

ANNEX 8. NIVELLS DE SERVEI

ÍNDEX

1.	Introducció	3
2.	Nivells de servei.....	3
2.1.	Disponibilitat	4
	Criticitats de zones.....	5
	Criticitat d'instal·lacions (fallada operatives)	5
	Temps de resposta i de resolució.....	6
2.2.	Temps de presència	8
2.3.	Ordres de preventiu i sol·licituds de correctiu	9
2.4.	Ordres obligatòries	9
3.	Càlcul dels indicadors	10
3.1.	Compliment del nivell de servei de disponibilitat	10
	A) Sense factor multiplicador (NS1 amb K=1).....	11
	B) Greu indisponibilitat (NS1 amb K=1,43).....	12
3.2.	Compliment del nivell de servei de presència	12
3.2.1	Nivell de servei de presència global a tot el lot	13
3.2.2	Indicador de presència per equipament	13
3.3.	Compliment del nivell de servei de temps de presència	13
3.3.1	Nivell de servei de temps de presència global a tot el lot.....	14
3.3.2	Indicador de temps de presència per equipament	15
3.4.	Compliment del nivell de servei d'ordres de preventiu	15
3.4.1	Nivell de servei d'ordres de preventiu global a tot el lot	15
3.4.1	Indicador d'ordres de preventiu per equipament	16
3.5.	Compliment del nivell de servei de sol·licituds de correctiu	16
3.5.1	Nivell de servei de sol·licituds de correctiu global a tot el lot	17
3.5.2	Indicador de sol·licituds de correctiu per equipament	17

3.6.	Compliment del nivell de servei d'ordres obligatòries	18
3.6.1	Nivell de servei d'ordres obligatòries global a tot el lot.....	20
3.6.2	Indicador d'ordres obligatòries per equipament	20

Apèndix 1: Definició d'espais (NS1)

Apèndix 2: Taula d'operacions obligatòries per equipament (NS7)

Apèndix 3: Taula de presències mínimes i temps de presència mínim per equipament

1. Introducció

En aquest annex es defineixen els nivells de servei que es volen establir i es proposen les fórmules per avaluar-los. L'objectiu és poder determinar mensualment el compliment dels requeriments establerts per assolir els objectius del servei que es vol contractar equipament per equipament i en el lot.

En base a els càlculs realitzats, s'obtenen el terme Cns i NSG de la retribució mensual per cada equipament definida en el capítol corresponent de la memòria.

El compliment de nivell de servei total mensual per cada equipament, Cns, es calcula en base al compliment de nivell de servei associat a cadascun dels indicadors que es defineixen en aquest document, de forma que:

$$Cns_c = 0,1 \times NS1 + 0,2 \times NS2 + 0,15 \times NS3 + 0,15 \times NS4 + 0,1 \times NS5 + 0,1 \times NS6 + 0,2 \times NS7$$

Els valors del compliment dels nivells de servei estaran compresos entre 0 i 1.

Els nivells de servei són els següents:

NS1, nivell de servei de **disponibilitat**.

NS2, nivell de servei de compliment de la **qualitat**.

NS3, nivell de servei de **presència**.

NS4, nivell de servei de **temps de presència**

NS5, nivell de servei de compliment d'**ordres de preventiu**

NS6, nivell de servei de compliment de **sol·licituds de correctiu**

NS7, nivell de servei de compliment d'**ordres obligatòries**

2. Nivells de servei

El control de la gestió del manteniment es basa en el compliment d'uns nivells de servei per equipament que s'avaluen mitjançant els següents indicadors:

- **(I1) Disponibilitat** dels espais amb les seves infraestructures i instal·lacions.
- **(I2) Qualitat**. Compliment de la qualitat del resultat del servei.
- **(I3) Presència**. Compliment de la presència de l'equip d'intervenció.

- **(I4) Temps de presència.** Compliment del temps mínim de presència en un equipament.
- **(I5) Ordres de preventiu.** Compliment del tancament d'ordres de manteniment preventiu.
- **(I6) Sol·licituds de correctiu.** Compliment del tancament d'ordres de treball derivades de sol·licituds de manteniment correctiu.
- **(I7) Ordres obligatòries.** Compliment del tancament d'ordres considerades obligatòries.
- **(I8) Qualitat del servei de transició.** Compliment de la qualitat de les fites marcades en el servei de transició.
- **(I9) Qualitat global.** Compliment de la qualitat del desenvolupament del servei.

2.1. Disponibilitat

El compliment de la disponibilitat dels espais/zones amb les seves infraestructures i instal·lacions, es mesura amb el temps de resolució de les avaries que es produeixen. Aquest ha de ser inferior a uns valors fixats en funció de la tipologia de fallades operatives i amb la criticitat de la zona on s'esdevinguin les fallades.

Amb aquests dos conceptes obtenim una taula amb el temps per resoldre les incidències (*veure taula 2*). Al sobrepassar aquest temps predefinit es considera que no s'assoleix la disponibilitat desitjada.

Amb l'objectiu de facilitar la tasca de l'usuari, que és qui detecta la incidència en una zona, Infraestructures.cat elaborarà una taula on es recolliran el tipus de fallades operatives que es poden donar. Aquestes fallades es regiran pels conceptes que s'exposen a continuació.

Podem dividir el compliment de resolució d'incidències en tres subapartats:

DISPONIBILITAT D'UN ESPAI: Definim que un espai és disponible quan no es produeix cap incidència que impedeix l'ús amb les prestacions amb les que va ser dissenyat.

INDISPONIBILITAT ORDINÀRIA: Es produeix quan una incidència ha sobrepassat el seu temps de resolució estipulat segons el tipus de Fallades operatives i la criticitat de la zona afectada.

INDISPONIBILITAT GREU: En el cas en què es produeixi una incidència crítica (FO1) en una zona estipulada amb criticitat alta (tipus zona A).

El compliment de resolució d'incidències en el funcionament dels espais i instal·lacions serà vàlid durant la jornada laboral establerta per l'equipament (sigui 24h x 360 dies, 12h x n dies laborables, etc.), no tenint en consideració la resta del temps.

Criticitats de zones

Cada zona té associada una criticitat, la qual afectarà directament al temps de resolució de les incidències.

A cada tipus de zona li correspon un pes a aplicar en el càlcul d'indicadors. Aquest pes pondera numèricament el total del compliment del nivell de servei donant més importància a aquelles zones de criticitat més elevada.

A l'apèndix 1 d'aquest document es defineixen els espais per tipologia d'equipament i la seva criticitat.

Si la incidència detectada afecta a un conjunt de zones pel càlcul de les penalitzacions s'aplicarà la criticitat de la zona més crítica.

A continuació es presenta la taula 1, on es diferencien els tipus de zona segons criticitat.

Taula 1:

TIPUS ZONA	CRITICITAT	PES
ZONA A	Criticitat Alta	$P_A = 0.70$
ZONA B	Criticitat Mitja/baixa	$P_B = 0.30$

Criticitat d'instal·lacions (fallada operatives)

Les fallades operatives es classifiquen en els següents tipus:

FO0. Fallada operativa molt greu. Independentment de la instal·lació afectada, la incidència produïda suposa un risc per la seguretat de les persones.

FO1. Fallada operativa greu. Independentment de la instal·lació afectada, la incidència produïda deixa fora de servei una instal·lació o genera una situació d'insalubritat que impedeix el funcionament normal de l'equipament.

FO2: Fallada important. Es produeix quan hi ha en una incidència en una instal·lació considerada crítica per al funcionament de l'equipament.

FO3: Fallada menor. Es produeix quan hi ha una incidència en una instal·lació considerada no crítica per al funcionament de l'equipament.

En el quadre següent hi ha una distribució de les instal·lacions i la criticitat que se'ls atribueix a les seves fallades operatives.

	Clau	Nom	Tipus de criticitat
	A1	Sanejament	

	A2	Fontaneria	FO2
	A3	Electricitat i enllumenat	
	A4	Climatització	
	A5	Audiovisuals, comunicació i dades	
	A6	Elevació	
	A7	Protecció contra incendis	
	A8	Seguretat i intrusió	
	A9	Gasos combustibles	
	A10	Combustibles líquids	
	A11	Aire i gasos comprimits	
	A12	Instal·lacions detecció gasos	
	A15	Sistemes de control	
	A16	Elements de seguretat	
	R	Riscos generals	
	A13	Instal·lacions solars tèrmiques	FO3
	A14	Instal·lacions solars fotovoltaïques	
	C1	Tancaments primaris	
	C2	Divisions interiors	
	C3	Acabats exteriors	
	C4	Tancaments secundaris	
	C5	Divisions i elements secundaris	
	C6	Acabats interiors	
	B1	Urbanització	

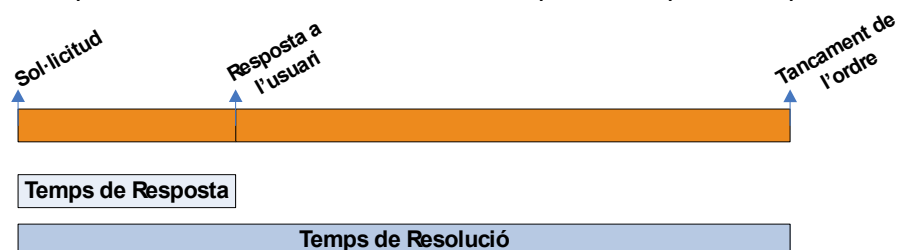
En base a aquest llistat, es desenvoluparà una proposta de possibles fallades operatives que es poden donar per instal·lació. De forma raonada, es podrà modificar la seva criticitat.

Temps de resposta i de resolució

El temps de resolució és el temps transcorregut des de que l'usuari obra la incidència fins que el mantenidor la tanca, tal i com es representa al diagrama 1.

El temps de resposta, consisteix en el temps transcorregut des de que el sol·licitant obra la incidència fins que el mantenidor accepta o rebutja la sol·licitud mitjançant l'Eina Informàtica de Control i Gestió. Per al compliment de resolució d'incidències en el funcionament dels espais i instal·lacions no es té en compte el temps de resposta.

Diagrama 1:



Els temps de resolució màxims varien depenent de la urgència de la fallada. A la taula 2 es troben detallats en funció del tipus d'equipament:

- Equipaments tipus 1: són equipaments on el servei es presta amb presència constant.
- Equipament tipus 2: són equipament on el servei es presta amb presència itinerant i amb un mínim setmanal.
- Equipament tipus 3: són equipament on el servei es presta amb presència itinerant i amb un mínim quinzenal.

Taula 2:

Temps de resolució (valors màxims)					
(Les hores són naturals)		Equipaments tipus 1	Equipaments tipus 2	Equipaments tipus 3	Observacions
S0	MOLT URGENT	1 hora	2 hores	2 hores	Telèfon d'urgència
S1	URGENT	12 hores	24 hores	24 hores	Telèfon d'urgència
S2	MODERAT	3 dies hàbils	3 dies hàbils	7 dies naturals	
S3	NO URGENT	7 dies naturals	7 dies naturals	14 dies naturals	
<p>Les hores són naturals.</p> <p>Es considera un dia hàbil aquell en el qual l'equipament està obert.</p>					

Es considera un dia hàbil aquell en el qual l'equipament està obert.

La combinació del tipus de fallada i la criticitat de la zona dona el temps de resolució i resposta per a una fallada en concret, tal i com queda representat a la taula 3.

Taula 3: Temps de resolució

		Fallada			
		FO0	FO1	FO2	FO3
Tipus de zona	A	S0	S1	S2	S3
	B			S3	S3

Caldrà tenir en compte els següents aspectes:

- a) En una fallada operativa FO0, on hi ha un risc evident per la seguretat de les persones, s'espera que en el temps S0 s'elimini aquest risc. Posteriorment, es faran les actuacions oportunes per deixar els espais i les instal·lacions en el seu estat original.
- b) En una fallada operativa FO1, on hi ha una afectació a la salubritat dels espais o a una instal·lació sencera, s'espera que en el temps S1 els espais o les instal·lacions tornin a estar disponibles, encara que sigui amb mesures provisionals. Posteriorment, es faran les actuacions oportunes per deixar els espais i/o les instal·lacions en el seu estat original.

2.2. Temps de presència

Aquest indicador mesura el grau de compliment mensual del temps dedicat pels operaris de l'equip d'intervenció als equipaments adscrits al lot. En base a la eina informàtica per a la traçabilitat del servei, es mesurarà la durada de les presències de cada membre de l'equip d'intervenció a cada equipament.

L'indicador es calcula de dues maneres:

- Indicador global de lot: la relació entre el temps dedicat i el temps previst al conjunt dels equipaments del lot. El grau de compliment d'aquest indicador ha de ser superior o igual al 97,5 %.
- Indicador per cada equipament: es fa un càlcul per relacionar el temps dedicat i el temps previst a cada equipament per obtenir un grau de compliment per equipament. No s'estableix un mínim per aquest indicador i el seu valor afecta a la retribució del servei.

2.3. Ordres de preventiu i sol·licituds de correctiu

Per avaluar el compliment de les ordres de preventiu i les sol·licituds de correctiu hi ha dos indicadors l'objectiu dels quals és indicador mesurar el grau de compliment de les ordres treball de manteniment preventiu (respecte planificació prevista) i correctiu (respecte les sol·licituds realitzades pels usuaris) del servei de manteniment.

La seva comprovació i anàlisi es realitza mensualment mitjançant el GMAO.

Els indicadors es calculen de dues maneres:

- Indicador global de lot: la relació entre les operacions realitzades i les previstes al conjunt dels equipaments del lot. El grau de compliment d'aquest indicador ha de ser superior o igual al 90 %.
- Indicador per cada equipament: es fa un càlcul per relacionar les operacions realitzades i les previstes a cada equipament per obtenir un grau de compliment per equipament. No s'estableix un mínim per aquest indicador i el seu valor afecta a la retribució del servei.

2.4. Ordres obligatòries

Aquest indicador mesura el grau de compliment mensual del compliment de l'execució i el tancament d'ordres obligatòries del servei de manteniment.

La seva comprovació i anàlisi es realitza mensualment mitjançant el GMAO.

L'indicador es calcula de dues maneres:

- Indicador global de lot: amb aquest indicador es vol avaluar el compliment mensual del calendari d'execució d'ordres obligatòries. En el càlcul es fa la relació entre les operacions previstes i iniciades i les previstes al conjunt dels equipaments del lot. El grau de compliment d'aquest indicador ha de ser superior o igual al 95 %.
- Indicador per cada equipament: amb aquest indicador es vol avaluar el compliment del tancament de les ordres obligatòries. En el càlcul es fa una relació entre les operacions tancades en funció de la durada de la seva execució. També es tenen en compte aquelles operacions no tancades que la durada de la seva execució està sobrepasant un mínim establert. No s'estableix un valor mínim per aquest indicador i el seu valor afecta a la retribució del servei.

3. Càlcul dels indicadors

En aquest apartat s'explica com es calculen els indicadors que permeten determinar si s'ha assolit el nivell de servei indicat en l'apartat anterior. El valor de tots els indicadors estarà entre 0 i 1, inclosos els dos extrems.

Nivell de servei	INDICADOR	CÀLCUL
NS1	<u>I1 Disponibilitat</u> Compliment de resolució incidències en el funcionament dels espais i instal·lacions:	Eina informàtica
NS2	<u>I2 Qualitat</u> Compliment de la qualitat del resultat del servei	Eina informàtica
NS3	<u>I3 Presència.</u> Compliment del nivell de presència de l'equip d'intervenció en els equipaments.	Eina informàtica
NS4	<u>I4 Temps de presència.</u> Compliment del temps dedicat als equipaments	Eina informàtica
NS5	<u>I5 Ordres de preventiu.</u> Compliment de l'execució d'ordres de treball de manteniment preventiu.	Eina informàtica
NS6	<u>I6 Ordres de correctiu.</u> Compliment de la resolució de sol·licituds de manteniment correctiu realitzades per l'usuari .	Eina informàtica
NS7	<u>I7 Ordres obligatòries.</u> Compliment del calendari de manteniment obligatori en els equipaments	Eina informàtica

3.1. Compliment del nivell de servei de disponibilitat

L'indicador que s'utilitza per avaluar la disponibilitat d'un espai és el temps de resolució d'una avaria. Si aquest temps és inferior o igual al temps establert en funció del tipus de fallada operativa i la criticitat de l'espai definit en apartats anteriors, es considera que s'ha assolit el nivell de servei esperat.

En cas contrari, el nivell de servei no s'assoleix. Segons l'incompliment de resolució d'incidències fora del seu temps de resolució establert, segons tipologia de fallades operatives i criticitat de zona afectada (*vegis taula 3 Temps de resolució*) es computen les penalitzacions, seguint la formula següent:

$$NS1=1-(\sum_{k=A}^C pesZ_k \times \sum_{Sj=S0}^{S4} \sum_i^M K \times \frac{nz_k}{Nz_k} \times \frac{t_i}{T}) \quad \text{si } t_i > t_{Sj}$$

$$0 \leq NS1 \leq 100\%$$

pesZ_k: pes per tipus de zona (A = 0.7, B = 0.3,)

S0 ... S4: tipus de resolució

t_{Sj}: temps de resolució màxim (S0, S1, S2, S3, S4)

i: incidència i, nomès si el temps de resolució real de la mateixa supera

el temps de resolució màxim, segons el tipus de resolució assignat a la incidència

M: número total d'incidències que superen temps de resolució màxim

K: factor, per a casos de greu indisponibilitat K= 1,43 i per la resta K=1

Nz_k: número total de zones tipus k

t_i: temps de resolució real d'una incidència que superi el temps de resolució màxim

T: total hores mensuals de disponibilitat del centre

Els paràmetres inicials (hores de jornada laboral, dies hàbil/mes, etc.) podran ser modificats posteriorment amb l'aprovació de Infraestructures.cat.

Pel càlcul de penalitzacions per incompliment de resolució d'incidències es considera un període de H hores de jornada laboral i de L dies laborables al mes, no es tindrà en consideració la resta del temps. El numero de hores totals al mes, T, es doncs T = H x L. Als equipaments es considerarà una jornada laboral de 7h del matí a 19h del vespre de dilluns a divendres al edificis judicials, i de 7:30h a 21:30h als equipaments de justícia juvenil i centres penitenciaris, de dilluns a diumenge.

A) Sense factor multiplicador (NS1 amb K=1)

De forma generalitzada, les incidències que per causa de la seves tipologies (FO1 i FO2) i criticitats de zona on s'esdevinguin, no reflecteixin un temps de resolució de S0, s'estipulen amb un factor K unitari, K=1.

B) Greu indisponibilitat (NS1 amb K=1,43)

En el cas excepcional de la coincidència que s'esdevingui una fallada crítica de disponibilitat (FO1) en una zona estipulada amb criticitat A (alta) es considera una incidència d'**indisponibilitat greu**.

En aquests casos, un cop superat el temps de resolució S0 (*veure taula 5 Temps de resposta i resolució*), s'aplicarà una penalització per incompliment de temps de resolució superior a la resta de casos amb un **factor K =1,43**.

3.2. Compliment del nivell de servei de presència

El valor del nivell de servei referent a l'indicador (I3) es mesura mitjançant les dades obtingudes de l'eina informàtica de traçabilitat del servei de forma mensual.

Cal tenir present que per poder fer els càlculs s'està avaluant la presència als equipaments amb la freqüència establerta a l'Annex 4 [Prescripcions particulars per client]. Una presència en un equipament són el conjunt de marcatges fets per un o varis operaris en un equipament en una jornada. La presència mínima es considerarà realitzada si compleix amb la freqüència mínima esperada. Per exemple: en un equipament, durant 1 mes es preveuen 4 presències, 1 a la setmana; Si les 4 presències es concentren en una setmana, només es comptarà 1 presència mínima realitzada amb la freqüència establerta. Si les 4 presències es realitzen una per setmana, es comptarà que s'han fet les 4 presències mínimes amb la freqüència establerta.

Així mateix, per poder fer aquest càlcul cal elaborar un calendari de visites previstes per cada equipament. Cal tenir en compte que no tots els equipaments tenen el mateix horari d'obertura. Es disposa de diverses tipologies d'horaris:

- Equipaments d'ús poc intensiu: oberts en jornades laborables segons la seva activitat.
- Equipaments d'ús intensiu: oberts 24 hores al dia i 365 dies l'any.

Per tant, per cada equipament, caldrà elaborar un calendari. L'apèndix 3 conté les visites previstes per cada equipament per el termini previst de contracte. Durant el primer mes del servei de conservació i manteniment, l'Adjudicatari haurà de lliurar el calendari de visites mensuals previstes a cada equipament per a tot el contracte. En els equipaments amb presència de freqüència diària laborable, el calendari de visites mínimes es podrà ajustar en funció de les festes locals de la població on es troba l'equipament.

Per avaluar el nivell de servei es fan dos càlculs:

3.2.1 Nivell de servei de presència global a tot el lot

El primer càlcul és el quocient entre el nombre total de presències en tots els equipaments del lot realitzades per l'equip d'intervenció en el mes de càlcul i el nombre total de presències mínimes previstes a tots els equipaments "c" del lot en el mes de càlcul. La fórmula és la següent:

$$NS3_{Global} = \frac{\sum_c \text{presències mínimes realitzades al mes amb la freqüència establerta}}{\sum_c \text{presències mínimes previstes al mes}}$$

Si el valor d'aquest quocient és inferior al 90 %, es considera que el Nivell de servei esperat per al lot no s'ha assolit i el valor de l'indicador per equipament serà zero a tots els equipament del lot.

Si el valor d'aquest quocient global és superior o igual al 90%, es considera que el nivell de servei esperat al lot s'ha assolit i es procedirà a calcular el valor de l'indicador per cada equipament.

3.2.2 Indicador de presència per equipament

Si el nivell de servei del lot s'ha assolit, es calcularà el valor de l'indicador de presència per cada equipament "c". Aquest valor serà utilitzat per calcular la retribució del servei de la següent manera:

$$NS3_c = 1 - \frac{(P_p - P_r)}{P_p}$$

On:

P_p : Presències mínimes previstes en el mes a l'equipament

P_r : Presències mínimes realitzades en el mes a l'equipament amb la freqüència establerta

3.3. Compliment del nivell de servei de temps de presència

El valor del nivell de servei referent a l'indicador (I4) es mesura mitjançant les dades obtingudes de l'eina informàtica de traçabilitat del servei de forma mensual.

Cal tenir present que per poder fer els càlculs s'utilitza la durada de cada presència a cada equipament de tots els operaris i l'encarregat de l'equip d'intervenció. Cal tenir present:

- La durada d'una presència d'un operari "o" en un equipament "c" $(Hr)_{oc}$ es mesurarà sumant la diferència de temps entre dos marcatges en una jornada amb les següents particularitats:
 - o Si la diferència de marcatges és inferior a 1 hora, la durada es considerarà nul·la.
 - o Si només hi ha un marcatge, la durada es considerarà nul·la.
 - o Si els marcatges són imparells (i superiors a 2), el darrer marcatge no es tindrà en compte.

A l'Apèndix 3 hi ha el temps de presència mínim esperat a cada equipament per la totalitat del contracte. Durant el primer mes del servei de conservació i manteniment, l'Adjudicatari haurà de lliurar el calendari amb el temps de presència previst a cada equipament per cada mes de contracte coherent amb el calendari de presències. En equipaments d'ús poc intensiu, el temps de presència mínim total es podrà ajustar excepcionalment en funció dels dies festius inter-setmanals de cada mes. L'ajust s'haurà de justificar i haurà de comptar amb l'aprovació d'Infraestructures.cat.

Els temps de presència mínim previstos per a cada equipament, serien els indicats a la Apèndix 3.

Per avaluar el nivell de servei es fan dos càlculs:

3.3.1 Nivell de servei de temps de presència global a tot el lot

El primer càlcul és el quocient entre el nombre total d'hores de presències $(Hr)_{oc}$ en tots els equipaments del lot realitzades pels operaris de l'equip d'intervenció en el mes de càlcul i el nombre total d'hores de presències mínimes previstes (Hp_c) a tots els equipaments "c" del lot en el mes de càlcul. La fórmula és la següent:

$$NS4_{Global} = \frac{\sum_{oc} (Hr)_{oc}}{\sum_c Hp_c}$$

Si el valor d'aquest quocient és inferior al 97,5%, es considera que el Nivell de servei esperat per al lot no s'ha assolit i el valor de l'indicador per equipament serà zero a tots els equipaments del lot.

Si el valor d'aquest quocient global és superior o igual al 97,5%, es considera que el nivell de servei esperat al lot s'ha assolit i es procedirà a calcular el valor de l'indicador per cada equipament.

3.3.2 Indicador de temps de presència per equipament

Si el nivell de servei del lot s'ha assolit, es calcularà el valor de l'indicador de presència per cada equipament "c". Aquest valor serà utilitzat per calcular la retribució del servei de la següent manera:

$$NS4_c = 1 - \frac{(Hpc - \sum_o Hroc)}{Hpc}$$

On:

H_{pc}: Hores de dedicació previstes en el mes a l'equipament "c"

H_{roc}: Hores realitzades en el mes a l'equipament per un operari "o" en el centre "c".

3.4. Compliment del nivell de servei d'ordres de preventiu

El valor del compliment del nivell de servei referent al indicador (I5) per avaluar el compliment d'ordres de treball preventiu es mesura mitjançant les dades obtingudes de l'eina informàtica de control i gestió (GMAO) de forma mensual.

Per realitzar el càlcul es tindran en compte els següents aspectes:

- Són ordres de preventiu totes aquelles programades al GMAO i no incloses a l'indicador d'Ordres obligatòries.
- Una ordre es considera executada quan el seu estat en el GMAO és el de Tancat.
- Quan es comparen ordres previstes i ordres executades, aquestes tindran la característica que estaran previstes en el mes d'anàlisi. La data de tancament les ordres podrà ser posterior al mes d'anàlisi.
- L'adjudicatari disposa de 5 dies hàbils per tancar ordres del mes anterior.

Per avaluar el nivell de servei es fan dos càlculs:

3.4.1 Nivell de servei d'ordres de preventiu global a tot el lot

L'indicador es calcula mitjançant el quocient entre les ordres de treball previstes en el mes d'anàlisi i tancades i les ordres de treball previstes per al mateix període.

$$NS5_{Global} = \frac{\sum_c OPec}{\sum_c OPpc}$$

On:

OP_{ec}: Operacions de preventiu previstes en el mes i executades a l'equipament "c"

OP_{pc}: Operacions de preventiu previstes en el mes en l'equipament "c".

Si el valor d'aquest quocient és inferior al 90% , es considera que el Nivell de servei esperat per al lot no s'ha assolit i el valor de l'indicador per equipament serà zero a tots els equipament del lot.

Si el valor d'aquest quocient global és superior o igual al 90%, es considera que el nivell de servei esperat al lot s'ha assolit i es procedirà a calcular el valor de l'indicador per cada equipament.

3.4.1 Indicador d'ordres de preventiu per equipament

Si el nivell de servei del lot s'ha assolit, es calcularà el valor de l'indicador d'ordres de preventiu per cada equipament "c". Aquest valor serà utilitzat per calcular la retribució del servei de la següent manera:

$$NS5c = \frac{OPe + OPae}{OPp + OPa}$$

On:

OPe: Operacions de preventiu previstes en el mes i executades.

OPae: Operacions de preventiu previstes en mesos anteriors no tancades i tancades en el mes d'anàlisi.

OPp: Operacions de preventiu previstes en el mes.

OPa: Operacions de preventiu previstes en mesos anteriors no tancades.

3.5. Compliment del nivell de servei de sol·licituds de correctiu

El valor del compliment del nivell de servei referent al indicador (I6) per avaluar el compliment de les sol·licituds de correctiu es mesura mitjançant les dades obtingudes de l'eina informàtica de control i gestió (GMAO) de forma mensual.

Per realitzar el càlcul es tindran en compte els següents aspectes:

- Són sol·licituds de correctiu aquelles sol·licituds introduïdes per l'usuari per resoldre avaries, acceptades i convertides a ordres de treball.
- Una ordre es considera executada quan el seu estat en el GMAO és el de Tancat.
- Quan es comparen ordres previstes i ordres executades, aquestes tindran la característica que estaran previstes en el mes d'anàlisi. La data de tancament les ordres podrà ser posterior al mes d'anàlisi.

L'adjudicatari disposa de 5 dies hàbils per tancar ordres del mes anterior.

Per avaluar el nivell de servei es fan dos càlculs:

3.5.1 Nivell de servei de sol·licituds de correctiu global a tot el lot

L'indicador es calcula mitjançant el quocient entre les ordres de treball de correctiu obertes en el mes d'anàlisi i tancades i les sol·licituds de correctiu obertes en mateix període.

$$NS6_{Global} = \frac{\sum_c OC_{ec}}{\sum_c SC_c}$$

On:

OC_{ec} : Ordres de correctiu obertes en el mes i executades a l'equipament "c".

SC_c : Sol·licituds de correctiu obertes en el mes en l'equipament "c".

Si el valor d'aquest quocient és inferior al 90%, es considera que el Nivell de servei esperat per al lot no s'ha assolit i el valor de l'indicador per equipament serà zero a tots els equipaments del lot.

Si el valor d'aquest quocient global és superior o igual al 90%, es considera que el nivell de servei esperat al lot s'ha assolit i es procedirà a calcular el valor de l'indicador per cada equipament.

3.5.2 Indicador de sol·licituds de correctiu per equipament

Si el nivell de servei del lot s'ha assolit, es calcularà el valor de l'indicador de sol·licituds de correctiu per cada equipament "c". Aquest valor serà utilitzat per calcular la retribució del servei de la següent manera:

$$NS6_c = \frac{OC_e + OC_{ae}}{SC + SC_a}$$

On:

OCe: Ordres de correctiu obertes en el mes i executades.

OCae: Ordres de correctiu obertes en mesos anteriors no tancades i tancades en el mes d'anàlisi.

SC: Sol·licituds de correctiu obertes en el mes.

SCa: Sol·licituds de correctiu en mesos anteriors no tancades.

3.6. Compliment del nivell de servei d'ordres obligatòries

El valor del compliment del nivell de servei referent al indicador (I7) per avaluar el compliment d'ordres obligatòries es mesura mitjançant les dades obtingudes de l'eina informàtica de control i gestió (GMAO) de forma mensual.

Per realitzar el càlcul es tindran en compte els següents aspectes:

- Són ordres obligatòries les ordres contingudes a l'apèndix 2 d'aquest document. No totes les ordres apliquen a tots els equipaments.
- Una ordre es considera en execució a partir del dia que s'inicien les tasques associades.
- Una ordre es considera tancada quan s'han finalitzat totes les tasques associades tant de camp com administratives (elaboració de la documentació necessària...). Per tant, aquest estat s'assoleix quan l'adjudicatari penja al GMAO la documentació que acredita la realització de l'ordre (informes, certificats o actes segons els models normatius,...).
- Una tasca es considera validada, quan Infraestructures.cat accepta les tasques que l'adjudicatari ha tancat.

Cal tenir en compte les següents definicions que ajuden a interpretar la taula d'operacions obligatòries de l'arxiu de l'apèndix 2 [Taula d'operacions obligatòries per equipament]:

- Cada operació té les següents característiques:
 - o El número identificador (j).
 - o La família a la qual està assignada.
 - o La descripció de cada operació (Oj).
 - o La periodicitat
 - o El tipus d'operació que s'ha de fer: inspecció o revisió.

- El pes de l'operació (pesOj)
- La normativa segons la qual s'ha de desenvolupar l'operació. Si la norma és el PPTP és que l'operació està descrita en aquest PPTP.
- La descripció de cada operació conté alguna d'aquestes paraules que indiquen l'empresa que ha de realitzar l'operació
 - Analítica: l'empresa que hagi de fer les analítiques ha de disposar de l'acreditació corresponent.
 - SAT: es tracta del fabricant o d'una empresa homologada pel fabricant. L'acreditació de l'homologació podrà ser exigida per Infraestructures.cat.
 - Certificat: l'empresa que realitzi l'operació haurà d'estar habilitada per emetre el certificat demanat. El certificat ha de ser un document en el qual s'expliqui les tasques realitzades i les conclusions (defectes, anomalies,...).
 - Empresa especialista: es tracta d'una empresa especialitzada en una determinada matèria i que Infraestructures.cat ha de validar. Per això, amb antelació suficient l'adjudicatari haurà de presentar un llistat d'aquestes empreses amb la relació d'operacions iguals que executat en el darrer any. Aquesta execució l'ha d'haver realitzar l'empresa especialista sense subcontractació.
 - OCA: Organisme de Control Autoritzat.

Finalment, per realitzar el càlcul durant els dos primers mesos de contracte l'Adjudicatari elaborarà un calendari de l'execució de les ordres de manteniment obligatòries que apliquin per a cada equipament.. Un cop validada per Infraestructures.cat, l'adjudicatari haurà de carregar aquesta planificació al GMAO. La programació serà de tot el període d'execució i tindrà en compte:

- La informació aportada pel mantenidor sortint durant la transició del servei.
- La informació continguda a l'apèndix 2 [Taula d'operacions obligatòries per equipament].
- Les periodicitats fixades per les normes es consideren màximes. Així per exemple, quan una norma estableix que una operació és anual, la programació es farà tenint en compte que la data màxima de realització és al cap d'un any de la darrera operació feta. En cap cas s'interpretarà que la operació es pot fer durant l'any en curs.
- Infraestructures.cat es reserva la potestat de modificar la data de realització d'alguna de les operacions. Les següent operacions normatives s'hauran de tornar a programar sense que l'Adjudicatari pugui presentar reclamacions.

La programació es podrà modificar amb antelació suficient a l'execució d'una ordre i sempre amb l'aprovació d'Infraestructures.cat. El compliment del termini de lliurament del calendari de normatiu s'avalua a l'indicador de qualitat global del contracte i la disconformitat reiterada podrà ser considerada un incompliment molt greu. La modificació del calendari o la programació i la seva aplicació sense l'aprovació d'Infraestructures.cat, pot ser considerada un incompliment molt greu. El compliment de la programació es verificarà amb la presentació dels certificats/actes segons els models normatius.

Per avaluar el nivell de servei es fan dos càlculs:

3.6.1 Nivell de servei d'ordres obligatòries global a tot el lot

Amb aquest indicador es vol avaluar el compliment mensual de calendari d'execució d'ordres obligatòries. L'indicador es calcula mitjançant el quocient entre les ordres de treball previstes en el mes d'anàlisi i en execució i les ordres de treball previstes per al mateix període.

$$NS7_{Global} = \frac{\sum_c Ojtc}{\sum_c Ojpc}$$

On:

Ojtc: Operacions obligatòries amb inici d'execució previst en el mes i execució iniciada que apliquen a l'equipament "c".

Ojpc: Operacions obligatòries amb inici d'execució previst en el mes que apliquen en l'equipament "c".

Si el valor d'aquest quocient és inferior al 95%, es considera que el Nivell de servei esperat per al lot no s'ha assolit i el valor de l'indicador per equipament serà zero a tots els equipaments del lot.

Si el valor d'aquest quocient global és superior o igual al 95%, es considera que el nivell de servei esperat al lot s'ha assolit i es procedirà a calcular el valor de l'indicador per cada equipament.

3.6.2 Indicador d'ordres obligatòries per equipament

Amb aquest indicador es vol avaluar el compliment del tancament de les ordres obligatòries. Si el nivell de servei del lot s'ha assolit, es calcularà el valor de l'indicador d'ordres de preventiu per cada equipament "c". Aquest valor serà utilitzat per calcular la retribució del servei de la següent manera:

$$NS7c = \frac{\sum_j (pesOjt \times FP7j)}{\sum_j pesOjt + (\sum_j pesOja)}$$

PesOjt: Pes de l'operació Oj tancada i validada en el mes. (independent de la seva previsió).

PesOja: Pes de l'operació Oj , no tancada i en execució des de fa més de 6 mesos (FP7 igual o inferior a 0,1).

FP7j: factor de ponderació en funció del retard en el tancament de l'operació.

El valor d'**FP7** per a cada operació **j** es determina de la següent manera:

PUNTS DE CONTROL DE L'INDICADOR I7	FACTOR (FP7j)
Els certificats/actes tenen la data prevista de l'operació en la planificació aprovada i tota la documentació requerida es presenta fins a 3 mesos després de què s'hagi realitzat	1
Els certificats/actes tenen la data prevista de l'operació en la planificació aprovada i tota la documentació requerida entre 3 i 6 mesos després de què s'hagi realitzat	0,5
Els certificats/actes tenen la data prevista de l'operació en la planificació aprovada i tota la documentació requerida passats els 6 mesos després de què s'hagi realitzat.	0,1
Els certificats/actes tenen data de l'operació posterior a la de la planificació aprovada o la documentació és incompleta.	0

Apèndix 1: Definició d'espais (NS1)

EDIFICIS D'OFICINES I CORPORATIUS

Zona	Nom	Tipus de zona
Àmbits d'atenció al públic	Vestíbul i control	A
	Sales d'espera	A
	Serveis higiènics	A
	OAC	A
	Oficines annexes	A
Àmbits del personal propi	Vestidors	B
	Serveis higiènics	B
	Sales de reunions	A
	Menjador	B
	Oficines	B
	Administració	B
Àmbits de pas, serveis i instal·lacions i exterior	Arxius	B
	Aparcaments	A
	Magatzems	B
	Serveis higiènics	B
	Local de neteja	B
	Sales d'instal·lacions	B
	Urbanització i accessos	B

Apèndix 2: Taula d'operacions obligatòries per equipament (NS7)

	Grup	Descripció Operació (Oj)	Periodicitat	Típus	Pes Oj	Normativa aplicable
1	AIGUA	Analítiques - Potabilitat d'aigua	1	Revisió	5	RD 487/2022
2	AIGUA	Empresa Especialista - Sistemes de cloració i control pH	1	Revisió	5	PPTP
3	AIGUA	Empresa Especialista - Sistemes de descalcificació	1	Revisió	5	PPTP
4	APARELLS ELEVADORS	OCA - Ascensors en edificis industrials i de pública concurrència	2	Inspecció	10	RD 355/2024
5	CONTROL I GESTIÓ	SAT - Sistema de regulació i control, telecomandament i monitoratge (revisió i verificació) - Trimestral	3m	Revisió	5	PPTP
6	CONTROL I GESTIÓ	SAT - Sistemade regulació i control, telecomandament i monitoratge (revisió i verificació) - Semestral	6m	Revisió	10	PPTP
7	CONTROL I GESTIÓ	SAT - Sistema de regulació i control, telecomandament i monitoratge (revisió i verificació) - Anual	1	Revisió	20	PPTP
8	ELECTRICITAT BT	Certificat - Instal·lació elèctrica BT (Pública concurrència) i sistema de conmutació	1	Revisió	10	RD 842/2002
9	ELECTRICITAT BT	Certificat - Instal·lació elèctrica BT (Quirófans i sales d'intervenció)	1	Revisió	25	RD 842/2002
10	ELECTRICITAT BT	Certificat - Bateria de condensadors	1	Revisió	2	RD 842/2002
11	ELECTRICITAT BT	Empresa Especialista - Parallamps	1	Revisió	2	UNE 21186 - punt 7
12	ELECTRICITAT BT	Empresa Especialista - Grup electrògen i sistema de conmutació	1	Revisió	10	RD 842/2002
13	ELECTRICITAT BT	Empresa Especialista - Sistema SAI	1	Revisió	10	IEC 62040
14	ELECTRICITAT BT	Analítiques - Gasoil als diferents dipòsits d'acumulació (grups electrògens)	1	Revisió	5	RD 1088/2010 de 3 de setembre
15	ELECTRICITAT BT	OCA - Instal·lació Elèctrica General BT (Pública concurrència)	5	Inspecció	10	RD 842/2002
16	ELECTRICITAT BT	OCA - Instal·lació Elèctrica General BT (Quirófans i sales d'intervenció)	5	Inspecció	10	RD 842/2002
17	ELECTRICITAT AT	Certificat - Instal·lació Elèctrica General AT	1	Revisió	10	RD 337/2014
18	ELECTRICITAT AT	OCA - Instal·lació Elèctrica General AT	3	Inspecció	15	RD 337/2014
19	EQUIPS PRESSIÓ	Empresa Especialista - Recipients Nivell A / I-2 i II-2	4	Revisió	5	RD 2060/2008
20	EQUIPS PRESSIÓ	Empresa Especialista - Recipients Nivell A / I-1, II-1, III-2, IV-2	3	Revisió	5	RD 2060/2008

2 1	EQUIPS PRESSIÓ	Empresa Especialista - Recipients Nivell A / III-1 i IV-1	2	Revisió	5	RD 2060/2008
2 2	EQUIPS PRESSIÓ	Empresa Especialista - Equips sotmesos a flama o aportació de calor de Nivell A	1	Revisió	5	RD 2060/2008
2 3	EQUIPS PRESSIÓ	OCA - Recipients Nivell B / I-2 i II-2	8	Inspecció	10	RD 2060/2008
2 4	EQUIPS PRESSIÓ	OCA - Recipients Nivell B / I-1, II-1, III-2, IV-2	6	Inspecció	10	RD 2060/2008
2 5	EQUIPS PRESSIÓ	OCA - Recipients Nivell B / III-1 i IV-1	4	Inspecció	10	RD 2060/2008
2 6	EQUIPS PRESSIÓ	OCA - Recipients Nivell C / I-1, II-1, III-2, IV-2	12	Inspecció	10	RD 2060/2008
2 7	EQUIPS PRESSIÓ	OCA - Recipients Nivell C / III-1 i IV-1	12	Inspecció	10	RD 2060/2008
2 8	EQUIPS PRESSIÓ	OCA - Equips sotmesos a flama o aportació de calor Nivell B	3	Inspecció	10	RD 2060/2008
2 9	EQUIPS PRESSIÓ	OCA - Equips sotmesos a flama o aportació de calor Nivell C	6	Inspecció	10	RD 2060/2008
3 0	EQUIPS PRESSIÓ	OCA - Canonades equips a pressió Nivell B / I-2 i II-2	12	Inspecció	10	RD 2060/2008
3 1	EQUIPS PRESSIÓ	OCA - Canonades equips a pressió Nivell B / III-2	6	Inspecció	10	RD 2060/2008
3 2	EQUIPS PRESSIÓ	OCA - Canonades equips a pressió Nivell B / I-1, II-1 i III-1	6	Inspecció	10	RD 2060/2008
3 3	EQUIPS PRESSIÓ	OCA - Canonades equips a pressió Nivell C / I-1, II-1 i III-1	12	Inspecció	10	RD 2060/2008
3 4	FRIGORÍFICA	Certificat - Planta i instal·lacions frigorífiques (Càrrega >3000kg) i antiguitat > 15 anys	2	Revisió	20	RD 552/2019 RSIF ITC IF-14
3 5	FRIGORÍFICA	Certificat - Planta i instal·lacions frigorífiques (Resta de casos)	5	Revisió	20	RD 552/2019 RSIF ITC IF-14
3 6	FRIGORÍFICA	OCA - Instal·lacions frigorífiques Nivell 2	10	Inspecció	15	RD 552/2019 RSIF ITC IF-14
3 7	FRIGORÍFICA	OCA - Instal·lacions frigorífiques gasos fluorats - Tones equivalent CO2 ≥ 5000	1	Inspecció	15	RD 552/2019 RSIF ITC IF-14
3 8	FRIGORÍFICA	OCA - Instal·lacions frigorífiques gasos fluorats - 5000 > Tones equivalent CO2 > 500	2	Inspecció	15	RD 552/2019 RSIF ITC IF-14
3 9	FRIGORÍFICA	OCA - Instal·lacions frigorífiques gasos fluorats - 500 > Tones equivalent CO2 > 50	5	Inspecció	15	RD 552/2019 RSIF ITC IF-14
4 0	GAS	Certificat - Instal·lació gas ERM i punts de consum	1	Revisió	5	RD 919/2006 - IRG 4
4 1	GAS	Certificat - Instal·lació emmagatzematge GLP en dipòsit fixos que alimenten xarxes distribució	2	Revisió	10	RD 919/2006 - ITC ICG03

4 2	GAS	Certificat - Inspecció Periòdica d'instal·lacions receptores de combustible gasós i instal·lacions d'envasos de GLP per ús propi	5	Revisió	5	RD 919/2006 - ITC ICG07
4 3	GAS	OCA - Prova de pressió instal·lació emmagatzematge GLP en dipòsits fixos	15	Inspecció	25	RD 919/2006 - ITC ICG03
4 4	GAS	OCA - Planta satèl·lit de GNL	5	Inspecció	25	RD 919/2006 - ITC ICG04
4 5	GAS	OCA - Prova de pressió neumàtica en planta satèl·lit de GNL	15	Inspecció	25	RD 919/2006 - ITC ICG04
4 6	LEGIONEL·LA	Empresa Especialista - Neteja, desinfecció i revisió del llibre de prevenció de Legionel·losis - Instal·lacions Generals - Alt Risc	1	Revisió	25	RD 487/2022
4 7	LEGIONEL·LA	Empresa Especialista - Neteja, desinfecció i revisió del llibre de prevenció de Legionel·losis - Instal·lacions Generals - Baix Risc	1	Revisió	8	RD 487/2022
4 8	LEGIONEL·LA	Analítiques - Punts representatius segons normativa - Instal·lacions Generals - Trimestral	3m	Revisió	3	
4 9	LEGIONEL·LA	Analítiques - Punts representatius segons normativa - Instal·lacions Generals - Semestral	3m	Revisió	3	RD 487/2022
5 0	LEGIONEL·LA	Analítiques - Punts representatius segons normativa - Instal·lacions Generals - Anual	3m	Revisió	3	RD 487/2022
5 1	LEGIONEL·LA	OCA - Neteja, desinfecció, analítiques i revisió del llibre de prevenció de Legionel·losis - Instal·lacions Generals	4	Inspecció	10	RD 487/2022
5 2	PCI	Empresa Especialista - Extintors, hidrants, BIEs, exutoris, comportes tallafocs, sobrepressions escales, grup de pressió contraincendis. S'inclouen els retimbrats.	1	Revisió	20	RD 513/2017
5 3	PCI	Empresa Especialista - Columna seca	5	Revisió	5	RD 513/2017
5 4	PCI	Empresa Especialista - Sistemes fixos d'extinció	5	Revisió	5	RD 513/2017
5 5	PCI	Empresa Especialista - Sistemes fixos d'extinció	10	Revisió	8	RD 513/2017
5 6	PCI	Empresa Especialista - Sistemes fixos d'extinció	25	Revisió	10	RD 513/2017
5 7	PCI	OCA - Instal·lacions Contraincendis - RIPC	10	Inspecció	20	RD 513/2017
5 8	PETROLÍFERES	OCA o Empresa Homologada - Certificat revisió periòdica instal·lació petrolífera destinada a emmagatzematge per consum en la pròpia instal·lació.	5	Inspecció	10	RD 1523/1999 MI-IP 03
5 9	PETROLÍFERES	OCA - Proves estanqueïtat en canonades instal·lacions petrolíferes	5	Inspecció	15	RD 1523/1999 MI-IP 03
6 0	PETROLÍFERES	OCA - Proves estanqueïtat dipòsits enterrats	5	Inspecció	15	RD 1523/1999 MI-IP 03
6 1	PETROLÍFERES	OCA - Tancs de gasoil enterrats	10	Inspecció	20	RD 1523/1999 MI-IP 03
6 2	PRL	SAT - Línies de vida i punts d'ancoratge	1	Revisió	15	UNE EN 795, 353, 363, 365

6 3	PRL	SAT - Equips de protecció (trípodes, braços articulats, etc.)	1	Revisió	5	UNE EN 795, 353, 363, 365
6 4	RITE	SAT - Generadors de calor de potència tèrmica $P \geq 20$ kW	1	Revisió	10	RD 1027/2007, RD 238/2013
6 5	RITE	SAT - Generadors de fred de potència $P \geq 12$ kW	1	Revisió	15	RD 1027/2007, RD 238/2013
6 6	RITE	Certificat - IT6 de Generadors de calor i fred de potència tèrmica $P \geq 20$ kW en calor i $P \geq 12$ kW en fred	1	Revisió	10	RD 1027/2007, RD 238/2013
6 7	RITE	Certificat - Revisió de xarxa de conductes d'aire, i neteja i higienització de climatitzadors (Instal·lacions $P > 70$ kW)	1	Revisió	15	RD 238/2013, UNE100012
6 8	RITE	Analítiques - Qualitat de l'aire interior (CAI)	1	Revisió	15	RD 238/2013, UNE171330
6 9	RITE	OCA - Generadors de calor de potència tèrmica $20 \text{ kW} \leq P \leq 70 \text{ kW}$ (qualsevol energia)	5	Inspecció	8	RD 1027/2007, RD 238/2013
7 0	RITE	OCA - Generadors de calor de potència tèrmica $P > 70 \text{ kW}$ (gasos i energies renovables)	4	Inspecció	10	RD 238/2013
7 1	RITE	OCA - Generadors de calor de potència tèrmica $P > 70 \text{ kW}$ (altres combustible i energies)	2	Inspecció	10	RD 238/2013
7 2	RITE	OCA - Generadors de fred de potència tèrmica $P \geq 12$ kW (qualsevol energia)	5	Inspecció	8	RD 1027/2007, RD 238/2013
7 3	RITE	OCA - Instal·lacions tèrmiques en edificis (completa IPIC)	15	Inspecció	20	RD 1027/2007, RD 238/2013
7 4	SALES NETES I CPD	Analítiques - Mesures segons la Norma Internacional ISO 14644	1	Revisió	15	ISO 14644

Apèndix 3: Taula de presències mínimes i temps de presència mínim per
equipament

Clau	Centre	Població	Presència	Horari a cobrir	Termini (mesos)	Hores setmanal centre	Temps de presència mínims estimats totals del servei ANUAL
MAT-99604.1	Serveis Centrals Edifici T. Barcelona	Barcelona	Diària	de 7 a 19 hores	4	60	6008
MAT-99604.2	Oficina Territorial Barcelonès Nord	Barcelona	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.3	Oficina Territorial Granollers	Granollers	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.4	Oficina Territorial Manresa	Manresa	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.5	Oficina Territorial Mataró	Mataró	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.6	Oficina Territorial Sabadell	Sabadell	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.7	Oficina Territorial Terrassa	Terrassa	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.8	Oficina Territorial Vic	Vic	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	1,5	144
MAT-99604.9	Oficina Territorial de Vilafranca del Penedès	Vilafranca del Penedès	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.10	Oficina Serveis Territorials Hospitalet de Llobregat	Hospitalet de Llobregat	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.11	Oficina Territorial de Sant Feliu de Llobregat	Sant Feliu de Llobregat	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.12	Delegació Territorial de Tarragona	Tarragona	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	3	288
MAT-99604.13	Oficina Territorial de Reus	Reus	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.14	Oficina Territorial de Tortosa	Tortosa	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.15	Delegació Territorial de Lleida	Lleida	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	3	288
MAT-99604.16	Oficina Territorial de La Seu d'Urgell	La Seu d'Urgell	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.17	Delegació Territorial de Girona	Girona	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	3	288
MAT-99604.18	Oficina Territorial de Figueres	Figueres	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.19	Oficina Territorial de La Bisbal d'Empordà	La Bisbal d'Empordà	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	2	192
MAT-99604.20	Oficina Territorial de Santa Coloma de Farners	Santa Coloma de Farners	Setmanal	de 7 a 15 hores	4	1,5	144