

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

DENOMINACIÓ	Servei de manteniment de màquina ensobradora (model NEOPOST DS-75i)
EXPEDIENT	POS260106
PROCEDIMENT	Obert simplificat
TRAMITACIÓ	ORDINÀRIA

## ÍNDIX

ÍNDIX.....	2
1. Context del contracte .....	3
2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir.....	3
3. Activitats i funcions de l'empresa contractista.....	4
4. Llista i descripció del seguit d'activitats i tasques genèriques que haurà de desenvolupar l'empresa contractista. ....	5
5. Finalitats i objectius a assolir .....	6
6. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i/o rendiment o exigències funcionals de la prestació.....	6
7. Normativa vigent d'obligat compliment.....	7
8. Documentació acreditativa que s'exigeix al contractista.....	8
8.1.1 Acreditació del compliment de la normativa vigent:.....	8
8.1.2 Acreditació de la capacitat tècnica: .....	8
9. Descripció mitjans tècnics.....	8
10. Descripció mitjans materials .....	9
11. Descripció mitjans personals.....	10
12. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals .....	11
13. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions .....	12
14. Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores .....	13
15. Normativa sectorial aplicable .....	14
16. Informació confidencial facilitada al contractista .....	14

## 1. Context del contracte

Terrassa Cicle de l'Aigua, EPEL (TAIGUA), és una entitat pública empresarial local encarregada de la gestió del servei públic del cicle integral de l'aigua al municipi de Terrassa. En el desenvolupament de la seva activitat ordinària, TAIGUA genera i tramita un volum elevat de comunicacions escrites dirigides a les persones usuàries del servei, principalment relacionades amb la facturació, avisos, notificacions i altres comunicacions administratives.

Per tal de garantir l'eficiència en la gestió d'aquests enviaments postals, TAIGUA disposa d'una màquina ensobradora model NEOPOST DS-75i, instal·lada a les seves oficines situades a la Plaça Jaume Jover, 1 de Terrassa. Aquest equip permet automatitzar el procés d'ensobrat de documents, contribuint a optimitzar els temps de preparació, reduir errors manuals i assegurar la continuïtat del servei de comunicació amb les persones usuàries.

Atesa la importància crítica d'aquest equip dins del procés de facturació i comunicació de l'entitat, resulta necessari garantir el seu correcte funcionament mitjançant un servei de manteniment tècnic especialitzat, que inclogui tant actuacions preventives com correctives. La naturalesa específica de la màquina i la necessitat d'utilitzar recanvis i eines de diagnòstic adequades fan imprescindible recórrer a una empresa externa amb coneixements tècnics especialitzats en aquest tipus d'equipament.

El servei objecte del contracte es desenvoluparà íntegrament a les instal·lacions de TAIGUA esmentades anteriorment, sense perjudici de possibles actuacions remotes o suport tècnic complementari que pugui oferir l'empresa adjudicatària.

Aquest context ha de permetre a les empreses licitadores comprendre l'entorn operatiu en què s'executarà el contracte, així com la rellevància del correcte manteniment de l'equip per garantir la continuïtat i qualitat del servei públic prestat per TAIGUA.

## 2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és la contractació del servei de manteniment integral, assistència tècnica i reparació de la màquina ensobradora model NEOPOST DS-75i.

Aquest servei té com a finalitat garantir el correcte funcionament, la disponibilitat i la fiabilitat de l'equip, assegurant la continuïtat del procés d'ensobrat de la documentació generada per l'entitat, especialment la vinculada a la facturació i comunicacions amb les persones usuàries del servei.

El contracte inclou la realització de tasques de manteniment preventiu i correctiu, així com la resolució d'averies, incorporant tots els mitjans necessaris per a la seva execució, incloent desplaçaments, mà d'obra especialitzada i el subministrament de peces de recanvi originals o equivalents degudament certificades.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de garantir un servei d'atenció tècnica àgil davant incidències, amb capacitat de resposta dins dels terminis establerts, amb l'objectiu de minimitzar qualsevol interrupció en el funcionament de l'equip.

La necessitat a cobrir amb aquesta contractació deriva de la manca de mitjans tècnics i humans especialitzats per part de TAIGUA per dur a terme aquestes tasques amb garanties.

### **3. Activitats i funcions de l'empresa contractista**

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

#### **3.1. A) MANTENIMENT PREVENTIU**

- Realitzar, com a mínim, dues revisions anuals programades de l'equip, encara que no s'hagin detectat incidències.
- Verificar l'estat general de la màquina, incloent components mecànics, elèctrics i sistemes d'alimentació de documents.
- Netejar, ajustar i calibrar els elements necessaris per assegurar un funcionament òptim.
- Detectar possibles desgasts o anomalies i proposar actuacions preventives abans que es produeixin avaries.

#### **3.2. B) MANTENIMENT CORRECTIU**

- Atendre i resoldre les incidències o avaries que es produeixen en el funcionament de l'equip.
- Diagnosticar les causes de les avaries i executar les reparacions necessàries amb la màxima celeritat.
- Substituir les peces defectuoses per recanvis originals o equivalents degudament certificats.

#### **3.3. C) ASSISTÈNCIA TÈCNICA I SUPORT**

- Proporcionar un servei d'atenció tècnica per a la comunicació d'incidències per part de TAIGUA.
- Donar suport tècnic, si escau, de forma remota quan la naturalesa de la incidència ho permeti.
- Assessorar el personal de TAIGUA en l'ús correcte de l'equip per prevenir incidències.

#### **3.4. D) TEMPS DE RESPOSTA I INTERVENCIÓ**

- Atendre les incidències dins dels terminis de resposta establerts en el contracte.

#### **3.5. E) GESTIÓ DE RECANVIS I MATERIALS**

- Disposar dels recanvis necessaris per garantir una resolució eficient de les incidències.
- Assegurar la qualitat i compatibilitat dels materials utilitzats en les intervencions.

#### **3.6. F) DOCUMENTACIÓ I SEGUIMENT**

- Elaborar un informe tècnic de cada intervenció realitzada, indicant com a mínim la descripció de l'actuació, les incidències detectades i les solucions aplicades.
- Mantenir un registre actualitzat de les actuacions de manteniment preventiu i correctiu.

- Facilitar a TAIGUA la informació necessària per al seguiment del contracte.

### **3.7. G) COMPLIMENT NORMATIU I DE SEURETAT**

- Executar totes les actuacions d'acord amb la normativa vigent en matèria de seguretat laboral i coordinació d'activitats empresarials.
- Garantir que el personal tècnic disposa de la qualificació adequada i utilitza els equips de protecció necessaris.

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present plec i al Plec de Clàusules Administratives Particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les postges.

## **4. Llista i descripció del seguit d'activitats i tasques genèriques que haurà de desenvolupar l'empresa contractista.**

Amb caràcter general, l'empresa adjudicatària haurà de desenvolupar el conjunt d'activitats necessàries per garantir el correcte funcionament, conservació i disponibilitat de la màquina ensobradora model NEOPOST DS-75i instal·lada a TAIGUA, assegurant la continuïtat del servei d'ensobrat de documentació.

En particular, haurà de dur a terme les següents tasques:

### **4.1. A) REVISIÓ I DIAGNOSI DE L'EQUIP**

- Inspecció periòdica de l'estat general de la màquina.
- Verificació del funcionament dels sistemes d'alimentació, plegat i ensobrat.
- Detecció precoç d'errors, desgasts o anomalies.

### **4.2. B) NETEJA, AJUST I POSADA A PUNT**

- Neteja dels components interns i externs per evitar acumulació de residus de paper o pols.
- Ajust mecànic dels elements mòbils i calibratge dels sistemes de funcionament.
- Comprovació de sensors, rodets i mecanismes d'arrossegament.

### **4.3. C) REPARACIÓ D'AVARIES**

- Intervenció tècnica davant incidències comunicades per TAIGUA.
- Substitució de peces defectuoses o desgastades.
- Restabliment de les condicions normals de funcionament de l'equip.

### **4.4. D) SUBMINISTRAMENT I GESTIÓ DE RECANVIS**

- Provisió de peces de recanvi necessàries per a la reparació i manteniment.
- Utilització de components originals o equivalents certificats que garanteixin la compatibilitat i fiabilitat de l'equip.

#### **4.5. E) PROVES DE FUNCIONAMENT**

- Realització de proves operatives després de cada intervenció.
- Verificació de la qualitat del procés d'ensobrat (alineació, plegat correcte, inserció adequada dels documents, etc.).

#### **4.6. F) ASSISTÈNCIA TÈCNICA AL PERSONAL USUARI**

- Atenció de consultes bàsiques relacionades amb el funcionament de la màquina.
- Orientació sobre bones pràctiques d'ús per evitar incidències recurrents.

#### **4.7. G) REGISTRE I TRAÇABILITAT DE LES ACTUACIONS**

- Documentació de totes les intervencions realitzades.
- Elaboració de registres que permetin fer el seguiment de l'estat i evolució de l'equip.

#### **4.8. H) COORDINACIÓ AMB TAIGUA**

- Planificació de les actuacions de manteniment preventiu de manera consensuada.
- Comunicació prèvia de les intervencions programades.
- Informació immediata en cas d'incidències greus o situacions que puguin afectar el servei.

### **5. Finalitats i objectius a assolir**

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

- a) Garantir la continuïtat del servei:** assegurar el funcionament ininterromput de l'equip, minimitzant les aturades i evitant afectacions en els processos de facturació i comunicació amb les persones usuàries.
- b) Reduir el risc d'avaries:** mitjançant la realització de manteniments preventius periòdics, anticipar possibles incidències i allargar la vida útil de la màquina.
- c) Assegurar una resposta eficient davant incidències:** disposar d'un servei tècnic capaç d'atendre i resoldre les avaries en terminis adequats, reduint al màxim els temps de no disponibilitat de l'equip.
- d) Garantir la qualitat del procés d'ensobrat:** assegurar que els documents es processen correctament (plegat, inserció i ensobrat), evitant errors que puguin afectar la comunicació amb les persones usuàries o generar incidències operatives.
- e) Optimitzar els recursos de l'entitat:** externalitzar el servei a una empresa especialitzada per tal de garantir una gestió eficient, segura i tècnicament adequada, davant la manca de mitjans propis especialitzats.
- f) Assegurar el compliment normatiu i de seguretat:** garantir que totes les actuacions es realitzen d'acord amb la normativa vigent en matèria de seguretat laboral i bones pràctiques tècniques.
- g) Millorar la traçabilitat i control del servei:** disposar d'informació actualitzada sobre les actuacions realitzades i l'estat de l'equip, facilitant el seguiment i la presa de decisions per part de TAIGUA.

## **6. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i/o rendiment o exigències funcionals de la prestació**

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts:

- Disposar de personal tècnic qualificat amb experiència acreditada en el manteniment d'equips d'ensobrat o maquinària d'oficina equivalent.
- Garantir la disponibilitat dels mitjans tècnics necessaris, incloent eines de diagnosi, equips de calibratge i accés a documentació tècnica del fabricant per a la correcta execució de les intervencions.
- Utilitzar exclusivament peces de recanvi originals o equivalents certificades, assegurant la compatibilitat, fiabilitat i seguretat de l'equip.
- Incloure en el servei tots els costos associats a la prestació, incloent desplaçaments, mà d'obra i recanvis, sense que es puguin generar costos addicionals no previstos per a TAIGUA.
- Garantir la prestació d'un servei de manteniment preventiu amb una periodicitat mínima de dues revisions anuals.
- Disposar d'un sistema de recepció i gestió d'incidències que permeti la seva comunicació àgil per part de TAIGUA (telèfon, correu electrònic o plataforma equivalent).
- Complir amb la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals, coordinació d'activitats empresarials i qualsevol altra normativa aplicable durant l'execució del contracte.

En termes de rendiment o d'exigències funcionals, les prestacions d'aquest contracte hauran d'assolir les següents fites:

- Garantir la disponibilitat operativa de la màquina en condicions normals de funcionament, minimitzant els temps d'inactivitat i assegurant la continuïtat del servei d'ensobrat.
- Atendre les incidències comunicades dins del termini màxim establert contractualment, assegurant una resposta eficaç.
- Restablir el funcionament de l'equip en el menor temps possible, prioritzant les situacions que afectin processos crítics com la facturació o comunicacions massives.
- Assegurar un correcte nivell de qualitat en el procés d'ensobrat, evitant errors en el plegat, inserció o manipulació dels documents.
- Garantir la traçabilitat de totes les actuacions realitzades mitjançant registres i informes tècnics accessibles per TAIGUA.
- Aplicar criteris de sostenibilitat ambiental en l'execució del contracte, promovent la reducció de residus, l'ús eficient de recursos i la correcta gestió dels materials substituïts.
- Fomentar l'eficiència energètica en les actuacions realitzades, utilitzant equips i pràctiques que minimitzin el consum energètic quan sigui aplicable.

## 7. Normativa vigent d'obligat compliment

L'empresa contractista haurà de complir, en tot moment, amb la normativa vigent que resulti d'aplicació a l'objecte del contracte, tant en l'àmbit tècnic com en matèria laboral, de seguretat i mediambiental.

En particular, i amb caràcter no limitatiu, seran d'obligat compliment les següents disposicions:

- Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic (LCSP), pel que fa a l'execució del contracte i obligacions del contractista.
- Reial decret 817/2009 i Reial decret 1098/2001, en allò que sigui aplicable.
- Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i la seva normativa de desenvolupament, en relació amb la seguretat i salut dels treballadors, així com les obligacions derivades de la coordinació d'activitats empresarials.
- Reial decret 171/2004, en matèria de coordinació d'activitats empresarials en cas de concurrència de treballadors en un mateix centre de treball.
- Reial decret 1215/1997, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut per a la utilització d'equips de treball.
- Llei 22/2011 de residus i sòls contaminats i normativa concordant, en relació amb la correcta gestió dels residus generats durant les actuacions de manteniment.
- Reial decret 110/2015 (RAEE), en cas que es generin residus d'aquesta naturalesa.
- Normativa tècnica del fabricant de l'equip, així com les instruccions d'ús i manteniment aplicables a la màquina ensobradora objecte del contracte.
- Qualsevol altra normativa sectorial, tècnica, laboral, fiscal o mediambiental que resulti d'aplicació durant l'execució del contracte.

## 8. Documentació acreditativa que s'exigeix al contractista

L'empresa licitadora haurà d'aportar la documentació que s'indica a continuació per tal d'acreditar el compliment dels requeriments tècnics exigits en aquest plec:

### 8.1. **ACREDITACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA NORMATIVA VIGENT:**

- S'haurà d'aportar la documentació que acrediti el compliment de la normativa sectorial que sigui d'aplicació al contracte (per exemple, certificats, declaracions responsables, llicències o autoritzacions, si escau).
- Declaració responsable conforme l'empresa compleix amb les obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals i que el personal assignat disposa de la formació i informació necessàries per desenvolupar les tasques amb seguretat.

- Compromís de compliment de les obligacions derivades de la coordinació d'activitats empresarials, d'acord amb la normativa vigent.

## **8.2. ACREDITACIÓ DE LA CAPACITAT TÈCNICA:**

S'haurà d'aportar la documentació que acrediti la capacitat tècnica de l'empresa per a l'execució del contracte, d'acord amb els mitjans tècnics, materials i personals que s'exigeixen en aquest plec:

- Relació dels principals serveis de manteniment d'equips similars realitzats en els darrers anys, indicant import, dates i destinatari (públic o privat).
- Declaració responsable indicant que l'empresa disposa dels mitjans tècnics necessaris (eines, equips de diagnosi i accés a recanvis) per a la correcta execució del contracte.

## **9. Descripció mitjans tècnics**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar i posar a disposició del contracte tots els mitjans tècnics necessaris per garantir la correcta execució del servei de manteniment de la màquina ensobradora model NEOPOST DS-75i, assegurant-ne la disponibilitat operativa i el correcte funcionament.

En particular, els mitjans tècnics mínims requerits seran els següents:

- **Eines i equips de diagnosi:** disposar d'eines específiques i equips de verificació i diagnosi adequats per al manteniment i reparació de màquines d'ensobrat, incloent equips de calibratge i comprovació de sistemes mecànics i electrònics.
- **Mitjans d'intervenció tècnica:** disposar dels instruments i utilitatges necessaris per a la realització d'intervencions correctives i preventives, garantint una actuació segura i eficient sobre l'equip.
- **Accés a documentació tècnica:** garantir l'accés a manuals tècnics, esquemes, software de suport o eines de configuració del fabricant o equivalents, necessaris per a la correcta execució del manteniment.
- **Gestió de recanvis:** disposar d'un sistema que permeti l'accés àgil a peces de recanvi originals o equivalents certificades, assegurant la compatibilitat amb l'equip objecte del contracte i reduint els temps d'aturada.
- **Mitjans de comunicació i gestió del servei:** disposar de canals operatius per a la recepció i gestió d'incidències (telèfon, correu electrònic o sistema equivalent), que permetin una comunicació immediata i eficient amb TAIGUA.
- **Mitjans de seguretat i protecció:** utilitzar equips de protecció individual (EPI) adequats per al desenvolupament de les tasques de manteniment, d'acord amb la normativa de prevenció de riscos laborals vigent.

## 10. Descripció mitjans materials

Per a l'execució del present contracte, l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans materials adequats i suficients per garantir el correcte manteniment, reparació i posada en funcionament de la màquina ensobradora model NEOPOST DS-75i instal·lada a TAIGUA.

En particular, els mitjans materials mínims exigits són els següents:

- **Materials i recanvis**

L'empresa contractista haurà de disposar de peces de recanvi originals o equivalents certificades que garanteixin la compatibilitat, seguretat i fiabilitat de l'equip. Els materials emprats hauran de complir els estàndards de qualitat del fabricant o equivalents tècnicament verificables.

- **Consumibles i elements de substitució**

S'inclouran tots aquells consumibles necessaris per a la correcta execució de les intervencions de manteniment (lubricants, elements de neteja tècnica, components d'ajust o desgast habitual), sense que puguin suposar un cost addicional per a TAIGUA, excepte previsió expressa en el contracte.

- **Eines i utilatge específic**

L'empresa haurà de disposar de les eines específiques necessàries per a la manipulació, calibratge i reparació de l'equip, incloent utilatge mecànic i electrònic adequat per a equips d'ensobrat.

- **Equipament de protecció individual (EPI)**

Tot el personal destinat a l'execució del contracte haurà de disposar dels equips de protecció individual necessaris, d'acord amb la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals.

- **Mitjans logístics i de transport**

L'empresa haurà de disposar dels mitjans de transport necessaris per desplaçar el personal tècnic i els materials fins a les instal·lacions de TAIGUA. Els vehicles utilitzats hauran de ser adequats per al transport d'eines i recanvis, i complir la normativa vigent en matèria de seguretat i emissions contaminants.

- **Embalatge i transport de materials**

Els recanvis i materials hauran de ser transportats en condicions adequades d'embalatge que garanteixin la seva integritat, evitant danys, deteriorament o contaminació. L'embalatge haurà de ser resistent i adequat al tipus de material transportat.

- **Procedència i traçabilitat dels materials**

Tots els materials utilitzats hauran de tenir una procedència lícita i traçable. En el cas de recanvis, s'haurà de garantir la seva autenticitat o equivalència tècnica certificada, així com el compliment de la normativa aplicable en matèria de qualitat i seguretat.

## 11. Descripció mitjans personals

En el marc del present contracte, l'empresa adjudicatària haurà d'adscriure al servei el personal necessari, amb la qualificació, experiència i disponibilitat suficients per garantir la correcta

execució de les tasques de manteniment de la màquina ensobradora model NEOPOST DS-75i de TAIGUA.

En particular, els mitjans personals mínims exigits són els següents:

• **Perfil professional mínim requerit**

L'empresa contractista haurà de disposar, com a mínim, d'un tècnic especialitzat en manteniment d'equips d'ensobrat o maquinària d'oficina equivalent, amb experiència acreditada d'almenys dos anys en intervencions tècniques sobre equips de característiques similars. Es valorarà especialment l'experiència en equips de la marca Neopost o tecnologia equivalent.

• **Formació i coneixements tècnics**

El personal adscrit haurà de disposar dels coneixements tècnics necessaris per a la diagnosi, manteniment preventiu i reparació d'equips electromecànics d'oficina, així com capacitat per interpretar manuals tècnics, esquemes i sistemes de funcionament de la màquina objecte del contracte.

Així mateix, haurà de disposar de formació en matèria de prevenció de riscos laborals adequada a les tasques a desenvolupar, especialment en relació amb la manipulació d'equips mecànics i elèctrics.

• **Adscripció i disponibilitat del personal**

El personal adscrit haurà d'estar disponible per a la prestació del servei durant tota la vigència del contracte, garantint la capacitat de resposta en els terminis establerts i l'atenció de les incidències que es puguin produir.

• **Responsable del contracte o interlocució tècnica**

L'empresa haurà de designar un responsable tècnic o interlocutor principal amb capacitat suficient per coordinar les actuacions amb TAIGUA, gestionar incidències i supervisar l'execució del contracte.

• **Substitució de personal**

Qualsevol canvi en el personal adscrit a l'execució del contracte, especialment pel que fa al personal tècnic responsable o interlocutor designat, haurà de ser comunicat prèviament a TAIGUA, aportant la documentació acreditativa de la seva qualificació i experiència.

En tot cas, el personal substituït haurà de disposar d'una qualificació igual o superior a la de la persona substituïda, garantint en tot moment el manteniment de les condicions tècniques exigides en el present plec.

## 12. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals

L'empresa contractista haurà de complir amb la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals i garantir la seguretat i salut dels seus treballadors durant l'execució del contracte.

En particular, haurà de:

- Complir amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, i la resta de legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.

- En el cas que els treballadors del contractista coincideixin amb treballadors de l'òrgan de contractació o d'altres empreses en un mateix centre de treball, es vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals i, en particular, el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, que desenvolupa l'article 24 de la Llei 31/1995 en matèria de coordinació d'activitats empresarials.
- Facilitar a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació pertinent, tal com s'estableix a l'article 7 del Reial Decret 171/2004, incloent:
  - Avaluació de riscos del centre de treball.
  - Mesures de prevenció.
  - Pla d'emergència.
  - Qualsevol altra documentació que sigui necessària.
- Abans de l'inici de la prestació del servei, l'empresa contractista haurà de presentar la documentació requerida per l'article 10.2 del Reial Decret 171/2004:
  - Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
  - Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació dels treballadors que prestaran serveis al centre de treball.
  - Qualsevol altra documentació que l'òrgan de contractació consideri necessària.

L'òrgan de contractació facilitarà a l'adjudicatari el sistema per a dur a terme la coordinació d'activitats.

### **13. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions**

L'òrgan de contractació designarà una persona que assumirà el control i la coordinació de l'execució contractual amb l'empresa contractista a fi de tractar directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec.

L'empresa contractista ha de designar una persona responsable a qui encarregar la gestió de l'execució del contracte i que haurà de garantir la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec, tractant directament les qüestions relacionades amb el desenvolupament normal de les tasques indicades en aquest plec amb la persona interlocutora designada per l'òrgan de contractació.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat anual per tal de supervisar, controlar i tractar qualsevol aspecte vinculat amb el desenvolupament del contracte, a fi d'assegurar que el mateix s'està executat conforme l'establert en el present plec.

Als efectes anteriors, s'avaluarà el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic de la següent manera:

#### **1. Indicar els sistemes de seguiment del contracte:**

- Registre de totes les intervencions de manteniment preventiu i correctiu.
- Informes tècnics emesos per l'empresa contractista després de cada actuació.
- Comunicació d'incidències a través de canals establerts (telèfon, correu electrònic o sistema equivalent).
- Revisió periòdica de l'estat de l'equip per part del responsable designat per TAIGUA.

#### **2. Pla de contingència:** l'empresa contractista haurà de disposar d'un pla de contingència

per garantir la continuïtat del servei en cas d'avaría greu o incidència crítica.

### 3. Com procedir en cas d'incidència durant l'execució:

- Comunicació immediata per part de TAIGUA a l'empresa contractista.
- Confirmació de recepció de la incidència i diagnosi inicial.
- Desplaçament del tècnic dins del termini establert contractualment.
- Reparació o substitució dels elements afectats.
- Emissió d'informe tècnic detallant la incidència i la solució aplicada.

### 4. Descriure el sistema de funcionament

- Manteniment preventiu programat (mínim dues intervencions anuals).
- Manteniment correctiu sota demanda en cas d'avaría.
- Assistència tècnica i suport continu durant la vigència del contracte.
- Coordinació permanent amb TAIGUA per a la planificació de les actuacions.

### 5. Indicadors Clau de Rendiment (KPIs):

KPI	Definició	Objectiu mínim
Temps de resposta a incidències	Temps des de la comunicació fins a l'inici de la intervenció	≤ 1 hora
Temps de resolució d'avaries	Temps fins a la resolució efectiva de la incidència	≤ 24-48 hores segons gravetat
Compliment manteniment preventiu	Execució de revisions programades anuals	100%
Disponibilitat de l'equip	Percentatge de temps operatiu de la màquina	≥ 95% anual
Qualitat de la intervenció	Absència de reincidències per la mateixa avaria	≥ 95% eficàcia

### 6. Penalitzacions tècniques

L'incompliment dels Indicadors Clau de Rendiment (KPIs) establerts en el present plec podrà donar lloc a l'aplicació de les penalitzacions previstes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP).

En particular, es considerarà incompliment, entre d'altres:

- Superar els temps màxims de resposta o resolució establerts.
- No assolir el percentatge mínim de disponibilitat de l'equip.
- Incomplir les revisions de manteniment preventiu programades.

- Reincidència d'averies per manca d'una actuació tècnica adequada.

Les penalitzacions s'aplicaran de manera proporcional a la gravetat i recurrència de l'incompliment, d'acord amb el que estableixi el PCAP, sense perjudici de la possible resolució del contracte en cas d'incompliments greus o reiterats.

#### **14. Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores**

Les especificacions tècniques proposades per l'empresa licitadora en la seva oferta esdevindran condicions d'obligat compliment al llarg de l'execució del contracte si aquesta esdevé l'adjudicatària.

A fi d'acreditar el compliment de cada especificació tècnica exigida en aquest plec, l'empresa licitadora haurà d'aportar la documentació següent:

En relació amb els requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i/o rendiment o exigències funcionals de la prestació:

- Declaració responsable de compliment dels requisits tècnics establerts en el present plec, incloent la disponibilitat de mitjans tècnics, materials i personals necessaris per a l'execució del servei de manteniment de la màquina ensobradora.
- Relació detallada dels mitjans tècnics i materials disponibles per a l'execució del contracte (eines de diagnòsi, equips de manteniment, accés a recanvis i suport tècnic del fabricant o equivalent).
- Descripció del protocol de prestació del servei, incloent el model de manteniment preventiu i correctiu, així com el sistema de gestió d'incidències i assistència tècnica.
- Identificació del personal adscrit al contracte, amb indicació de la seva experiència i qualificació tècnica en manteniment d'equips d'ensobrat o maquinària equivalent.
- Compromís de compliment dels nivells de servei (temps de resposta, disponibilitat i resolució d'incidències) establerts en el present plec.

#### **15. Normativa sectorial aplicable**

L'execució del present contracte haurà d'ajustar-se a la normativa sectorial i general que sigui d'aplicació, així com a les seves modificacions vigents durant tota la durada del contracte.

Amb caràcter no limitatiu, resultarà d'obligat compliment la normativa següent:

- Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, en tot allò relatiu a l'execució dels contractes del sector públic.
- Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i normativa de desenvolupament, en relació amb les obligacions de seguretat i salut laboral durant l'execució dels treballs.
- Reial decret 171/2004, en matèria de coordinació d'activitats empresarials en centres de treball on concorrin treballadors de diferents empreses.
- Reial decret 1215/1997, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut per a la utilització dels equips de treball.

- Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular, així com la normativa autonòmica i local que resulti d'aplicació en matèria de gestió dels residus derivats de les actuacions de manteniment.
- Reial decret 110/2015, en cas de generació de residus d'aparells elèctrics i electrònics (RAEE) derivats de la substitució de components.
- Normativa tècnica del fabricant de la màquina ensobradora objecte del contracte, incloent manuals d'ús, manteniment i especificacions tècniques del model NEOPOST DS-75i o equivalent.
- Qualsevol altra normativa tècnica, laboral, mediambiental, de seguretat industrial o fiscal que sigui aplicable a l'objecte del contracte durant la seva execució.

## **16. Informació confidencial facilitada al contractista**

Indicació de la informació confidencial que l'Administració facilitarà al contractista per a l'execució del contracte.

### **Indicació de la informació confidencial que l'Administració facilitarà al contractista per a l'execució del contracte:**

- L'Administració, a l'efecte de l'execució del present contracte, podrà facilitar al contractista informació de caràcter **confidencial** (en endavant, la "Informació Confidencial") que inclou, a títol enunciatiu i no limitatiu, dades tècniques, financeres, comercials, de propietat industrial o intel·lectual, i qualsevol altra informació que estigui expressament designada com a confidencial o que, per la seva naturalesa, hagi de ser tractada com a tal.

### **Obligacions del contractista respecte a la Informació Confidencial:**

El contractista es compromet a:

- Utilitzar la Informació Confidencial **únicament i exclusivament** per a l'execució del contracte, d'acord amb la seva finalitat.
- **No revelar, cedir, comunicar, transmetre o posar a disposició de tercers** la Informació Confidencial, ja sigui de manera total o parcial, sense el consentiment previ i per escrit de l'Administració.
- Adoptar les **mesures tècniques i organitzatives** necessàries per garantir la seguretat, integritat, disponibilitat i confidencialitat de la Informació Confidencial, evitant-ne l'accés no autoritzat, la divulgació, la pèrdua, la destrucció o l'alteració.
- A l'acabament del contracte o a requeriment previ de l'Administració, **retornar** tota la Informació Confidencial o, si s'escau, **destruir-la** i certificar-ne la destrucció, d'acord amb les instruccions de l'Administració.

### **Protecció de dades personals:**

Pel que fa al tractament de **dades de caràcter personal**, les parts es comprometen a complir estrictament amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades, incloent-hi, entre d'altres, el **Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016**, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament General de Protecció de Dades o RGPD), i la **Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets**

**digitals.**

En cas que el contractista actuï com a **encarregat del tractament** de dades personals per compte de l'Administració, les obligacions i instruccions derivades d'aquesta relació es regularan en un **contracte o acte jurídic** separat, tal com exigeix l'article 28 del RGPD.

Redacció: Jessica Carmona Torres  
Tècnic de l'Àrea de Gestió de l'Usuari  
Terrassa Cicle de l'Aigua, EPEL