FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES ES PARTICULARS

Serveis de desratització, desinsectació i desinfecció (DDD) de les estacions i dependències i material mòbil dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Ref. POS162/26

ÍNDEX

Pàgina

1. Objecte i abast del contracte 3
2. Àmbit d'aplicació del contracte 4
3. Classificació per tipus d'actuació i relació de dependències i instal·lacions i material mòbil 5
4. Plagues objecte del contracte 6
   4.1. Rosegadors 6
   4.2. Insectes reptants 6
   4.3. Insectes voladors 6
   4.4. Himenòpters 6
   4.5. Aus urbanes 7
   4.6. Altres artròpodes i organismes nocius 7
   4.7. Aparició de noves plagues 7
   4.8. Criteri general d'actuació 7
5. Prestacions objecte del contracte 8
   Servei ordinari programat 8
   Servei correctiu 9
   Actuacions especials sota demanda i plagues d'intervenció extraordinària 10
      Procediment de sol·licitud d'actuacions especials 16
6. Condicions de la prestació del servei 17
   Periodicitat de les actuacions 17
   Horaris de les actuacions 17
   Condicionants operatius de la prestació del servei 18
7. Gestió Integrada de Plagues (GIP) 19
   Pla de Gestió Integrada de Plagues 19
8. Productes biocides 20
9. Auditories anuals 21
10. Nivells de servei (SLA) 22
10.1. Incompliments del nivell de servei 22
10.2. Disponibilitat mínima del servei 22
11. Indicadors de qualitat i seguiment 23
12. Digitalització i gestió de la informació 24
13. Interlocutors d'FGC 25

1. Objecte i abast del contracte

L'objecte del present Plec és definir les condicions tècniques que regiran la prestació del servei de desratització, desinsectació i desinfecció de les instal·lacions, dependències i material mòbil de les Línies Metropolitanes d'FGC, d'FGC Turisme: Vall de Núria, La Molina, Cremallera i Funiculars de Montserrat, Tren Turístic de l'Alt Llobregat, Espot ,Port Ainé i Vallter 2000 i de la línia de Lleida-La Pobla de Segur dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

El servei es distribueix en 3 lots diferenciats:

- Lot 1: Línies Metropolitanes.
- Lot 2: FGC Turisme
- Lot 3: Línia Lleida-La Pobla de Segur

El servei té per finalitat prevenir, controlar i eliminar la presència de plagues, mantenint unes condicions adequades de salubritat, seguretat i confort per a les persones usuàries, el personal d'FGC i les empreses externes que desenvolupen la seva activitat a les instal·lacions objecte del contracte.

2. Àmbit d'aplicació del contracte

El servei s'estendrà a totes les instal·lacions, estacions, dependències i material mòbil inclosos a l'Annex A- de cada lot i que s'enumeren a continuació:

- Lot 1: "*Annex A- Tipus d'actuació i relació d'instal·lacions i MM de LMT"*
- Lot 2: "*Annex A- Tipus d'actuació i relació d'instal·lacions FGC TURISME*"
- Lot 3: "*Annex A- Tipus d'actuació i relació d'instal·lacions LPS*"

L'adjudicatari haurà de prestar el servei en qualsevol dels espais incorporats a l'àmbit del contracte durant la seva vigència, d'acord amb les condicions establertes en aquest plec.

3. Classificació per tipus d'actuació i relació de dependències i instal·lacions i material mòbil

Amb l'objectiu d'adaptar la periodicitat de les actuacions a les característiques de cada instal·lació, les dependències incloses en l'àmbit del contracte es classifiquen segons els tipus d'actuació definits a **l'Annex A** de cadascun dels lots.

La relació de les estacions, les dependències i el material mòbil inclosos a cada lot i el tipus d'actuació a realitzar es detalla a **l'Annex A.**

Els licitadors hauran de dimensionar la seva oferta tècnica i econòmica d'acord amb la classificació assignada a cada instal·lació

4. Plagues objecte del contracte

El servei comprendrà les actuacions de vigilància, prevenció, control i si escau, l'eliminació de les plagues que puguin afectar les instal·lacions, dependències, edificis, espais exteriors i altres àmbits inclosos en l'objecte del contracte, incloent, entre d'altres:

4.1. Rosegadors

Inclou el control de rates, ratolins i altres rosegadors que puguin representar un risc sanitari, causar danys a les instal·lacions o afectar la seguretat i la qualitat del servei.

4.2. Insectes reptants

Inclou, entre d'altres:

- Paneroles.
- Formigues.
- Peixets de plata.
- Escarabats.
- Xinxes i altres artròpodes d'interès sanitari.

4.3. Insectes voladors

Inclou, entre d'altres:

- Mosques.
- Mosquits.
- Arnes.
- Altres insectes voladors presents a les instal·lacions.

4.4. Himenòpters

Inclou la detecció, control i retirada de:

- Ruscs de vespes.
- Ruscs de vespa asiàtica.
- Abellots i altres himenòpters quan representin un risc per a les persones o per a l'operativa de les instal·lacions.

Aquestes actuacions es consideraran, amb caràcter general, actuacions especials sota demanda segons el procediment establert a l'Annex G.

4.5. Aus urbanes

Inclou les actuacions de control i exclusió d'aus sinantròpiques, especialment:

- Coloms.
- Gavians.
- Altres espècies que puguin generar problemes sanitaris, de salubritat o de conservació de les instal·lacions.

Les actuacions es limitaran a les mesures preventives, de control i retirada de nius o elements associats autoritzades per la normativa vigent.

4.6. Altres artròpodes i organismes nocius

Inclou qualsevol altra espècie susceptible de provocar risc sanitari, deteriorament de les instal·lacions o molèsties a les persones usuàries i al personal d'FGC.

4.7. Aparició de noves plagues

L'adjudicatari haurà de disposar dels recursos tècnics necessaris per identificar i gestionar l'aparició de noves espècies invasores o emergents que puguin afectar les instal·lacions durant la vigència del contracte, proposant les mesures correctores oportunes d'acord amb la normativa aplicable.

4.8. Criteri general d'actuació

Per a cadascuna de les tipologies de plaga, l'adjudicatari haurà de desenvolupar les actuacions de diagnosi, monitoratge, prevenció, tractament i seguiment necessàries per mantenir els nivells de risc dins dels límits acceptables establerts per la normativa vigent i pels estàndards de qualitat exigits per FGC. Les mesures adoptades s'hauran de justificar tècnicament i quedar degudament registrades en els informes i sistemes de gestió del contracte.

Les actuacions classificades com a «**Actuació especial sota demanda**» no formen part de la programació ordinària del servei i s'executaran d'acord amb el procediment establert a **l'Annex G-** "***Procediment de sol·licituds d'actuacions especials*** "

Aquestes actuacions requeriran la comunicació prèvia d'FGC, l'avaluació tècnica de la situació i, quan sigui procedent, l'autorització corresponent abans de la seva execució.

5. Prestacions objecte del contracte

Servei ordinari programat

El servei ordinari programat **constitueix la base preventiva del contracte** i inclou les actuacions periòdiques necessàries per al control de plagues.

Com a mínim comprendrà:

- Inspeccions programades.
- Revisió dels punts de control.
- Reposició dels elements de monitoratge i control.
- Seguiment de l'activitat de plagues.
- Elaboració d'informes periòdics.
- Proposta de mesures preventives i de millora.

Les periodicitats d'actuació seran les establertes en aquest plec i a l'Annex A, les mesures preventives previstes es troben detallades a ***l'Annex B- "Mesures preventives".***

Mesures específiques de control de mosquits als tallers de Martorell

Amb l'objectiu de garantir el control i la mitigació de la presència de mosquits a les instal·lacions del Centre Operatiu de Martorell (COM), l'empresa adjudicatària haurà de realitzar actuacions específiques sobre els sistemes de captura de mosquits instal·lats als tallers de locomotores i de vagons (vies 9, 10 i taller mòbil).

Durant els mesos de **maig, juny, juliol, agost, setembre i octubre**, inclosos, s'haurà de dur a terme de manera **exhaustiva** la revisió, manteniment i reposició dels atraients, consumibles i qualsevol altre element necessari per garantir el correcte funcionament dels sistemes de captura instal·lats.

Addicionalment, l'adjudicatari haurà de realitzar **tractaments de nebulització ambiental amb periodicitat mensual** durant aquest mateix període, emprant els productes autoritzats i d'acord amb la normativa vigent.

Les tasques de revisió i reposició dels sistemes de captura podran efectuar-se en horari diürn. En canvi, les actuacions de nebulització ambiental s'hauran de planificar i coordinar amb FGC per tal que es duguin a terme en franges horàries en què no hi hagi personal desenvolupant

activitats als tallers afectats, minimitzant qualsevol interferència amb l'activitat operativa i garantint les condicions de seguretat requerides.

L'adjudicatari haurà de deixar constància documental de les actuacions realitzades, indicant la data, ubicació, productes aplicats, consumibles reposats i incidències detectades.

Servei correctiu

El servei correctiu comprèn totes les actuacions destinades a controlar, reduir o eliminar les incidències derivades de la presència real o presumpta de plagues detectades a les instal·lacions incloses en l'àmbit del contracte.

Aquest servei tindrà caràcter complementari al servei ordinari programat i s'activarà quan es detectin situacions que requereixin una intervenció específica no prevista en la programació ordinària.

L'adjudicatari haurà de disposar dels recursos necessaris per garantir una resposta eficaç davant qualsevol incidència comunicada per FGC o detectada durant les inspeccions programades.

Determinació del nivell de risc

El nivell del risc es determinarà segons el que consta a *l'**Annex D- "Metodologia de valoració del risc"*** i en funció d'aquest, s'estableixen uns temps màxims de resposta per a cada tipologia.
En cas que la classificació obtinguda mitjançant la metodologia de risc no reflecteixi adequadament la gravetat operativa o sanitària de la incidència, FGC podrà assignar una categoria de criticitat superior de forma motivada.

1. **CRÍTICA:** Incidències molt urgents que afectin la seguretat, la salubritat o la continuïtat del servei ferroviari

2. **MITJA O DE ZONA PÚBLICA:** Incidències en zones d'atenció al públic, dependències ocupades o espais d'ús intensiu

3. **ORDINÀRIA:** Englobaria la resta d'incidències.

Temps de resposta

El temps màxim de resposta segons el tipus d'incidència serà el següent:

Tipus d'incidència	Temps màxim de resposta
CRÍTICA	4 hores
MITJA O DE ZONA PÚBLICA	12 hores
ORDINÀRIA	24 hores

L'adjudicatari haurà de disposar dels recursos humans, materials i organitzatius necessaris per garantir el compliment dels terminis anteriors durant tota la vigència del contracte.

Les incidències classificades com a crítiques hauran de poder ser comunicades i gestionades les vint-i-quatre hores del dia, els tres-cents seixanta-cinc dies de l'any
El compliment d'aquests nivells de servei serà objecte de seguiment mitjançant els indicadors definits a l'Annex I - Indicadors de qualitat i seguiment (IQS).

El procediment de gestió, seguiment i tancament de les incidències es descriu a ***l'Annex C – "Mesures correctives i procediment d'actuació d'avant d'incidències"***

La prestació del servei correctiu s'ajustarà als nivells de servei establerts a l'apartat 10 d'aquest plec.

Actuacions especials sota demanda i plagues d'intervenció extraordinària

A més del servei ordinari programat i del servei correctiu, l'adjudicatari haurà d'estar en disposició de realitzar actuacions especials derivades de necessitats puntuals o requeriments específics d'FGC.

Determinades plagues o incidències, atesa la seva complexitat tècnica, impacte operatiu, risc sanitari o necessitat de coordinació amb organismes externs, podran requerir actuacions específiques no incloses en la programació ordinària del servei.

Aquestes intervencions es gestionaran mitjançant el procediment establert *a l'****Annex G- "Procediment de sol·licituds d'actuacions especials"***.

L'adjudicatari haurà d'efectuar la inspecció tècnica corresponent, valorar l'abast de la incidència i proposar les mesures de control més adequades.

S'inclouen, entre d'altres, les actuacions següents:

a) Actuacions relacionades amb la PPA (Pesta Porcina Africana)

Actuacions derivades de la detecció o presència de senglars, restes biològiques o qualsevol altra situació susceptible de generar riscos associats a la propagació de la Pesta Porcina Africana (PPA), especialment en zones pròximes a línies ferroviàries, instal·lacions tècniques o espais exteriors d'FGC.

L'adjudicatari haurà de col·laborar amb FGC en la implantació de mesures preventives, inspeccions específiques i actuacions de control que siguin requerides per les autoritats competents.

b) Control de plagues d'aus urbanes

Inclou les actuacions extraordinàries derivades de la proliferació de coloms o altres aus urbanes que puguin afectar la salubritat, la conservació de les instal·lacions o el confort de les persones usuàries.

Entre altres mesures, podran incloure:

- Retirada de nius.
- Neteja i desinfecció de zones afectades.
- Instal·lació de sistemes de dissuasió.
- Segellat de punts d'accés.
- Propostes de control i exclusió.

c) Retirada de ruscs de vespa asiàtica

Inclou la localització, senyalització, gestió i retirada de ruscs de vespa asiàtica (Vespa velutina) que puguin representar un risc per a les persones, les instal·lacions o l'operativa ferroviària.

Les actuacions s'hauran d'efectuar adoptant les mesures de seguretat adequades i de conformitat amb els protocols i recomanacions de les administracions competents.

d) Gestió de ruscs d'abelles

En cas de detecció de ruscs d'abelles, l'adjudicatari haurà de comunicar immediatament la incidència a FGC i adoptar les mesures preventives necessàries per garantir la seguretat de les persones.

Atès que les abelles constitueixen una espècie protegida d'interès ambiental i pol·linitzador, la seva retirada o reubicació haurà de ser efectuada pels organismes, serveis o professionals específicament autoritzats per l'administració competent. L'adjudicatari actuarà exclusivament en tasques de detecció, senyalització, avaluació del risc i coordinació de la intervenció.

L'adjudicatari serà responsable de la detecció, senyalització, avaluació del risc, coordinació de la intervenció i realització de totes les gestions administratives necessàries davant els organismes competents per a la retirada o reubicació del rusc, mitjançant els professionals o entitats degudament autoritzades.

e) Actuacions sobre espècies protegides

Quan les actuacions objecte del contracte afectin espècies protegides, fauna silvestre protegida, nius, refugis o qualsevol altre element sotmès a un règim específic de protecció ambiental, l'adjudicatari haurà d'actuar d'acord amb la normativa vigent i amb les autoritzacions administratives que resultin exigibles.

A títol orientatiu i no limitatiu, s'inclouen dins d'aquest apartat les actuacions relacionades amb:

- Ruscs d'abelles.
- Ratpenats.
- Determinades espècies d'aus protegides i els seus nius.
- Espècies incloses en catàlegs de protecció autonòmics, estatals o europeus.
- Qualsevol altra espècie la manipulació, captura, retirada, trasllat o control de la qual requereixi autorització administrativa específica.

L'adjudicatari serà responsable de:

- Identificar la possible presència d'espècies protegides durant les inspeccions o actuacions.

- Avaluar els riscos associats i adoptar les mesures cautelars necessàries per garantir la seguretat de persones, instal·lacions i fauna.
- Gestionar les comunicacions, notificacions, sol·licituds, permisos i autoritzacions que siguin preceptius davant les administracions, organismes públics o entitats competents.
- Coordinar les actuacions amb els organismes responsables de medi natural, biodiversitat, protecció animal o qualsevol altra administració amb competències en la matèria.
- Disposar o contractar, quan sigui necessari, els tècnics especialitzats, professionals habilitats o empreses autoritzades per a l'execució de les actuacions.
- Fer el seguiment de la tramitació administrativa fins a la seva resolució i execució efectiva.

FGC facilitarà l'accés a les instal·lacions i la informació necessària per a la correcta gestió dels expedients, però els costos derivats de les gestions administratives, coordinacions tècniques, visites, inspeccions i tramitacions necessàries per a l'obtenció de les autoritzacions s'entendran inclosos en el preu de l'actuació especial corresponent.

L'adjudicatari haurà d'acreditar documentalment davant FGC les comunicacions efectuades, les autoritzacions obtingudes i el tancament de les actuacions realitzades, incorporant aquesta informació a l'informe final d'actuació especial.

f) Plagues estacionals de mosquits

Inclou les actuacions extraordinàries derivades de proliferacions estacionals de mosquits o altres insectes voladors associades a episodis meteorològics, acumulacions d'aigua, punts de drenatge, zones enjardinades o altres condicions favorables per al seu desenvolupament.

Les actuacions podran incloure:

- Inspeccions específiques.
- Identificació de focus larvaris.
- Tractaments larvicides.
- Tractaments adulticides, quan siguin tècnicament necessaris.
- Recomanacions de mesures correctores i preventives.

g) Altres plagues emergents o incidències extraordinàries

Qualsevol altra espècie invasora, **emergent o incidència sanitària no prevista expressament en aquest plec que requereixi actuacions especialitzades**, mitjans extraordinaris o coordinació amb organismes externs podrà ser objecte d'una actuació especial sota demanda d'acord amb el procediment establert a l'Annex E.

Tipologia	Exemples	Modalitat de servei
Rosegadors	Rates, ratolins i altres rosegadors	Servei ordinari
Insectes reptants	Paneroles, formigues, peixets de plata, escarabats, xinxes i similars	Servei ordinari
Insectes voladors	Mosques, mosquits, arnes i altres insectes voladors habituals	Servei ordinari
Plagues estacionals de mosquits	Episodis de proliferació massiva associats a focus larvaris o condicions meteorològiques excepcionals	Actuació especial sota demanda
Aus urbanes	Coloms, gavians i altres aus sinantròpiques	Actuació especial sota demanda
Nius d'ocells	Retirada de nius i neteja de zones afectades	Actuació especial sota demanda
Himenòpters	Vespes comunes, abellots i altres himenòpters	Servei correctiu segons necessitat
Vespa asiàtica (Vespa velutina)	Localització i retirada de ruscs	Actuació especial sota demanda
Abelles	Detecció i gestió de ruscs	Actuació especial sota demanda mitjançant organisme o professional autoritzat
Plagues associades a la PPA	Actuacions derivades de la presència de senglars o requeriments de les autoritats competents relacionats amb la Pesta Porcina Africana	Actuació especial sota demanda
Altres artròpodes o organismes nocius	Espècies invasores o emergents no previstes inicialment	Segons valoració tècnica

Tipologia	Exemples	Modalitat de servei
Tractaments extraordinaris	Tractaments de xoc, requeriments sanitaris o emergències	Actuació especial sota demanda

Procediment de sol·licitud d'actuacions especials

Les actuacions especials sota demanda s'activaran a requeriment d'FGC.

L'adjudicatari haurà de respondre a la sol·licitud mitjançant una inspecció tècnica prèvia i, quan sigui necessari, presentar una proposta d'actuació amb la corresponent valoració econòmica.

Un cop autoritzada per FGC, l'actuació s'executarà dins dels terminis acordats i es documentarà mitjançant l'informe tècnic corresponent.

S'adjunta annex de protocol com a **Annex G- "Procediment de sol·licituds d'actuacions especials.**

6. Condicions de la prestació del servei

Periodicitat de les actuacions

Les actuacions ordinàries es realitzaran amb la periodicitat mínima establerta per a cada tipus d'instal·lació, d'acord amb la classificació definida a l'Annex A, relatiu a les Instal·lacions, periodicitats del servei i classificació d'aquests.

	Periodicitat de l'actuació				
Tipus d'actuació	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**
Desinsectació	Bimestral	Bimestral (excepte andanes)	Semestral	Bimestral	Cap actuació
Desinfecció	Bimestral	Bimestral (excepte andanes)	Cap actuació	Cap actuació	Semestral

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment de les periodicitats establertes durant tota la vigència del contracte.

Horaris de les actuacions

Els horaris de prestació del servei s'establiran de forma coordinada entre FGC i l'empresa adjudicatària, tenint en compte les necessitats operatives de cada centre, dependència o instal·lació.

Amb caràcter general, l'adjudicatari haurà de garantir que les actuacions es realitzin sense interferir en l'activitat ferroviària, comercial o administrativa d'FGC.

A efectes de planificació, les actuacions podran executar-se en horari diürn o nocturn, segons s'indica per a cada instal·lació a l'Annex A, d'acord amb la codificació següent:

Diürn	Nocturn
D	**N**

En aquells casos en què les condicions operatives així ho requereixin, FGC podrà modificar puntualment l'horari previst, acordant-lo prèviament amb l'adjudicatari.

Condicionants operatius de la prestació del servei

La planificació i execució dels treballs haurà de tenir en compte les necessitats derivades de l'explotació ferroviària, les condicions de seguretat, la disponibilitat dels espais i qualsevol altre condicionant operatiu que pugui afectar la prestació del servei.
FGC podrà modificar puntualment la planificació prevista quan concorrin circumstàncies operatives degudament justificades.

Els condicionants poden ser els següents:

- La circulació de trens i les maniobres ferroviàries.
- L'afluència de persones usuàries.
- Les restriccions d'accés a determinades dependències.
- L'execució simultània d'obres o treballs de manteniment.
- Els talls de tensió programats.
- La disponibilitat del personal d'acompanyament requerit.
- Les limitacions derivades de la seguretat ferroviària.
- Les situacions d'emergència o incidències en el servei.

7. Gestió Integrada de Plagues (GIP)

La prestació del servei es basarà en els principis de la **Gestió Integrada de Plagues (GIP)**, entesa com el conjunt d'actuacions preventives, correctives i de seguiment destinades a mantenir les poblacions de plagues per sota dels nivells que puguin comportar riscos per a la salut de les persones, el medi ambient, les instal·lacions o l'activitat ferroviària.

La GIP es fonamenta en un enfocament preventiu que prioritza la identificació de les causes que afavoreixen l'aparició de plagues i l'aplicació de mesures correctores sobre l'entorn abans de recórrer a tractaments químics.

L'adjudicatari haurà de:

- Realitzar la diagnosi inicial de les instal·lacions.
- Mantenir sistemes de vigilància i monitoratge.
- Avaluar periòdicament els riscos associats a cada instal·lació.
- Proposar mesures preventives i correctores.
- Revisar l'eficàcia de les actuacions implantades.

El desenvolupament metodològic de les mesures preventives i correctores es detalla a l'annex corresponent. (Annex E- GIP).

Pla de Gestió Integrada de Plagues

L'adjudicatari presentarà a FGC un Pla de Gestió Integrada de Plagues que descrigui la metodologia d'actuació, els sistemes de control previstos, els criteris de valoració del risc, els llindars d'intervenció, els protocols d'actuació i els indicadors de seguiment que s'aplicaran durant la vigència del contracte.

Aquest pla haurà de mantenir-se actualitzat i adaptar-se a les necessitats operatives i a l'evolució de les incidències detectades a les instal·lacions d'FGC.

8. Productes biocides

Els productes biocides utilitzats en l'execució del contracte hauran d'estar degudament autoritzats per les autoritats competents i ser aplicats d'acord amb la normativa vigent.
L'adjudicatari garantirà que els productes emprats siguin adequats per a la plaga objecte del tractament i per a les característiques de les instal·lacions d'FGC, minimitzant els riscos per a les persones, l'activitat ferroviària i el medi ambient.

D'acord amb els principis de la Gestió Integrada de Plagues (GIP), es prioritzaran les mesures preventives i els mètodes de control no químic sempre que siguin tècnicament viables. Quan sigui necessària l'aplicació de productes biocides, es prioritzaran aquells que presentin el menor impacte possible sobre la salut humana i el medi ambient, mantenint l'eficàcia requerida.

L'adjudicatari haurà de disposar de la documentació tècnica i de seguretat dels productes utilitzats i posar-la a disposició d'FGC quan aquesta la sol·liciti.
L'aplicació de productes biocides i les mesures de seguretat associades hauran de quedar degudament registrades i documentades d'acord amb la normativa vigent.

Veure **Annex E– Gestió i utilització de productes biocides**

9. Auditories anuals

L'adjudicatari realitzarà, com a mínim una vegada l'any, una auditoria integral de l'estat sanitari de les instal·lacions incloses en el contracte.

L'auditoria haurà d'avaluar, com a mínim:

- L'eficàcia del servei prestat.
- L'estat dels sistemes de control implantats.
- Els nivells d'activitat detectats.
- Els riscos existents.
- Les oportunitats de millora.

Els resultats es recolliran en un informe que inclourà les propostes de millora corresponents.

Veure ***Annex H- "Contingut mínim de les auditories"*.**

10. Nivells de servei (SLA)

L'adjudicatari haurà de garantir el compliment dels nivells de servei establerts en aquest Plec per a totes les incidències comunicades per FGC o detectades durant les actuacions programades.
La classificació de les incidències es realitzarà d'acord amb els criteris establerts a l'apartat 5.2 del Plec i a l'Annex D "Metodologia d'anàlisi i classificació del risc".

Tipus incidència	Temps màxim resposta
Crítica	4 hores
Mitjana o de zona pública	12 hores
Ordinària	24 hores

S'entendrà per temps de resposta el termini transcorregut entre la comunicació de la incidència per part d'FGC i l'arribada al lloc de la incidència d'un tècnic capacitat per efectuar la inspecció o intervenció corresponent.

10.1. Incompliments del nivell de servei

El compliment dels nivells de servei serà objecte de seguiment mitjançant els indicadors definits a l'Annex I "Indicadors de qualitat i seguiment (IQS)" i podrà donar lloc a l'adopció de mesures correctores o a l'aplicació dels mecanismes previstos als plecs contractuals

10.2. Disponibilitat mínima del servei

L'adjudicatari haurà de disposar dels recursos humans, tècnics i organitzatius necessaris per garantir el compliment dels nivells de servei establerts.

Les incidències classificades com a crítiques hauran de poder ser comunicades i gestionades durant les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

11. Indicadors de qualitat i seguiment

FGC efectuarà el seguiment del contracte mitjançant indicadors de qualitat relacionats, entre d'altres, amb:

- Compliment de les periodicitats programades.
- Temps de resposta.
- Resolució d'incidències.
- Reincidència de plagues.
- Qualitat de la documentació presentada.
- Disponibilitat de la informació i traçabilitat de les actuacions.

La definició detallada dels indicadors es recull a l'annex corresponent. (Annex I – IQS)

12. Digitalització i gestió de la informació

L'adjudicatari disposarà d'un sistema de gestió que permeti el registre, consulta i traçabilitat de les actuacions realitzades durant tota la vigència del contracte.
FGC haurà de poder accedir a la informació necessària per efectuar el seguiment tècnic i administratiu del servei.

13. Interlocutors d'FGC

L'interlocutor d'aquest servei serà l'àrea afectada en el cas que hi hagi incidències.
El responsable de cada instal·lació serà l'interlocutor directe i el responsable de verificar les accions realitzades
L'àrea de Prevenció i Seguretat, dins del seu àmbit, vetllarà pel bon acompliment d'aquest servei realitzant els controls i assessorament que consideri convenient en coordinació amb la resta d'àrees de FGC.
Per a cadascuna de les dependències, FGC designarà un interlocutor per a la realització dels treballs programats objecte d'aquest servei i es notificarà a l'adjudicatari.