

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE
DISSENY, DESENVOLUPAMENT I IMPLANTACIÓ DEL SERVEI DE
GESTIÓ OPERATIVA DELS MERCATS MUNICIPALS DE BARCELONA**

Expedient núm. 008_26000050

ÍNDEX

1.	OBJECTE	1
2.	ÀMBIT DEL CONTRACTE	1
3.	HORARI DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA	3
4.	PRESSUPOST	3
5.	DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS PER A LA CREACIÓ I IMPLEMENTACIÓ DEL CENTRE DE GESTIÓ OPERATIVA DE MERCATS	4
5.1	Disseny, desenvolupament i implementació de la gestió de les obres i altres actuacions als mercats.....	5
5.2	Disseny, desenvolupament i implementació de la gestió operativa dels mercats	6
5.2.1	Gestió del Manteniment	7
5.2.2	Gestió dels recursos disponibles	10
5.2.3	Suport tècnic a les actuacions de manteniment.....	10
5.3	Disseny, desenvolupament i implementació de la gestió d'emergències	11
5.3.1	Actuació en cas d'emergència	12
5.4	Disseny, desenvolupament i implementació de la gestió d'activitats	13
5.4.1	Visites de de comprovació i inspeccions:	13
5.5	Disseny, desenvolupament i implementació d'altres prestacions.....	14
5.5.1	Arxiu de procediments i protocols.....	14
5.5.2	Suport tècnic i assessorament	15
5.5.3	Inspeccions reglamentàries	15
5.5.4	Telecontrol i monitoratge	16
5.5.5	Iniciatives per a l'eficiència de l'operació dels mercats.....	17
5.5.6	Simulacres	17
5.5.7	Redacció d'informes tècnics en l'àmbit del contracte	17
6.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	17
7.	ORGANITZACIÓ I ESTRUCTURA DEL SERVEI	18
7.1	Mitjans personals	18
7.2	Mitjans materials.....	18
7.3	Formació	19
8.	SEGUIMENT DEL CONTRACTE.....	19
9.	FACTURACIÓ	20
9.1	Indicadors de qualitat del servei	21
9.1.1	Disponibilitat i assistència del personal per cobrir el servei	21
9.1.2	L'assistència presencial a urgències i emergències	21
9.1.3	La gestió d'averies i incidències	22
9.1.4	La realització de les tasques de Cap de l'Emergència	22
	ANNEX I – Relació d'Edificis	23

1. OBJECTE

El present Plec de Prescripcions Tècniques té com a finalitat indicar les condicions d'execució del contracte de disseny, desenvolupament i implantació del servei de gestió operativa dels mercats municipals de Barcelona durant els propers 2 anys (o durant els propers 3 anys, com a màxim, en cas que es tramiti la pròrroga establerta al PCAP).

2. ÀMBIT DEL CONTRACTE

L'àmbit territorial de les actuacions del contracte són els edificis i instal·lacions gestionades per l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona (IMMB). Principalment els Mercats Municipals i les oficines de la seu de l'Institut.

En l'annex I del present Plec s'inclou la relació d'edificis gestionats des de l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona. Aquest llistat no té caràcter fix ni limitat, i pot ser sotmès a modificacions puntuals o a noves incorporacions segons aprovació del mateix IMMB.

En determinats casos, i de manera puntual, es pot actuar en Mercats o altres espais d'ús provisional o temporal.

L'àmbit funcional del contracte és la creació i implementació de diferents protocols i sistemàtica de funcionament que ha de permetre definir i testar un servei de coordinació i resposta a incidències en relació a tots els contractes i serveis vinculats amb la gestió operativa i explotació dels mercats municipals gestionats per l'Institut Municipal de Mercats de Barcelona o l'Ajuntament de Barcelona. Són principalment els següents:

- a) Contractes d'obres, reformes i millores dels edificis i les seves instal·lacions. Inclou totes les actuacions d'inversió que puguin afectar a l'operativa dels mercats, gestionades tant des de l'IMMB com des d'operadors externs.
- b) Contractes de conservació o manteniment dels equipaments. Relació dels que estan en execució a agost de 2025:
 - Contracte de manteniment d'edificis (obra civil)
 - Contracte de manteniment d'edificis (Instal·lacions)
 - Contracte de manteniment d'aparells elevadors
 - Contracte de manteniment de sistemes contra incendis
 - Contracte de manteniment de cambres frigorífiques
 - Contracte de manteniment de sistemes de climatització
 - Contracte de manteniment de portes, persianes i sistemes de tancament
 - Contracte de manteniment integral del Mercat de Sant Antoni
 - Contracte de manteniment integral del Mercat dels Encants - Fira de Bellcaire
 - Altres contractes de manteniment associats a obres en períodes de garantia:
 - Manteniment Mercat de Sant Andreu
 - Manteniment del Mercat provisional d'Horta
 - Manteniment del Mercat de Montserrat
 - Manteniment del Mercat de l'Abaceria (previst mitjans 2026)

- Manteniment del Mercat provisional de l'Estrella (previst mitjans 2026)
- c) Contractes i serveis associats al funcionament dels mercats:
 - Seguretat i vigilància:
 - Contracte de seguretat i vigilància dels mercats municipals
 - Contracte de seguretat i vigilància del mercat de la Boqueria
 - Contracte de seguretat i vigilància del mercat de Santa Caterina i La Llibertat
 - Contracte de seguretat i vigilància del mercat de Montserrat
 - Contracte de manteniment de centrals d'alarmes, sistemes d'intrusió i CCTV
 - Neteja:
 - Contracte de neteja de la seu de l'IMMB i direccions de mercats
 - Contracte de neteja del mercat dels Encants-Fira de Bellcaire
 - Servei de recollida selectiva de residus als mercats
 - Contracte de neteja de la zona logística del mercat de la Boqueria
 - Contracte de neteja del mercat de Sant Andreu
 - Contracte de neteja del mercat de Sant Antoni
 - Sistemes i telecomunicacions:
 - Contracte de gestió dels armariets refrigerats
 - Contracte manteniment xarxa de comptapersones als mercats
 - Contracte pantalles IMMB
 - Servei d'assistència informàtica (Suport Usuaris Mercats)
 - Altres contractes i serveis:
 - Servei de Desfibril·ladors externs automàtics (DEA) als mercats

Aquesta relació de contractes és merament informativa i no té caràcter fix ni limitat. Està sotmesa a les modificacions que pugui aprovar l'IMMB.

L'àmbit de desenvolupament i execució del contracte implica un servei d'assistència amb l'objectiu de:

- Analitzar i dissenyar els fluxos de comunicació necessaris per optimitzar tant el servei de seguiment i coordinació ordinari dels diferents serveis com el de resposta a incidències per a cada contracte.
- Analitzar i dissenyar el fluxos d'interdependència de diferents contractes, tant en relació a les afectacions unitàries de cada mercat com de desenvolupament temàtics.
- Definir, redactar i arxivar els protocols de coordinació i funcionament per a cada àmbit territorial, i temàtic de servei i d'obres.
- Definir les necessitats d'infraestructures necessàries per poder implementar de manera eficient la coordinació dels serveis i l'atenció d'incidències.
- Implementar i testar paulatinament els diferents protocols per poder-los esmenar i validar.

3. HORARI DEL SERVEI D'ASSISTÈNCIA

Amb l'objectiu de facilitar el procés d'implementació dels diferents protocols, el servei d'assistència tècnica per a la creació i implementació de l'oficina de gestió operativa dels mercats municipals s'adequarà a l'horari d'activitat dels mercats. Es prestarà habitualment de dilluns a dissabte de 8h a 20h. Fora d'aquest horari, es realitzaran guàrdies per tal d'atendre de manera remota les possibles incidències o acudir de manera excepcional a algun mercat quan la incidència o situació ho requereixi.

El servei es realitzarà amb una presència mínima de 8h a 18h (de dilluns a divendres laborables) a les oficines de la seu de l'IMMB, ubicades al c/Gran de Sant Andreu, 200 de Barcelona. En la resta d'horari fins que finalitzi l'activitat als mercats (inclòs la totalitat dels dissabtes), i condicionat a l'aprovació de l'IMMB, el servei es podrà realitzar en remot o a distància sempre i quan es disposi dels mitjans i les connexions necessàries. A partir que finalitzi l'activitat als mercats, la implementació de serveis vinculats amb la resposta d'imprevistos implicarà establir un servei de guàrdies per si, excepcionalment, cal gestionar alguna incidència, urgència o visita extraordinària.

Modalitat treball	Horari
Presencial (seu IMMB)	Dilluns a divendres laborables – 8h a 18h
Remot (a distància)	Dissabtes – 8h a 20h Dilluns a divendres laborables – 18h a 20h
Servei de guàrdies	Diumenges i festius (24h) Dilluns a dissabte – 20h a 8h

Pel que fa a les feines a camp (reunions, visites, inspeccions, etc.) es realitzaran quan sigui necessari, en funció de les possibles incidències o actuacions i tenint en compte els requeriments horaris de la pròpia activitat dels mercats.

L'horari estàndard es preveu de 8h a 20h els dies laborables i dissabtes no festius. La resta de l'horari es considerarà extraordinari a realitzar només amb caràcter puntual.

Cal garantir, de manera excepcional i quan sigui necessari, l'assistència al Mercat del Llibre Dominical de Sant Antoni, que desenvolupa la seva activitat tots els diumenges de l'any a les pèrgoles exteriors del Mercat de Sant Antoni.

4. PRESSUPOST

Segons el PCAP, per establir el pressupost del contracte s'ha considerat els honoraris del personal previst tenint en compte el "XX Convenio colectivo nacional de empresas de ingeniería; oficinas de estudios técnicos; inspección, supervisión y control técnico y de calidad" publicat en el BOE el 10 de març de 2023 i les corresponents revisions de les taules salarials. Aquesta indicació no prejutja el conveni laboral que hi sigui d'aplicació.

L'import correspon a la dedicació mínima que s'exigeix per al personal adscrit al contracte. Es facturarà repercutit de manera igual a cada mes.

Mensualment, el/la Responsable del Contracte enviarà un full resum de facturació on es justificarà l'import final i el càlcul de les possibles variacions en funció dels coeficients establerts. Una vegada confirmat per part de l'IMMB es procedirà a registrar la factura corresponent.

En el pressupost del contracte estan inclosos (i per tant, sense tenir dret a reclamar cap contraprestació econòmica) totes les despeses (de mitjans materials i altres) necessàries per desenvolupar les tasques encomanades i descrites en el plec tècnic. Això inclou, de manera enunciativa però no limitativa, els següents conceptes:

- Salari, plusos i dietes del personal
- Imports i quotes de la Seguretat Social
- Les Despeses Generals d'Empresa i el Benefici Industrial
- Les despeses directes i indirectes, imports, arbitris o taxes per motiu del contracte, inclòs l'IVA.
- Les despeses que puguin derivar-se'n de la realització de treballs encomanats que requereixin d'horaris nocturns, hores extraordinàries o dies festius.
- Els costos derivats dels serveis auxiliars s'entenen inclosos en el preu.
- Les despeses de permisos i llicències pròpies de l'empresa adjudicatària necessàries per a l'execució del contracte.
- Totes les despeses lligades a la realització de les formacions.
- Els costos derivats del contracte així com els de formalització d'aquest.
- Els mitjans auxiliars, petit material necessari i material d'oficina (equips informàtics, llicències de programari, comunicacions, telefonia, etc.).
- Imatge corporativa que l'IMMB o l'Ajuntament de Barcelona designi a l'inici del contracte referent a roba de treball del personal.
- Les despeses d'adquisició, reparació, conservació i manteniment, dels mitjans materials oferts, així com les assegurances obligatòries.
- Les despeses de transport i locomoció del personal adscrit al contracte, sempre i quan es desenvolupin els desplaçaments en l'àmbit territorial del contracte. Aquest concepte inclou les possibles despeses derivades de l'ús de vehicles: manteniment, aparcament, combustible o energia per al seu funcionament, etc.

5. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS PER A LA CREACIÓ I IMPLEMENTACIÓ DEL CENTRE DE GESTIÓ OPERATIVA DE MERCATS

La part principal del servei serà facilitat de manera habitual des de les oficines de la seu de l'IMMB, ubicades al c/Gran de Sant Andreu, 200 de Barcelona.

Actualment l'IMMB està desenvolupant el projecte del Centre de Gestió de Mercats. Es tracta d'un nou espai físic, a la mateixa Seu de l'IMMB, on està previst que es presti de manera definitiva la part principal del servei de gestió operativa dels mercats municipals.

Mentrestant es desenvolupa el projecte, s'executen les obres de reforma i s'integren tots els sistemes dels mercats, el servei del present contracte es prestarà presencialment a les oficines de la Direcció d'Obres i Manteniment de l'IMMB, ubicades al mateix edifici.

De manera excepcional, i sempre seguint les indicacions de la persona Responsable del Contracte per part de l'IMMB, el servei presencial es podrà traslladar a una altra ubicació. Per exemple en cas d'activació d'algun Pla d'emergència, contingència o simulacre.

Els serveis previstos a realitzar en aquest contracte es classifiquen en 5 grans àmbits funcionals; el disseny, desenvolupament i implementació de:

- 1) La gestió de les obres i altres actuacions als mercats
- 2) La gestió operativa dels mercats
- 3) La Gestió d'emergències
- 4) La planificació, anàlisi, seguiment i control
- 5) Altres serveis

5.1 Disseny, desenvolupament i implementació de la gestió de les obres i altres actuacions als mercats

Cada any s'executa un gran nombre d'actuacions als mercats (obres, reformes, instal·lacions, millores i adequació d'espais, sistemes i equipaments, etc.). Aquestes actuacions poden estar promogudes per les diferents Direccions de l'IMMB, per altres àmbits de l'Ajuntament de Barcelona o en menor mesura, per organismes externs. És molt probable que aquestes actuacions provoquin algun tipus d'afectació a l'activitat diària dels mercats.

L'abast de les actuacions dependrà en gran mesura de la disponibilitat del Pressupost d'Inversió Municipal (PIM) i la tramitació dels contractes corresponents.

El personal assignat al contracte haurà d'establir i implementar els protocols de coordinació de totes les actuacions que es realitzin a l'àmbit del contracte amb l'activitat dels mercats i l'ús dels sistemes de l'IMMB. En aquest sentit es contempen la definició i implementació de les següents tasques i funcions:

- Coordinació amb els equips de les obres: Direcció d'Obres, Project Manager, Coordinació Seguretat i Salut i contractistes.
- Coordinació amb Direccions de mercats, Direccions d'Àrea i Associacions de Venedors dels mercats.
- Gestió i control de l'accés als mercats, especialment quan es produeixi fora d'horari comercial.
- Planificació de les actuacions i coordinació amb les activitats previstes als mercats.
- Coordinació amb empreses adjudicatàries dels contractes de manteniment o que gestionin serveis i sistemes als mercats
- Coordinació de les actuacions de neteja posterior a les actuacions
- Coordinació actes o esdeveniments especials relacionats amb l'execució d'actuacions.

- Informar i comunicar sobre l'inici de les actuacions, el seu desenvolupament i la seva finalització.

En cas necessari (i sempre quan ho sol·liciti la persona Responsable del contracte de l'IMMB) la implementació dels protocols requerirà el desplaçament als mercats per a gestionar *in situ* les actuacions.

5.2 Disseny, desenvolupament i implementació de la gestió operativa dels mercats

S'haurà de crear i implementar els protocols de gestió dels contractes, serveis i feines relacionades amb l'operativa ordinària dels mercats.

Els contractes i serveis actuals associats al funcionament i l'operativa dels mercats són els que formen part de l'àmbit funcional del contracte (veure apartat 2 del plec).

Així mateix s'ha d'implementar els protocols de gestió dels serveis excepcionals que es puguin desenvolupar en l'àmbit territorial del contracte, així com les incidències o avaries que es puguin produir en el desenvolupament d'esdeveniments extraordinaris als mercats. Per exemple:

- Serveis de neteja excepcionals
- Serveis de vigilància excepcionals
- Dispositius d'eleccions (en cas de meses electorals en mercats)
- Actes o esdeveniments organitzats per l'IMMB
- Activitats especials en mercats

En general el disseny i implementació de la gestió operativa ha de garantir el funcionament i l'operativitat dels mercats. La implementació del servei contemplarà les següents tasques, les quals s'indiquen a nivell enunciatiu i no exhaustiu:

- Gestió de les avaries i incidències amb les contractes de conservació i manteniment.
- Coordinació dels serveis de seguretat i vigilància.
- Gestió dels serveis de neteja ordinaris i extraordinaris, tant els destinats a la pròpia activitat comercial com els de les zones de serveis del mercat (oficines direcció, oficines associació comerciants, aules polivalents, sales de reunions, etc.).
- Recepció de les alarmes d'intrusió i incendis i connexió amb les centrals receptores d'alarmes (CRA). En aquest cas podran formar part dels avisos planificats.
- Gestió de les alarmes de les centrals de detecció d'incendis. En cas d'incendis confirmats es gestionarà l'avís als serveis d'emergència, al personal del mercat i a les persones responsables de l'IMMB, segons Pla d'Autoprotecció o Pla d'Emergència de l'activitat.
- Autorització de les intervencions als mercats.
- Vigilància i seguiment del funcionament d'equips i sistemes que disposin de telecontrol o monitoratge (producció solar fotovoltaica, consums d'aigua, consum d'electricitat, qualitat de l'aire, nivells d'il·luminació, etc.) en funció de la seva integració.

- Seguiment de les previsions meteorològiques per tal d'emetre avisos o preveure actuacions de reforç.
- Coordinar i preparar informes d'afectació per pluges, vent o altres episodis climatològics adversos. El informes s'enviaran per correu electrònic abans de les 12h del matí laborable posterior a l'episodi.
- En cas que es disposi de sistemes de CCTV amb visualització des del Centre de Gestió de Mercats comprovar les imatges en temps real.
- Gestió d'avaries i incidències amb companyies subministradores (electricitat, aigua, etc.) i informació als mercats.
- Coordinació de les avaries i incidències informàtiques i de telecomunicacions amb l'Institut Municipal d'Informàtica (IMI) i el Servei d'Usuaris de Mercats (SUM).
- Gestió de les avaries i incidències amb els desfibril·ladors instal·lats als edificis gestionats per l'IMMB.

En cas necessari (i sempre quan ho sol·liciti la persona Responsable del contracte de l'IMMB) la implementació dels protocols requerirà el desplaçament als mercats per a gestionar *in situ* els contractes, serveis i feines relacionades amb l'operativa ordinària dels mercats. En cas de dubtes o consultes es confirmarà amb les persones responsables dels contractes corresponents de l'IMMB.

5.2.1 Gestió del Manteniment

La definició i implementació dels protocols de funcionament del Centre de Gestió Operativa haurà de contemplar les funcions de gestió dels contractes de manteniment i conservació de l'àmbit de responsabilitat de l'IMMB. Tant pel que fa als edificis com a instal·lacions, equips i sistemes.

Els contractes de conservació i manteniment dels edificis i instal·lacions actuals són els que formen part de l'àmbit funcional del contracte (veure apartat 2 del plec).

Aquesta relació de contractes és merament informativa i no té caràcter fix ni limitat. És sotmesa a modificacions puntuals, baixes i noves incorporacions i/o altres modificacions que pugui aprovar l'IMMB.

La implementació de la gestió del manteniment es realitzarà a dos nivells:

- 1) **Gestió dels recursos disponibles:** centralització de les trucades o avisos i gestió de les ordres de treball (OT) o peticions de servei (PDS) corresponents a les diferents empreses adjudicatàries dels contractes. Aquestes tasques es realitzaran habitualment des de les oficines de l'IMMB o en remot segons es defineix en aquest plec.
- 2) **Suport tècnic a les actuacions de manteniment:** Valoració i validació tècnica de les actuacions, planificació, control i seguiment de les feines. Inspecció i auditoria, tant de l'estat dels equipaments i instal·lacions com de les feines realitzades. Aquestes tasques requeriran desplaçament i presència als mercats.

En aquest sentit, el desenvolupament i implementació del servei atindrà, prioritzarà i gestionarà els avisos, incidències i peticions rebudes dels diferents mercats amb els contractes de manteniment que estiguin en execució. Una vegada canalitzades les peticions, es realitzarà el control i seguiment de la

seva resolució i finalment es tancaran. Aleatòriament, i de manera acordada amb l'IMMB, es realitzaran inspeccions i comprovacions de la resolució de les ordres de treball o peticions de servei.

Les incidències o avaries es classifiquen en:

- **Incidències greus o urgents:** de manera genèrica són les que posen en risc la seguretat de persones (usuàries, treballadores, serveis del mercat, etc.), les que posen en risc l'estabilitat dels materials i equipaments i les que posen en risc, de manera rellevant, l'activitat comercial dels mercats.

La mateixa incidència o avaria pot esdevenir urgent o no urgent en diferents mercats ateses les característiques particulars de cada equipament i en funció de l'afectació que pugui causar. En aquest sentit, la persona responsable del contracte per part de l'IMMB, definirà amb més concreció i puntualment les situacions concretes de cada mercat.

- **Incidències no urgents:** la resta

El desenvolupament i implementació de protocols de gestió distingirà essencialment les següents tipologies de manteniment:

- a) **Manteniment correctiu:** principalment derivat de les avaries i incidències. Pot ser planificat o no planificat.
- b) **Manteniment preventiu:** per garantir el bon funcionament dels equipaments, aparells i instal·lacions. Inclou revisions periòdiques, comprovacions i canvis de fungibles o elements amb desgast.
- c) **Manteniment normatiu:** derivat del compliment normatiu
- d) **Manteniment conductiu:** acompanyament, seguiment i suport continuat als mercats
- e) **Manteniment predictiu:** detecció de possibles anomalies abans que es produeixin
- f) **Manteniment modificatiu o millores:** actuacions d'adequació a les necessitats actuals, modernització, millora de l'eficiència i sostenibilitat i renovació d'equips i materials.

Les incidències de manteniment correctiu arriben per dos vies principals: Gestor de peticions (per tot tipus d'incidències) i trucades telefòniques (habitualment per a incidències greus o urgències).

Es donarà accés al Gestor de peticions de l'IMMB per tal de poder donar tràmit a les peticions noves, en curs i finalitzades.

Des de l'IMMB es posarà a disposició un terminal fix corporatiu amb la línia de telèfon corresponent (situat a les taules de l'oficina on es presti el servei presencial).

L'empresa adjudicatària del contracte haurà de subministrar i mantenir en correcte funcionament, com a mínim un terminal mòbil amb una línia de telèfon que s'informarà a tots els mercats com a telèfon de guàrdia i que haurà d'estar disponible 24h.

Els protocols tindran en compte que totes les incidències ateses (urgents o no) es tramitaran al Gestor de Peticions fins a la seva comprovació i tancament.

L'assistència tècnica també tindrà en compte que l'IMMB està estudiant la implantació d'un GMAO per a poder gestionar de manera més eficient les peticions i les tasques de manteniment en general. Tant aviat com entri en funcionament, es garantirà l'accés del personal adscrit al contracte, mitjançant els perfils corresponents.

En funció de la gravetat i la prioritat, la implementació del servei ha de preveure que és farà el seguiment de les ordres de treball o peticions de servei amb les empreses adjudicatàries dels diferents contractes de manteniment.

En cas necessari (i sempre quan ho sol·liciti la persona Responsable del contracte de l'IMMB) es requerirà el desplaçament als mercats per a gestionar i coordinar *in situ* la resolució de les incidències o avaries i informar a l'associació de comerciants o els paradistes presents. En cas de dubtes o consultes es confirmarà amb les persones responsables dels contractes corresponents de l'IMMB.

De manera general, en cas d'incidències greus, urgents o que puguin provocar una afectació important a l'activitat del mercat la implementació dels servei implicarà desplaçar una persona adscrita al contracte al mercat corresponent. En aquests casos, llevat que es justifiqui degudament, s'estableixen els següents terminis màxims de desplaçament a qualsevol dels edificis de l'àmbit territorial del contracte:

Horari	Temps màx. desplaçament
Estàndard (laborables i dissabtes no festius - 8h a 20h)	1h
Extraordinari (festius i resta horaris)	2h

Existeixen dos casos especials de mercats que, per la seva complexitat, disposen actualment d'un servei de suport tècnic o *Facility Management* exclusiu:

- ❖ Mercat de Sant Antoni
- ❖ Mercat dels Encants - Fira de Bellcaire

En aquests dos mercats, la implementació dels serveis tindrà en compte les següents consideracions:

- S'hauran de coordinar les actuacions amb el servei de suport o *Facility Management* en l'horari en que aquests presten el servei. Fora de l'horari en que presten servei, es gestionaran les incidències i es coordinaran directament amb les empreses de manteniment corresponents.
- S'acordarà amb l'IMMB, la realització de les tasques de control, seguiment i inspecció.
- Es donarà suport, en l'àmbit del contracte, al servei de suport tècnic o *Facility Management*.
- Es coordinarà amb el servei de suport tècnic o *Facility Management* l'actualització de les dades, indicadors o altra informació necessària requerida per a desenvolupar el contracte

5.2.2 Gestió dels recursos disponibles

S'ha de definir, implementar, testar i actualitzar els procediments i protocols de gestió del servei centralitzat de recepció trucades, avisos, i gestió de les ordres de treball (OT) o peticions de servei (PDS) corresponents a les diferents empreses adjudicatàries dels contractes. Aquestes tasques es realitzaran habitualment des de les oficines de l'IMMB o en remot segons es defineix en aquest plec.

- En el cas del manteniment correctiu no programat (avaries i incidències) es prioritzaran les actuacions en funció de la seva importància i afectació i dels recursos disponibles per part de les empreses de manteniment.
- En el cas d'actuacions urgents o que puguin afectar a l'activitat comercial dels mercats, immediatament després d'activar els recursos de les empreses corresponents els protocols preveuran la comunicació a les persones responsables de l'IMMB. Aquesta comunicació es realitzarà telefònicament o mitjançant els grups específics de missatgeria instantània.

Igualment s'anirà informant de l'estat de les incidències fins a la seva resolució.

- En el cas del manteniment programat (correctiu programat, preventiu, normatiu, conductiu i modificatiu o millores) s'ha de preveure la planificació de les feines i la coordinació amb el mercat i la resta d'agents implicats. També es preveurà la realització del seguiment de la seva execució.

S'informarà prèviament a les persones responsables de l'IMMB i als mercats corresponents, així com a la resta d'ens i/o agents que en tinguin alguna vinculació.

- La gestió del servei centralitzat ha de gestionar les ordres de treball (OT) o peticions de servei (PDS) corresponents a les diferents empreses adjudicatàries dels contractes i també farà el seguiment fins al seu tancament.

5.2.3 Suport tècnic a les actuacions de manteniment

En paral·lel a la gestió de les ordres de treball (OT) o peticions de servei (PDS) es requereix definir i implementar el suport tècnic a les actuacions de manteniment, que contempla les següents tasques:

- Valoració i validació tècnica de les actuacions de manteniment (OT i PDS)
- Planificació, control i seguiment de les feines
- Seguiment i validació de les certificacions mensuals
- Coordinació amb associacions de comerciants de mercats, Direccions de mercats i la resta d'agents que puguin estar implicats.
- Realització d'informes, reportatges fotogràfics i redacció d'altra documentació relacionada amb l'àmbit del contracte
- Assistència a visites i reunions, per definir i concretar actuacions en l'àmbit del contracte
- Inspecció i auditoria, tant de l'estat dels equipaments i instal·lacions com de les feines realitzades.

La implementació d'aquestes tasques requeriran desplaçament i presència als mercats, atenent als horaris d'execució de les actuacions i de l'activitat de cada mercat.

Es garantirà, sense cost addicional per l'IMMB, la presència física, quan sigui necessari, al Mercat del Llibre Dominical de Sant Antoni, que desenvolupa la seva activitat els diumenges a les pèrgoles exteriors del Mercat de Sant Antoni.

5.3 Disseny, desenvolupament i implementació de la gestió d'emergències

Tots els mercats disposen del corresponent Pla d'Emergència que s'actualitza regularment. Excepcionalment hi ha alguns mercats que disposen d'un Pla d'Autoprotecció, segons determina el Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.

En tots els casos, s'ha de designar una persona com Cap d'Emergència, amb autoritat i amb capacitat de gestió, responsable de la gestió de les actuacions encaminades a la resposta davant les emergències.

El cap de l'emergència es el màxim responsable de la gestió operativa de l'emergència en l'estructura interna de la pròpia activitat.

Tal i com es preveu, ateses les característiques de l'activitat que es desenvolupa als mercats municipals i l'estructura de gestió que existeix, la funció de **Cap de l'Emergència** serà assumida per diverses persones.

Dins del model d'atenció a emergències que impulsa l'IMMB, el desenvolupament i implementació del servei ha de preveure que:

- El responsable del present contracte (*servei de gestió operativa dels mercats*) encapçalarà la funció de Cap d'Emergència.
- A continuació, figurarà la persona que estigui de guàrdia al Centre de Gestió de Mercats en el moment de l'emergència.
- Es valorarà amb les persones responsables dels Plans d'Autoprotecció corresponents la inclusió d'altres persones externes a aquest contracte com a suplents/es en la funció de Cap de l'emergència.

Es destaquen les següents funcions assignades i procediments per desenvolupar:

- Davant les emergències o de la seva confirmació serà la persona encarregada de l'activació del Pla d'Autoprotecció, en cas que se'n disposi.
- Recepció de la informació del personal que es trobi al mercat i dels equips d'emergències interns (intervenció, evacuació, primers auxilis) per tal d'informar-se de la magnitud i evolució de la situació d'emergència.
- En funció de la informació rebuda, enviar a la zona de l'emergència les ajudes internes disponibles i les externes si fossin necessàries.
- Avaluar la situació i tipus d'emergència i establir o confirmar el nivell d'emergència inicial, activant el pla, si cal.

- Confirmar que s'ha avisat als mitjans externs a l'activitat (112, GUB, Bombers, etc.)
- Coordinar totes les actuacions dels diferents equips d'emergència interns a l'activitat.
- Coordinar les operacions de control, supressió de l'emergència i d'informació.
- Decidir i donar ordre de canvi de nivell d'emergència.
- Decidir i donar l'ordre d'evacuació, si és que es considera pertinent. Indicar el mode d'evacuació: parcial, horitzontal o general.
- Decidir i donar l'ordre de confinament, si és que es considera pertinent. Indicar el lloc o llocs de confinament segons el nombre de persones en risc.
- Quan es donen les circumstàncies necessàries, notificar el final de l'emergència, desactivar el pla i restablir la normalitat.
- Si es tracta d'una emergència externa que pugui afectar l'activitat, el Cap d'emergència transmetrà les instruccions oportunes als grups del PAU per tal d'acomplir les instruccions rebudes des del Pla activat, essent també responsable d'informar al CECAT de qualsevol incidència.
- Informar i alertar al Director del Pla d'Autoprotecció en cas d'emergències que requereixin ajuda externa.
- Redacció de l'informe de les causes, del procés i de les conseqüències de l'emergència, fent propostes de millora durant els següents 7 dies hàbils.
- Elaborar, abans dels dos anys de vigència del PAU, un informe de descripció de les actuacions d'implantació realitzades en el primer any, i un informe de descripció de les actuacions de manteniment del pla realitzades en els últims quatre anys. Aquests informes han d'estar signats pel mateix/a cap de l'emergència i ha de ser signat també per la persona titular de l'activitat, de manera independent als informes d'avaluació específics per a cada simulacre realitzat.
- Posteriorment a la realització dels simulacres, en el termini de 20 dies hàbils a partir que s'hagin dut a terme, la persona titular o responsable de l'activitat haurà d'elaborar, un informe d'autoavaluació, signat pel cap de l'emergència, així com detallar les accions de millora, si n'hi ha, i diferenciar tant les que comporten canvis en el PAU com les d'implantació.

5.3.1 Actuació en cas d'emergència

Un cop notificada o detectada la situació d'emergència, la implementació del servei actuarà seguint el següent esquema:

- 1) El Cap d'Emergència, avaluarà la situació, les seves conseqüències, la seva magnitud i la seva possible evolució.
- 2) Si no hi ha dubtes sobre el seu control i en la mesura de les seves possibilitats, tractarà d'organitzar el control de la situació o d'evitar que arribi conseqüències majors, per això recourrà a l'Equip d'Emergència intern a l'activitat, en funció de cada cas i cada mercat.
- 3) Si hi ha dubte sobre el control, o s'escapa a les seves possibilitats o si ho indica el PAU, activarà la fase d'Emergència General que comporta petició d'ajuda externa i evacuació o confinament del mercat, i activarà per tant el que indiqui el pla d'autoprotecció.

- 4) Correspon a la persona de guàrdia del Centre de Gestió de Mercats realitzar la trucada al 112 i CECAT, d'acord al que indicarien les fitxes d'actuació, o bé a indicació del cap d'emergència.
- 5) Mentre arriba l'Ajut Extern, intentarà que la situació no s'agreugi:
 - Organitzant l'evacuació: Activant l'Equip i/o sistema d'evacuació
 - Tranquil·litzant les persones que presentin símptomes de sobreexcitació o de pànic, amb els mitjans que tingui al seu abast (megafonia, etc.)
 - Disposar les instal·lacions, els sistemes o els mitjans en la posició més favorable per a la seguretat
 - Mantinent informat al personal sobre l'emergència
 - Preparant l'arribada dels equips d'Ajuda Externa sol·licitats

5.4 Disseny, desenvolupament i implementació de la gestió d'activitats

Es definiran i implementaran els procediments per poder planificar, analitzar, fer seguiment i controlar totes les feines, actuacions, actes, esdeveniments i activitats en general que es programin a cadascun dels mercats.

Així mateix s'implementaran protocols de registre de totes les incidències i actuacions realitzades pel Centre de Gestió de Mercats. El contingut mínim i el format del registre d'informació s'acordarà amb la persona responsable del contracte.

S'analitzarà el funcionament de cadascun dels mercats, valorant entre d'altres aspectes:

- Quantitat d'avaries i incidències, gravetat i afectació a l'activitat. Temps de resolució.
- Afluència i ús d'espais i equipaments
- Disponibilitat d'equips i sistemes
- Consums energètics (electricitat i gas)
- Autoproducció energia (solar fotovoltaica, solar tèrmica i geotèrmia)
- Consums d'aigua (potable, incendis i freàtica)
- Condicions ambientals
- Estat neteja

L'abast de l'anàlisi, la seva periodicitat i el format de la informació resultant s'acordarà amb la persona responsable del contracte.

5.4.1 Visites de comprovació i inspeccions:

Es definirà i implantarà un servei de seguiment i control de les feines, actuacions i activitats que es desenvolupin als mercats. Es requereix que el seguiment i control es realitzi quan sigui necessari *in situ*. Per la qual cosa, serà necessari garantir el desplaçament del personal entre els edificis gestionats per l'IMMB, en tot cas dins la ciutat de Barcelona.

En aquest sentit, queda inclòs la revisió o comprovació de les actuacions realitzades per tercers (establiments, associacions, empreses de serveis, organismes municipals o altres operadors en general) dins l'àmbit territorial del present contracte. En concret es podrà comprovar el compliment de les autoritzacions d'obres privatives o activitats especials en els mercats.

La freqüència i nombre de visites de seguiment i inspeccions així com el seu abast es definirà conjuntament amb el responsable del contracte en funció de les característiques, riscos i els horaris de realització dels treballs. Les inspeccions hauran de quedar recollides en el corresponent Acta/Informe d'Inspecció que s'haurà de redactar.

També s'ha d'implementar el servei de visites periòdiques als mercats per tal de comprovar l'estat dels edificis, sistemes i instal·lacions i actuar de manera proactiva quan sigui necessari. Directament es generaran les ordres de treball o peticions de servei corresponents sense esperar a que es generin incidències majors. En cas d'incidències de major abast s'informarà a la Direcció d'Obres i Manteniment de l'IMMB per tal que analitzin la situació i gestionin els processos corresponents.

La freqüència de les visites de comprovació s'acordarà amb l'IMMB, tot i que en la fase d'implementació del primer any del contracte no serà inferior a 1 visita a cada mercat cada 3 mesos. Aquestes visites quedaran recollides en el corresponent acta o informe on preferentment s'adjuntaran fotografies.

5.5 Disseny, desenvolupament i implementació d'altres prestacions

El servei objecte del present contracte inclou les següents prestacions i serveis:

5.5.1 Arxiu de procediments i protocols

Durant els primers dos mesos del contracte, la persona responsable del servei per part de l'empresa adjudicatària estudiarà i proposarà a l'IMMB els procediments inicials necessaris per a poder organitzar el servei i garantir el compliment dels objectius del contracte.

Es podran valorar diferents procediments en funció del tipus d'incidència, contracte/servei, abast, riscos associats, etc. i es definirà un esquema per a cadascun d'ells. L'objectiu ha de ser sistematitzar, agilitzar i facilitar la presa de decisions i les actuacions a realitzar.

El personal adscrit al contracte serà l'encarregat de l'elaboració, revisió i modificació dels procediments i protocols d'actuació que se li encomani i estiguin dins l'àmbit del contracte.

Vetllaran per la coordinació amb de la resta d'agents implicats en la gestió operativa dels mercats.

Una primera versió dels protocols i procediments acordats generals s'hauran de preparar i validar abans dels primers 6 mesos del contracte per donar temps a la seva implementació, validació i millora posterior. El fet de no complir amb aquest termini podrà donar lloc a penalitzacions.

També col·laboraran en la redacció i revisió de tots aquells Protocols, Manuals, Guies i Plans o qualsevol documentació que li encomani la persona responsable del contracte i formin part de l'àmbit del contracte.

Per últim, serà un aspecte bàsic del contracte establir un sistema d'arxiu digital i analògic dins l'espai on s'ubiqui el Centre de Gestió d'Operacions de tots els protocols i procediments aprovats per l'IMMB.

5.5.2 Suport tècnic i assessorament

L'empresa adjudicatària haurà d'implementar un servei per donar suport tècnic i assessorament a l'IMMB en tot allò relacionat amb l'àmbit del contracte.

En concret s'enumeren, a mode informatiu i no limitatiu, les següents funcions:

- Suport tècnic en revisió i valoració de projectes. Proposta de millores per facilitar i optimitzar la gestió operativa i el manteniment.
- Garantir el compliment de la normativa vigent
- Suport en la gestió documental. Necessitats de documentació i informació.
- Participar en les reunions de treball o informatives amb interlocutors interns i externs.
- Col·laborar en la coordinació entre l'IMMB, empreses consultores, diferents àrees de l'Ajuntament de Barcelona, companyies de serveis, empreses constructores, etc.
- Suport en el procés de licitació dels contractes vinculats a l'àmbit del contracte.
- Suport en les tasques de Prevenció de Riscos Laborals i Coordinació de Seguretat i Salut en les actuacions vinculades a l'àmbit del contracte
- Suport en la planificació i execució dels contractes gestionats per la Direcció d'Obres i Manteniment de l'IMMB
- Seguiment i control de les obres privatives (autoritzades o sense autorització de l'IMMB) dins els mercats.
- Planificació, seguiment i control de les activitats especials autoritzades per l'IMMB dins l'àmbit dels mercats.
- Suport, planificació i seguiment de mesures a executar fruit de les inspeccions de l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB)

5.5.3 Inspeccions reglamentàries

L'empresa adjudicatària del servei definirà i implementarà un servei obligatori de planificació, verificació i registre de les Inspeccions Reglamentàries d'obligat compliment a realitzar a les instal·lacions dels mercats:

- Electricitat (BT i MT)
- Cambres frigorífiques
- Aparells elevadors
- Sistemes de climatització
- Sistemes de detecció i extinció d'incendis
- Etc.

A la vista dels oportuns informes haurà d'establir i implementar un servei d'informació a l'IMMB sobre les accions pertinents perquè el mantenidor compleixi amb elles, i corregeixi les no conformitats. Així mateix generarà les OT o PDS corresponents i farà el seguiment de la seva resolució.

5.5.4 Telecontrol i monitoratge

Actualment es disposa de 10 mercats amb sistemes de telecontrol i monitoratge de diferents tipologies en funcionament (BMS, control climatització, control producció solar fotovoltaica, etc.). Així mateix es disposa de varis mercats integrats a la plataforma municipal de monitoratge energètic.

Conforme s'executen remodelacions i obres de reforma es van integrant sistemes de telecontrol o monitoratge. De la mateixa manera el Pla de generació solar fotovoltaica als mercats preveu la instal·lació de plaques solars fotovoltaïques que s'integraran a la plataforma municipal de monitoratge energètic.

En paral·lel s'han començat els estudis d'un projecte de sensorització dels mercats i els estudis d'una plataforma de gestió única per integrar i centralitzar les instal·lacions de tots els mercats.

En funció de la disponibilitat d'aquests sistemes de telecontrol i monitoratge, i d'altres que puguin ser implementats, serà una funció essencial del present contracte la seva utilització, que estarà limitada segons el perfil d'accés. De manera informativa i no limitativa realitzaran les següents tasques:

- Detecció de qualsevol incident. En cas de detecció d'una incidència, han els equips i sistemes conforme a les instruccions i procediments establerts.
- Verificació de les condicions de funcionament dels mercats
- Suport en la coordinació de les actuacions que es desenvolupin als mercats
- Control/comandament de la disponibilitat i de l'estat de les instal·lacions (climatització i ventilació, cambres frigorífiques, bombes, il·luminació, detecció i extinció incendis, etc.)
- Control de l'eficiència del funcionament de les instal·lacions
- Vigilància ambiental dels mercats (qualitat de l'aire, temperatura, humitat, nivells d'il·luminació, fums, etc.)
- Control de les principals fonts d'energia
- Control de l'estat i disponibilitat dels sistemes de seguretat.

Els sistemes de telecontrol i monitoratge podran ser modificats. Poden ser, entre altres, modificacions o evolucions puntuals en sistemes existents, actualitzacions del programari, així com la integració de nous equips, sistemes o mercats complets.

En aquestes situacions, el personal adscrit al present contracte haurà de fer les comprovacions necessàries per a validar els sistemes i emetre els informes corresponents. De la mateixa manera, hauran de monitoritzar el nou programari durant el termini que consideri necessari la persona responsable del contracte, per part de l'IMMB, per a detectar possibles errors.

5.5.5 Iniciatives per a l'eficiència de l'operació dels mercats

L'empresa adjudicatària haurà de proposar i adoptar iniciatives per a la millora contínua de l'eficiència en general, i energètica en particular de les instal·lacions dels mercats.

A més, haurà de col·laborar en els estudis i propostes que determini l'IMMB a fi de millorar els costos i rendiments dels presents o futurs contractes de manteniment. Per a això, haurà de posar a la disposició de l'IMMB qualsevol dada justificativa dels costos reals d'operació i haurà de col·laborar activament en l'estudi d'aquests costos i en la manera de reduir-los o de millorar l'eficiència dels mitjans a disposició.

5.5.6 Simulacres

L'empresa adjudicatària participarà en els simulacres (de despatx i de camp) organitzats periòdicament per l'IMMB, d'acord amb la normativa vigent, el Departament de Prevenció de Riscos Laborals de l'Ajuntament i el SPCPEIS (Servei de Protecció Civil, Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament).

El personal adscrit al contracte haurà de participar desenvolupant les seves funcions operacionals segons el present plec. Així mateix donarà suport a l'hora de planificar i definir els simulacres.

Per a cada simulacre es realitzarà un informe on s'indiqui l'actuació realitzada, punts febles i punts forts i millores possibles a realitzar. De manera general s'avaluarà el funcionament i operativitat dels mercats, així com l'actuació i coordinació dels agents implicats.

5.5.7 Redacció d'informes tècnics en l'àmbit del contracte

L'empresa adjudicatària redactarà els informes tècnics necessaris, dins l'àmbit del contracte, en cas que es requereixi d'acord amb el Protocol de Tramitació pels Districtes dels projectes d'obres ordinàries d'edificació, d'altres instruccions o per petició del responsable del contracte.

Es informes es redactaran dins el termini acordat amb la persona responsable del contracte, per part de l'IMMB.

6. CONDICIONS D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

S'estableixen les segons condicions d'execució del contracte:

- L'Institut Municipal de Mercats tindrà la potestat de sol·licitar a l'empresa adjudicatària aquella documentació reglamentària que cregui convenient així com informes pel control de qualitat del servei, o d'altres indicats en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.
- Tota la documentació i informació generada en aquest contracte estarà a disposició de l'IMMB i l'Ajuntament de Barcelona i no es podrà utilitzar per altres usos.
- El personal designat per a la realització dels treballs haurà de guardar la deguda confidencialitat respecte a les dades i documentació als que tingui accés com a conseqüència del seu treball. Si no es compleix la confidencialitat exigida en el contracte serà considerada una falta molt greu, independentment de les conseqüències legals que se'n puguin derivar.

7. ORGANITZACIÓ I ESTRUCTURA DEL SERVEI

7.1 Mitjans personals

El nombre de persones destinades a la realització dels serveis contractats i la seva qualificació professional ha de ser la proposada per l'empresa licitadora, d'acord amb els criteris definits a continuació i atenent a les necessitats de mínims exposades en el present plec.

Qualsevol proposta de canvi en les persones adscrites al contracte requerirà de l'aprovació de la persona Responsable del contracte per part de l'IMMB. En tot cas, hauran de complir amb els requeriments definits per la funció corresponent.

Es designarà una única persona responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària que farà d'interlocutor/a directe amb l'Institut Municipal de Mercats. Serà el/la responsable del seguiment de l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària del contracte disposarà de l'equip administratiu i/o de suport que consideri necessari per tal de poder desenvolupar adequadament el contracte.

Cal garantir la continuïtat dels serveis contractats en tot moment. En cas de baixa d'alguna de les persones adscrites a l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir amb un altre treballador/a que compleixi els requisits exigits per aquesta funció.

Caldrà planificar els períodes de vacances per tal de garantir el servei amb la suficient antelació.

Els perfils i dedicació que es contempla, com a mínim, és la següent:

Responsable del contracte/servei (1 persona):

- Enginyeria/Arquitectura, grau en Enginyeria/Arquitectura o titulacions equivalents.
- Mínim de 6 anys d'experiència en serveis del mateix tipus.
- Dedicació completa (100%) al contracte.

Personal tècnic/operadors del servei (2 persones):

- Enginyeria/Arquitectura Tècnica, grau o titulació equivalent.
- Mínim de 2 anys d'experiència en serveis del mateix tipus.
- Dedicació completa (100%) al contracte.

Personal tècnic inspecció (1 persona):

- Formació tècnica en l'àmbit d'edificació i instal·lacions.
- Dedicació completa (100%) al contracte.

7.2 Mitjans materials

Les empreses adjudicatàries disposaran al seu càrrec dels sistemes de comunicació i informàtica necessaris per una comunicació ininterrompuda dins de l'horari laboral estàndard (definit anteriorment) amb l'IMMB i en general amb els sistemes implementats per l'IMMB per a la gestió dels mercats i els serveis associats.

Així mateix establiran els mecanismes per fer-ho fora d'aquest marges horaris, en casos d'urgència, volum de treball significatiu, o treball en horari nocturn.

En concret, l'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de tot el personal d'un telèfon mòbil i ordinadors portàtils amb plena connectivitat i operativitat. Així mateix haurà de subministrar i mantenir en correcte funcionament, com a mínim un terminal mòbil amb una línia de telèfon que s'informarà a tots els mercats com a telèfon de guàrdia i que haurà d'estar disponible 24h.

L'empresa adjudicatària haurà de dotar el personal que executi els treballs objecte d'aquest contracte de roba de treball adequada i d'elements de protecció individual necessaris i per tant, aquesta n'assumirà el cost.

Cal garantir, a càrrec de l'empresa adjudicatària, el desplaçament del personal dins l'àmbit del contracte. En tot cas, cal garantir la mobilitat del personal adscrit al contracte, tant en horari estàndard com en extraordinari, per tal que pugui desplaçar-se a qualsevol equipament gestionat per l'IMMB, en un temps adequat, en funció de la situació i les necessitats.

En cas d'incidències greus, urgents o que puguin provocar una afectació *important* a l'activitat del mercat cal donar compliment als temps màxims de desplaçament establerts a l'apartat 5.2.

7.3 Formació

L'empresa adjudicatària garantirà que el personal assignat al contracte tingui la formació necessària i actualitzada per a desenvolupar les tasques i funcions definides.

La formació del personal, tant en la comesa de les seves funcions i responsabilitats, com en matèria de seguretat laboral i mediambiental, serà per compte de l'empresa adjudicatària.

És especialment important la formació pel que fa a la gestió d'emergències i les funcions de Cap d'Emergència. Tot el personal haurà d'estar format en la comesa del seu treball, les seves obligacions i responsabilitats pel que fa als plans d'emergència i Plans d'Autoprotecció dels mercats.

8. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

Es realitzaran reunions periòdiques de seguiment del contracte, setmanalment o cada quinze dies. Les reunions es realitzaran habitualment a les oficines de la seu de l'IMMB.

L'empresa adjudicatària haurà de preparar els informes de seguiment que es definiran conjuntament amb l'IMMB durant el primer mes de prestació del contracte. Aquest informe haurà de permetre tenir una visió global de l'execució de l'assistència tècnica a través de taules, gràfics, indicadors, etc. i una visió individual dels aspectes crítics o rellevants del període.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de lliurar una memòria anual dels serveis realitzats en l'àmbit del present contracte.

L'IMMB està en procés d'implementació de diferents sistemes d'informació i bases de dades. Es podrà requerir a l'empresa adjudicatària que introdueixi o exporti dades i indicadors de l'àmbit del present contracte als sistemes creats per a aquesta finalitat.

Com a norma general, es vetllarà per l'estalvi en l'ús del paper i, per tant, es faran impressions en paper només quan sigui imprescindible.

9. FACTURACIÓ

Es facturarà mensualment l'import proporcional a cada període. Sobre l'import de base mensual es podran aplicar variacions del preu en funció dels indicadors de qualitat del servei. Aquests es calculen en base al compliment o incompliment de les condicions d'execució del contracte.

El càlcul de les variacions econòmiques es farà mensualment i s'aplicarà a la totalitat de la factura del període.

De manera prèvia al registre de cada factura, es calcularan els indicadors de qualitat i la possible variació de preu del període.

Per a l'avaluació del servei es procedirà a la comprovació de forma mensual dels següents indicadors de qualitat:

- 1) La disponibilitat i assistència del personal per cobrir el servei
- 2) L'assistència presencial a urgències i emergències
- 3) La gestió d'avaries i incidències
- 4) La realització de les tasques de Cap de l'Emergència

L'import de la factura de cada mes es calcularà de la següent manera:

$$Import\ final_i = Import\ base_i \times K_i$$

El coeficient de variació mensual (K_i) es calcula de la següent manera:

$$K_i = 1 - KDA_i - KAP_i - KAI_i - KCE_i$$

Essent:

KDA: coeficient de disponibilitat i assistència del personal

KAP: coeficient assistència presencial a urgències i emergències

KAI: coeficient gestió avaries i incidències

KCE: coeficient tasques Cap d'Emergència

Es fixa un valor mínim del coeficient K_i de 0,75 (75%).

El càlcul del coeficient de variació mensual és independent de la possible aplicació de penalitats segons estableix el Plec de Condicions Administratives Particulars del contracte (PCAP). Així mateix, no suposa el pagament de les feines no executades.

9.1 Indicadors de qualitat del servei

9.1.1 Disponibilitat i assistència del personal per cobrir el servei

Per cada dia que s'incompleixi l'assistència del personal en més d'1 hora sense la deguda justificació s'incrementarà el coeficient de disponibilitat i assistència del personal (**KDA**) en 0,05 punts (5%).

Dies Incompliment	Valor KDA
1 dia (>1h)	0,05
2 dies (>1h)	0,10
3 dies (>1h)	0,15
4 dies (>1h)	0,20
5 dies (>1h)	0,25

En aquest sentit es tindrà en compte l'horari presencial establert al present plec i l'horari acordat amb l'empresa adjudicatària en el cas de feines realitzades en remot, a distància o desenvolupades als mercats (visites, reunions, inspeccions, etc.)

9.1.2 L'assistència presencial a urgències i emergències

Per cada dia que s'incompleixi el temps d'assistència presencial a urgències i emergències en més de 30 minuts respecte els terminis màxims indicats al plec, sense la deguda justificació, s'incrementarà el coeficient d'assistència presencial a urgències i emergències (**KAP**) en 0,05 punts (5%).

Dies Incompliment	Valor KAP
1 dia (>30min)	0,05
2 dies (>30min)	0,10
3 dies (>30min)	0,15
4 dies (>30min)	0,20
5 dies (>30min)	0,25

En aquest sentit es tindrà en compte el termini establert a l'apartat 5.2 del present plec.

9.1.3 La gestió d'averies i incidències

Per cada avaria, incidència o petició no atesa (telefònicament, a través del gestor de peticions o fruit de les visites de comprovació) sense la deguda justificació, s'incrementarà el coeficient de gestió d'averies i incidències (**KAI**) en 0,01 punts (1%).

A mode d'exemple i de manera no exhaustiva:

Núm. averies i incidències no ateses	Valor KAI
1	0,01
5	0,05
10	0,10
15	0,15
20	0,20
25	0,25

9.1.4 La realització de les tasques de Cap de l'Emergència

Per cada situació d'emergència no atesa, sense la deguda justificació, s'incrementarà el coeficient de realització de les tasques de Cap de l'Emergència (**KCE**) en 0,10 punts (10%).

Situacions d'emergència no ateses	Valor KCE
1	0,10
2	0,20
3	0,30

Eric Pintor Gonzalez
Director d'Obres i Manteniment
IMMB

ANNEX I – Relació d'Edificis

Núm.	Nom	Districte	Adreça	Tipus	Àrea
1	Mercat de la Barceloneta	Ciutat Vella	Pl. Poeta Boscà, 1	Alimentari	Àrea 1
2	Mercat de la Boqueria	Ciutat Vella	La Rambla, 89	Alimentari	Àrea 1
3	Mercat de Santa Caterina	Ciutat Vella	Av. Francesc Cambó, 16	Alimentari	Àrea 1
4	Mercat de la Concepció	Eixample	c/Aragó, 311	Alimentari	Àrea 1
5	Mercat de Sant Antoni	Eixample	c/Comte d'Urgell, 1	Alimentari	Àrea 1
	Mercat Dominical de Sant Antoni			No Alimentari	
	Mercat Encants de Sant Antoni			No Alimentari	
6	Mercat del Ninot	Eixample	c/Mallorca, 133-157	Alimentari	Àrea 1
7	Mercat del Fort Pienc	Eixample	Pl. Fort Pienc, 3	Alimentari	Àrea 1
8	Mercat Encants - Fira de Bellcaire	Eixample	c/Castillejos, 158	No Alimentari	Àrea 1
9	Mercat d'Hostafrancs	Sants-Montjuïc	c/Creu Coberta, 93	Alimentari	Àrea 1
10	Mercat de Sants	Sants-Montjuïc	c/Sant Jordi, 6	Alimentari	Àrea 1
11	Mercat de la Marina	Sants-Montjuïc	Pg. Zona Franca, 178-180	Alimentari	Àrea 1
12	Mercat de les Corts	Les Corts	Travessera de les Corts, 215	Alimentari	Àrea 1
13	Mercat de Lesseps	Gràcia	c/Verdi, 200	Alimentari	Àrea 1
14	Mercat de l'Estrella	Gràcia	c/Pi i Maragall, 73-75	Alimentari	Àrea 1
15	Mercat de l'Abaceria	Gràcia	Pg. Sant Joan, 81	Alimentari	Àrea 1
16	Mercat de la Llibertat	Gràcia	Pl. de la Llibertat, 27	Alimentari	Àrea 1
17	Mercat de Sarrià	Sarrià-Sant Gervasi	Pg. Reina Elisenda Montcada, 8	Alimentari	Àrea 1
18	Mercat de Galvany	Sarrià-Sant Gervasi	c/Santaló, 65	Alimentari	Àrea 1
19	Mercat de les Tres Torres	Sarrià-Sant Gervasi	c/Vergós, 2	Alimentari	Àrea 1
20	Mercat de Sant Gervasi	Sarrià-Sant Gervasi	Pl. Joaquim Folguera, 6	Alimentari	Àrea 1

21	Mercat de la Sagrada Família	Eixample	c/Padilla, 255	Alimentari	Àrea 2
22	Mercat del Guinardó	Horta-Guinardó	c/Teodor Llorente, 10	Alimentari	Àrea 2
23	Mercat del Carmel	Horta-Guinardó	c/Llobregós, 149	Alimentari	Àrea 2
24	Mercat de Vall d'Hebron	Horta-Guinardó	Pg. Vall d'Hebron,130-134	Alimentari	Àrea 2
25	Mercat d'Horta	Horta-Guinardó	c/Tajo, 75	Alimentari	Àrea 2
26	Mercat de la Guineueta	Nou Barris	Pg. Valldaura, 186-190	Alimentari	Àrea 2
27	Mercat de la Trinitat	Nou Barris	c/Pedrosa, 21	Alimentari	Àrea 2
28	Mercat de Canyelles	Nou Barris	c/Antonio Machado, 10	Alimentari	Àrea 2
29	Mercat de Ciutat Meridiana	Nou Barris	c/Costabona, 4-6	Alimentari	Àrea 2
30	Mercat de la Mercè	Nou Barris	Pg. Fabra i Puig, 270-272	Alimentari	Àrea 2
31	Mercat de Núria	Nou Barris	Av. Rasos de Peguera, 186	Alimentari	Àrea 2
32	Mercat de Montserrat	Nou Barris	Via Favència, 241	Alimentari	Àrea 2
33	Mercat de Sant Andreu	Sant Andreu	Pl. Mercadal, 41	Alimentari	Àrea 2
34	Mercat del Bon Pastor	Sant Andreu	c/Sant Adrià, 154-162	Alimentari	Àrea 2
35	Mercat de Felip II	Sant Andreu	c/Felip II, 118	Alimentari	Àrea 2
36	Mercat del Clot	Sant Martí	Pl. Mercat, 26	Alimentari	Àrea 2
37	Mercat del Poblenou	Sant Martí	Pl. Unió, 25	Alimentari	Àrea 2
38	Mercat de Provençals	Sant Martí	c/Menorca, 19	Alimentari	Àrea 2
39	Mercat de Sant Martí	Sant Martí	c/Puigcerdà, 206-212	Alimentari	Àrea 2
40	Mercat del Besòs	Sant Martí	c/Jaume Huguet, 38	Alimentari	Àrea 2
	Mercat de les Flors (Les Rambles)	Ciutat Vella	La Rambla, 116	No Alimentari	Àrea 1
	Seu IMMB	Sant Andreu	c/Gran de Sant Andreu, 200	Oficines	