

**SERVEIS D'APARCAMENTS DE VILANOVA I LA GELTRÚ, SAM MP
(VNG APARCAMENTS)**

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

PROCEDIMENT: LICITACIÓ PER PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT

ASSUMPTE: PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIXEN EL CONTRACTE DE MANTENIMENT PREVENTIU, PREDICTIU I CORRECTIU DELS PORTONS INSTAL·LATS EN ELS ACCESSOS ALS APARCAMENTS GESTIONATS PER LA SOCIETAT ANÒNIMA MUNICIPAL (SAM), VNG APARCAMENTS.



ÍNDEX:

1	OBJECTE DEL PLEC	4
2	OBJECTE DEL CONTRACTE	4
3	ABAST DEL CONTRACTE	4
3.1	Àmbit territorial	5
3.2	Àmbit temporal	6
3.3	Àmbit funcional del servei	6
4	NORMATIVA D'APLICACIÓ	7
4.1	NORMATIVA GENÈRICA	7
4.2	NORMATIVA ESPECÍFICA	8
5	ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE	8
5.1	Reunió inicial i organització del servei	8
5.2	Inexistència de relació laboral	9
5.3	Mitjans personals	9
5.4	Mitjans tècnics	10
5.5	Sostenibilitat	10
5.6	Documentació, imatge i difusió del servei	10
5.7	Finalització del contracte i traspàs	11
6	EXECUCIÓ DEL CONTRACTE	11
6.1	Generalitats	11
6.2	Pla de manteniment	12
6.2.1	Pla de treball	12
6.2.2	Documentació tècnica i funcional	12
6.3	Formació i suport d'ús del sistema	12
6.3.1	Pla de formació	13
6.4	Manteniment, suport, actualització i continuïtat del sistema	13
6.4.1	Règim general del manteniment	13
6.4.2	Manteniment preventiu	14
6.4.3	Atenció a incidències	14
6.4.4	Manteniment correctiu	15
6.4.5	Seguiment del manteniment	16
7	CONDICIONS D'EXECUCIÓ, COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI	16
7.1	Obligacions tècniques de l'empresa adjudicatària	16
7.1.1	Organització i continuïtat del servei	16



7.1.2	Personal adscrit al servei	17
7.1.3	Coordinació i comunicació.....	17
7.1.4	Documentació, configuració i traçabilitat	17
7.1.5	Mitjans tècnics i eines de treball	18
7.1.6	Suport, manteniment i estabilització	18
7.2	Compromisos de VNG Aparcaments.....	18
7.3	Facultats de direcció, supervisió i control de VNG Aparcaments	19
7.4	Límits de la direcció i supervisió del contracte	19
7.5	Informació, seguiment i col·laboració durant el contracte	19
8	NIVELLS DE SERVEI	19
8.1	Temps de resposta i resolució d'incidències	20
8.2	Horari del servei de suport.....	20
9	SEGUIMENT DEL CONTRACTE.....	21
9.1	Informes del servei.....	21
9.1.1	Contingut mínim dels informes	21
9.2	Persona responsable del contracte per part de VNG Aparcaments.....	22
9.3	Persona responsable tècnica de l'empresa adjudicatària	22
9.4	Verificació del compliment i impuls de millores	23
10	AUTORIA DELS TREBALLS I OBLIGACIONS COMPLEMENTÀRIES	23
10.1	Responsabilitat sobre l'execució del contracte.....	23
10.2	Prevenió de riscos laborals i seguretat i salut.....	23
10.3	Subcontractació i responsabilitat sobre tercers intervinents	24
	Annex 1: INVENTARI DELS EQUIPAMENTS	25



1 OBJECTE DEL PLEC

El present plec de prescripcions tècniques té per objecte definir les característiques tècniques dels serveis a prestar, en compliment de l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic (LCSP), i dels principis que estableix l'article 1 de la mateixa llei. Els articles 124 i 126 de la LCSP, no exigibles als contractes no subjectes a regulació harmonitzada d'un poder adjudicador que no és Administració Pública (article 317 de la LCSP), s'apliquen voluntàriament com a criteri de redacció d'aquest plec.

2 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present contracte és la prestació dels serveis de manteniment preventiu, predictiu i correctiu dels portons dels aparcaments sota la gestió de **VNG APARCAMENTS** que són Casernes (5 portons), Charlie-Rivel (2 portons) i Peixateria (1 portó), vuit en total.

El contracte té per finalitat garantir la continuïtat de l'operativa dels aparcaments sota la gestió de VNG Aparcaments corresponent als accessos de vehicles i tancaments accionats per aquest equips.

Els objectius principals del contracte són els següents:

- El manteniment dels portons per assegurar la funcionalitat tècnica i operativa dels aparcaments.
- Posar a disposició del servei de manteniment preventiu i correctiu dels recursos tècnics i de personal per assegurar l'operativa de qualsevol dels equipaments que gestiona VNG Aparcaments.
- Garantir el compliment de la normativa tècnica i de seguretat aplicable als portons automàtics i l'adequació progressiva dels equipaments a aquesta normativa.
- Facilitar la consulta i l'anàlisi de la informació tècnica i estat funcional amb informes, adequats a les necessitats de VNG Aparcaments.
- Facilitar l'autonomia operativa de VNG Aparcaments mitjançant la formació de treballadors de VNG-aparcaments, per conèixer com respondre a urgències tècniques relacionades als equips objecte d'aquest contracte.
- Garantir la continuïtat, el suport, el manteniment i la correcta adaptació dels equipaments durant tota la vigència del contracte.

Les condicions específiques d'execució, les prestacions incloses, els requisits tècnics de la solució, les funcionalitats mínimes, els nivells de servei i la resta de requeriments particulars es determinen en els apartats corresponents del present plec.

3 ABAST DEL CONTRACTE

L'abast del contracte inclou totes les prestacions necessàries per al manteniment preventiu, correctiu i predictiu dels portons d'accés als aparcaments soterrats que gestiona VNG-Aparcaments, i de qualsevol altra equipament que pugui estar sota gestió operativa de VNG-Aparcaments i durant la vigència del contracte.

El servei s'estructurarà sota condicions de control continu de qualitat de les instal·lacions:

Auditoria de l'Estat Inicial: Es realitzarà de forma obligatòria una primera visita on s'emetrà un informe tècnic detallat on s'avaluarà l'estat actual de cadascun dels portons respecte de l'adequació a la norma UNE-85635:2012.



Periodicitat Preventiva Trimestral: S'efectuaran de forma recurrent revisions trimestrals completes avaluant l'estat dels automatismes, quadres de maniobra, frens, cables de desbloqueig d'emergència Bowden i dispositius actius i passius de seguretat.

Tasques de Manteniment Predictiu: A cada revisió s'executaran anàlisis i operacions predictives (p. ex. mesura de corrents de motor, pèrdues de parell o desgast dels frens). Es lliurarà un informe tècnic de predictiu en un termini màxim de 2 dies naturals des de la revisió, indicant si es recomana o no la substitució d'algun element.

Tasques de Manteniment Correctiu: comprenen la reparació de les avaries, defectes i deficiències detectades, tant en les revisions preventives i predictives com per avís de VNG Aparcaments, incloent-hi la mà d'obra, els desplaçaments, l'utilatge i el subministrament dels materials i recanvis necessaris.

El contracte estableix una despesa màxima anual de caràcter estimatiu destinada a les actuacions de manteniment correctiu, substitució de components i reparacions, incidències o avaries que requereixin el reemplaçament de materials o actuacions amb mà d'obra especialitzada durant la vigència del contracte. Aquesta partida econòmica s'ha determinat segons l'històric d'actuacions dels darrers exercicis i constitueix un límit pressupostari que podrà no ser executat íntegrament en funció de les necessitats reals del servei.

Amb caràcter previ a l'execució de qualsevol actuació correctiva, l'empresa adjudicatària haurà d'elaborar un informe i un pressupost justificatiu de les actuacions a efectuar, on s'especificarà la motivació de la intervenció —manteniment correctiu, avaria, substitució de component o altres— i l'aplicació dels preus unitaris de mà d'obra inclosos a la seva proposta econòmica. L'actuació no es podrà iniciar sense l'aprovació expressa del pressupost per part de la persona responsable del contracte. S'exceptuen les actuacions urgents necessàries per eliminar un risc immediat per a la seguretat de les persones o per restablir l'accés als aparcaments, que es podran executar amb comunicació immediata a la persona responsable del contracte i presentació del pressupost amb posterioritat.

La despesa a justificar en cada pressupost es desglossarà calculant, d'una banda, el cost de la mà d'obra, com el producte de les hores previstes pel preu unitari de la proposta econòmica de l'empresa adjudicatària, que inclou els desplaçaments, les dietes, les despeses generals i el benefici empresarial; i, de l'altra, el cost dels materials i recanvis segons el seu cost d'adquisició acreditat, al qual s'aplicarà un percentatge del 19% en concepte de despeses generals (13%) i benefici empresarial (6%).

Les reparacions executades i els materials i recanvis subministrats tindran una garantia mínima de sis (6) mesos des de la seva execució o instal·lació, durant la qual la repetició de la mateixa avaria per causa imputable a la reparació no generarà cap cost per a VNG Aparcaments.

No obstant això, VNG Aparcaments es reserva expressament el dret de consulta amb altres empreses i, si s'escau, la facultat de proposar l'execució d'aquesta prestació específica fora de l'àmbit d'aquest contracte.

Els mitjans personals i tècnics necessaris per a la correcta execució del servei seran a càrrec de l'empresa adjudicatària, en els termes establerts en aquest plec.

3.1 Àmbit territorial

El servei es prestarà a cadascuna de les instal·lacions de VNG Aparcaments i amb presència física, donat que totes les actuacions van lligades a equipaments i accionaments



electromecànics, i no existeix cap sistema de monitoratge o gestió remota.

També serà presencials les reunions, en cas necessari, a les instal·lacions de VNG Aparcaments, com ara reunions de seguiment, sessions de formació i formació, validacions in situ, actuacions d'arrencada o d'altres de naturalesa equivalent.

3.2 Àmbit temporal

El contracte s'estructura temporalment en les fases següents:

- Fase d'implantació, que comprèn l'auditoria inicial, l'anàlisi funcional i tècnica, dels elements tècnics. Aquesta fase tindrà una durada màxima de quatre (4) setmanes a comptar des de la formalització del contracte i de la reunió de posada en marxa.
- **Fase de manteniment i suport**, que s'iniciarà un cop completada la fase d'auditoria i valoració inicials, i que inclou els serveis de manteniment preventiu, correctiu i predictiu, així com el suport al personal i la gestió de les incidències, durant tota la vigència del contracte.

El servei s'haurà de prestar de manera continuada durant tota la vigència del contracte, amb la cobertura tècnica i organitzativa necessària per garantir:

- L'execució adequada de les actuacions de manteniment dels equips en servei.
- La continuïtat funcional de l'equipament i de les operacions.
- L'atenció de les incidències i necessitats de suport al personal de VNG-Aparcaments.
- La disponibilitat dels recursos necessaris per complir els nivells de servei establerts en aquest plec.

La durada total del contracte, les possibles pròrrogues i el règim general de vigència es determinaran al PCAP i a la memòria justificativa de l'expedient, sens perjudici de la distinció funcional entre fases establerta en aquest apartat.

3.3 Àmbit funcional del servei

L'objectiu del servei de manteniment consisteix en poder mantenir al 100% la fiabilitat del funcionament de les portes automàtiques del aparcaments . Els treballs corresponents al manteniment preventiu i de conservació de les portes automàtiques es concreten en una revisió trimestral en la que s'han de realitzar les accions necessàries per al seu correcte funcionament que comprenen, com a mínim, les operacions que es relacionen a continuació.

A les visites de manteniment preventiu, hauran de realitzar-se operacions de manteniment predictiu amb l'objectiu de anticipar les possibles averies, millorant així la disponibilitat i fiabilitat dels equips. Per cada acció predictiva haurà d'entregar-se un informe en el que s'especifiqui la tasca efectuada, amb la recomanació d'intervenir o no en funció de l'estat de l'equip revisat.

Primera revisió

Es realitzarà un informe detallat de l'estat de les portes, avaluant la posada en normativa UNE-85635:2012.

Revisió trimestral

Revisió general avaluant tots els components i seguretats de totes les portes.



Acció Concepte

COMPROVAR Nivell de protecció en la vora principal (Banda de Seguretat)
 COMPROVAR Control per impuls
 COMPROVAR Control automàtic (Fotocèl·lules INT. I *EXT)
 COMPROVAR Protecció contra l'aixecament de persones (Regulador PAR o banda de seguretat)
 COMPROVAR Limitador de recorregut
 COMPROVAR Pas de motoritzada a manual
 COMPROVAR Estat general
 COMPROVAR Fuites de líquids hidràulics (si fossin accionades hidràulicament)
 COMPROVAR Finals de carrera
 COMPROVAR Protecció contra contactes directes
 COMPROVAR Grau de protecció en instal·lacions o exteriors (*IPX-4)
 COMPROVAR Graduació hidràulica aixecament o aixafament persones
 COMPROVAR Etiqueta marcat CE
 COMPROVAR Manual d'ús i llibre de manteniment
 COMPROVAR Declaració de conformitat
 COMPROVAR Avaluació de riscos i deficiències detectades
 COMPROVAR Esquema elèctric
 COMPROVAR Posada a terra
 COMPROVAR Proteccions elèctriques (magneto tèrmic, diferencial, cablejats motor)
 COMPROVAR Estat general del quadre elèctric i de maniobra
 COMPROVAR Distàncies de seguretat entre borda porta i parets
 COMPROVAR Distància seguretat entre fulla mòbil i superfície posterior
 COMPROVAR Distància seguretat entre manilla horitzontal i marc (mínim 40mm)
 COMPROVAR Fixacions de les rodes
 COMPROVAR Accessibilitat als elements de suspensió
 COMPROVAR Elements de fixació (caragols, tacs i arpes)
 COMPROVAR Dispositiu per a maniobra manual (pany i desbloqueig)
 COMPROVAR Guies i topes
 LUBRICAR Elements d'articulació (frontisses)
 COMPROVAR Estat de la fulla (xapa, lona)

4 NORMATIVA D'APLICACIÓ

La relació normativa que s'indica a continuació té caràcter informatiu i no limitatiu. Caldrà complir en tot moment amb la totalitat de la normativa vigent que sigui d'aplicació, incloses les seves modificacions i correccions posteriors. Les normes UNE, UNE-EN, EN, ISO o equivalents s'entendran referides a la seva versió vigent en cada moment o a la norma que les substitueixi.

4.1 NORMATIVA GENÈRICA

Contractació pública

- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP).
- Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat per Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre.

Protecció de dades personals i seguretat de la informació

- Reglament (UE) 2016/679, de 27 d'abril de 2016 (RGPD).
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).



Normativa d'administració electrònica

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques, en allò que resulti d'aplicació.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic, en allò que resulti d'aplicació.

Normativa local

- Ordenances municipals i fiscals aprovades per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú vigents en cada moment, en la mesura que resultin d'aplicació a l'objecte del contracte.

No s'inclou en aquest apartat altra normativa sectorial aliena a l'objecte del contracte, sens perjudici del compliment de les obligacions generals que puguin resultar exigibles a l'empresa adjudicatària en matèria laboral, preventiva o organitzativa durant l'execució de les prestacions presencials que, si escau, es duguin a terme a les dependències de VNG Aparcaments.

4.2 NORMATIVA ESPECÍFICA

Normativa Tècnica Aplicable

- Reglament Electrotècnic per baixa tensió i Instruccions Tècniques Complementàries (Reial Decret 842/2002 de 2 d'agost, BOE 224 de 18/09/02)
- Normes Tecnològiques de l'Edificació.
- Norma UNE 85635:2012, sobre instal·lació, ús i manteniment de portes i portals automàtics, i normes UNE-EN 12453, UNE-EN 12604 i UNE-EN 12635 sobre seguretat en la utilització de portes motoritzades, així com la resta de normes UNE, CEI i ISO d'obligat compliment.
- Normes de la Direcció general de Seguretat i Qualitat Industrial del departament d'Indústria i Energia de la Generalitat de Catalunya.
- Decret legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus de Catalunya, i Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular.
- Reial Decret 314/2006 pel que s'aprova el Codi Tècnic d'Edificació, CTE.

Reial decret 1215/1997, de 18 de juliol, pel qual s'estableixen les disposicions mínimes de seguretat i salut per a la utilització pels treballadors dels equips de treball.

- Reial decret 337/2014, de 9 de maig, pel qual s'aproven el Reglament sobre condicions tècniques i garanties de seguretat en instal·lacions elèctriques d'alta tensió i les seves instruccions tècniques complementàries.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals (BOE 10/11/95), i les seves modificacions posteriors.
- Conveni del metall de Barcelona

El llistat exposat assenyala únicament les principals reglamentacions que són d'aplicació a les prestacions objecte del contracte, a efectes informatius, i en cap cas és limitatiu. Caldrà complir amb la totalitat de la normativa vigent que sigui d'aplicació, amb les seves correccions i modificacions, i en tots els àmbits que afectin els treballs de implementació, manteniment i explotació que s'executin.

5 ORGANITZACIÓ GENERAL DEL CONTRACTE

5.1 Reunió inicial i organització del servei



Un cop formalitzat el contracte, i abans de l'inici efectiu de les actuacions, les persones responsables de l'empresa adjudicatària hauran de mantenir una reunió de posada en marxa amb la persona responsable del contracte designada per VNG Aparcaments i, si escau, amb la resta de personal que aquesta determini. Aquesta reunió tindrà per objecte conèixer els antecedents i les particularitats del sistema actual, validar el calendari i les fites del pla d'implantació, i organitzar les primeres actuacions d'auditoria, d'acord amb les condicions establertes en aquest plec i amb el contingut de l'oferta presentada per l'adjudicatària que tingui caràcter contractual.

L'organització de l'empresa adjudicatària haurà d'estar preparada per garantir el correcte desenvolupament tant de la fase d'auditoria com de la fases de manteniments posterior, i per adaptar-se a les necessitats operatives de VNG Aparcaments en cada moment. La contractista haurà d'aportar els mitjans humans i tècnics necessaris i suficients per a l'execució de les prestacions, garantint la continuïtat del servei mitjançant personal amb la qualificació i l'experiència adequades per substituir, quan calgui, qualsevol membre de l'equip en cas d'absència, vacances o qualsevol altra contingència.

La persona responsable tècnica de l'empresa adjudicatària informará la persona responsable del contracte de VNG Aparcaments de qualsevol anomalia que afecti els treballs o el funcionament del sistema, sempre que es tracti d'incidències rellevants en l'àmbit de la seguretat i l'afectació a les persones usuàries, la disponibilitat dels equipaments, els terminis o els aspectes econòmics. Per a les incidències menors, serà suficient que en quedi constància en el sistema de gestió d'incidències o en l'informe mensual de servei.

5.2 Inexistència de relació laboral

El personal adscrit al contracte dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, que actuarà amb plena autonomia organitzativa, tècnica i funcional en l'execució de les prestacions, i assumirà en exclusiva la direcció, l'organització i la gestió del seu personal, així com el compliment de les obligacions laborals, de seguretat social i de prevenció de riscos laborals que li siguin exigibles.

VNG Aparcaments no mantindrà cap vincle jurídic ni laboral amb el personal de l'empresa adjudicatària derivat del present contracte, ni exercirà respecte d'aquest personal funcions de direcció, comandament, control horari, disciplina o avaluació del rendiment, ni cap altra funció pròpia de la condició d'ocupador. Les instruccions, comunicacions o requeriments de VNG Aparcaments relatius a l'execució del contracte es formularan sempre a través de la persona responsable tècnica designada per la contractista, sense adreçar-se directament al personal d'aquesta.

5.3 Mitjans personals

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar un equip tècnic adequat a la naturalesa, complexitat i abast del contracte, suficient per garantir l'execució correcta de les prestacions d'auditoria i manteniment contractades.

Aquest equip haurà d'incloure, com a mínim, els perfils següents:

- Responsable de coordinació operativa, que actuarà com a interlocutor/a principal amb VNG Aparcaments i serà responsable de la coordinació tècnica global del contracte. Entre les seves funcions s'inclouran la planificació dels treballs, el seguiment de fites i lliurables, la coordinació de l'equip adscrit, la gestió de riscos, la supervisió de les



incidències rellevants, la coordinació de les reunions de seguiment i la garantia de continuïtat entre la fase d'auditoria i la fase posterior de manteniment i suport.

- Personal tècnic de manteniment, amb coneixement tècnic dels equipaments objecte del contracte i amb la titulació mínima de formació professional en la branca d'electricitat, electromecànica, manteniment industrial, automatismes o similar que exigeix el PCAP. Aquest personal executarà les revisions preventives i predictives, les actuacions correctives i les proves funcionals de seguretat dels portons.

Els perfils i funcions descrits en aquest apartat tenen la consideració de mitjans personals mínims d'execució necessaris per a la prestació del servei, i no constitueixen, per si mateixos, requisits de solvència, classificació o admissió de licitadors, sens perjudici del que, si escau, estableixi expressament el PCAP.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'aquests perfils durant tota la vigència del contracte, amb la dedicació necessària en cada fase d'execució. S'admetrà la substitució dels professionals adscrits, sempre que les noves persones proposades disposin d'una qualificació i experiència equivalent o superior, amb comunicació prèvia a la persona responsable del contracte, que en verificarà l'equivalència, en els termes de l'apartat G del quadre de característiques del PCAP.

5.4 Mitjans tècnics

Els mitjans tècnics necessaris per a l'execució del contracte aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, sense que això suposi cap cost addicional per a VNG Aparcaments. Com a mínim, l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans següents, que són els exigits com a adscripció de mitjans materials al PCAP:

- vehicle o vehicles adequats per al desplaçament del personal, de l'utilatge i dels materials i recanvis a cadascun dels aparcaments;
- utilatge mecànic i elèctric propi de la instal·lació i el manteniment de portes i portons automàtics, inclosos els mitjans d'elevació necessaris per accedir als elements de suspensió i als quadres de maniobra;
- instrumental de mesura i verificació elèctrica i de forces d'impacte que permeti comprovar els paràmetres de seguretat exigits per la norma UNE 85635 i concordants, amb els certificats de calibratge vigents;
- equips de protecció individual i mitjans de senyalització i abalisament de la zona d'actuació; i
- mitjans de comunicació que permetin la recepció i el seguiment dels avisos d'incidència durant l'horari del servei de suport.

5.5 Sostenibilitat

Atesa la naturalesa principalment mecànica i física dels equipaments, el servei es realitzarà de forma presencial, no s'exclouen l'assistència remota d'aclariments que conformen l'objecte del contracte, amb l'objectiu de reduir els desplaçaments associats a la seva prestació.

5.6 Documentació, imatge i difusió del servei

Tota la documentació tècnica generada en el marc de l'execució del contracte —informes d'anàlisi, especificacions funcionals, manuals d'usuari, documentació de configuració, inventaris i la resta de documents previstos en aquest plec— serà de titularitat de VNG Aparcaments. Aquesta documentació es redactarà en llengua catalana, es lliurarà en format editable i en format



PDF, i tindrà el rigor propi d'un document tècnic, sense faltes d'ortografia i amb la terminologia adequada.

La representació externa del servei correspon exclusivament a VNG Aparcaments. Qualsevol difusió d'actuacions relacionades amb el contracte haurà d'estar prèviament autoritzada per VNG Aparcaments.

5.7 Finalització del contracte i traspàs

Durant els **tres (3) mesos** anteriors a la data prevista de finalització del contracte, quan ho sol·liciti la persona responsable del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar a VNG Aparcaments tota la informació actualitzada necessària per a la preparació, si escau, d'una futura licitació.

En cas que, a la finalització del contracte, s'efectuï una nova adjudicació, l'actual adjudicatària estarà a disposició de VNG Aparcaments i de la nova contractista per dur a terme el traspàs de tota la informació necessària per garantir la continuïtat de les prestacions. Aquest traspàs haurà d'incloure, com a mínim:

- La totalitat de la documentació tècnica dels equipaments, o modificacions realitzades o adaptades durant la vigència del contracte, en format editable o pdf.
- Els registres de les incidències i actuacions de manteniment, així com els informes mensuals de servei generats durant la vigència del contracte.
- El lliurament de les claus, els codis, els comandaments i qualsevol altre element de control o d'accés als quadres de maniobra que l'empresa adjudicatària hagi tingut al seu càrrec durant l'execució del contracte.

El traspàs d'informació s'efectuarà en un termini d'almenys **deu (10) dies hàbils** previs a l'inici de la nova contractació. L'empresa adjudicatària haurà de garantir, fins a la finalització del contracte, la continuïtat operativa del sistema i adoptar les mesures necessàries perquè el traspàs del manteniment no generi interrupcions en el servei, sense que en limitin el manteniment futur per part de tercers.

6 EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

6.1 Generalitats

L'execució del contracte s'estructurarà en les dues fases temporals definides a l'apartat 3.2 del present plec: la primera fase que comprèn l'auditoria, una segona fase que inclou el manteniments preventiu, predictiu i correctiu.

Ambdues fases s'hauran de dur a terme d'acord amb les especificacions establertes en aquest plec, les condicions del PCAP i el contingut de l'oferta de l'empresa adjudicatària que tingui caràcter contractual.

L'empresa adjudicatària haurà d'executar totes les prestacions amb la diligència, la qualitat tècnica i el rigor professional exigibles a un servei de manteniments d'equipaments industrials de VNG Aparcaments, garantint en tot moment la continuïtat operativa del servei, la integritat i la minimització dels riscos associats a la operativa.

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir una actitud proactiva en la identificació de riscos, incidències, dependències tècniques i oportunitats de millora funcional o tècnica, i haurà de



comunicar-les a la persona responsable del contracte amb la màxima celeritat possible, acompanyades, si escau, de la proposta d'actuació corresponent.

Les omissions en aquest plec o en la descripció dels detalls que siguin indispensables per a la correcta execució de les prestacions no eximeixen l'empresa adjudicatària de la seva realització, que s'haurà de dur a terme conforme a les bones pràctiques professionals pròpies dels serveis de manteniment de portons d'accés.

6.2 Pla de manteniment

La fase de posada en marxa del pla de manteniment comprèn el conjunt d'actuacions necessàries per a la revisió periòdica dels equipaments, des de l'auditoria al començament del pla, les activitats de revisió i les comprovacions funcionals necessàries.

La fase d'implantació tindrà la durada màxima prevista a l'apartat 3.2 del present plec, i s'haurà d'executar d'acord amb una planificació detallada.

6.2.1 Pla de treball

En el termini màxim de quinze (15) dies hàbils des de la formalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a la persona responsable del contracte un pla de treball detallat de la fase d'implantació.

Aquest pla haurà de contenir, com a mínim:

- a) la relació de fites, activitats i lliurables, amb les dates previstes d'execució i validació;
 - b) la identificació del personal adscrit al projecte i dels perfils responsables de cada àmbit;
 - c) la metodologia de treball i les eines de gestió del projecte, seguiment i control d'incidències;
 - d) el pla de comunicació i coordinació amb el personal de VNG Aparcaments;
 - e) la identificació dels riscos principals i les mesures de mitigació previstes; i
- el calendari de les revisions preventives trimestrals per a tota la vigència del contracte, amb indicació de les finestres de manteniment proposades per a cada aparcament.

6.2.2 Documentació tècnica i funcional

L'empresa adjudicatària haurà de lliurar la documentació tècnica i funcional de les activitats realitzades durant les revisions, avaluant l'estat dels equipaments en el moment de la revisions realitzades, i de les recomanacions i actuacions necessàries:

- a) inventari dels equipaments a revisar.
- b) documentació de les revisions i comprovacions realitzades per a cada equips;
- c) documentació d'anàlisi actual, prediccions i d'accions a realitzar;
- d) documentació o pressupost necessari per a realitzar els canvis recomanats.

Tota la documentació s'haurà de lliurar en llengua catalana, en format editable i en PDF, i amb un nivell de qualitat tècnica suficient per permetre el manteniment futur dels equipaments per part de tercers.

6.3 Formació i suport d'ús del sistema



La prestació de formació i suport d'ús té per objecte garantir que el personal de VNG Aparcaments pugui operar els portons d'accés als aparcaments de forma eficient i segura durant la vigència del contracte.

6.3.1 Pla de formació

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al personal de VNG Aparcaments, dins del primer trimestre d'execució del contracte i sempre que es produeixi un canvi en l'operativa o en els accionaments dels equipaments, una sessió de formació i el material de suport corresponent, que haurà de contenir com a mínim:

- a) el funcionament dels dispositius de desbloqueig i de maniobra manual de cada portó;
- b) les actuacions bàsiques que el personal propi pot dur a terme davant d'una incidència i les que requereixen necessàriament la intervenció de l'empresa adjudicatària;
- c) les mesures de seguretat que s'han d'adoptar davant d'un portó avariats;
- d) el procediment i els canals de comunicació de les incidències; i
- e) el material de formació i informació que es lliurarà.

6.4 Manteniment, suport, actualització i continuïtat del sistema

6.4.1 Règim general del manteniment

Durant tota la fase de manteniment, l'empresa adjudicatària haurà de garantir el manteniment continuat dels equipaments, amb l'objectiu d'assegurar-ne el correcte funcionament, la seguretat, la compatibilitat tècnica, l'estabilitat operativa i l'adequació permanent a les necessitats de VNG Aparcaments.

El servei inclourà, d'acord amb el que es defineix en aquest plec, actuacions de suport funcional i tècnic, atenció a incidències, manteniment preventiu, manteniment predictiu i manteniment correctiu, així com totes aquelles intervencions tècniques necessàries per garantir la continuïtat operativa.

El servei de manteniment i suport s'articularà mitjançant un règim mixt, integrat per prestacions ordinàries incloses dins del servei contractat i per actuacions específiques que, quan excedeixin l'abast ordinari del manteniment i suport, es retribuïran amb càrrec a la partida de manteniment correctiu, mitjançant els preus unitaris del contracte i amb el pressupost previ aprovat que preveu l'apartat 3 d'aquest plec.

Restaran incloses dins del servei ordinari, sense consum de la partida correctiva, les actuacions de manteniment preventiu, seguiment ordinari, atenció inicial, registre, classificació, diagnòstic, seguiment i escalada d'incidències.

L'empresa adjudicatària haurà de planificar i executar les actuacions de manteniment i suport de manera que es minimitzi qualsevol afectació a l'operativa ordinària de VNG Aparcaments i es preservin en tot moment les condicions de seguretat de les persones usuàries i del personal dels aparcaments.

Llevat del que es disposa específicament per al manteniment preventiu i predictiu, les actuacions de manteniment correctiu i d'atenció a incidències s'imputaran a la partida de manteniment correctiu que estableix el PCAP, d'acord amb els preus unitaris del contracte.

Les actuacions realitzades, fora dels manteniment preventiu, hauran de quedar degudament



identificades en els informes periòdics de seguiment del servei, amb indicació de la incidència, sol·licitud o necessitat que les origina, l'actuació realitzada, el nombre d'hores imputades, si escau, i el saldo restant de la partida.

6.4.2 Manteniment preventiu

En el termini de **quinze (15) dies naturals** des de l'inici de la fase de manteniment, l'empresa adjudicatària haurà de presentar a la persona responsable del contracte un pla de manteniment preventiu que estableixi el calendari d'execució de les actuacions previstes, les tasques concretes a realitzar, els components afectats i les finestres de manteniment proposades. Aquest pla haurà de ser aprovat per VNG Aparcaments i actualitzat anualment, si s'escau.

El manteniment preventiu comprendrà les actuacions periòdiques i sistemàtiques orientades a preservar la seguretat, la disponibilitat i el correcte funcionament dels equipaments, sense que la seva execució derivi necessàriament d'una incidència prèvia.

Aquest manteniment inclourà, com a mínim:

- a) la revisió periòdica (trimestral) de l'estat general dels equipaments i els seus components;
- b) la verificació funcional dels dispositius actius i passius de seguretat i el seu reglatge;
- c) la detecció anticipada de riscos tècnics, obsolescències, degradacions .

Les actuacions de manteniment preventiu tindran caràcter ordinari i recurrent, i es consideraran incloses dins de la quota fixa del contracte, llevat que el PCAP estableixi expressament un altre règim.

Una de les quatre revisions trimestrals de cada any natural tindrà la consideració de revisió preventiva global i inclourà, a més de les operacions ordinàries, la verificació completa de l'estat d'adequació de cada portó a la norma UNE 85635 i l'actualització de l'informe d'auditoria inicial. Aquesta revisió no té la consideració de revisió addicional als efectes del criteri d'adjudicació corresponent.

6.4.3 Atenció a incidències

L'empresa adjudicatària haurà de prestar un servei d'atenció a incidències que garanteixi la disponibilitat, l'estabilitat i el correcte funcionament dels portons automàtics durant tota la vigència del contracte.

6.4.3.1 Classificació de les incidències

Les incidències es classificaran, com a mínim, en els nivells següents:

- a) **Nivell 1 – Crític:** incidències que provoquen la inoperativitat total d'un portó, que n'impedeixen l'obertura o el tancament en condicions segures, que afecten la seguretat de les persones o de la instal·lació, o que impedeixen l'accés o la sortida de vehicles de l'aparcament.
- b) **Nivell 2 – Mitjà:** incidències que degraden el funcionament d'un portó o d'algun dels seus components sense impedir-ne l'ús en condicions segures.
- c) **Nivell 3 – Baix:** consultes o aclariments realitzats pel personal de VNG-aparcaments sobre dubtes operatius, canvis o incidències sense afectació operativa immediata.



6.4.3.2 Canals de comunicació

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de VNG Aparcaments, com a mínim, els canals de comunicació següents per a la notificació i seguiment de les incidències:

- a) un sistema de registre de les incidències, que pot consistir en un portal web de suport, en una aplicació de gestió d'avisos o en un registre documental compartit amb VNG Aparcaments;
- b) adreça de correu electrònic de suport; i
- c) línia telefònica d'atenció per a incidències crítiques o altes.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a la persona responsable del contracte les dades de contacte, les persones responsables i els horaris de disponibilitat de cadascun dels canals dins del termini màxim de **quinze (15) dies hàbils** des de la formalització del contracte.

6.4.3.3 Horari del servei de suport

L'horari i les condicions de cobertura del servei de suport es definiran a l'apartat 8 del present plec, sens perjudici que les incidències crítiques, s'apliqui el règim d'atenció prioritària establert a l'apartat 6.4.3.

6.4.3.4 Procediment de gestió i escalada

El cicle de vida de les incidències seguirà, com a mínim, el procediment següent: notificació, registre i classificació, diagnòs i assignació, resolució, comunicació i tancament.

Quan una incidència no pugui ser resolta dins dels terminis establerts, l'empresa adjudicatària haurà d'activar el procediment d'escalada tècnica o de gestió que correspongui, informant-ne la persona responsable del contracte.

Per a les incidències crítiques i altes, VNG Aparcaments podrà exigir l'emissió d'un informe d'anàlisi de causa arrel i de les mesures correctores adoptades.

L'atenció inicial, el registre, la classificació i la diagnòs de totes les incidències, així com les consultes i els dubtes operatius del personal de VNG Aparcaments, s'entendran inclosos dins del preu del manteniment preventiu i predictiu, sense consum de la partida de manteniment correctiu.

6.4.4 Manteniment correctiu

El manteniment correctiu comprendrà la resolució de les incidències, errors de funcionament, defectes o desviacions que afectin el correcte funcionament dels portons, dels seus automatismes, dels quadres de maniobra o dels dispositius de seguretat associats.

Aquest tipus de manteniment inclourà tant la reparació de les avaries com la substitució dels components deteriorats i les actuacions de posada en conformitat derivades de l'auditoria inicial o de les revisions predictives que hagin estat aprovades per VNG Aparcaments.

El manteniment correctiu s'executarà d'acord amb la classificació d'incidències, els canals de comunicació i els nivells de servei establerts en aquest plec.

Les actuacions de manteniment correctiu s'imputaran a la partida de manteniment correctiu



prevista al PCAP, d'acord amb els preus unitaris del contracte i amb el circuit de pressupost previ que estableix l'apartat 3 d'aquest plec. L'empresa adjudicatària haurà d'iniciar la resolució de les incidències de nivell 1 dins dels terminis establerts en aquest plec amb independència del saldo disponible de la partida, i haurà d'informar-ne immediatament la persona responsable del contracte quan el saldo resulti insuficient.

6.4.5 Seguiment del manteniment

L'empresa adjudicatària haurà de portar un registre actualitzat de les actuacions de manteniment preventiu, predictiu i correctiu efectuades sobre cada portó, així com de les substitucions de components i de les incidències gestionades.

Aquest registre haurà de permetre, com a mínim, identificar:

- a) la naturalesa de l'actuació realitzada;
- b) la data d'execució;
- c) l'equipament, components o funcionalitats afectades;
- d) el personal responsable de l'actuació;
- e) si escau, les incidències detectades i les mesures adoptades.

La informació anterior s'haurà de reflectir en els informes periòdics de seguiment del servei que es defineixin en aquest plec.

7 CONDICIONS D'EXECUCIÓ, COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL SERVEI

7.1 Obligacions tècniques de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària haurà d'executar les prestacions objecte del contracte d'acord amb el present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars, amb el Plec de Clàusules Administratives Particulars, amb la resta de documents contractuals i amb el contingut de la seva oferta que tingui caràcter contractual.

L'empresa adjudicatària haurà d'executar les prestacions amb la màxima diligència professional, garantint en tot moment la qualitat tècnica dels treballs, la continuïtat operativa dels accessos i el correcte desenvolupament de les actuacions d'auditoria, manteniment preventiu, predictiu i correctiu i atenció a incidències objecte del contracte.

7.1.1 Organització i continuïtat del servei

L'empresa adjudicatària haurà de:

- a) garantir la correcta execució de totes les prestacions objecte del contracte, d'acord amb les condicions tècniques establertes en aquest plec;
- b) disposar d'una organització tècnica, funcional i de personal adequada per executar amb la deguda qualitat i eficàcia les prestacions contractades;
- c) complir els terminis, fites, lliurables i nivells de servei establerts en aquest plec;
- d) adoptar les mesures organitzatives necessàries per garantir la continuïtat del servei, incloses les situacions d'absència o indisponibilitat puntual del personal habitual;
- e) identificar i comunicar a la persona responsable del contracte qualsevol risc, incidència o circumstància que pugui afectar la correcta execució del servei, acompanyant, si escau, la proposta tècnica d'actuació corresponent; i



- f) mantenir una actitud proactiva en la identificació de millores, simplificacions o optimitzacions funcionals o tècniques que resultin beneficioses per a VNG Aparcaments dins l'abast del contracte.

7.1.2 Personal adscrit al servei

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que les actuacions objecte del contracte siguin executades per personal amb la qualificació, el coneixement tècnic i l'experiència adequats a les funcions assignades.

A aquests efectes, haurà de:

- a) adscriure al contracte els perfils tècnics i funcionals necessaris per executar les prestacions previstes en aquest plec;
- b) garantir la disponibilitat efectiva de la persona responsable de coordinació operativa com a interlocutora principal amb VNG Aparcaments;
- c) comunicar qualsevol canvi rellevant en l'equip adscrit al contracte;
- d) garantir la continuïtat del coneixement tècnic dels equipaments, evitant en la mesura del possible una rotació que perjudiqui la qualitat del servei; i
- e) substituir, en un termini raonable i sense afectació del servei, el personal que resulti inadequat per a l'execució de les prestacions, quan així ho requereixi motivadament VNG Aparcaments.

7.1.3 Coordinació i comunicació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir els mecanismes necessaris per fer efectiva la coordinació amb VNG Aparcaments durant tota la vigència del contracte.

En particular, haurà de:

- a) mantenir els canals de comunicació tècnica i funcional necessaris per al seguiment ordinari del contracte;
- b) facilitar a VNG Aparcaments les dades de contacte de les persones responsables dels diferents àmbits del servei;
- c) comunicar per escrit qualsevol incidència rellevant, risc, anomalia o circumstància que pugui perjudicar o entorpir el correcte funcionament del sistema o de qualsevol de les prestacions del contracte;
- d) donar suport tècnic i funcional a la persona responsable del contracte i al personal de VNG Aparcaments en allò necessari per al correcte seguiment del servei; i
- e) lliurar en termini els informes, documents i lliurables prevists en aquest plec.

7.1.4 Documentació, configuració i traçabilitat

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la correcta elaboració, actualització, conservació i disponibilitat documental, tècnica i operativa derivada de l'execució del contracte.

A aquest efecte, haurà de:

- a) mantenir actualitzada la documentació tècnica de cada portó, inclosos els esquemes elèctrics, els paràmetres de reglatge dels dispositius de seguretat i el llibre de manteniment;



- b) documentar totes les actuacions rellevants de manteniment, substitució de components i posada en conformitat;
- c) mantenir la traçabilitat de les actuacions tècniques rellevants efectuades sobre cada equipament.
- d) lliurar a VNG Aparcaments la documentació en els formats, llengua i condicions establerts en aquest plec.

7.1.5 Mitjans tècnics i eines de treball

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, al seu càrrec, dels equips, eines, instrumental de mesura i resta de mitjans tècnics necessaris per a la correcta execució del contracte, llevat dels elements que aquest plec o la resta de documentació contractual atribueixin expressament a VNG Aparcaments.

També haurà de garantir que les eines, components i solucions utilitzades són compatibles amb els requisits tècnics, de seguretat i de manteniment definits en aquest plec.

7.1.6 Suport, manteniment i estabilització

L'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis de suport i manteniment d'acord amb el règim tècnic definit en aquest plec.

Això inclou, entre d'altres:

- a) la correcta prestació del manteniment preventiu, predictiu i correctiu;
- b) l'atenció a incidències d'acord amb la classificació i els nivells de servei establerts;
- c) la disponibilitat dels materials i recanvis necessaris per a les reparacions més habituals;
- i
- d) la prestació del servei d'atenció a incidències en els termes de l'apartat 8 d'aquest plec.

7.2 Compromisos de VNG Aparcaments

VNG Aparcaments, a través de la persona responsable del contracte i de la resta de personal que designi, haurà de facilitar la informació, coordinació i validacions necessàries per al correcte desenvolupament de les prestacions objecte del contracte.

En particular, li correspondrà:

- a) designar la persona responsable del contracte i els interlocutors necessaris per al seguiment tècnic i funcional del servei;
- b) facilitar, en la mesura necessària, la informació i documentació de partida que resulti imprescindible per a l'execució del contracte;
- c) facilitar els accessos als aparcaments i als quadres de maniobra i les coordinacions que siguin necessàries per a l'execució de les actuacions de manteniment;
- d) participar en les reunions de seguiment, sessions de treball, validacions i proves d'acceptació que corresponguin;
- e) validar o formular observacions sobre els documents, lliurables i propostes tècniques presentades per l'empresa adjudicatària dins de terminis compatibles amb la correcta execució del contracte; i
- f) comunicar a l'empresa adjudicatària els períodes de màxima ocupació dels aparcaments que s'hagin de tenir en compte en la planificació de les revisions preventives.



7.3 Facultats de direcció, supervisió i control de VNG Aparcaments

Correspon a VNG Aparcaments, a través de la persona responsable del contracte, la direcció tècnica, la supervisió funcional i el seguiment de l'execució del contracte, sens perjudici de l'autonomia organitzativa i tècnica de l'empresa adjudicatària en la gestió dels seus propis recursos.

En exercici d'aquestes facultats, VNG Aparcaments podrà:

- a) impartir instruccions tècniques relatives a l'execució de les prestacions dins de l'abast del contracte;
- b) aprovar, formular observacions o requerir esmenes sobre els plans, documents, lliurables i propostes tècniques que l'empresa adjudicatària hagi de presentar;
- c) validar o rebutjar, motivadament, les fites, lliurables o actuacions que no s'ajustin a les prescripcions d'aquest plec;
- d) verificar el compliment dels nivells de servei, dels indicadors de qualitat i de la resta de condicions tècniques d'execució;
- e) requerir l'adopció de mesures correctores, organitzatives o tècniques quan detecti deficiències, desviacions o incompliments;
- f) accedir a la informació, documentació i registres necessaris per verificar el compliment de les obligacions derivades del contracte, en els termes que siguin procedents; i
- g) dur a terme les actuacions de comprovació, seguiment o auditoria tècnica que resultin necessàries per verificar la correcta execució del servei.

7.4 Límits de la direcció i supervisió del contracte

Les instruccions, comunicacions i requeriments que VNG Aparcaments adrexi en relació amb l'execució del contracte s'hauran de formular a través de la persona responsable tècnica designada per l'empresa adjudicatària o dels canals formals establerts.

En cap cas aquestes facultats de direcció i seguiment podran comportar una ingerència en l'organització interna de l'empresa adjudicatària ni en l'exercici de les facultats pròpies d'ocupador respecte del seu personal.

7.5 Informació, seguiment i col·laboració durant el contracte

L'empresa adjudicatària i VNG Aparcaments hauran de col·laborar activament en el seguiment del servei i en la correcta resolució de les incidències, necessitats tècniques i qüestions funcionals que es plantegin durant l'execució del contracte.

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar tota la informació necessària per al seguiment i control del contracte, i VNG Aparcaments haurà d'adoptar, dins l'àmbit de les seves competències, les decisions i validacions que siguin necessàries per evitar bloquejos o retards innecessaris en l'execució.

8 NIVELLS DE SERVEI

Els nivells de servei (SLA) establerts en aquest apartat constitueixen condicions tècniques mínimes exigibles i verificables durant tota la vigència del contracte, sens perjudici del règim de conseqüències contractuals, incloses, si escau, les penalitats que estableixi el PCAP.

Els SLA definits en aquest capítol seran aplicables a les prestacions de suport, manteniment i



gestió d'incidències i continuïtat del servei que siguin objecte del contracte i que corresponguin a l'àmbit de responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

La classificació de les incidències i el règim general de gestió es detallen a l'apartat 6.4.3 del present plec.

8.1 Temps de resposta i resolució d'incidències

Els temps màxims de resposta i resolució per nivell d'incidència seran els següents:

Nivell	Gravetat	Temps màxim de resposta	Temps màxim de resolució	Disponibilitat del servei de suport
1	Crític	4 hores hàbils	5 dies hàbils	Horari laboral
2	Mitjà	2 dies hàbils	10 dies hàbils	Horari laboral
3	Baix	5 dies hàbils	20 dies hàbils	Horari laboral

S'entén per temps de resposta el temps transcorregut entre la recepció de la notificació de la incidència i la confirmació a l'usuari que aquesta ha estat registrada, classificada i assignada.

En les incidències de nivell 1 que comportin risc per a la seguretat de les persones, l'empresa adjudicatària haurà d'indicar de manera immediata al personal de VNG Aparcaments les mesures provisionals d'immobilització, bloqueig o senyalització que s'han d'aplicar fins a la seva intervenció, i haurà d'adoptar aquestes mesures en la primera intervenció presencial.

Quan la resolució definitiva depengui del subministrament d'un recanvi no disponible al mercat dins del termini establert, l'empresa adjudicatària haurà d'acreditar-ho documentalment, implantar una solució provisional que garanteixi la seguretat i, si escau, l'operativitat de l'accés, i comunicar el termini estimat de resolució definitiva a la persona responsable del contracte.

S'entén per temps de resolució el temps transcorregut entre la recepció de la notificació i la resolució efectiva de la incidència o, quan això no sigui tècnicament possible dins del termini establert, la implantació d'una solució provisional suficient per garantir la continuïtat operativa del servei, amb comunicació expressa a VNG Aparcaments de l'estat de la incidència i del termini estimat de resolució definitiva.

8.2 Horari del servei de suport

Als efectes del present plec, s'entendrà per horari laboral del servei de suport la franja compresa entre les **8.00 h i les 20.00 h**, de **dilluns a divendres**, excepte festius oficials.

Fora d'aquest horari, les incidències rebudes quedaran registrades i seran ateses dins del termini que correspongui d'acord amb la seva classificació, comptat des de l'inici del primer dia hàbil següent.

Aquest horari constitueix la cobertura mínima exigible. Si l'empresa adjudicatària ha ofert el compromís d'atenció permanent 24x7 previst als criteris d'adjudicació del PCAP, la cobertura del servei per a les incidències de nivell 1 serà de vint-i-quatre hores al dia, tots els dies de l'any, i el temps de resposta compromès es computarà en hores naturals. Aquest compromís té caràcter contractual i el seu incompliment comporta l'aplicació de les penalitats previstes al PCAP.



9 SEGUIMENT DEL CONTRACTE

9.1 Informes del servei

L'empresa adjudicatària haurà d'elaborar i lliurar, com a mínim, els informes següents:

Tipus d'informe	Periodicitat	Termini màxim de lliurament
Informe d'auditoria dels equipaments	Únic, per a cada equipament formant part del contracte	15 dies hàbils des de la finalització de la fase d'auditoria
Informe trimestral de manteniment preventiu	Trimestral	15 dies hàbils des del final de la revisió física dels equipaments
Informe anual del servei	Anual	20 dies hàbils des del tancament de l'any
Informe d'incident de seguretat	Extraordinari	24 hores des de la detecció o coneixement de l'incident
Informe d'anàlisi de causa arrel d'incidència crítica, quan sigui exigible	Extraordinari	5 dies hàbils des del tancament de la incidència

Tots els informes es redactaran en llengua catalana i es lliuraran en format digital, preferentment en PDF per a la versió final i, quan escaigui, també en format editable.

VNG Aparcaments podrà establir o acordar amb l'empresa adjudicatària un model o plantilla homogènia per a la presentació dels informes dins dels primers quinze (15) dies hàbils des de la formalització del contracte.

9.1.1 **Contingut mínim dels informes**

a) Informe d'auditoria dels equipaments

Haurà d'incloure, com a mínim:

- identificació de cada portó, amb indicació de la seva ubicació, tipologia, fabricant i any d'instal·lació, si consta;
- estat d'adequació de cada portó a la norma UNE 85635 i a la normativa de seguretat aplicable, amb identificació de les deficiències detectades;
- proposta d'actuacions de posada en conformitat, amb valoració econòmica d'acord amb els preus unitaris del contracte i amb indicació de la prioritat de cadascuna;
- documentació tècnica existent de cada equipament i mancances detectades;
- calendari de les revisions preventives i canals de comunicació i seguiment.

b) Informe trimestral de seguiment del servei

Haurà d'incloure, com a mínim:

- resum de les actuacions de manteniment preventiu, predictiu i correctiu executades, amb detall per portó;
- relació d'incidències per nivell de gravetat;
- deficiències obertes, incidències rellevants, consum acumulat de la partida de manteniment correctiu i propostes de millora.



c) Informe anual del servei

Haurà d'incloure, com a mínim:

- balanç global de l'execució anual del contracte.
- resum dels principals indicadors del servei
- evolució de l'estat de conservació i d'adequació normativa dels equipaments;
- incidències rellevants i mesures adoptades;
- valoració general del grau de compliment dels objectius del contracte;
- proposta d'actuacions de millora per al període següent;
- resultats de la revisió preventiva global anual.

9.2 Persona responsable del contracte per part de VNG Aparcaments

VNG Aparcaments designarà una persona responsable del contracte, que actuarà com a referent per a la coordinació, seguiment i control de la seva execució.

Amb independència de les funcions de les unitats o serveis interns que participin en el projecte, correspondran a la persona responsable del contracte, com a mínim, les funcions següents:

- a) supervisar el correcte compliment de les prestacions contractades i de les condicions d'execució establertes en aquest plec;
- b) coordinar la relació entre VNG Aparcaments, l'empresa adjudicatària i, si escau, la resta d'agents implicats en l'execució del contracte;
- c) convocar o promoure les reunions de seguiment que consideri necessàries per al bon desenvolupament del servei;
- d) donar les instruccions tècniques necessàries per a la correcta execució de les prestacions, dins dels límits establerts per la documentació contractual;
- e) verificar la qualitat del servei prestat, el compliment dels terminis, la documentació lliurada i la correcta resolució de les incidències;
- f) avaluar el compliment dels KPI i SLA, i formular, si escau, les propostes d'actuació que corresponguin;
- g) validar o formular observacions sobre informes, lliurables, propostes tècniques, planificacions i mesures correctores; i
- h) impulsar, quan sigui necessari, les actuacions de seguiment, correcció o millora que corresponguin per garantir el correcte funcionament del servei.

La persona responsable del contracte podrà comptar amb el suport d'altres persones o unitats de VNG Aparcaments per a l'exercici d'aquestes funcions, sens perjudici de mantenir la unitat de criteri en la relació amb l'empresa adjudicatària.

9.3 Persona responsable tècnica de l'empresa adjudicatària

L'empresa adjudicatària designarà una persona com a responsable tècnica o coordinadora del servei, i facilitarà a VNG Aparcaments les seves dades de contacte, incloent-hi, com a mínim, una adreça de correu electrònic i un telèfon de contacte.

Aquesta persona serà la interlocutora tècnica principal de l'empresa adjudicatària davant de VNG Aparcaments en relació amb l'execució ordinària del contracte.

Correspondran a la persona responsable tècnica, com a mínim, les funcions següents:



- a) coordinar tècnicament l'execució de les prestacions del contracte i vetllar pel correcte desenvolupament dels treballs;
- b) organitzar i supervisar el personal, els mitjans tècnics i els recursos necessaris per a la correcta prestació del servei;
- c) garantir la correcta execució de les actuacions d'auditoria, manteniment preventiu, predictiu i correctiu i atenció a incidències, d'acord amb el present plec;
- d) mantenir la comunicació tècnica i funcional amb la persona responsable del contracte i atendre les consultes, requeriments i reunions de seguiment que siguin necessàries;
- e) fer el seguiment de les incidències del servei, proposar les mesures correctores adients i supervisar-ne la resolució;
- f) lliurar els informes, comunicats, evidències, certificacions i la resta de documentació prevista en aquest plec dins dels terminis establerts;
- g) supervisar l'execució de les revisions preventives, de les actuacions correctives i de les proves funcionals de seguretat que afectin els equipaments; i
- h) vetllar pel compliment de les condicions tècniques d'execució del contracte, incloses les relatives a seguretat, qualitat, protecció de dades, continuïtat del servei i seguiment del contracte.

9.4 Verificació del compliment i impuls de millores

VNG Aparcaments podrà requerir a l'empresa adjudicatària, en qualsevol moment de la vigència del contracte, la informació, aclariments, evidències o mesures correctores que resultin necessàries per verificar el correcte compliment de les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Així mateix, en el marc del seguiment ordinari del servei, VNG Aparcaments podrà instar l'empresa adjudicatària a formular propostes de millora, simplificació, optimització funcional o racionalització tècnica, dins de l'abast del contracte, quan es detectin oportunitats de millora de la fiabilitat o de la seguretat dels equipaments.

10 AUTORIA DELS TREBALLS I OBLIGACIONS COMPLEMENTÀRIES

10.1 Responsabilitat sobre l'execució del contracte

L'empresa adjudicatària serà responsable de la correcta execució de les prestacions objecte del contracte, de la seva qualitat tècnica i del compliment de les condicions establertes en aquest plec i en la normativa aplicable.

Així mateix, respondrà dels danys i perjudicis que es puguin ocasionar a persones, dades, sistemes, serveis, béns o infraestructures com a conseqüència de deficiències, omissions, negligències o d'una deficient organització dels treballs executats per ella mateixa o pel personal al seu càrrec.

Quan, com a conseqüència de l'execució del contracte, es produeixin incidències, pèrdues d'informació, alteracions de configuració, degradacions del servei o afectacions sobre components del sistema imputables a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà d'adoptar les mesures necessàries per a la seva correcció, restauració, reposició o reconstrucció en condicions adequades i sense cost addicional per a VNG Aparcaments, sens perjudici del règim de responsabilitats que resulti aplicable.

10.2 Prevenció de riscos laborals i seguretat i salut



L'empresa adjudicatària haurà de complir la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals, seguretat i salut en el treball i coordinació d'activitats empresarials, i adoptar les mesures preventives necessàries per garantir la seguretat del seu personal, del personal de VNG Aparcaments i de tercers.

Aquesta obligació serà exigible especialment en aquelles actuacions que es duguin a terme de forma presencial als equipaments de VNG Aparcaments o en altres ubicacions relacionades amb l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de la documentació preventiva i de coordinació que sigui exigible per a les activitats objecte del contracte, mantenir-la actualitzada i aportar-la abans de l'inici dels treballs presencials o quan sigui requerida per VNG Aparcaments.

Així mateix, haurà de garantir que el personal adscrit al contracte disposa de la formació preventiva adequada i de les condicions de capacització necessàries per a l'execució segura dels treballs que hagi de realitzar.

10.3 Subcontractació i responsabilitat sobre tercers intervinents

Quan, d'acord amb el règim contractual aplicable, es prevegi la subcontractació d'alguna prestació, l'empresa adjudicatària haurà de garantir que les empreses o professionals intervinents disposen de la capacització, els mitjans i les habilitacions que siguin exigibles per a l'execució correcta de les tasques encomanades.

En tot cas, l'empresa adjudicatària mantindrà davant de VNG Aparcaments la plena responsabilitat sobre l'execució de les prestacions subcontractades, així com sobre el compliment de les obligacions de seguretat, confidencialitat, protecció de dades, qualitat tècnica, continuïtat del servei i documentació que siguin aplicables.



Annex 1: INVENTARI DELS EQUIPAMENTS

A continuació, es detalla el llistat oficial d'equips electromecànics i de tancament físic objecte d'aquest Plec. Les dades que consten en aquest inventari tenen caràcter indicatiu i es basen en la informació disponible per VNG Aparcaments. L'empresa adjudicatària haurà de comprovar i completar, durant la fase d'auditoria inicial, la tipologia, el fabricant, el model, les dimensions, l'any d'instal·lació, l'estat i la documentació tècnica de cadascun d'aquests portons, sense que la informació d'aquest annex pugui fonamentar cap reclamació econòmica per desviació respecte de la realitat constatada:

Ubicació (Pàrquing)	Nombre de Portons	Tipus de Porta / Accés	Equips o Tecnologies de Referència
Aparcament Casernes	5 portons	Portes seccionals automàtiques o basculants d'accés de vehicles.	Sistemes de transmissió electromecànica, quadres de maniobra, elements actius.
Aparcament Charlie Rivel	2 portons	Portes seccionals automàtiques o basculants d'accés de vehicles.	Sistemes de transmissió electromecànica, frens de seguretat, bandes de protecció.
Aparcament Peixateria	1 portó	Portes seccionals automàtiques o basculants d'accés de vehicles.	Sistemes de transmissió electromecànica, frens de seguretat, bandes de protecció.

