ANNEX 9 – PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE LA PLATAFORMA IRIS

1. Objecte i marc d'aplicació

Aquest annex estableix el procediment de gestió de les incidències, avisos i comunicacions rebudes a través de la plataforma IRIS de l'Ajuntament de Barcelona, en relació amb les instal·lacions objecte del contracte.

En tot moment, l'Empresa Contractista actuarà d'acord amb els manuals, cursos, procediments i normativa d'ús de la plataforma IRIS facilitats per l'Ajuntament de Barcelona, així com amb el present Plec i els seus annexos.

2. Principis generals de funcionament

La plataforma IRIS és un canal de comunicació ciutadana i de gestió administrativa d'incidències. La resolució tècnica de les incidències es durà a terme mitjançant els sistemes operatius del contracte (SCADA, ordres de treball i actuacions de camp).

La gestió de les fitxes IRIS haurà de garantir:

- rapidesa en l'atenció i classificació,
- correcta identificació de la instal·lació,
- coherència entre la resposta IRIS i l'estat real del servei,
- traçabilitat de les actuacions associades.

3. Atenció i temps de resposta administrativa

En el marc del servei, i dins de l'horari de funcionament de les instal·lacions (de 7:00 h a 23:00 h, tots els dies de l'any), el temps màxim d'atenció administrativa a una fitxa IRIS serà de 30 minuts.

Aquest temps fa referència exclusivament a:

- la revisió inicial de la fitxa,
- la verificació bàsica de la instal·lació,
- i la reassignació o resposta administrativa inicial,

i no constitueix un termini de resolució tècnica de la incidència, que es regirà pels procediments i terminis establerts al Plec.

4. Verificació i validació de la instal·lació

Un cop rebuda una fitxa IRIS, l'Empresa Contractista realitzarà les comprovacions següents:

4.1. Validació de la instal·lació

- Es verificarà que la instal·lació indicada estigui inclosa a l'inventari del contracte o en les seves ampliacions.
- S'inclourà als comentaris de la fitxa IRIS la identificació clara de l'aparell (codi, ubicació, tipologia).
-

4.2. Revisió de l'estat de la instal·lació

- Es comprovarà l'estat de la instal·lació mitjançant la plataforma SCADA (càmeres, alarmes, registres i historial).

5. Gestió segons l'estat detectat

5.1. Instal·lació amb incidència ja oberta

Si la instal·lació consta com avariada i ja disposa de part d'avaria o ordre de treball oberta:

- es verificarà que la instal·lació ha estat visitada o programada per un tècnic qualificat,
- es comprovarà que està degudament senyalitzada i informada a l'usuari, d'acord amb l'ANNEX 5 (procediment de comunicació a l'usuari),
- i es donarà resposta a la fitxa IRIS indicant l'estat actual i, si escau, la previsió de resolució.

5.2. Instal·lació sense incidència oberta

Si no existeix cap part d'avaria o incidència oberta associada:

- s'obrirà manualment una incidència/ordre de treball al sistema operatiu,
- es gestionarà com una nova incidència amb actuació tècnica de camp,
- i es donarà resposta a la fitxa IRIS informant de la incidència oberta i de l'actuació prevista.

6. Assignació errònia o classificació incorrecta

Les fitxes IRIS que arribin a la taula de treball del contractista per error de classificació temàtica o d'assignació de competència:

- es trametran electrònicament i de manera immediata al Responsable de les assignacions del sistema IRIS per a la seva reassignació,
- deixant constància de la reassignació als comentaris de la fitxa.

7. Resposta i tancament de la fitxa IRIS

Un cop valorada la situació de la instal·lació, l'Empresa Contractista reassignarà o respondrà la fitxa IRIS al perfil d'Assistència Tècnica o al canal corresponent, indicant de manera clara:

- l'estat de la instal·lació,
- les actuacions realitzades o en curs,
- i, si escau, la previsió orientativa de resolució.

La resposta a IRIS haurà de ser coherent amb l'estat real de la instal·lació i amb la informació visible per a l'usuari (panells, cartelleria)

8. Qualitat, traçabilitat i sistemes de gestió

L'Empresa Contractista es compromet a gestionar les incidències IRIS amb criteris de qualitat, traçabilitat i millora contínua, mantenint registres accessibles i coherents amb els sistemes operatius del servei.

Aquesta gestió s'alinearà amb els requisits de la certificació UNE-EN ISO 9001:2015, especialment pel que fa a:

- control de registres,
- seguiment d'incidències,
- i resposta al client/ciutadà.

9. Actualització del procediment

Per necessitat o evolució del servei objecte del present Plec, aquest procediment podrà ser actualitzat pel Responsable del Contracte durant el desenvolupament del contracte, garantint en tot cas la coherència amb la resta del Plec i amb els procediments municipals vigents.