

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT PREVENTIU (NORMATIU I COMPLEMENTARI) I CORRECTIU DELS GRUPS ELECTRÒGENS UBICATS ALS EDIFICIS DEL PARC CIENTÍFIC DE BARCELONA. EXP. NÚM. 2026-05**

El present document constitueix el Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) que regirà la contractació del servei de manteniment preventiu (normatiu i complementari) i correctiu dels grups electrògens ubicats als edificis del Parc Científic de Barcelona.

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

## **1. Introducció.**

---

El Parc Científic de Barcelona (PCB) és una infraestructura científica i tecnològica de referència, impulsada per la Universitat de Barcelona i constituïda l'any 1997, que té com a missió facilitar la generació, transmissió i transferència de coneixement en l'àmbit de les ciències de la vida i de la salut, contribuint al progrés científic, tecnològic i social.

Ubicat al Campus Diagonal de la Universitat de Barcelona, el PCB configura un ecosistema d'innovació públic-privat que integra institucions de recerca, empreses, unitats universitàries i serveis científics avançats, afavorint la col·laboració entre la recerca acadèmica i el teixit productiu.

Actualment, el Parc acull instituts de recerca de primer nivell, empreses biotecnològiques, farmacèutiques i de tecnologies mèdiques, així com spin-offs i start-ups d'alt valor afegit, conformant una comunitat científica i empresarial altament especialitzada i internacionalitzada.

El PCB disposa d'una important infraestructura immobiliària i tecnològica, amb una superfície construïda de desenes de milers de metres quadrats, distribuïts en espais de laboratori, oficines, serveis científics i infraestructures comunes, concebuts sota criteris de flexibilitat i adaptabilitat per donar resposta a les necessitats específiques de cada entitat.

Així mateix, el Parc ofereix una àmplia cartera de serveis científics i tecnològics d'alt valor afegit, que inclou plataformes especialitzades, equipament científic singular, serveis de suport a la recerca i infraestructures comunes que faciliten el desenvolupament d'activitats d'investigació, innovació i transferència tecnològica en condicions d'excel·lència.

Més enllà de la seva funció com a espai físic, el PCB es concep com una comunitat activa, orientada a fomentar el coneixement compartit, el networking, la creació d'oportunitats de col·laboració i la projecció internacional de la recerca, així com la promoció de la cultura científica i les vocacions científiques.

En aquest context, el present plec tècnic estableix les condicions que han de regir la licitació del servei de manteniment preventiu i correctiu dels grups electrògens del Parc científic de Barcelona amb l'objectiu de garantir que aquestes s'alineïn amb els valors, els estàndards de qualitat, la seguretat, la sostenibilitat i l'excel·lència operativa propis d'una infraestructura científica de referència internacional.



## 2. Descripció dels serveis objecte de la contractació

---

### 2.1. Context

El PCB requereix disposar d'un subministrament elèctric de suport fiable per garantir la continuïtat operativa i la seguretat de les seves instal·lacions. En aquest sentit, el Servei de manteniment preventiu i correctiu del grups electrògens del Parc científic de Barcelona té com a necessitat principal assegurar que els equips es trobin en perfecte estat i compleixin tots els requisits tècnic-legals vigents. Aquest servei és fonamental per proporcionar els nivells de disponibilitat necessaris que permetin la correcta operativitat dels edificis dins d'unes òptimes condicions d'habitabilitat, confort i ús, maximitzant la vida útil de les instal·lacions i optimitzant-ne el rendiment.

L'abast d'aquest contracte inclou el manteniment preventiu (normatiu i complementari) i correctiu d'un total de 11 grups electrògens dièsel, així com dels dipòsits de gasoil que incorpora cada grup.

Aquestes infraestructures donen servei a la totalitat del complex i l'execució dels treballs es durà a terme en els diferents entorns que el conformen, concretament als edificis Clúster I (anteriorment Modular), Clúster II, Clúster Oficines (anteriorment Administració), Hèlix (anteriorment Satèl·lit), Torres R+I+D, Energies, Serveis i Connexions.

### 2.2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir

L'objecte d'aquest Plec és establir les prescripcions tècniques particulars que regiran la realització de la prestació del **Servei de manteniment preventiu i correctiu del grups electrògens del Parc científic de Barcelona**.

Aquest contracte no es divideix en lots, atès que les prestacions requerides integren una única finalitat tècnica i funcional vinculada exclusivament al manteniment integral d'aquests equips.

Amb la realització de l'objecte contractual referit, l'òrgan de contractació de la Fundació Parc Científic de Barcelona, en endavant "**FPCB**", pretén cobrir les següents necessitats i/o funcionalitats:

- Garantir la continuïtat operativa, la seguretat i l'eficiència energètica de les instal·lacions davant d'una eventual fallada del subministrament elèctric.
- Mantenir en bon estat de funcionament i valor els grups electrògens mitjançant operacions de manteniment preventiu amb periodicitat fixa.
- Maximitzar la vida útil dels grups electrògens, optimitzar el seu rendiment i eficiència energètica, i controlar el cicle de vida dels actius.
- Garantir el compliment de tots els requisits tècnic-legals de la normativa vigent a nivell municipal, autonòmic, estatal i europeu.
- Proporcionar serveis d'assessorament tècnic específic per aquests equips per a tasques com la renovació o ampliació d'instal·lacions i/o equips, diagnòstic i resolució d'incidències, i la interpretació de normativa.

Aquesta descripció estableix els requeriments essencials de manera objectiva i impersonal, sense predeterminar solucions tècniques tancades, amb l'objectiu de permetre que les propostes de les empreses licitadores aportin valor afegit, millores i metodologies innovadores que optimitzin els processos de manteniment.



**Serveis no recurrents:** Les actuacions de manteniment correctiu per avaries imprevistes (no derivades d'una mala execució del preventiu) i els treballs d'assessorament tècnic que impliquin modificacions o noves legalitzacions, tenen caràcter no recurrent. Totes les actuacions fora de contracte es realitzaran sempre prèvia aprovació de pressupost per part de la FPCB, garantint així una clara diferenciació respecte a les operacions periòdiques del manteniment preventiu.

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

---

L'oferta presentada haurà d'abastar la totalitat de les activitats i funcions especificades en el present Plec de Prescripcions Tècniques i en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, tenint totes elles caràcter obligatori als efectes de l'admissió de les propostes.

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista en el marc del present contracte són les que es descriuen a continuació:

1. **Manteniment preventiu (normatiu i complementari):** Execució de les operacions de manteniment amb periodicitat fixa destinades a mantenir en bon estat de funcionament i valor els equips, incloent els grups electrògens dièsel i els seus dipòsits de gasoil. Això comprèn l'aportació de tots els mitjans materials, eines, equips de protecció individual i instruments de mesura calibrats necessaris per a l'execució de les tasques.
2. **Manteniment correctiu:** Reparació d'avaries a les instal·lacions mitjançant l'elaboració i presentació de pressupostos previs per a la seva aprovació.
3. **Servei d'assistència tècnica d'urgències:** L'empresa ha de garantir un servei d'urgències permanent, ja que s'exigeix que disposi d'un servei d'urgències 24 hores per a incidències de correctiu, assegurant un temps de resposta inferior a 3 hores per a actuacions urgents.
4. **Gestió del manteniment mitjançant software (GMAO i QUIONIA):** Utilització d'un programa de gestió de manteniment assistit per ordinador (GMAO) validat pel client per a la planificació i registre d'Ordres de Treball. A més, s'haurà de carregar tota la documentació acreditativa i informes tècnic-legals al gestor documental QUIONIA INFORMATION SYSTEM.
5. **Elaboració d'informes i seguiment:** Redacció d'un informe detallat després de cada revisió preventiva que inclogui els equips revisats, operacions realitzades, resultats obtinguts, no conformitats i la seva valoració econòmica. També s'inclou l'assistència a reunions de seguiment i el lliurament d'informes periòdics de gestió anuals.
6. **Assessorament tècnic específic:** Prestació d'assessorament tècnic en tasques com la renovació o ampliació d'instal·lacions i/o equips, diagnòstic i resolució d'incidències, i interpretació de normativa. Això inclou dur a terme els tràmits necessaris per mantenir legalitzades les instal·lacions després de qualsevol modificació (memòries, plànols, etc.).
7. **Gestió de qualitat i compliment mediambiental:** Realització d'autoauditories de qualitat i aplicació de mesures per reduir l'impacte ambiental de les instal·lacions, garantint el compliment de la normativa vigent i la correcta gestió de residus especials generats durant les operacions de manteniment.

### 4. Finalitats i objectius a assolir

---

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte de Servei de manteniment preventiu i correctiu del grups electrògens del Parc científic de Barcelona són els següents:



- Homogeneïtzar els serveis, els protocols i el model de gestió, actualitzant-los a les tendències actuals de qualitat i metodologia.
- Assegurar que les instal·lacions es trobin en perfecte estat i que es compleixin tots els requisits tècnic-legals de la normativa vigent a nivell municipal, autonòmic, estatal i europeu.
- Proporcionar els nivells de disponibilitat de les instal·lacions i els seus sistemes associats que permetin la correcta operativitat dels edificis dins d'unes òptimes condicions d'habitabilitat, confort i ús.
- Garantir una resposta ràpida i eficaç davant d'incidències per reduir l'impacte operatiu, complint amb els temps màxims establerts i assegurant la resolució d'avaries amb la màxima celeritat.
- Maximitzar la vida de les instal·lacions i controlar el seu cicle de vida.
- Optimitzar el rendiment i l'eficiència energètica de les instal·lacions durant la seva vida útil.
- Adoptar metodologies innovadores en el servei que optimitzin temps i millorin els processos.
- Assessorar a la FPCB dels canvis que sigui convenient introduir per aconseguir els objectius especificats.
- Optimitzar els costos del servei.
- Reduir els impactes ambientals derivats de l'ús d'espais (energia i aigua), de les característiques de les instal·lacions (emissions i sorolls) i de l'ús de materials en les operacions de manteniment (consum de recursos naturals i generació de residus).

## 5. 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 i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

L'empresa adjudicatària ha d'assegurar la qualitat de les actuacions i treballs, tant tècnics com administratius, que s'efectuïn. Per tant, l'empresa licitadora haurà de comptar amb els perfils adequats per al treball a realitzar, així com disposar dels certificats acreditatius per a totes les classes d'instal·lacions, equips i serveis que s'inclouen en aquest plec. La FPCB té el dret d'exigir, en qualsevol moment, les qualificacions professionals o certificats necessaris per a desenvolupar l'activitat.

### 5.1. Característiques tècniques i funcionals del servei

L'inventari complert dels grups electrògens del contracte es detalla a l'**Annex 1** d'aquest PPT.

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:

- **Manteniment preventiu normatiu i complementari:**

El manteniment preventiu es defineix com les operacions de manteniment amb periodicitat fixa destinades a mantenir en bon estat de funcionament i valor els equips, instal·lacions i elements de l'edifici. Inclou el manteniment tècnic-legal, el manteniment complementari i el manteniment predictiu. El manteniment preventiu és el principal objectiu d'aquest contracte, i s'haurà de realitzar des del primer dia de vigència del contracte.

Es farà com a mínim **una revisió anual** de cada grup electrogen.



Les operacions de manteniment a fer en cada revisió seran, com a mínim, les recollides en la gamma de l'**Annex 2**.

El manteniment preventiu es programarà en consens amb la FPCB.

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar el pla de manteniment preventiu a partir de:

- Els requisits mínims del present plec.
- La normativa vigent d'aplicació en cada moment.
- Les accions de manteniment proposades per les empreses fabricants.
- L'experiència del mantenidor.

Al llarg del contracte, l'adjudicatari podrà proposar modificacions del pla de manteniment preventiu, sense cost per la FPCB, argumentant i justificant els beneficis de la proposta, dins del procés de millora continua que s'exigeix al mantenidor. Si la FPCB no aprova els canvis proposats, l'adjudicatari està obligat a continuar amb el pla de manteniment existent.

L'incompliment de contracte, per retràs injustificat del pla de manteniment preventiu o pel retràs en l'entrega de documentació suposarà una penalització.

- **Manteniment correctiu:**

El manteniment correctiu inclou el conjunt d'operacions que es realitzen per reparar avaries a les instal·lacions (equips, màquines i elements relacionats) susceptibles de reparació, incloent mà d'obra i materials.

En cas de decidir transferir a una tercera empresa el manteniment correctiu d'algun sistema, s'ha d'informar als responsables de manteniment del PCB, que hauran de donar l'aprovació.

Les avaries derivades d'una mala execució del contracte de manteniment o degudes a la negligència o falta de previsió del mantenidor, es resoldran amb la màxima celeritat possible i el cost total en aquest cas serà a càrrec de l'adjudicatari. En funció de les conseqüències que tingui, pot donar lloc a una penalització.

- **Servei d'assistència tècnica d'urgències:**

Servei actiu tots els dies laborables de l'any amb **atenció 24 hores**.

S'estableix un **temps de resposta màxim de 3 hores per a actuacions urgents**. S'entén com a actuació urgent, l'atenció a avaries greus dels equips que comprometen l'activitat dels edificis. El temps de resolució màxim serà de **2 dies**.

Per a actuacions no urgents el temps màxim de resposta es de **48 hores** i el de resolució de **15 dies**.

- **Actualització de la informació dels grups electrògens:**

L'adjudicatari té l'obligació d'actualitzar tota la informació rellevant dels equips: marca, model, potència, etc.

També haurà de mantenir actualitzat un històric de canvi dels diferents elements dels equips: bateries, filtres, olis, etc.

- **Gestió mitjançant dispositius mòbils:**

La gestió de les ordres de treball es realitzarà en format electrònic mitjançant smartphones o tablets.

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

- **Compliment del 100% de revisions i inspeccions:** Execució de la totalitat de les operacions de revisió i inspecció en els terminis planificats.



- **Temps de resposta per a actuacions urgents:** Temps màxim de resposta inferior a 3 hores (o el temps que hagi ofert el licitador en la seva oferta, si es inferior) des de l'avís fins a la presència de personal del Servei Tècnic al lloc de l'avaria.
- **Temps de resposta per a actuacions estàndard:** Temps màxim de 48 hores (o el temps que hagi ofert el licitador en la seva oferta, si es inferior) des de l'avís fins a la presència de personal del Servei Tècnic al lloc de l'avaria.
- **Resolució de no conformitats:** Les no conformitats derivades del manteniment preventiu s'hauran de resoldre en un termini inferior a 1 mes des de l'entrega de l'informe.
- **Disponibilitat contínua:** Proporcionar els nivells de disponibilitat necessaris per permetre la correcta operativitat dels edificis en òptimes condicions d'habitabilitat i seguretat.

## 5.2. Normativa vigent d'obligat compliment

L'empresa adjudicatària haurà de donar compliment a la normativa europea, estatal, autonòmica i municipal aplicable a les instal·lacions objecte del contracte en cada moment.

En particular, s'observarà el compliment de:

- Reglament Electrotècnic per a Baixa Tensió (REBT) i les seves Instruccions Tècniques Complementàries (ITC).
- Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals.
- Normativa de coordinació d'activitats empresarials.

L'empresa adjudicatària haurà de proposar mesures per adaptar-se a la nova reglamentació en cas de no estar-ho fent. La FPCB farà responsable a l'adjudicatari quan, per omissió d'aquesta responsabilitat, es produeixi un incompliment i les seves possible sancions associades, en el cas de multes, penalitzacions econòmiques o tràmits que s'hagin de realitzar per corregir l'incompliment, seran a càrrec de l'adjudicatari.

## 5.3. Documentació acreditativa i gestió de la informació

L'adjudicatari haurà de fer servir el programa de Gestió de Manteniment Assistit per Ordinador (GMAO) validat per la FPCB, per registrar les tasques de manteniment que es realitzin. Aquesta eina es imprescindible per al desenvolupament i registre del treball de manteniment i l'explotació de les instal·lacions.

Els informes de manteniment preventiu hauran d'estar datats i signats per un tècnic competent i segellats per l'empresa, seguint el model oficial de la Comunitat Autònoma de Catalunya quan escaigui.

La FPCB disposa del software de gestió documental QUIONIA INFORMATION SYSTEM. La documentació que acrediti la realització de les revisions i inspeccions tècnic-legals que s'indiquen en el present plec hauran de carregar-se a QUIONIA. L'empresa adjudicatària haurà d'indicar la data de realització de la revisió/inspecció i carregar en el programa la documentació que ho acrediti. Si en l'informe l'empresa que executa el manteniment indica no conformitats o punts a resoldre, aquests s'hauran de valorar en el mateix informe indicant un termini de resolució. L'empresa haurà de donar d'alta la no conformitat al software de gestió documental, i una vegada resoltes, carregar el document que acrediti la seva resolució.



L'adjudicatari haurà de generar i gestionar la següent documentació:

- **Informes tècnics:** Després de cada revisió de preventiu, s'haurà d'elaborar un informe tècnic per a cada grup electrogen, signat per un tècnic competent, que s'haurà de carregar a la plataforma QUIONIA en un termini màxim de 20 dies. Aquest informe haurà d'incloure com a mínim els punts següents:
  - Data de la revisió.
  - Equip que s'ha revisat.
  - Operacions de manteniment realitzades.
  - Resultats obtinguts de les operacions indicades.
  - No conformitats.
  - Valoració econòmica per a la resolució de les no conformitats indicades.
- **Ordres de Treball (OT):** Tota intervenció de preventiu o correctiu s'haurà de registrar el mateix dia de realització al sistema GMAO.
- **Certificacions:** Acreditació de la correcta gestió de residus generats (bateries, components electrònics) segons la normativa mediambiental vigent.

Si els responsables de la FPCB no poden obtenir informació del GMAO o de QUIONIA, perquè l'adjudicatari no actualitza les dades adequadament, es considerarà incompliment de contracte i es fixarà una penalització.

#### 5.4. Descripció mitjans tècnics

És requisit indispensable l'ús d'un programari de gestió de manteniment assistit per ordinador (GMAO) validat pel promotor, per a la planificació, registre de tasques, seguiment d'ordres de treball i obtenció d'indicadors de gestió. Aquest sistema haurà de ser compatible amb la càrrega automàtica de dades i permetre l'accés autoritzat a mode de consulta. Aquest software haurà de permetre la gestió de les ordres de treball en format electrònic mitjançant *smartphones* o *tablets*.

#### 5.5. Descripció mitjans materials i recanvis

L'adjudicatari haurà de disposar, com a mínim, dels següents mitjans materials per a l'execució del contracte:

- Instruments de mesura sotmesos a calibratge anual o renovació: mesurador d'aïllament elèctric (megòmetre), analitzadors de xarxes, analitzadors de gasos de combustibles, amperímetre, manòmetres i altres que puguin ser necessaris per les operacions de manteniment preventiu o correctiu dels equips.
- Equips de Protecció Individual (EPI) específics per als riscos de l'activitat, incloent ulleres protectores, mascaretes, guants dielèctrics o mecànics, cascs i calçat de seguretat.
- Eines personals i comunes (trepants, escales, aspiradores industrials, etc.) i petit material fungible necessari per al manteniment preventiu (olis, greixos, productes desincrustants, etc.).

En cap cas podrà justificar-se la no execució de determinades accions del pla de manteniment preventiu per la falta de material. L'adjudicatari haurà de tenir sempre disponible el material necessari per realitzar les tasques de manteniment preventiu.



El material i recanvis que es facin servir als manteniment preventius i correctius hauran de ser de primera qualitat i mai de qualitat inferior al material que es substitueix i complirà amb els requisits legals per a la seva utilització. La FPCB podrà requerir en qualsevol moment les dades tècniques del material utilitzat en el manteniment. L'adjudicatari haurà de facilitar aquestes dades en els primers 4 dies laborables des de la petició d'aquestes.

## 5.6. Descripció mitjans personals

Per a la realització del manteniment es posarà a disposició del contracte el personal necessari per realitzar les tasques de preventiu i correctiu.

Respecte al personal assignat al contracte, l'adjudicatari haurà de garantir que:

- El personal tècnic adscrit al servei disposa de la formació específica i les acreditacions oficials necessàries per intervenir en instal·lacions de baixa tensió i grups electrògens.
- El personal té les capacitats apropiades, coneix perfectament les seves funcions, el grau d'implicació que s'espera d'ells i les prestacions i nivells de servei definits en aquest plec.
- Sempre es disposa del personal suficient per dur a terme un servei de màxima qualitat.
- Informar al client del personal que assistirà a realitzar les tasques amb suficient antelació, per poder preparar els permisos d'accés. Tot el personal haurà de coordinar-se obligatòriament amb els responsables tècnics de la FPCB abans de qualsevol intervenció que pugui afectar el servei, seguint estrictament els protocols d'accés i seguretat del centre.
- El tracte dels empleats amb el personal de la FPCB i amb els usuaris del PCB, és en tot moment correcte i cortès.
- El personal està en tot moment identificat i correctament uniformat, amb la roba de treball adequada a les tasques a realitzar.
- Disposar d'equips especialistes addicionals que siguin necessaris per complir amb les exigències d'aquest plec en qualsevol de les prestacions descrites.

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

A més, haurà de disposar d'un servei d'urgències 24 hores per a incidències de correctiu.

## 6. Condicions d'execució del contracte

---

### 6.1. Recepció dels treballs de manteniment

Per a la conformitat i recepció efectiva dels treballs de manteniment preventiu i correctiu dels grups electrògens, serà requisit indispensable que l'empresa contractista hagi realitzat les actuacions següents:

- Neteja exhaustiva de l'espai i les instal·lacions on s'han executat les tasques de manteniment.
- Retirada i gestió adequada dels residus generats durant les operacions (olis, filtres, peces substituïdes, etc.), complint amb els criteris mediambientals establerts.



- Lliurament de l'informe de revisió preventiva o de l'informe de l'actuació correctiva corresponent.
- Registre i càrrega de la documentació acreditativa de les revisions i/o actuacions al gestor documental QUIONIA i al GMAO, indicant la data de realització.

## 6.2. 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.

La direcció i supervisió dels treballs de manteniment serà realitzada per l'empresa adjudicatària, qui tindrà responsabilitat total en quant a la seva correcta execució i seguretat. La FPCB es reserva el dret de realitzar supervisió puntual dels treballs que s'estiguin executant sense que aquest fet suposi eximir de responsabilitat a l'empresa adjudicatària en quant a direcció, supervisió i control. No obstant la coordinació amb els usuaris del PCB de qualsevol operació de manteniment serà feta pels responsables de manteniment de la FPCB o personal en qui es delegui. No es podran fer intervencions que no estiguin prèviament acordades amb els usuaris afectats o interessats.

Pel control i seguiment del servei s'utilitzaran dades, mètriques i informes (en endavant informació) que serviran de suport als òrgans de gestió establerts i que són, en el seu conjunt, el mecanisme de seguiment i avaluació del servei. L'empresa adjudicatària del contracte és la responsable de generar i lliurar la informació que es determini en els diferents àmbits del servei, la qual ha de permetre la FPCB governar, controlar i gestionar els serveis prestats objecte del contracte, tant des d'una òptica individual, com transversal i global.

La periodicitat, dates límit de lliurament, canals de transmissió, format exacte i contingut detallat de la informació a elaborar en tots els àmbits del servei, seran definits per la FPCB. La FPCB podrà sol·licitar, durant la vigència del contracte, ampliacions i canvis en el contingut, periodicitat, canals i format de la informació per ajustar-se a les necessitats de seguiment dels serveis.

L'empresa es compromet a automatitzar tot el possible els processos de generació i transmissió de la informació, arribant a la màxima integració possible.

L'empresa es compromet a proporcionar informació veraç i contrastada, i haurà de disposar dels mecanismes necessaris per garantir-ho. La FPCB podrà dur a terme les auditories que consideri necessàries per a la seva verificació, obligant-se l'empresa a participar-hi de manera activa i diligent.

Les persones referides anteriorment es reuniran amb una periodicitat mínima **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 executant conforme l'establert en el present plec.



Als efectes anteriors, s'avaluarà el seguiment i el control del compliment de cada requeriment tècnic mitjançant els següents instruments i indicadors:

- **Manteniment preventiu:** El control s'efectuarà mitjançant el programari de gestió de manteniment assistit per ordinador (GMAO) i el gestor documental QUIONIA. Es verificarà l'execució del 100% de les revisions planificades i l'entrega dels informes en un **termini inferior a 20 dies** des de la realització de la revisió.
- **Manteniment correctiu i temps de resposta:** Es controlarà de forma estricta que el temps de resposta per a actuacions urgents **no superi les 3 hores** (o el temps que hagi ofert el licitador en la seva oferta, si es inferior).
- **Control de qualitat:** La FPCB realitzarà controls de qualitat anuals per avaluar el correcte estat dels grups electrògens. Tota no conformitat detectada s'haurà de resoldre en un termini **inferior a 1 mes**.
- **Criteris mediambientals i gestió de residus:** Es controlarà mitjançant els informes periòdics i l'acreditació del manteniment del sistema de gestió ambiental (EMAS o ISO 14001), verificant l'aplicació dels protocols per reduir impactes ambientals derivats de l'ús de materials i la generació de residus.

Per a lavaluació del servei de manteniment realitzat per l'empresa adjudicatària es determinen els següents **Acords de Nivell de Servei (ANS)**. Els indicadors es distribueixen en tres grups. Tots ells es refereixen al conjunt de tots els edificis del PCB:

## 1) Compliment:

La execució dels serveis contractats ha de ser del 100%. L'empresa adjudicatària haurà de realitzar totes les revisions especificades, entregar tots els informes de revisió i complir amb les periodicitats planificades.

Les revisions es realitzaran durant la setmana planificada i els informes de revisió de preventiu s'entregaran en un **termini inferior a 20 dies** des de la data de realització de la revisió de preventiu.

Les no conformitats que se derivin del manteniment preventiu s'hauran de resoldre en un **termini inferior a 1 mes** des del moment en que s'entrega l'informe a la FPCB amb les no conformitats.

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

## 2) Disponibilitat:

El suport de l'empresa adjudicatària durant la duració del contracte s'avaluarà de la següent manera. S'estableixen els temps de resposta següents en funció del tipus d'actuació:

- **Actuacions urgents:** Comprometen el normal desenvolupament de l'activitat dels usuaris a l'espai afectat. El temps de resposta (temps des de que es dona l'avís fins que l'equip necessari es persona al lloc de l'avaría) no ha de superar les **3 hores** (o el temps que hagi ofert el licitador en la seva oferta, si es inferior). El temps de resolució màxim serà de **2 dies**.
- **Actuacions estàndard:** No interfereixen en el normal desenvolupament de l'activitat dels usuaris a l'espai afectat. El temps de resposta no ha de superar els **48 hores** (o el temps que hagi ofert el licitador en la seva oferta, si es inferior). El temps de resolució màxim serà de **15 dies**.



En el cas de que la FPCB sol·liciti un pressupost per a una actuació de caràcter no urgent, l'empresa adjudicatària haurà de presentar el pressupost en un termini de **5 dies laborables**.

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

3) **Satisfacció:**

La FPCB podrà realitzar controls de qualitat anuals on avaluarà la qualitat dels treballs realitzats sobre els grups electrògens. El control de qualitat es realitzarà juntament amb l'empresa adjudicatària i s'avaluarà:

- Correcte estat.
- Absència de sorolls anòmals.
- Neteja interior i exterior.
- Altres.

Les penalitzacions econòmiques que es deriven del incompliment dels ANS es troben definides al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

A l'**Annex 3** hi ha les taules resum de tots els ANS i la seva valoració.

### 6.3. Variants

D'acord amb l'establert al Plec de Clàusules Administratives Particulars, no s'admet la presentació de variants per part de les empreses licitadores en aquest procediment d'adjudicació.

## 7. Annexos

---

- **Annex 1:** Inventari dels grups electrògens del PCB.
- **Annex 2:** Gamma d'operacions mínimes de manteniment preventiu.
- **Annex 3:** Taules d'Acords de Nivell de Servei i la seva valoració.

Sr. Andrés Lara Moya  
Cap de Manteniment  
Fundació Parc científic de Barcelona