÓ DE VEHICLES DE LA PINASSA .....                          | 35        |

## 1 DISPOSICIONS GENERALS

El present plec té per objecte establir les prescripcions tècniques que regiran l'homologació de proveïdors per a la prestació dels serveis objecte de la contractació.

### 1.1 OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte d'aquesta contractació és la selecció d'empreses per a la prestació dels serveis de manteniment i reparació integral (manteniment preventiu i correctiu) de la flota de vehicles turismes, furgonetes i vehicles amb MMA menor de 3.500 Kg de la societat municipal "LA PINASSA PROMOCIONS I SERVEIS MUNICIPALS, S.A."

A través del procediment de l'acord marc i seguint les condicions fixades en els Plecs de Prescripcions Tècniques i Administratives, que regeixen la present contractació, es procedirà a l'homologació de diferents proveïdors per a la prestació dels serveis.

#### 1.1.1 CONTRACTES BASATS EN L'ACORD MARC

El present acord marc s'ha tramitat a partir d'una estimació, per tant, no suposa una obligació de despesa, atès que aquesta sempre es determinarà en funció de les peticions dels contractes basats.

L'adjudicació de l'acord marc no dona dret a la prestació del servei. Aquesta prestació es produirà en el supòsit que l'empresa homologada de l'acord marc resulti adjudicatària dels contractes basats.

En relació a la contractació basada, una vegada formalitzada la homologació de proveïdors i durant la vigència definida a l'acord marc, serà quan es licitin els diferents contractes basats segons procediment definit.

La contractació basada es realitzarà durant el període contractual sense limitació en quant el seu número ni quantia (no hi haurà sol·licitud de servei mínima).

D'acord amb l'article 153.1 LCSP, els contractes basats en l'Acord marc no seran objecte de formalització.

Mentre estigui vigent l'acord marc podran celebrar-se contractes de serveis successius derivats d'aquell, la durada dels quals podrà estendre's més enllà de la data en què expiri la vigència de l'acord marc, sempre i quan hagin estat adjudicats amb anterioritat a la data d'aquella extinció.

### 1.2 DEFINICIONS

Als efectes d'aquest plec es considera:

- **LA PINASSA:** Societat Municipal "LA PINASSA, Promocions i Serveis Municipals, S.A.",
- **PCAP:** Plec de clàusules administratives particulars.
- **ENCÀRREC:** Equival a contracte basat.
- **PRSAT:** Persona assignada per LA PINASSA com a referent del servei i que serà l'enllaç entre l'empresa homologada i LA PINASSA en relació al servei.
- **PRGE:** Persona assignada per la PINASSA com a responsable de la gestió d'un encàrrec. Aquesta persona pot ser la PRSAT o altres persones a qui delegui.
- **ITV:** Inspeccions tècniques obligatòries dels vehicles.
- **MMA:** Massa Màxima Autoritzada o pes màxim autoritzat en el transport per carretera.
- **EMPRESA HOMOLOGADA:** proveïdor al que s'ha formalitzat la seva homologació.

### 1.2.1 CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS

Als efectes d'aquest plec es consideren les següents classificacions:

| CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS: PER URGÈNCIA DE L'ENCÀRREC |  |
|---|--|
| Tipus d'actuació  | Descripció   |
| No urgent   | Es necessita la disponibilitat del vehicle en el temps més breu possible però no afecta significativament a l'operativa de LA PINASSA. |
| Urgent  | La no disponibilitat del vehicle afecta significativament a l'operativa de LA PINASSA.   |
| Planificat  | Servei que notifica LA PINASSA a realitzar amb l'antelació mínima indicada en aquest plec.   |

| CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS: SEGONS COMPLEXITAT |  |
|---|--|
| Tipus de complexitat                                | Descripció   |
| Bàsica  | Manteniment preventiu.   |
| Baixa   | Inspecció tècnica de vehicles.   |
| Mitja   | Manteniment correctiu que NO requereixi de desmuntatge de parts importants del vehicle.  |
| Alta  | Manteniment correctiu que SI requereixi de desmuntatge de parts importants del vehicle, però de components habituals.  |
| Extraordinària                                      | Manteniment correctiu que SI requereixi de desmuntatge de parts importants del vehicle, però de components NO habituals. Manteniment correctiu degut a un sinistre i on sigui necessari la valoració específica. |

| CLASSIFICACIÓ DE LES ACTUACIONS: PER LLOC DE REALITZACIÓ DE L'ENCÀRREC |   |
|--|---|
| Tipus d'actuació   | Descripció  |
| Actuacions in situ   | Actuacions realitzades en el lloc on es troba el vehicle, en la via pública o a les instal·lacions de LA PINASSA.                 |
| Actuacions Ordinàries  | Actuacions realitzades a les instal·lacions de l'empresa homologada o acordat que es realitzi a les instal·lacions de LA PINASSA. |

### 1.3 CONTEXT

LA PINASSA és propietària d'una flota de vehicles de diferents tipologies, marques i antiguitats, necessaris per a realitzar els diferents serveis encarregats per l'Ajuntament de Premià de Dalt. Els vehicles necessiten un manteniment periòdic (manteniment preventiu) i de reparacions en cas d'avaría (manteniment correctiu). Per aquest motiu LA PINASSA ha de contractar els diferents serveis de manteniment i reparació en funció de la seva tipologia.

Essent molt difícil concretar exactament tots els elements que abasten l'objecte del contracte i la seva quantia, motiu pel qual es considera adient la tramitació d'un Acord Marc, on s'homologaran diferents

proveïdors, als quals se'ls podrà anar demanant la realització dels serveis en funció de les necessitats concretes de cada moment.

#### **1.4 FINALITATS I OBJECTIUS A ASSOLIR**

Poder mantenir els elements objecte de contracte (vehicles) en servei i amb les condicions adequades de funcionament i seguretat i alhora, poder prestar el servei municipal al que estan destinats.

#### **1.5 DISTRIBUCIÓ EN LOTS**

No hi ha distribució en lots.

Es considera que la realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte dificultaria l'execució correcta des del punt de vista tècnic ja que l'objecte constitueix una unitat operativa o funcional i no procedeix una execució separada.

#### **1.6 NORMATIVA ESPECÍFICA APLICABLE**

Amb independència i de manera complementària a la legislació de contractació, tots els treballs i les operacions dels serveis objecte d'aquest plec són subjectes a totes les normes i les recomanacions tècniques vigents i caldrà complir amb la totalitat de la normativa vigent d'aplicació, amb les seves correccions i modificacions, i en tots els àmbits que afectin els treballs que s'executin.

Es citen les següents com a més específiques:

- Real Decreto 1457/1986 (i la seva modificació pel RD 455/2010).
- Llei 20/2009 de prevenció i control ambiental de les activitats.

#### **1.7 EXCLUSIONS**

- Les revisions oficials de vehicles nous que es contractaran i realitzaran als concessionaris oficials de la marca que determini el fabricant durant el període de la seva garantia.
- El manteniment anual dels extintors dels vehicles (les recàrregues, retimbrats i substitucions dels extintors que incorporen els vehicles).
- La reparació i/o substitució de pneumàtics.

#### **1.8 INFORMACIÓ ADDICIONAL**

No es presenta informació addicional.

#### **1.9 ACTUACIONS PRELIMINARS DE LES EMPRESES LICITADORES**

No es requereixen actuacions preliminars de les empreses licitadores.

#### **1.10 OMISSIONS I COMPLEMENTARIETATS DELS DIFERENTS PLECS**

Les omissions que s'hagin pogut produir en aquest plec no eximeixen a les empreses homologades de la correcta execució del contracte segons el bon ofici i el costum de l'objecte del contracte.

Integraran el contracte els documents següents relacionats per ordre de prelación pel que es refereix al valor de les seves especificacions en cas d'omissió o contradicció aparent:



- Plec de clàusules administratives particulars.
- Plec de prescripcions tècniques particulars.
- La proposició de l'empresa homologada.
- El document de formalització de l'acord marc.
- Els contractes basats en l'acord marc.
- Els annexes dels plecs, del document de formalització de l'acord marc i dels contractes.
- Tot aquell document que sigui signat per ambdues parts, amb posterioritat al contracte, tindrà la consideració d'annex.

## **2 COMPONENTS DELS SERVEIS**

### **2.1 ÀMBIT TÈCNIC / OPERATIVA DELS SERVEIS**

#### **2.1.1 ÀMBIT D'APLICACIÓ**

##### **2.1.1.1 ÀMBIT FUNCIONAL**

Aquests serveis s'aplicaran al conjunt dels vehicles de LA PINASSA.

A títol informatiu a l'Annex A es relaciona la composició actual del parc mòbil de LA PINASSA, fent constar la matrícula, la tipologia, la marca, el model, l'any de matriculació, els quilometres i el tipus de combustible.

Aquesta relació no té caràcter exhaustiu ni limitant, ja que les modificacions que es vagin produint en aquesta flota (ja sigui per altes o baixes) s'entendran automàticament incorporades al contracte, que els serà d'aplicació en la seva totalitat.

Qualsevol baixa o incorporació que es produeixi es comunicarà a l'empresa homologada, que es farà càrrec del manteniment i les reparacions de les noves incorporacions, vehicles, en les mateixes condicions contractuals.

No obstant això, l'empresa homologada prèviament podrà inspeccionar i verificar els nous vehicles que s'inclouin al contracte conjuntament amb els serveis tècnics de LA PINASSA, i aixecar acta de les deficiències existents, si s'escau, respecte a la normativa actual, per tal que siguin corregides abans que se'n faci responsable.

Durant el període de garantia dels nous vehicles i/o equips, si s'escau, l'empresa homologada només ha de fer les reparacions o serveis que li indiqui LA PINASSA. Acabat el període de garantia, els nous vehicles passaran a formar part del contracte si així li ho indica LA PINASSA.

##### **2.1.1.2 ÀMBIT GEOGRÀFIC**

Tot el municipi de Premià de Dalt o en els trajectes de desplaçament del vehicles a tallers de reparació o altres destinacions degudes a necessitats del servei.

A efectes d'aquest contracte les dependències on estan ubicats els vehicles de LA PINASSA són:

- C/ Tramuntana, s/n (Premià de Dalt)
- C/ Rosa dels Vents, 3 – 5 (Premià de Dalt)

#### **2.1.2 ACTUACIONS A REALITZAR**

Les actuacions a realitzar són:

- Manteniment preventiu.
- Manteniment correctiu.
- Manteniment correctiu in situ per emergències.
- Inspecció tècnica de vehicles
- Subministrament de material fungible i peces de recanvi.
- Gestió dels residus generats en les operacions de manteniments.

### 2.1.2.1 MANTENIMENT PREVENTIU

S'entén per manteniment preventiu, totes les operacions i reposicions de materials que sigui precís realitzar periòdicament als vehicles, a fi de prolongar la seva vida útil en òptimes condicions d'utilització i segons les especificacions establertes pels fabricants per cada marca i model i quilometratge.

El manteniment preventiu inclou les inspeccions, tant de funcionament com de seguretat que han de portar-se a terme de manera periòdica. Aquest manteniment ha de servir per a preveure una fallada mitjançant inspecció, de manera que es corregeixi o es repari en el moment adient.

L'empresa homologada portarà a terme totes aquelles gestions, controls, substitucions, verificacions i actuacions necessàries pel manteniment preventiu que consten en el llibre de manteniment de cada vehicle (les operacions que s'aconsellen en els terminis que preveuen els respectius manuals de manteniment i conservació de cada fabricant, ja sigui per temps o per quilòmetres recorreguts) o aquelles altres actuacions preventives que l'estat del vehicle aconselli per la seva correcta utilització, o qualsevol altra tasca/peça/subministrament que, d'acord amb les especificacions tècniques del fabricant, es considerin necessàries o recomanables per a un correcte manteniment preventiu del vehicle.

Els treballs de manteniment preventiu que comportin la reparació i/o substitució de peces es faran d'acord amb les instruccions del fabricant del vehicle .

La programació d'aquestes actuacions les demanarà la PRGE per tal que es pugui coordinar amb l'empresa homologada amb una antelació mínima indicada en aquest plec.

En el cas que durant les operacions del manteniment preventiu es detectés alguna deficiència, un mal funcionament o desperfecte d'alguna peça o component del vehicle , es procedirà a la solució de l'avaría seguint els procediments i les operacions previstes pel manteniment correctiu.

En relació a la revisió de pneumàtics, es notificarà a la PRGE la necessitat de canvi de pneumàtics en cas de:

- Haver transcorregut el termini de deu (10) anys des de la data de fabricació del pneumàtic o la caducitat preventiva dels mateixos segons les especificacions indicades pel fabricant.
- Quan hi hagi danys o desgast irregular que puguin ocasionar perill.
- Sempre que el relleu de la banda de rodament sigui inferior a 1,6 mm.

Aquests manteniments es realitzaran a les instal·lacions de l'empresa homologada.

La PRGE comunicarà a l'empresa homologada la necessitat de realitzar els manteniments a través d'un ENCÀRREC. La comunicació es realitzarà pels canals de comunicació establerts.

En cas que d'un manteniment preventiu es derivi un manteniment correctiu, l'empresa homologada ho ha de comunicar a la PRGE. La comunicació es realitzarà pels canals de comunicació establerts i es crearà un nou ENCÀRREC per a aquest manteniment correctiu.

#### 2.1.2.1.1 Actuacions manteniment preventiu

A nivell enunciatiu i no limitatiu, els manteniments preventius inclouran com a mínim les actuacions següents:

- Buidatge i ompliment de l'oli de motor.
- Canvi de filtre d'oli de motor.
- Controls d'estanqueïtat en circuits i nivells (motor, caixa de canvis i transmissions, direcció, embragatge, frens, refrigeració, renta parabrises...) reposant els nivells que siguin necessaris.



- Revisió de l'estat de les diferents corretges: alternador, aire condicionat, direcció. assistida, bomba d'aigua, etc.
- Revisió estat del sistema de frenada (pastilles, discs, líquids i d'altres relacionats amb la frenada...).
- Comprovar l'estat dels pedals d'embragatge, frens de peu i de mà.
- Revisió de la caixa de canvis.
- Revisió pressió i estat dels pneumàtics.
- Revisar sistema d'aire condicionat i calefacció.
- Control de carrosseria incloent ajustar i greixar frontisses i tancaments.
- Revisar estat de la direcció i de la suspensió (direcció, ròtules de direcció, amortidors...).
- Canviar filtre d'aire motor o neteja amb aire, quan no toqui canviar-ho.
- Canviar filtre antipol·len habitacle.
- Revisar filtre de gasoil o gasolina.
- Canvi bugies en vehicles de gasolina.
- Revisar el sistema d'escapament i els gasos del tub d'escapament.
- Revisar elements de seguretat (actius/ passius).
- Comprovació i reglatge de l'enllumenat davanter, posterior i interior del vehicle (llums de posició, cruïlla, carretera, antiboira, intermitents, fre, marxa enrere, matricula, maleter, habitacle, guantera i llums de control).
- Revisar el sistema elèctric i/o electrònic en general (llums de quadre de comandament, clàxon, encenedors, preses de corrent, neteja parabrises...) i realitzar test dels sistemes del vehicle.
- Revisar l'estat general dels elements addicionals de seguretat que incorpora el vehicle, com ara les armilles reflectores, senyals v16 (triangles i/o balises), extintor, etc.
- Específicament per vehicles elèctrics o híbrids, també es revisarà:
  - Sistemes electrònics.
  - Sistemes d'alt voltatge, emmagatzematge i recàrrega elèctrica.
  - Sistemes de transmissió, fre regeneratiu i control tèrmic.
- Revisar possibles danys protectors dels baixos.
- Revisar tub combustible.
- Revisar sistema de refrigeració.
- Revisar eixugaparabrises.
- Revisar estat de la bateria.
- Revisar els elements de transformació realitzats en cada vehicle.
- Revisar l'estat general del vehicle.
- Totes les revisions recomanades pels fabricant dels vehicles.
- Prova de carretera control final.

### **2.1.2.2 MANTENIMENT CORRECTIU**

S'entén per manteniment correctiu, el conjunt d'operacions a realitzar com a conseqüència de l'aparició d'una avaria, desgast precoç, danys, sinistre o desajusts en el vehicle que impedeixi la seva utilització o afecti el normal rendiment del mateix o de la seguretat.

El manteniment correctiu inclou tota la mà d'obra i els materials emprats en les operacions tendents a recuperar el correcte funcionament mecànic i/o elèctric i/o tecnològic del mateix, incorporar si és el cas, noves transformacions al vehicle i/o reparar danys en l'estructura del mateix, així com el manteniment de la tapisseria interior i la reparació de qualsevol avaria, trencament, corrosió de xapa i desgast per ús que afecti a la mecànica o al sistema elèctric dels vehicles.

Com a part d'aquest servei, l'empresa homologada realitzarà una anàlisi causal de les avaries produïdes en els vehicles, determinant si el problema és aleatori o esporàdic, o bé repetitiu en el temps. En cas que es tracti d'una reparació recurrent i/o persistent en el temps, s'adoptaran les mesures oportunes per evitar la seva repetició.

Les reparacions corresponents al manteniment correctiu dels vehicles, sempre han de ser autoritzades per la PRGE.

En el cas de desperfectes ocasionats per accidents de circulació, els perits de les companyies d'assegurances o els tècnics responsables de l'empresa homologada, realitzaran la valoració prèvia dels elements deteriorats o danyats per tal que els serveis jurídics de LA PINASSA realitzin els tràmits de reclamacions de danys materials i dels perjudicis ocasionats al servei municipal. Les reparacions que calgui efectuar com a conseqüència d'un accident amb un tercer, no seran autoritzades fins que no hagi estat efectuat el peritatge per la companyia asseguradora corresponent.

LA PINASSA es reserva el dret a la realització de reparacions en casos molt puntuals (com podria ser reparacions que siguin conseqüència d'un sinistres o que el vehicle es trobi en període de garantia o que les pròpies especificitats dels vehicles o la tipologia de la reparació així ho aconsellin).

El manteniment correctiu es realitzaran a les instal·lacions de l'empresa homologada o a la via pública (MANTENIMENT CORRECTIU IN SITU PER EMERGÈNCIES) en funció del tipus d'intervenció i de la ubicació del vehicle en el moment de la incidència. Així mateix, i amb l'autorització prèvia de la PRGE, determinades actuacions podran realitzar-se a les instal·lacions de LA PINASSA.

La PRGE comunicarà a l'empresa homologada la necessitat de realitzar els manteniments a través d'un ENCÀRREC, on s'especificarà l'avaría o incidència detectada i l'emplaçament on està el vehicle afectat. La comunicació es realitzarà pels canals de comunicació establerts.

#### **2.1.2.2.1 Actuacions manteniment correctiu**

La tipologia d'intervencions derivades de la prestació del servei és molt àmplia, i a nivell enunciatiu i no limitatiu indiquem les reparacions d'elements:

- Mecànics (motor, frens, direcció, refrigeració, sistemes hidràulics...)
- Elèctric, electrònics i d'enllumenat.
- Sistemes tecnològics.
- Elements transformadors del vehicle, sistemes de seguretat lluminosos i acústics (ponts de llums, prioritaris i sirenes).
- Carrosseria, xapa, pintura, retolació, panys, pilots, etc.

### **2.1.2.3 MANTENIMENT CORRECTIU IN SITU PER EMERGÈNCIES**

L'empresa homologada podrà dur a terme determinades actuacions de manteniment correctiu a les instal·lacions de LA PINASSA o a la via pública únicament en supòsits d'urgència degudament justificats (per exemple, vehicle immobilitzat o impossibilitat tècnica de trasllat).

Aquestes actuacions d'emergència es realitzaran en horari laboral i in situ, i estan destinades a restablir la mobilitat o la seguretat de vehicles immobilitzats per avaria, sense trasllat previ al taller homologat. Són intervencions provisionals i limitades al que sigui imprescindible per permetre el desplaçament segur fins al taller, no constitutives de reparació correctiva formal. Quan es facin en via pública, l'actuació s'ajustarà a la normativa d'auxili en vies públiques (RD 159/2021) i a les instruccions de seguretat viària.

En queden excloses les operacions que, per complexitat o risc, hagin de fer-se necessàriament en taller registrat (elevacions, desmunts complexos, soldadures, substitució de components crítics, etc.).

### **2.1.2.4 INSPECCIÓ TÈCNICA DE VEHICLES**

La ITV té com a objectiu assegurar que els vehicles en circulació mantinguin unes condicions de seguretat per sobre dels mínims exigits, minimitzar el risc d'accidents per causes tècniques i contribuir a protegir el medi ambient a través de la reducció de les emissions dels gasos d'escapament. Per això, la llei estableix una periodicitat mínima amb la qual els vehicles han de passar-la així com situacions extraordinàries que obliguen a acudir a la revisió.

L'empresa homologada portarà a terme totes les gestions i actuacions de manteniment previs a la ITV i les actuacions necessàries per a superar satisfactòriament la ITV que, en aplicació a la legislació vigent, s'hagin d'efectuar a cada vehicle i que realitzen les empreses autoritzades per la Generalitat de Catalunya. Segons el resultat de la corresponent ITV, si s'escau, també portarà a terme les reparacions que siguin requerides prèvia autorització de la PRGE.

L'empresa homologada serà l'encarregada de concertar l'hora per a la ITV i portar/retornar el vehicle a la ITV mitjançant el seu personal qualificat.

En el cas d'un informe desfavorable de la ITV:

- si es detecten incidències en el vehicle, aleshores aquestes es comunicaran a la PRGE per tal que s'autoritzi la reparació de les mateixes, de manera que es pugui tornar a passar la ITV amb un resultat favorable.
- l'empresa homologada haurà de fer les inspeccions necessàries per a superar satisfactòriament la ITV, sense cost addicional per LA PINASSA.

Si fos el cas, per vehicles de rènting, es podran coordinar les ITV dels vehicles de rènting i l'empresa homologada sol·licitarà el pagament de taxes al rènting si escau i a LA PINASSA les hores i materials de portar a terme aquestes ITV.

Aquest servei no inclou les taxes específiques de la ITV, les quals l'empresa homologada abonarà al servei d'inspecció tècnica de vehicles i repercutirà a LA PINASSA en la seva facturació.

Una vegada passada la ITV, l'empresa homologada haurà d'aportar a LA PINASSA l'informe de valoració de la ITV (amb el segell de la ITV) o els fitxers electrònics corresponents que certifiquen la realització de la ITV.

El calendari de revisions per als vehicles i la seva planificació ho gestionarà LA PINASSA.

La programació d'aquestes actuacions les demanarà la PRGE amb una antelació mínima indicada en aquest plec per tal que l'empresa homologada pugui programar el servei de manteniment, demanar data i passar la inspecció.

Una vegada notificat, l'empresa homologada es planificarà amb la PRGE pel lliurament del vehicle a passar la ITV.

#### **2.1.2.5 SUBMINISTRAMENT DE MATERIAL FUNGIBLE I PECES DE RECANVI**

A petició de la PRGE, l'empresa homologada subministrarà els materials fungibles i les peces de recanvi necessàries per realitzar els serveis de manteniment preventiu i manteniment correctiu que estigui capacitat el personal de LA PINASSA a realitzar, com per exemple olis i aigües de motor, aigua per al neteja parabrises, líquid de frens, bombetes, neteja parabrises i altres de la mateixa tipologia.

#### **2.1.2.6 GESTIÓ DELS RESIDUS GENERATS EN LES OPERACIONS DE MANTENIMENTS.**

Els residus i peces substituïdes durant aquests manteniments s'han de gestionar d'acord amb la normativa vigent sobre gestió de residus.

### **2.1.3 PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ / METODOLOGIA**

#### **2.1.3.1 METODOLOGIA I PAUTES DE TREBALL**

##### **2.1.3.1.1 Normes generals**

Els treballs de manteniment preventiu i correctiu es faran d'acord amb les instruccions i programes de manteniment que estableixen els diversos fabricants dels vehicles, si s'escau, seguint les indicacions del llibre de manteniment del vehicle.

Abans de l'inici de l'actuació sobre qualsevol vehicle, l'empresa homologada i LA PINASSA establiran un calendari de treball amb una data pactada de finalització de la reparació.

En el cas que, una vegada iniciades, les reparacions requereixin un termini superior al pactat, aquest s'estimarà i comunicarà a la PRGE que l'haurà d'acceptar prèvia justificació de l'ampliació del termini de lliurament del vehicle. En cap cas s'afegiran despeses d'estada a cap reparació.

El temps de mà d'obra de reparació d'avaries no podrà sobrepassar el de la taula dels temps de treball descrites pel fabricant de cada vehicle. L'empresa homologada indicarà en els pressupostos el temps concret emprat per a cadascuna de les actuacions necessàries.

LA PINASSA podrà comprovar que el temps emprat en la reparació s'adequa als estàndards verificant aquest temps en tarifaris i/o programes informàtics de bases de dades de reparacions de reconeguda solvència com AUDAPLUS, AUDATEX i GT ESTIMATE o altres possibles programes de gestió que ens indiquin els temps estàndard, materials a emprar, costos i valor de compra de les peces de recanvi.

LA PINASSA podrà comprovar que els preus de components o serveis especialitzats dels pressupostos/factures emesos per l'empresa homologada s'ajusten als preus de mercat, rebutjant-los si es detecta un increment dels preus en el pressupost/factures en relació al preu de mercat.

LA PINASSA, mitjançant la PRGE, podrà comprovar en tot moment la marxa dels treballs per la reparació de vehicles i podrà rebutjar qualsevol reparació que segons el seu criteri no hagi estat degudament tractada. En cas de conflicte les parts se sotmetran a allò que dictaminí un pèrit independent, que designaran de mutu acord i que anirà a càrrec de l'empresa homologada.

##### **2.1.3.1.2 Recollida i lliurament dels vehicles**

Els vehicles es lliuraran i recolliran pel personal de LA PINASSA.

No obstant, les empreses homologades podran oferir aquest servei (d'acord amb les especificacions del Plec de clàusules administratives particulars i que sigui acceptat per LA PINASSA) pel qual si per alguna raó no es possible que ho realitzi el personal de LA PINASSA, l'empresa homologada amb personal qualificat es

desplaçarà per recollir el vehicle afectat en el lloc que se l'indiqui per part de LA PINASSA i/o retornar-lo, en el lloc que determini LA PINASSA. Aquest servei serà sense cost per LA PINASSA i serà assumit per l'empresa homologada.

#### **2.1.3.1.3 Garantia dels serveis realitzats**

Les reparacions estaran garantides d'acord amb les condicions establertes a l'article 16 del Reial Decret 1457/1986, de 10 de gener, pel qual es regulen l'activitat industrial i la prestació de serveis en els tallers de reparació de vehicles automòbils dels seus equips i components.

Les peces noves incloses en la reparació poden tenir un termini de garantia superior que serà el que doni el fabricant si és superior.

El període de garantia s'entendrà des de la data de lliurament del vehicle a LA PINASSA i tindrà validesa sempre que el vehicle no sigui manipulat o reparat per tercers, o que la nova avaria no sigui atribuïble a una mala utilització del vehicle per part del personal de LA PINASSA.

Excepcionalment, quan en els supòsits i amb les limitacions que preveu la normativa, s'utilitzin elements, equips o conjunts usats, recuperats o no específics del model a reparar, s'entendrà que la reparació queda garantida en les condicions de lliurament pactades entre les parts, qualsevol de les que siguin; sempre que aquestes s'hagin fet constar, expressament, tant en el pressupost degudament acceptat per la PRGE com en la corresponent factura.

La garantia s'entén com a total, és a dir, inclou els materials aportats i la mà d'obra, i afectarà totes les despeses que es puguin ocasionar, tals com les de transport que la reparació exigeixi, el desplaçament dels operaris que l'han de dur a terme quan el vehicle avariats no pugui moure's, el valor de la mà d'obra i material de qualsevol mena.

Si es produeix una avaria durant el període de garantia en la part o parts reparades, l'empresa homologada, amb la comunicació prèvia de LA PINASSA, haurà de reparar de manera gratuïta aquesta avaria i lliurar justificant conforme s'ha efectuat.

#### **2.1.3.1.4 Recanvis**

Són tots aquells elements, peces o conjunts, que els tallers utilitzin en les seves reparacions.

Els recanvis hauran de ser nous i originals de marca (aquells que formen part dels recanvis subministrats pel fabricant del vehicle), o bé, nous i de marca (aquelles peces fabricades per empreses especialitzades).

Els recanvis garanteixen al vehicle el manteniment de les característiques tècniques i de seguretat que es van establir en la seva homologació.

Podran utilitzar-se els elements, equips o conjunts reconstruïts, sempre que existeixi conformitat escrita per part de LA PINASSA, i sempre que el taller es responsabilitzi, també per escrit, del fet que els conjunts esmentats es trobin en bon estat i ofereixin suficient garantia.

Només podran utilitzar-se els elements, equips o conjunts usats o no específics del model de vehicle a reparar, en els casos següents, i sempre que no afecti elements actius, o conjunts dels sistemes de frens, suspensió i direcció del vehicle:

- Per raó d'urgència justificada.
- Pel fet de tractar-se d'elements de models que s'han deixat de fabricar i de figurar en les existències normals dels magatzems de recanvis.
- Per qualsevol altra raó acceptada per LA PINASSA.

Es prohibeix la instal·lació en els vehicles de peces, elements o conjunts la utilització dels quals no estigui permesa pel Codi de Circulació.

Les peces, elements o conjunts que els tallers utilitzin en les seves reparacions hauran de dur fixada de manera llegible i indeleble la marca del fabricant, si aquest requisit és exigít per la legislació específica.

Així mateix, hauran de dur, a més a més, el codi d'homologació en el cas que per disposició legal sigui obligatòria.

El material petit (cargols, passadors...) que per la seva configuració o dimensió no permeti fixar sobre ell la marca del fabricant, haurà de poder identificar-se per la seva marca fixada en etiquetes o en l'estoig o paquet que el contingui.

L'empresa homologada que realitzin qualsevol reparació estaran obligats a presentar a LA PINASSA i a lliurar-li, un cop finalitzada aquesta, les peces, elements o conjunts que hagin estat substituïts, llevat renúncia expressa d'aquesta.

L'empresa homologada està obligats a tenir a disposició de LA PINASSA justificació documental que acrediti l'origen i el preu dels recanvis utilitzats en les reparacions.

Abans de reparar un vehicle, l'empresa homologada ha de revisar que disposa dels recanvis necessaris. En cas de no tenir el recanvi i de que el vehicle es pugui continuar utilitzant (vehicle funcional) malgrat l'avaría, aquest seguirà en servei fins a la recepció del recanvi per part de l'empresa homologada, moment en que s'iniciarà la reparació. En cap cas, un vehicle funcional, és a dir, que pugui executar un servei i que estigui pendent de reparació per manca de recanvi, restarà pendent de reparació. En aquest cas, s'ha de retornar el vehicle a LA PINASSA fins que s'estigui en condicions d'efectuar la reparació.

### **2.1.3.2 PROTOCOLS D'ACTUACIONS**

Per millorar la normalització dels procediments de prestació del servei, és important que l'empresa homologada identifiqui els processos clau que configuren la prestació del servei, garantint que estiguin alineats amb els criteris de servei plantejats per l'ens local.

L'empresa homologada haurà d'identificar i comptar amb protocols i/o procediments documentats d'actuació en la prestació del servei d'acord amb els principis bàsics i ha de garantir el compliment d'aquests per part del personal implicat en els serveis, incloent mecanismes de seguiment i avaluació.

Tindrà com a mínim els següents protocols d'actuació:

- Inici de la prestació del servei.
- Execució del servei. Realització de tasques planificades.
- Coordinacions amb personal de prestació del servei i serveis municipals.
- Gestió d'incidències del servei.
- Detecció i comunicació de situacions de risc.
- Gestió de queixes i suggeriments.
- Prevenció de riscos laborals de tots els llocs de treball inclosos en aquest plec.

### **2.1.3.3 INTERLOCUCIÓ I CANAL DE COMUNICACIÓ DE L'OPERATIVA**

#### **2.1.3.3.1 Responsable i interlocutor de l'operativa del servei**

L'empresa homologada ha de designar una persona com a responsable del servei, des del punt de vista operatiu, amb les funcions:

- Fer el seguiment del funcionament del servei i respondre davant qualsevol incidència en relació amb el desenvolupament del servei.
- Verificar que les tasques es duen a terme segons les condicions especificades en aquest plec i en el PCAP.
- Representar a l'empresa homologada quan sigui necessària la seva presència. Tindrà la plena representació i la plena capacitat d'obrar a nivell operatiu en representació de l'empresa homologada.
- Organitzar la prestació del servei i interpretar i posar en pràctica les indicacions rebudes per LA PINASSA.
- Revisar l'organització per l'execució del servei, de la distribució dels recursos i el nivell d'execució i qualitat per tal d'assegurar el bon funcionament del servei, en funció de les activitats que demani LA PINASSA.
- Prendre les mesures adequades per evitar interrupcions o demores en el servei.
- Assistir a totes les reunions de seguiment i control dels treballs en què sigui convocat/da per LA PINASSA.
- Assegurar els mecanismes de control i comunicació amb LA PINASSA.
- Fer les reunions de coordinació amb LA PINASSA amb les periodicitats indicades en aquest plec.

#### 2.1.3.3.2 Canal de comunicació

La comunicació amb l'empresa homologada es realitzarà pels canals establerts per LA PINASSA. El canal de comunicació per defecte, serà el correu electrònic i el telèfon mòbil.

L'empresa homologada posarà a disposició de LA PINASSA un telèfon mòbil i un correu electrònic de contacte per a resoldre qüestions tècniques, econòmiques o de seguiment de contracte.

És responsabilitat de l'empresa homologada el registre de les comunicacions amb LA PINASSA per a seguiment i revisió de les actuacions.

És responsabilitat de l'empresa homologada que els diferents serveis de LA PINASSA estiguin assabentats de les dades actualitzades dels canals de comunicació establerts.

#### 2.1.3.3.3 Protocol d'escalada per a incidències urgents

En cas d'incidència urgent, LA PINASSA la comunicarà immediatament al responsable operatiu designat per l'empresa homologada pels canals establerts.

Si en el termini màxim de 2 hores des de la notificació no hi ha resposta o solució provisional, la incidència s'eleva a la gerència de l'empresa homologada i, si escau, a la direcció de LA PINASSA.

Per aquest motiu, en la fase de contractació es requerirà que l'empresa homologada faciliti el contacte directe de gerència.

### 2.1.4 VOLUMS DE LES ACTUACIONS A REALITZAR

#### 2.1.4.1 VOLUM DE TREBALLS EXECUTATS EN ELS DARRERS ANYS

A modus general i com a exemple del volum de treballs executats en els darrers anys, s'incorpora la taula d'ENCÀRRECS següent:

| ANY  | DESCRIPCIÓ   | NOMBRE INTERVENCIIONS |
|------|--|-----------------------|
| 2023 | Turismes, furgonetes, vehicles MMA menor 3.500 Kg. (Mecànica i electrònica). | 9                     |

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| <b>2024</b> | Turismes, furgonetes, vehicles MMA menor 3.500 Kg. (Mecànica i electrònica). | 13 |
| <b>2025</b> | Turismes, furgonetes, vehicles MMA menor 3.500 Kg. (Mecànica i electrònica). | 14 |

## 2.1.5 CALENDARI I HORARI DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

### 2.1.5.1 CALENDARI DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

A efectes d'establir els dies laborals i els dies festius es tindrà en compte el que s'estableixi en el calendari oficial de festes laborals per a cada any, que publica el Departament d'Empresa i Treball de la Generalitat de Catalunya en el DOGC i les festes locals que seran aprovades pel Ple de la Corporació de l'Ajuntament de Premià de Dalt.

El calendari per a la realització d'aquest tipus d'encàrrecs serà:

- Tots els dies laborals de l'any.

### 2.1.5.2 HORARIS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Horari laboral: de dilluns a divendres de 08:00 hores a 19:00 hores de dies laborals.

#### 2.1.5.2.1 Manteniment preventiu

L'horari de treball per a la realització d'aquest tipus d'encàrrecs serà:

- Horari laboral.

#### 2.1.5.2.2 Manteniment correctiu

L'horari de treball per a la realització d'aquest tipus d'encàrrecs serà:

- Horari laboral.

#### 2.1.5.2.3 Manteniment correctiu in situ per emergències

L'horari de treball per a la realització d'aquest tipus d'encàrrecs serà:

- Horari laboral.

## 2.1.6 DOCUMENTACIÓ I INFORMES DELS SERVEIS

L'empresa homologada ha de presentar la documentació detallada en aquest apartat.

### 2.1.6.1 INFORME DE L'ACTUACIÓ

- Descripció: Informació detallada de l'actuació realitzada.
- Periodicitat: Per cada actuació.
- Destinatari: PRSAT o en qui delegui.
- Presentació: Telemàtica.
- Contingut: Detall de les activitats i treballs realitzats de cada ENCÀRREC i estat de la situació a la data de fi del període d'anàlisi.
  - Identificador de l'actuació realitzada
  - Tipus de manteniment

- Identificació del vehicle
- Lloc on es realitza.
- Treballs realitzats
- Materials utilitzats
  - Quantitat, preu unitari i import.
- Altres despeses.
  - Servei de grua, desplaçaments, ITV...
- Import total de l'actuació ( base imposable, IVA, total )
- Observacions de qualsevol tipus que pugui afectar el servei o els vehicles.

## 2.1.7 COMPROMISOS I TERMINIS DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

### 2.1.7.1 DE L'EMPRESA HOMOLOGADA

Per al còmput dels terminis de lliurament no es tindran en compte els dies festius, considerant únicament els dies laborals, a l'efecte del compliment dels terminis establerts en el present contracte.

#### 2.1.7.1.1 Terminis d'entrada del vehicle en el taller

| <b>TERMINIS D'ENTRADA DEL VEHICLE EN EL TALLER</b><br>(terminis a comptar des de l'avís de l'actuació a l'empresa homologada) |                            |
|---|----------------------------|
| <b>Descripció</b>   | <b>Compromís / Termini</b> |
| Termini màxim de l'entrada al taller per Actuació urgent  | 1 dia laboral              |
| Termini màxim de l'entrada al taller per Actuació no urgent   | 2 dies laborals            |
| Termini màxim de l'entrada al taller per Actuació planificada   | Segons la planificació     |

En tots els casos, es donarà màxima prioritat per iniciar els treballs de reparació una vegada ja autoritzats.

#### 2.1.7.1.2 Terminis de lliurament dels encàrrecs

| <b>TERMINIS DE REALITZACIÓ DELS ENCÀRRECS SEGON COMPLEXITAT</b><br>(terminis a comptar des de l'entrada del vehicle en el taller) |                            |
|---|----------------------------|
| <b>Descripció</b>   | <b>Compromís / Termini</b> |
| Complexitat Bàsica  | 1 dia laboral              |
| Complexitat Baixa   | 2 dies laborals            |
| Complexitat Mitja   | 5 dies laborals            |
| Complexitat Alta  | 10 dies laborals           |
| Complexitat Extraordinària  | Valoració específica       |

#### 2.1.7.1.3 Terminis de lliurament dels diagnòstics

| <b>TERMINIS DE LLIURAMENT DE DIAGNÒSTIC</b><br>(terminis a comptar des de l'entrada del vehicle en el taller) |
|---|
|---|

| Descripció  | Compromís / Termini |
|---|---------------------|
| Termini màxim de lliurament de diagnòstic de l'actuació de manteniment correctiu i lliurament de pressupost | 1 dia laboral       |

#### 2.1.7.1.4 Termini màxim de resposta per actuació de manteniment correctiu in situ per emergències

| TERMINI MÀXIM DE RESPOSTA<br>PER ACTUACIÓ DE MANTENIMENT CORRECTIU IN SITU PER EMERGÈNCIES<br>(terminis a comptar des de l'avís de l'actuació a l'empresa homologada) |                     |
|---|---------------------|
| Descripció  | Compromís / Termini |
| Termini màxim de resposta   | 120 minuts          |

#### 2.1.7.1.5 Compromisos de terminis de presentació de la documentació

| COMPROMISOS PRESENTACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ                               |   |
|--|---|
| Descripció   | Compromís / Termini                                       |
| <b>INFORMES</b>  |   |
| Termini màxim per presentar la documentació de realització d'un ENCÀRREC | 5 dies laborals des de la data del lliurament del vehicle |

#### 2.1.7.1.6 Compromisos de volum de reparacions en un mateix període de temps

| COMPROMISOS VEHICLES A REPARAR EN UN MATEIX PERÍODE DE TEMPS    |                     |
|---|---------------------|
| Descripció  | Compromís / Termini |
| Número de reparacions concurrents en un mateix període de temps | 1                   |

En cas que el número de reparacions concurrents en un mateix període de temps sigui superior al màxim, s'establirà entre les parts (LA PINASSA i l'empresa homologada) un calendari de prioritats per donar resposta a la situació podent ésser modificants els terminis d'execució.

#### 2.1.7.1.7 Compromisos de notificació de canvis en el personal adscrit

| COMPROMISOS DE NOTIFICACIÓ DE CANVIS EN EL PERSONAL ADSCRIT  |   |
|--|---|
| Descripció   | Compromís / Termini                       |
| Termini màxim per presentar la documentació que acrediti la formació i experiència similar a la persona substituïda. | 5 dies laborals des del canvi/substitució |

#### 2.1.7.1.8 Compromisos de reunions de seguiment

| COMPROMISOS DE REUNIONS DE SEGUIMENT DEL CONTRACTE |   |
|--|---|
| Descripció   | Compromís / Termini   |
| Reunió de coordinació del servei.                  | Trimestral i sempre que alguna de les parts ho consideri necessari. |

|  |  |
|--|--|
| Reunió de seguiment del contracte (Comitè Operatiu ) | Semestral i sempre que alguna de les parts ho consideri necessari. |
|--|--|

### 2.1.7.2 DE LA PINASSA

| TERMINIS DELS SERVEI  |                                      |
|---|--------------------------------------|
| Descripció  | Compromís / Termini                  |
| Antelació mínima notificar la necessitat de realitzar el manteniment preventiu per part de LA PINASSA a l'empresa homologada                        | 5 dies naturals                      |
| Antelació mínima notificar la necessitat de realitzar les Inspeccions Tècniques de vehicles per part de LA PINASSA a l'empresa homologada           | 5 dies naturals                      |
| Termini màxim per a que LA PINASSA comuniqui a l'empresa homologada qualsevol circumstància que impedeixi o pugui alterar la realització del servei | 24 hores abans de l'inici del servei |

### 2.1.8 FACTURACIÓ

L'empresa homologada presentarà factura per cada ENCÀRREC finalitzat . Amb la factura d'aquests serveis s'haurà d'aportar L'INFORME DE L'ACTUACIÓ.

Les factures serviran com a document comptable per al reconeixement d'obligacions per part de LA PINASSA.

### 2.2 CESSIÓ DE DADES PER PART DE LA PINASSA

No hi ha cessió de dades per part de LA PINASSA.

L'execució del present contracte no requereix de la cessió de dades per part de LA PINASSA a l'empresa homologada.

### 2.3 RECURSOS QUE APORTA LA PINASSA ALS SERVEIS

No hi ha recursos particulars aportats per LA PINASSA.

### 2.4 RESPONSABILITATS PARTICULARS DE LA PINASSA

LA PINASSA es compromet a garantir l'autonomia de gestió de l'empresa homologada en els marges de les condicions definides en aquest plec de condicions.

LA PINASSA exerceix la direcció del servei en totes les seves vessants i l'empresa homologada desenvolupa el servei seguint les seves prescripcions i donant comptes de l'execució.

LA PINASSA és la responsable de:

- Donar les directrius i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Ordenar les modificacions en la prestació del servei que aconselli l'interès públic
- Ordenar la modificació dels indicadors de gestió establerts.
- Designar el personal tècnic de LA PINASSA responsable de la relació contractual.

- Informar amb diligència de les modificacions en relació als circuits de treball, els criteris de treball o el manual de procediments que afectin a la prestació del servei.
- Sol·licitar a l'empresa homologada els informes i la documentació que es necessitin per al bon funcionament del servei. Així com qualsevol altra que estableixi la legislació vigent.
- Fer el seguiment i l'avaluació de l'actuació de l'empresa homologada, i si s'escau, dictar les instruccions, per complir amb els compromisos assumits.
- Fer el seguiment de forma permanent del bon funcionament de la prestació del servei
- Controlar de forma permanent la prestació del servei, per la qual cosa es podrà inspeccionar, en tot moment, les tasques que s'estiguin desenvolupant.
- Fer les comprovacions que consideri escaients per assegurar la qualitat dels treballs en qualsevol fase d'execució d'aquests.
- Dictar les ordres i les instruccions per al correcte compliment del contracte, i per mantenir o restablir la qualitat deguda en la prestació, així com per imposar les correccions pertinents.
- Fer el control i validació de les factures.
- Requerir la substitució d'una persona que sigui objecte de queixes reiterades.
- Comunicar qualsevol canvi del contracte amb la persona representant de l'empresa homologada pels canals corresponents.
- Vetllar pel compliment de la normativa reguladora del servei.
- Comunicar a l'empresa homologada, qualsevol circumstància que impedeixi o pugui alterar la realització del servei amb una antelació suficient indicada en aquest plec.

## **2.5 RESPONSABILITATS DELS USUARIS DEL SERVEI**

No hi ha responsabilitats particulars dels usuaris del servei.

### **3 REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS OBLIGATORIS**

#### **3.1 REQUERIMENTS DE REALITZACIÓ DELS SERVEIS**

##### **3.1.1 D'EXECUCIÓ**

###### **3.1.1.1 GENERALS**

L'empresa homologada ha de:

- Portar a terme les indicacions de manera estricta amb la deguda diligència per garantir el normal funcionament i continuïtat del servei, de conformitat amb les condicions establertes en els plecs de clàusules administratives i tècniques en tota la vigència del contracte subscrit.
- Disposar d'unes instal·lacions i d'una organització tècnica, econòmica i de personal suficient, tot d'acord amb la normativa vigent, per a prestar el servei amb els nivells de qualitat, eficàcia i eficiència necessaris per a complir les obligacions estipulades al contracte i assumir la resta d'obligacions que es deriven de les disposicions legals en matèria de contractació.
- Disposar de totes les autoritzacions, permisos, tràmits i llicències, tant oficials com particulars, que es requereixin per a la prestació del servei amb anterioritat a l'inici del mateix i ser vigents en tota la vigència del contracte subscrit.
- Fer-se responsable de la qualitat dels treballs objecte d'aquest contracte, havent d'ajustar-se en tot moment, a les normes de caràcter legal establertes a l'actualitat o que en un futur es puguin promoure per part de les administracions de l'estat, autonòmiques o locals.
- Organitzar i garantir la prestació del servei i desenvolupar les tasques seguint els protocols i procediments definits.
- S'està contractant la prestació d'un servei global, no un equip humà específic, de manera que és responsabilitat exclusiva de l'empresa homologada el dimensionament del nombre de persones necessari per a atendre a cada moment els requisits del servei.
- Assignar i mantenir al servei els mitjans personals i materials suficients per a la correcta execució dels serveis i, com a mínim, els establerts en el present Plec de condicions tècniques i en la seva oferta, durant tota la vigència del contracte, sens perjudici de les modificacions contractuals que es puguin aprovar al llarg de l'execució del contracte.

Als efectes d'aquest Plec, s'entén per "assignats al servei" que els mitjans personals i materials estan planificats, disponibles i mobilitzables en els termes i terminis exigits per al servei. La mera titularitat o disponibilitat genèrica no en constitueix compliment. Aquest deure d'assignació efectiva és compatible amb el règim d'adscripció obligatòria previst a l'apartat corresponent.

A requeriment de LA PINASSA, l'empresa homologada acreditarà l'assignació efectiva i disponibilitat dels mitjans mitjançant planificació de torns, relació de personal, inventari d'equips i/o altra evidència adequada.

- Seguir les instruccions fixades per LA PINASSA per a la prestació del servei corresponents.
- Garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació prevista en aquest plec.
- Anomenar el/la coordinador/a que controli i supervisi diàriament el servei per tal de gestionar de la millor manera possible incidències i demandes del servei diàries.
- Realitzar els seus controls directes sobre la qualitat del servei.

- Complir els horaris i puntualitat pactats als servei, avisant de qualsevol incidència que superi el marge de puntualitat definit en aquest plec.
- Comunicar de forma immediata qualsevol incidència que pugui esdevenir durant el funcionament del servei que perjudiqui o incideixi en el funcionament del servei, així com les mesures preses per esmenar-ho.
- Presentar la informació determinada en aquest plec.
- En cas que es demani, presentar els procediments de treball i comunicar els riscos susceptibles de ser causats a treballadors municipals i a terceres persones i les mesures preventives corresponents.
- En cas que es demani, proporcionar còpia dels documents necessaris o justificatius de la seva correcta activitat (documents relatius a la cotització a la Seguretat Social corresponents als treballadors destinats a la realització del servei o serveis objecte del present contracte, Pòlissa d'accidents i Pòlissa de Responsabilitat Civil, protocols, procediments...).
- Supervisar i acordar prèviament amb LA PINASSA, que l'autoritzarà o no en funció del seu criteri i de la normativa vigent, de qualsevol modificació, que de manera ocasional o excepcional, es pogués produir en la prestació del servei.
- Mantenir les instal·lacions, aparells i altres elements propietat de LA PINASSA, en perfecte estat de conservació i funcionament.
- En cas que es demani, signar un document acreditatiu de l'inventari de tots els béns que es posin a la seva disposició,
- Exercir de forma real, efectiva i continua, sobre el personal encarregat de l'execució del contracte, el poder de direcció inherent a tot empresari.
- Fer-se responsable dels costos salarials i demés obligacions laborals i legals relacionades amb el personal que desenvolupi els serveis. No hi haurà cap relació laboral del personal de l'empresa homologada amb LA PINASSA, ja que aquell depèn única i exclusivament de l'empresa homologada en la seva qualitat d'empresària, d'acord amb la legislació laboral i social vigent i a la que en un futur es pugui promulgar. En aquest sentit, l'empresa homologada queda obligada, respecte al personal que desenvolupi el servei objecte d'aquesta contractació, al compliment de les disposicions en matèria de Legislació Laboral i de Seguretat Social i les específiques de Salut Laboral vigents durant el termini d'execució del contracte. En particular, l'empresa homologada assumiran la negociació i el pagament dels salaris, la concessió de permisos, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com els drets i obligacions derivats de la relació contractual entre empleat/ocupador.
- Fer-se responsable de les incorreccions o negligències en el treball del personal al seu càrrec així com de la cortesia del seu personal i haurà de posar remei, immediatament, a qualsevol mal comportament. Als efectes interpretatius, s'entendrà per personal a càrrec de l'empresa homologada no solament el propi de la mateixa empresa, sinó també el que procedeixi de subcontractació o contractació d'autònoms.

### 3.1.1.2 ESPECÍFICS

L'empresa homologada ha de:

- Donar tracte preferent als vehicles objecte d'aquest contracte pel que fa a la seva reparació o manteniment.

- Si sorgeixen defectes imputables a l'empresa homologada en els vehicles, que obliguin a una intervenció posterior per a ser resolts, el cost de reparació i dels possibles desplaçaments serà sempre a càrrec de l'empresa homologada. En aquest cas LA PINASSA podrà ordenar que aquesta reparació es realitzi en qualsevol altre taller exigint a l'empresa homologada l'import de la reparació o compensant amb les factures pendents d'abonament, tot això sense perjudici de les penalitats previstes en el plec de clàusules administratives.
- Fer-se responsable dels accidents, danys de qualsevol naturalesa i perjudicis a tercers o al municipi com a conseqüència de la realització de feines de reparació mal executades als vehicles de LA PINASSA.
- Custodiar de vehicles en les seves instal·lacions, i per tant les pèrdues per robatori o danys causats en les seves instal·lacions.
- Notificar a LA PINASSA totes aquelles anomalies que es detectin en els vehicles com a conseqüència de les revisions que es realitzin.

### 3.1.2 DE PLANIFICACIÓ, COORDINACIÓ I GESTIÓ

L'empresa homologada ha de dur a terme l'activitat de planificació, coordinació i gestió del servei contractat, incloent les següents funcions:

- Planificació i organització del servei
  - Elaborar la planificació inicial del servei, assegurant la cobertura adequada de les necessitats i el compliment dels objectius definits.
  - Coordinar les tasques amb el personal assignat, garantint-ne la correcta distribució i supervisió.
  - Organitzar els serveis i gestionar-ne la seva execució.
  - Planificar els recursos necessaris per garantir la cobertura continuada del servei.
- Control i seguiment de l'execució
  - Fer el seguiment del compliment dels compromisos en la prestació dels serveis.
  - Verificar que les condicions de treball no suposin cap risc per al personal, i que compleixin amb la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.
  - Donar suport tècnic i organitzatiu al personal adscrit a l'execució del contracte.
  - Avaluar i controlar el compliment dels criteris de qualitat i dels indicadors establerts per a la valoració del servei.
- Millora contínua i ajustos del servei
  - Revisar i proposar ajustos en els criteris de treball i/o en el funcionament ordinari del servei, quan es detectin desviacions o oportunitats de millora.
  - Formular propostes de millora en l'organització i execució del servei, amb l'objectiu de millorar-ne l'eficiència i la qualitat.
- Gestió d'incidències i comunicació
  - Rebre, registrar i gestionar les incidències i reclamacions relatives al servei formulades pel responsable designat per LA PINASSA, així com informar de les actuacions adoptades per a la seva resolució.

- Realitzar reunions i coordinacions amb la PRSAT, sempre que sigui necessari o a petició d'aquesta.
- Comunicar qualsevol incidència, esdeveniment o modificació que pugui afectar la correcta prestació del servei.

### 3.1.3 D'INSPECCIÓ I CONTROL

L'empresa homologada ha de:

- Permetrà en tot moment a LA PINASSA exercir el control i la fiscalització sobre la prestació del servei, facilitant al respecte tota la informació i documentació que se li requereixi.
- Aportar a LA PINASSA tota la informació relacionada amb l'objecte del contracte que la PRSAT li sol·liciti, amb la freqüència i els terminis que aquesta li requereixi.

L'empresa homologada ha d'aportar aquesta informació en els formats i/o procediments definits pels serveis tècnics utilitzant, si s'escau, els mitjans tecnològics proporcionats per La Pinassa. Els serveis tècnics definiran els fulls de control i seguiment, els registres i els formats de transferència de dades i informació i l'actualitzaran sempre que ho considerin oportú, amb l'objectiu de millorar la gestió de la informació.

LA PINASSA es reserva el dret d'inspeccionar in situ i en qualsevol moment les tasques realitzades per l'empresa homologada així com les seves instal·lacions, incloses les de possibles subcontractacions.

En cas d'una avaria derivada d'una altra avaria mal reparada o actuació de mala praxis, LA PINASSA pot sol·licitar un peritatge extern per a esclarir els fets.

## 3.2 REQUERIMENTS DE SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL

### 3.2.1 PERSONAL TÈCNIC

#### 3.2.1.1 PERFILS MÍNIMS

Equip mínim del que disposarà l'empresa homologada com a **personal propi** ha de ser:

| PERFILS MÍNIMS    |        |
|-------------------|--------|
| Perfil            | Nombre |
| Cap de taller     | 1      |
| Operari de taller | 2      |

#### 3.2.1.2 FORMACIÓ I EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL

| FORMACIÓ I EXPERIÈNCIA PROFESSIONAL |  |
|-------------------------------------|--|
| Perfil                              | Descripció   |
| Cap de taller                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulació corresponent</li> <li>• Experiència mínima de 5 anys com a Cap de taller</li> </ul>   |
| Operaris de taller                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Titulació d'oficial de primera</li> <li>• Experiència mínima de 2 anys</li> <li>• Permís de conduir de la classe B</li> <li>• Certificat de manipulació de gasos fluorats.</li> </ul> |

**Acreditació:** S'acreditarà mitjançant:

- Documentació oficial de les titulacions i permisos.
- Certificats o documentacions justificatives de l'experiència professional.

### 3.2.1.3 ALTRES OBLIGACIONS DEL PERSONAL DEL SERVEI

No hi ha altres obligacions particulars del personal del servei.

### 3.2.2 INSTAL·LACIONS TÈCNIQUES

- Taller legalment inscrit com a taller de reparació de vehicles

L'empresa homologada per exercir la seva activitat haurà d'estar legalitzada i inscrita al corresponent registre de la Generalitat de Catalunya i es limitarà a realitzar els treballs propis d'aquella branca o branques d'activitat i/o especialitat que els hagi estat autoritzada, a més de comptar amb l'equipament mínim establert reglamentàriament per desenvolupar la seva activitat i especialitat, d'acord amb la placa distintiva de la seva classificació.

**Acreditació:** S'acreditarà aportant la documentació necessària que evidencii el seu compliment.

- Alta com a productor de residus

L'empresa homologada haurà de complir la normativa aplicable en matèria de residus i medi ambient, disposant de codi de productor de residus, i de contractes amb gestors autoritzats per a la retirada d'olis usats, filtres, bateries, pneumàtics i altres residus generats per l'activitat.

**Acreditació:** S'acreditarà aportant la documentació necessària que evidencii el compliment.

- Instal·lacions amb una superfície mínima de 400 metres quadrats útils.

**Acreditació:** S'acreditarà aportant la documentació necessària que evidencii el seu compliment.

- Distància màxima de 30 km

L'empresa homologada haurà de disposar de les instal·lacions tècniques adscrites per a la realització de les reparacions i manteniment a una distància màxima de 30 km de les dependències de LA PINASSA.

**Acreditació:** S'acreditarà aportant la documentació necessària que evidencii el seu compliment.

La distància serà verificada amb l'aplicació Google Maps (<https://maps.google.es>), i es considerarà aquella ruta de circulació en vehicle de quatre rodes en calçada pavimentada que permeti una menor distància (expressada en quilòmetres i metres), i considerant com a punt de partida les dependències de LA PINASSA (c/ Tramuntana s/n, Polígon Buvisa, 08338 Premià de Dalt BARCELONA) i com a destí l'adreça d'ubicació del punt de servei o taller.

**Justificació:** El fet de disposar d'un taller a una distància relativament curta respecte a les instal·lacions de LA PINASSA, que és la base operativa de gestió de la flota dels vehicles objecte de l'acord marc, presenta una sèrie d'avantatges:

- Evitar desplaçaments més llargs. Depenent de la zona en què estigui el taller i l'hora en què s'hagin de dur a terme les actuacions, pot suposar embussos circulatoris que provoquen un augment significatiu d'aquests temps.
- Reduir "temps morts". En estar més proper a les instal·lacions de LA PINASSA es redueix el temps de trajectes fins al taller i de no disponibilitat del vehicle (redueix les pèrdues de temps per desplaçaments).
- Millora la rapidesa en la resposta davant les emergències.

- No disminueix tant la vida útil del vehicle (minimització del desgast del vehicle).
- Aplicar criteris de sostenibilitat i reduir consum de carburant amb uns desplaçaments més curts i en conseqüència baixar les emissions de gasos contaminants (minimització de l'impacte de les emissions de CO2).

Sobre la base dels fets exposats es considera imprescindible disposar dels tallers en la distància i ubicacions esmentades, ja que en cas contrari dificultaria poder realitzar la prestació del servei en els paràmetres de qualitat, rapidesa, organització i coordinació necessaris.

En tot cas, no hi ha un tracte discriminatori entre els licitadors, sinó que es tracta d'una condició necessària per a l'òptima i eficient execució del contracte i que compta amb suficient concurrència de tallers en les zones indicades

- Instal·lacions i/o pati on es poden deixar el vehicles de forma segura amb sistemes de vigilància, càmeres de seguretat i alarma.

**Acreditació:** S'acreditarà aportant la documentació necessària que evidenciï el seu compliment.

### 3.2.3 CERTIFICACIONS I ACREDITACIONS

#### 3.2.3.1 CERTIFICACIONS DE SISTEMES DE QUALITAT INTERN

- Sistema d'assegurament de la qualitat del servei de reparació de vehicle

L'empresa homologada haurà d'acreditat **disposar d'un sistema d'assegurament de la qualitat** aplicable al servei objecte del contracte que integri, com a mínim:

- Procediments de treball normalitzats per a diagnosi, reparació, control final i traçabilitat.
- Programa de formació contínua del personal tècnic en tecnologies actuals del vehicle.
- Relació d'equipament mínim de diagnosi i eines específiques.
- Auditories o controls de qualitat documentats sobre el servei prestat.

**Acreditació:** S'acreditarà mitjançant algun dels següents certificats:

- Certificat vigent de sistema de gestió de qualitat ISO 9001 o equivalent
- Pertinença a una xarxa de tallers multimarca d'àmbit europeu (tipus Bosch Car Service, EuroTaller, Eurorepar... o equivalent) que exigeixi els elements anteriors (procediments, formació, equipament i auditories documentades)

**Justificació:** Certificats ISO 9001, o equivalents, i xarxes com Bosch Car Service, EuroTaller o Eurorepar imposen formació contínua, estàndards de processos i auditories o controls de qualitat a tallers adherits. Això evidencia, de manera ràpida i verificable, l'existència d'un sistema de qualitat intern ajustat al servei.

#### 3.2.3.2 CERTIFICACIONS DE GESTIÓ MEDIAMBIENTAL

No hi ha requeriments particulars de certificacions de gestió mediambiental.

### 3.2.4 MAQUINÀRIA, MATERIAL I EQUIP TÈCNIC

#### 3.2.4.1 VEHICLES

No hi ha requeriments particulars de vehicles.

### 3.2.4.2 MATERIAL I UTILLATGE

- Equipament mínim
  - 1 màquina de diagnosi de vehicles (equips informàtics concrets i de la tecnologia específica per a la diagnosi i localització d'avaries mecàniques i elèctriques relacionades amb els components i sistemes electrònics dels vehicles)
  - 2 elevadors

**Acreditació:** S'acreditarà aportant la documentació necessària que evidenciï el seu compliment.

### 3.2.4.3 SISTEMES DE INFORMACIÓ

No hi ha requeriments particulars de sistemes de informació.

### 3.2.4.4 MITJANS AUXILIARS

No hi ha requeriments particulars de mitjans auxiliars.

## 3.3 ADSCRIPCIÓ DE MITJANS MATERIALS I/O PERSONALS

Adscripció per part de l'empresa homologada de mitjans materials i/o personals a l'execució del contracte en el cas de contractes que atesa la seva complexitat tècnica sigui determinant la concreció dels mitjans personals o materials necessaris per a l'execució del contracte.

| ADSCRIPCIÓ DE MITJANS MATERIALS I/O PERSONALS |  |        |
|---|--|--------|
| Tipus   | Descripció                                     | Nombre |
| Personal                                      | Cap de taller                                  | 1      |
| Material                                      | Instal·lacions tècniques (taller de reparació) | 1      |

## 3.4 ALTRES OBLIGACIONS

### 3.4.1 SEGURETAT I SALUT

L'empresa homologada ha de complir tota la normativa aplicable en matèria de seguretat, salut i higiene, això implica la coordinació d'activitats empresarials i una avaluació específica dels riscos de manteniment a les instal·lacions de LA PINASSA.

Una vegada adjudicat el contracte, l'empresa homologada ha d'enviar a LA PINASSA, tota la documentació sobre la coordinació d'empreses que es sol·liciti en els terminis especificats. Qualsevol canvi en aquesta documentació s'ha de fer arribar a LA PINASSA.

El personal del servei ha de complir les normes d'ús i accés de les instal·lacions de LA PINASSA, així com amb les mesures establertes per a la prevenció.

El responsable del servei ha d'assegurar que el personal de servei abans de la realització de les tasques té coneixement sobre les mesures de seguretat que s'han de prendre per tal de que s'asseguri el major nivell de seguretat possible durant les operacions.

L'empresa homologada ha de disposar de tots els elements necessaris de seguretat i protecció per evitar L'empresa homologada ha de disposar de totes les mesures i elements necessaris de seguretat i protecció per evitar qualsevol accident i/o perjudici durant la realització de les activitats del servei.

En el cas que l'empresa homologada subcontracti una altra empresa, haurà de demanar a la empresa subcontractada tota la documentació mencionada en el punt anterior. Un cop l'hagi revisat i hagi comprovat

que és correcta la farà arribar al servei de prevenció de LA PINASSA, qui donarà el vist i plau perquè comenci a treballar.

Si no està tota la documentació en matèria preventiva o hi ha documentació caducada, no es podrà accedir al recinte de LA PINASSA, a treballar.

#### **3.4.2 ESTABILITAT I SUBSTITUCIONS.**

L'empresa homologada ha de garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei, per assegurar la prestació del mateix i minimitzar els efectes que els canvis i substitucions puguin suposar pel servei.

L'empresa homologada cobrirà les absències o canvis del seu personal sense que l'eximeixin del compliment de la prestació dels serveis encomanats per LA PINASSA.

L'empresa homologada, en el cas de produir-se qualsevol canvi temporal o definitiu del personal adscrit, comunicarà per escrit a LA PINASSA (en el terminis indicats en aquest plec) i acreditarà la formació i experiència similar a la persona substituïda.

#### **3.4.3 DESPLAÇAMENTS**

Els desplaçaments del personal del servei aniran a càrrec de l'empresa homologada.

#### **3.4.4 QUEIXES RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS**

L'empresa homologada i el seu personal ha de complir el següent:

- Informar a LA PINASSA del procés per formular queixes, reclamacions i suggeriments. El procés ha de ser entenedor, accessible i, si ho demana LA PINASSA, s'ha de facilitar per escrit. L'empresa homologada ha de fer un treball proactiu per afavorir la presentació de queixes.
- Registrar i classificar totes les queixes, reclamacions i suggeriments verbals i escrits rebuts, fent constar dades bàsiques (persona que fa la reclamació, hora, dia, contingut, etc.) la tipologia, accions per resoldre, la resposta donada i el temps de resposta.

#### **3.4.5 PLANS DE FORMACIÓ**

No hi ha requeriments particulars de plans de formació.

#### **3.4.6 IDENTIFICACIÓ**

Per raons de seguretat o control, LA PINASSA podrà establir els sistemes per a la identificació i control del personal i/o els sistemes de control d'accessos i permanències en les instal·lacions de LA PINASSA, en tal cas el personal de l'empresa homologada es compromet a acceptar les ordres que dicti LA PINASSA per la identificació i control del personal designat per l'empresa homologada per la prestació dels serveis.

#### **3.4.7 MESURES EN CAS DE VAGA LEGAL**

L'empresa homologada es compromet a:

- Oferir les solucions que garanteixin els serveis mínims imprescindibles que siguin establerts per les autoritats competents.
- Mantenir informat de forma permanent a LA PINASSA de les incidències i desenvolupament de la vaga.

## **4 GESTIÓ DE L'ACORD MARC I DELS CONTRACTES BASATS**

### **4.1 ORGANITZACIÓ**

#### **4.1.1 MODEL DE RELACIÓ I SEGUIMENT DE L'ACORD MARC I DELS CONTRACTES BASATS**

##### **4.1.1.1 INTERLOCUCIÓ**

Per tal de garantir la bona marxa del servei l'empresa homologada nomenarà un/a interlocutor/a única que mantindrà les relacions contractuals i de control que s'han de tenir amb LA PINASSA i que haurà de participar en els mecanismes de control i seguiment que s'estableixin en aquest Plec.

Aquesta persona tindrà la plena representació de l'empresa homologada i la plena capacitat d'obrar en representació de l'empresa i davant de LA PINASSA.

LA PINASSA s'haurà de poder adreçar a aquesta persona per a tot tipus de qüestions relacionades amb el contracte.

##### **4.1.1.2 PROCESSOS DE CONTROL I SEGUIMENT**

El sistema de control que exercirà LA PINASSA sobre el servei serà quantitatiu i qualitatiu, amb la identificació del nivell de qualitat del servei aconseguit i la determinació del nivell de compliment.

La PRSAT establirà aquells sistemes d'inspecció, assegurament de qualitat i de garantia que consideri adients per tal de comprovar l'adequada prestació del servei i de l'acompliment de la normativa legal vigent, els protocols de treball i totes aquelles obligacions derivades d'aquesta contractació.

La PRSAT podrà sol·licitar a l'empresa homologada el lliurament de tota la documentació que estimi necessària a més de poder portar a terme, de comú acord amb l'empresa homologada, els controls que s'estimin procedents sobre les pràctiques de treball del personal del servei utilitzats, sobre l'acompliment dels requeriments normatius, etc.

L'empresa homologada haurà facilitar la informació necessària per a realitzar el seguiment del contracte i, si fos el cas, poder comprovar el compliment dels acords de nivell de servei descrits en aquest plec.

S'estableixen el següent mecanismes de control i seguiment:

- Comitè de Operatiu

##### **4.1.1.2.1 Comitè Operatiu**

Aquest comitè farà un seguiment exhaustiu de l'execució del contracte i dels resultats del servei.

Entre d'altres, en aquestes reunions de coordinació es revisaran:

- Qualitat de l'execució dels serveis prestats.
- Facturació.
- Seguiment de resolució d'incidències, si s'escau.
- Revisió de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Planificació de tasques i activitats.
- Propostes de millora.

Periodicitat:

- Segons s'ha indicat en l'apartat COMPROMISOS I TERMINIS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI (apartat 2.1.7 d'aquest plec).

Participants:

- La PRSAT o en qui delegui.
- Interlocutor/a de l'empresa homologada.

Informació necessària:

- Documentació necessària per al seguiment de l'execució del servei.

#### **4.2 FINALITZACIÓ DEL L'ACORD MARC**

Quan finalitzi la vigència del contracte, l'empresa homologada haurà d'efectuar una devolució ordenada de tota la informació i documentació que sigui necessària referent al servei per tal que es pugui continuar la prestació del servei una vegada finalitzat el contracte. La informació i la documentació es lliurarà en format electrònic i/o paper i acreditar que, un cop validada la correcta recepció de les dades per part de PRSAT, procedirà a la destrucció de qualsevol còpia de fitxers amb dades en els seus entorns i documentació en paper.

## 5 OPERATIVA DELS CONTRACTES BASATS (ENCÀRRECS )

### 5.1 SISTEMA DE ASSIGNACIÓ DELS ENCÀRRECS

D'acord amb l'article 221.4 de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic (LCSP), la gestió dels contractes basats derivats del present Acord marc es realitzarà segons la següent operativa:

- Es contractes basats s'executaran mitjançant comanda directa a l'empresa homologada que estigui la primera a la llista de classificació qualitativa de proveïdors homologats.
- En cas que l'empresa homologada assignada no pugui prestar el servei en els temps establerts per la raó que sigui (manca de peces, manca de disponibilitat...), LA PINASSA podrà assignar successivament la següent empresa homologada per ordre de llista, fins esgotar la llista d'empreses homologades disponibles.
- L'empresa homologada assignada, abans de realitzar el servei objecte del contracte basat haurà de presentar un pressupost del mateix que haurà de ser acceptat per LA PINASSA.

### 5.2 CLASSIFICACIÓ QUALITATIVA DE LES EMPRESES HOMOLOGADES

Amb l'objectiu d'optimitzar l'execució dels serveis, LA PINASSA adoptarà un sistema mixt d'assignació, que combinarà la puntuació obtinguda en el procés d'homologació i uns criteris de qualitat en el serveis prestats segons el seu rendiment real. Per tant l'ordenació inicial de les empreses homologades podrà ser modificat per LA PINASSA segons el grau de compliment, qualitat i fiabilitat dels serveis prestats per cada empresa homologada.

La gestió de la llista de CLASSIFICACIÓ QUALITATIVA DE LES EMPRESES HOMOLOGADES es realitzarà segons la següent operativa:

1. Formalitzat l'acord marc, les empreses homologades s'ordenaran per puntuació obtinguda en el procés d'homologació, de més alta a més baixa i tots el proveïdors tenen uns PUNTS DE PENALITZACIÓ igual a 0.
2. Per cada encàrrec, es valorarà la qualitat del servei, i en cas d'incidència se sumarien PUNTS DE PENALITZACIÓ segons el grau de la incidència que es detalla en aquest plec.
3. Quan una empresa homologada arriba a 12 PUNTS DE PENALITZACIÓ s'aplicarà la mesura de reordenació a l'última posició en la llista d'assignació de l'empresa homologada que arribi a aquesta puntuació i els punts de penalització assignats serà 0. Entès que aquest és el llinar que afecta negativament la qualitat, els terminis o la conformitat dels serveis
  - Aquesta mesura s'aplicarà en base a criteris objectius, documentats i degudament motivats, i tindrà com a finalitat garantir la qualitat i eficàcia del servei públic.
  - Prèviament a l'aplicació de la reordenació, es notificarà formalment a l'empresa afectada, amb la descripció de les incidències detectades i la intenció de modificar la seva posició.
  - L'empresa afectada disposarà d'un termini de 5 dies hàbils per presentar al·legacions o justificacions.
  - Un cop valorades les al·legacions, LA PINASSA emetrà una resolució motivada, que podrà tenir efectes temporals o indefinits en funció de la gravetat dels fets.
4. Si totes les empreses homologades arribessin a aquesta puntuació, es donaria per finalitzat l'acord marc i es realitzaria una nova licitació.

Per a la correcta gestió, seguiment i auditoria, es mantindrà un registre intern d'intervencions per vehicle i empresa homologada, amb control de qualitat, informes tècnics i indicadors associats.

Aquest registre formarà part de la classificació interna de les empreses homologades i servirà de base per a la valoració periòdica del rendiment de les empreses homologades.

### 5.3 NOTIFICACIÓ DE LES INCIDÈNCIES EN ELS MANTENIMENTS

L'empresa homologada serà informada mitjançant notificació formal de qualsevol incidència registrada amb proposta de classificació i, si escau, mesura correctora.

- L'empresa disposarà de 5 dies hàbils per presentar al·legacions o justificacions.
- Un cop analitzades les al·legacions, LA PINASSA resoldrà motivadament i notificarà la mesura adoptada.

### 5.4 IDENTIFICACIÓ I TIPOLOGIA D'INCIDÈNCIES

Tot ENCÀRREC serà valorat part de LA PINASSA en funció de la seva conformitat tècnica/resolució de l'encàrrec i el compliment de terminis. Els serveis correctes no computaran com a incidències. En cas contrari, si no hi ha justificació suficient, es considerarà que hi ha hagut una incidència. La assignació del nivell de la incidència es realitzarà acord a les següents criteris:

#### 5.4.1 INCIDÈNCIES SEGON LA CONFORMITAT TÈCNICA/RESOLUCIÓ DE L'ENCÀRREC

La puntuació i qualificació de les incidències en relació a la qualitat en el resultat de l'ENCÀRREC serà assignada per LA PINASSA, a partir de l'anàlisi dels informes tècnics i la documentació aportada segons aquesta taula:

| INCIDÈNCIA SEGONS CONFORMITAT TÈCNICA / RESOLUCIÓ DE L'ENCÀRREC |   |
|---|---|
| TIPUS   | DESCRIPCIÓ  |
| <b>Molt baix</b>  | <p>Manteniment que ha resolt l'encàrrec parcialment però sense afectació a la usabilitat del vehicle i no requereix tornar a realitzar un manteniment.</p> <p>S'han detectat observacions menors o incidències formals mínimes, sense impacte funcional ni necessitat d'actuació addicional.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No requereix nova actuació.</li> </ul>  |
| <b>Baix</b>   | <p>Manteniment que ha resolt l'encàrrec parcialment però sense afectació a la usabilitat del vehicle i requereix tornar a realitzar un manteniment.</p> <p>L'encàrrec s'ha completat amb una petita deficiència tècnica o falta menor (ex. element estètic, accessori, manca d'informe o documentació puntual esmenada de forma immediata), sense afectar la funcionalitat però amb necessitat de revisió posterior.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requereix nova actuació.</li> </ul> |

|              |  |
|--------------|--|
| <b>Mitjà</b> | <p>Manteniment que ha resolt l'encàrrec parcialment amb afectació reduïda a la usabilitat del vehicle i requereix tornar a realitzar un manteniment.</p> <p>La intervenció presenta defectes que redueixen parcialment l'operativitat (ex. avaria secundària activa, sistema no essencial fora de servei) amb impacte limitat però mesurable.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requereix nova actuació.</li> </ul>   |
| <b>Alt</b>   | <p>Manteniment que ha resolt l'encàrrec parcialment amb afectació significativa a la usabilitat del vehicle i requereix tornar a realitzar un manteniment.</p> <p>Incompliments o deficiència tècniques amb impacte significatiu en la qualitat del servei.</p> <p>L'encàrrec ha estat incomplet i causa una limitació funcional significativa: el vehicle pot funcionar, però amb restriccions operatives o riscos associats.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requereix nova actuació</li> </ul>   |
| <b>Greu</b>  | <p>Manca de resposta a la sol·licitud d'un encàrrec.</p> <p>Origen dels recanvis no conforme als requeriments.</p> <p>L'encàrrec de reparació no ha estat resolt tècnicament, bé perquè no s'ha corregit l'avaría objecte del servei, o perquè s'han generat noves disfuncions com a conseqüència de la intervenció.</p> <p>El vehicle pot ser operatiu de forma parcial o completa, però la no resolució de l'encàrrec suposa un incompliment substancial del servei contractat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Requereix nova actuació.</li> </ul> |

#### 5.4.2 INCIDÈNCIES SEGONS COMPLIMENT DE TERMINIS

La puntuació i qualificació de les incidències en relació als retards en el lliurament del vehicle serà assignada per la PRSAT, a partir de l'anàlisi dels informes tècnics i la documentació aportada segons aquesta taula:

| <b>INCIDÈNCIA SEGONS RETARD EN EL LLIURAMENT</b><br>(terminis a comptar des de la data prevista de finalització) |                    |             |              |            |             |
|--|--------------------|-------------|--------------|------------|-------------|
| <b>COMPROMÍS DE FINALITZACIÓ</b>   | <b>DIES RETARD</b> |             |              |            |             |
| 1 dia laborable  |                    | < 1         | 1            | 2          | >2          |
| 2 dies laborals  | < 1                | 1           | 2            | 3          | >3          |
| 5 dies laborals  | < 1                | 1           | 3            | 4          | >5          |
| 10 dies laborals   | 1                  | 2           | 4            | 6          | > 10        |
| Complexitat Extraordinària   | 1                  | 3           | 5            | 10         | > 15        |
| <b>Nivell incidència assignada</b>   | <b>Molt baix</b>   | <b>Baix</b> | <b>Mitjà</b> | <b>Alt</b> | <b>Greu</b> |

## 5.5 PUNTS DE PENALITZACIÓ I ACCIONS A REALITZAR PER NIVELL D'INCIDÈNCIA

| PENALITZACIONS/ACCIONS PER NIVELL D'INCIDÈNCIA |                       |  |
|--|-----------------------|--|
| NIVELL D'INCIDÈNCIA                            | PUNTS DE PENALITZACIÓ | ACCIONS                                      |
| Molt baix                                      | 1                     | Seguiment reforçat                           |
| Baix   | 2                     | Seguiment reforçat                           |
| Mitjà  | 3                     | Advertiment formal                           |
| Alt  | 4                     | Avis formal amb requeriment de pla corrector |
| Greu   | 6                     | Avis formal amb requeriment de pla corrector |

### 5.5.1 TAULA DE BONIFICACIONS DE PUNTS DE PENALITZACIÓ

Taula de bonificacions en relació a la realització de serveis sense incidències.

Aquesta puntuació es restarà als PUNTS DE PENALITZACIÓ i serà assignada per LA PINASSA a partir de l'anàlisi dels informes tècnics i la documentació aportada, segons aquesta taula:

| BONIFICACIÓ SEGONS NIVELL D'INCIDÈNCIES         |        |                      |
|---|--------|----------------------|
| Criteri   | Volums | Punts de Bonificació |
| Serveis consecutius realitzats sense incidència | 4      | 1                    |

## 6 ANNEXOS

### 6.1 ANNEX A: RELACIÓ DE VEHICLES DE LA PINASSA

#### 6.1.1 TURISMES, FURGONETES I VEHICLES AMB MMA MENOR 3.500 KG

##### MECÀNICS - 3500KG.

|                 |           |   |
|-----------------|-----------|---|
| Isuzu mobles    | 3186-JBP  | Camió caixa oberta amb volquet i plataforma elevadora |
| Ford Transit    | 4465-HDF  | Furgoneta   |
| Renault Kangoo  | 0244-GRJ  | Furgoneta mixta                                       |
| DFSK            | 7779-JYP  | Camioneta   |
| DFSK            | 7096-KJY  | Camioneta   |
| DFSK            | 7493-KTC  | Camioneta   |
| Nissan Kubistar | 1310- DHK | Furgoneta   |
| Iveco Furgon    | 0083-MKV  | Furgoneta amb equip hidronetejador                    |
| Piaggio Porter  | 1166-NJK  | Camió recol.lector residus carrega posterior          |

Aquest llistat no és exclusiu ni limitatiu en el benentès que al llarg del contracte es poden donar d'alta nous vehicles i es poden donar de baixa d'altres.

L'empresa homologada haurà de realitzar igualment les operacions de manteniment als nous vehicles que es puguin incorporar al llarg del contracte.