ANNEX 5 – PROCEDIMENT DE COMUNICACIÓ A L'USUARI DE L'ESTAT DE FUNCIONAMENT DE LES INSTAL·LACIONS

1. Objecte

Aquest annex estableix el procediment de comunicació a l'usuari de l'estat de funcionament de les instal·lacions objecte del contracte (ascensors, escales mecàniques i rampes mecàniques), durant la realització de treballs de manteniment preventiu, correctiu o en situacions d'avaria.

El procediment és d'aplicació obligatòria per a totes les instal·lacions, independentment de la seva tipologia o de si disposen o no de mitjans electrònics informatius.

2. Principis generals

Sempre que es realitzin treballs de manteniment o reparació d'avaria, l'Empresa Contractista haurà de:

- protegir i acordonar adequadament la zona de treball,
- informar els usuaris de l'estat de la instal·lació mitjançant els mitjans disponibles,
- garantir que la informació sigui clara, visible, actualitzada i coherent amb l'estat real del servei.

La comunicació a l'usuari es realitzarà mitjançant:

- mitjans electrònics informatius (panells informatius), quan la instal·lació en disposi,
- i cartells físics normalitzats, en tots els casos.

3. Instal·lacions amb mitjans electrònics informatius

S'haurà d'utilitzar el mitjà electrònic informatiu per a qualsevol comunicació relacionada amb el funcionament de la instal·lació i els treballs que s'hi realitzen.

a. Estat normal de funcionament

Quan la instal·lació es trobi en funcionament normal, el panell informatiu haurà de mostrar, com a mínim:

- indicació "Instal·lació en funcionament",
- data i hora,
- horari de funcionament de la instal·lació

b. Treballs de manteniment programats

En el cas de treballs de manteniment preventiu o correctiu programats que impliquin la posada fora de servei de la instal·lació, s'informarà als usuaris amb l'antelació establerta al Plec (punt 10), utilitzant:

- el panell informatiu electrònic, i
- cartell físic normalitzat de "Treballs de manteniment".

De forma immediatament prèvia a la interrupció del servei, el cartell s'haurà de col·locar:

- en ascensors: a cada embarcament, a les portes d'accés,
- en escales i rampes: a cada embarcament (superior i inferior), a la zona de la balustrada.



Nota: Cartell Treballs Manteniment Lot 1: Ascensors Verticals i Inclinats



Nota: Cartell Treballs Manteniment Lot 2: Escales mecàniques i Rampes mecàniques

c. <u>Avaries i fora de servei no resolt en la jornada</u>

Quan una avaria obligui a deixar la instal·lació fora de servei i no pugui ser resolta en la mateixa jornada, es considerarà avaria de llarga durada. En aquest cas:

- el panell informatiu indicarà l'estat "Fora de servei",
- es col·locarà un cartell complementari d'avaria que inclogui:

a)Fora de servei per avaria fins "dd/mm/aaaa",
b) Telèfon d'informació: 900 226 226,
c) Missatge de disculpa als usuaris.

La data prevista de resolució s'haurà d'actualitzar sempre que es produeixi una modificació abans del seu venciment.



Nota: Cartell Avaria Lot 1: Ascensors Verticals i Inclints



Nota: Cartell Avaria Lot 2: Escales mecàniques i Rampes mecàniques

4. Instal·lacions sense mitjans electrònics informatius

En les instal·lacions que no disposin de panells informatius electrònics, tota la comunicació a l'usuari es realitzarà mitjançant cartelleria física normalitzada.

a. Treballs de manteniment

De forma immediatament prèvia a la interrupció del servei per manteniment, es col·locarà el cartell de "Treballs de manteniment":

- en ascensors: a cada embarcament, a les portes d'accés,
- en escales i rampes: a cada embarcament (superior i inferior), a la zona de la balustrada.



Nota: Cartell Treballs Manteniment Lot 1: Ascensors Verticals i Inclints



Nota: Cartell Treballs Manteniment Lot 2: Escales mecàniques i Rampes mecàniques

b. Avaries

En el cas de reparació d'una avaria que impliqui deixar la instal·lació aturada, l'operari col·locarà immediatament el cartell corresponent a cada embarcament.
Si l'avaria no pot ser resolta en la mateixa jornada, s'indicarà:

- que la instal·lació es troba fora de servei per avaria,
- la data prevista de resolució,
- el telèfon d'informació 900 226 226,
- i un missatge de disculpa.

En cas d'ajornament de la data prevista, aquesta s'haurà d'actualitzar abans del seu venciment.



Nota: Cartell Avaria Lot 1: Ascensors Verticals i Inclints



Nota: Cartell Avaria Lot 2: Escales mecàniques i Rampes mecàniques

5. Comunicació interna i coordinació

En tots els casos d'avaria de llarga durada, el responsable de l'Empresa Contractista informarà de la situació de fora de servei mitjançant correu electrònic, complimentant el full establert a l'Annex 6 (*Procediment d'actuació davant les avaries de llarga duració*).
A més, l'estat de la instal·lació haurà de quedar registrat als sistemes de gestió i traçabilitat establerts (SCADA/telecontrol i, si escau, IRIS)

6. Actualització del protocol

Per necessitats operatives o evolució del servei, aquest protocol podrà ser actualitzat pel Responsable del Contracte durant la vigència del contracte, garantint en tot cas una comunicació clara, homogènia i comprensible per als usuaris.
Quan la instal·lació es trobi en funcionament normal, el panell informatiu haurà de mostrar, com a mínim:

- indicació "Instal·lació en funcionament",
- data i hora,
- horari de funcionament de la instal·lació.