



**Ajuntament
de Barcelona**

Institut Municipal d'Educació
Unitat de Serveis Tècnics
Pl. Espanya nº 5
08014 Barcelona

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PEL SERVEI
D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA I CONTROL DE QUALITAT EN LA
GESTIÓ DELS SERVEIS GENERALS, MANTENIMENT I
CONSERVACIÓ D'EQUIPAMENTS EDUCATIUS DE L'INSTITUT
MUNICIPAL D'EDUCACIÓ DE BARCELONA (2024-2027)**



Índex de continguts

1. OBJECTE:	4
2. ABAST DEL CONTRACTE.....	5
3. ANTECEDENTS I ASPECTES BÀSICS DE CONTROL I CARACTERÍSTIQUES GENÈRIQUES DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA DEL DEPARTAMENT DE SERVEIS TÈCNICS DE L'IMEB.....	6
3.1. ANTECEDENTS.....	6
3.2. ASPECTES BÀSICS:.....	6
4. CONTROL GENÈRIC DEL MANTENIMENT I ELS SERVEIS GENERALS D'EDIFICIS I LES SEVES MODALITATS.	7
5. ASPECTES CONCRETS I DIFERENTS TIPOLOGIES DE CONTROL DEL DEPARTAMENT DE SERVEIS TÈCNICS DE L'IMEB.	8
5.1 CONTROL DELS SERVEIS GENERALS.....	8
5.1.1 SERVEI DE NETEJA GENERAL DE CENTRES	8
5.1.2 CONTROL DE LA NETEJA I DESINFECCIÓ DE CUINES.....	11
5.1.3 GESTIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE MOBILIARI.....	13
5.1.4 TRANSPORTS I EMMAGATZEMATGE DE MOBILIARI ESCOLAR	13
5.1.5 GESTIÓ I OPTIMITZACIÓ ENERGÈTICA DELS EQUIPAMENTS.....	14
5.2 CONTROL DEL MANTENIMENT INTEGRAL	16
5.2.1 SERVEI DE MANTENIMENT I CONSERVACIÓ D'EDIFICIS	16
5.2.2 MANTENIMENT PREVENTIU I NORMATIU	18
5.2.3 MANTENIMENT CORRECTIU	19
5.2.4 MANTENIMENT D'EMERGÈNCIES.....	20
5.2.5 MANTENIMENT CONDUCTIU POLIVALENT.....	21
5.2.6 MANTENIMENT MODIFICATIU.....	21
5.2.7 MANTENIMENT SUBSTITUTIU I GRAN MANTENIMENT.....	22
5.2.8 CONTROL DE LES OPERACIONS DE MANTENIMENT SEGONS LES ORDRES DE TREBALL I CONTROL DE LA GESTIÓ DEL NÚMERO D'INSPECCIONS MÍNIMES	22
6. DESENVOLUPAMENT DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA.....	24
7. FACTURACIÓ DELS TREBALLS DE LES EMPRESE ADJUDICATÀRIES DELS SERVEIS	26
7.1 FACTURACIÓ DE TREBALLS DE MANTENIMENT.....	26
7.2 FACTURACIÓ DE TREBALLS DE NETEJA.....	27



7.3 FACTURACIÓ DE LA RESTA DE CONTRACTES.....	27
8. INFORMES DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA DE MANTENIMENT D'EDIFICIS	27
9. INFORMES DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA DELS TREBALLS DE NETEJA GENERAL, SERVEIS COMPLEMENTARIS I INSPECCIONS DE NETEJA DE CUINES	29
10. RECURSOS HUMANS, TÈCNICS I MEDIS MATERIALS REQUERITS DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PEL CONTROL DELS SERVEIS GENERALS I MANTENIMENT D'EDIFICIS I INSTAL·LACIONS	30
10.1 ORGANIGRAMA I REQUERIMENTS FUNCIONALS BÀSICS.....	30
10.2 EQUIP DE PERSONAL TÈCNIC DE SUPORT D'OFICINA.	32
10.3 RECURSOS MATERIALS.....	32
11. RETRIBUCIO DEL SERVEI	32
12. DEFICIÈNCIES I PENALITZACIONS DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA EN EL SUPORT ALS SERVEIS GENERALS I MANTENIMENT D'EDIFICIS.....	33
12.1 DEFICIÈNCIES OBJECTE DE PENALITZACIONS	33



1. OBJECTE.

L'Institut Municipal d'Educació de Barcelona (en endavant IMEB) és l'òrgan gestor de les escoles bressols municipals (EBM), de les escoles de música municipals (EMM) i del Conservatori Municipal de Música de la ciutat de Barcelona titularitat de l'Ajuntament de Barcelona i, per tant, assumeix el manteniment, la conservació i la gestió de serveis generals d'aquests equipaments.

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte definir les condicions tècniques i organitzatives que hauran de complir les empreses adjudicatàries del servei d'assistència tècnica i control de qualitat en la gestió dels contractes de serveis generals, manteniment i conservació dels equipaments educatius públics objecte d'aquest contracte, així com de la seu central de l'IMEB.

L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA haurà de realitzar les tasques de consultoria, control de qualitat i suport de manera integral i proactiva en matèria de seguiment, millores de rendiment, aspectes qualitatius... dels contractes de servei de manteniment, conservació d'edificis i instal·lacions, i serveis generals que els equipaments puguin necessitar en el decurs de la durada del contracte tals com neteja, subministraments, mobiliari, jardineria...

El contingut de la gestió i control d'aquesta assistència integral tindrà com a base:

1. L'acompanyament als Serveis Tècnics de l'IMEB per a la atenció als centres visitant, informant, assessorant, atenent demandes i/o dubtes que els centres puguin plantejar, i fer el seguiment d'incidències fins a la seva resolucions.
2. El seguiment i control dels diferents contractes en vigor de l'IMEB o futurs relatius als serveis de manteniment i conservació d'edificis i instal·lacions, alarmes i seguretat, aparells elevadors, jardineria, neteja dels centres, controls fitosanitaris i podes, plagues, colònies de gats... i tots aquells altres serveis que poden afectar el dia a dia dels equipaments, com ara el seguiment i control de consums, la gestió de mobiliari, noves escomeses, assessorament informàtic, gestió energètica dels edificis, entre d'altres, ...

El servei d'Assistència Tècnica s'incorpora com a empresa consultora i de control de qualitat amb l'objectiu formar part de la gestió integrada del sistema, per a donar suport al personal de l'IMEB. Cal remarcar que aquest servei es planteja com una figura que va més enllà de la mera assistència, i serà important l'aspecte de bona comunicació i millor tracte, per donar un òptim servei d'atenció als centres, per tal de mantenir-los informats de l'estat del seu equipament en qualsevol dels temes anteriors, d'acord amb les instruccions i protocols que els serveis tècnics de l'IMEB determinin. Així doncs l'adjudicatària (en endavant s'indicarà com a "l'adjudicatària" o "l'Assistència Tècnica") assumeix un paper rellevant:

- Incidint en el control de la planificació i execució dels treballs.
- Controlant la qualitat de les tasques.



- Supervisant certificacions i fent els seguiments i les planificacions econòmiques.
- Controlant l'adequació dels processos de treball (organització, programació de tasques, anàlisi de la presencialitat, mitjans auxiliars i individuals, prevenció de riscos laborals, etc.).
- Analitzant i avaluant els rendiments de treball (m²/hora, processos de producció, ratis de manteniment...) adequats a cada centre.
- Controlant acopis, emmagatzematge, productes i etiquetatges (manteniment, mobiliari, neteja i transport).
- Testant el nivell de satisfacció dels usuaris.
- Actuant de manera proactiva amb l'IMEB per millorar els rendiments.
- Detectant i avançant-se a les disfuncions que poden produir-se en l'organització del servei i en el resultats aconseguits, i col·laborant amb els responsables de l'IMEB, i amb les empreses adjudicatàries en qualsevol aspecte que recullin els Plecs, així com proposant solucions alternatives a les problemàtiques plantejades.
- Col·laborant amb el Servei de Prevenció de Riscos laborals o responsables del l'IMEB en aquells aspectes en que sigui requerits.
- Formant i assessorant als Serveis Tècnics de l'IMEB i als usuaris del GMAO (actualment ROSMIMAN) en la seva implantació, detectant errors i proposant millores pel seu desenvolupament més eficient dins les funcionalitats de l'IMEB.
- Fent un seguiment del control i gestió energètica dels edificis i instal·lacions de l'IMEB per dur a terme tasques relacionades amb l'estalvi energètic i ús eficient en els edificis i instal·lacions.
- Redacció d'auditories que permetin identificar les operacions dins dels processos que poden contribuir a l'estalvi i l'eficiència de l'energia primària consumida, per tal d'optimitzar la demanda energètica de la instal·lació.
- Redacció d'informes tècnics segons necessitats de l'IMEB relacionats amb l'objecte d'aquest contracte.
- Redactant protocols per consolidar la gestió i poder replicar fàcilment la metodologia en altres contractes.

La durada de les prestacions d'aquest contracte serà de dos anys. La vigència del present contracte podrà prorrogar-se fins dos anys més (aplicable d'any en any). Serà obligatòria per l'adjudicatària sempre que existeixi un preavis d'almenys dos mesos d'antelació a la finalització del termini de duració del contracte o de la pròrroga en vigor.

2. ABAST DEL CONTRACTE.

El nombre d'equipaments educatius inclosos inicialment en el present contracte no és limitatiu, ni fix, i pot ser objecte de canvis, addicions o supressions com a conseqüència de la incorporació o desaparició d'escoles, en funció de les necessitats organitzatives de l'IMEB. Els serveis que es descriuen en aquest plec de Prescripcions Tècniques s'han de realitzar en els 115 edificis que consten a l'Annex 1 i que estan distribuïts pels següents districtes de Barcelona:

- Districte de Ciutat Vella (8 edificis)
- Districte de l'Eixample (12 edificis)
- Districte de Sants-Montjuïc (14 edificis)
- Districte de Les Corts (5 edificis)



- Districte de Sarrià-Sant Gervasi (7 edificis)
- Districte de Gràcia (8 edificis)
- Districte de Horta-Guinardó (17 edificis)
- Districte de Nou Barris (15 edificis)
- Districte de Sant Andreu (11 edificis)
- Districte de Sant Martí (18 edificis)

A efectes dels serveis de suport, seguiment i consultoria que haurà d'aportar l'adjudicatària, l'abast d'aquest contracte inclou tots els equipaments de tots els districtes de la ciutat de Barcelona que són gestionats per l'IMEB. Les tipologies d'aquests edificis són: escoles bressols municipals (EBM), escoles de música municipals (EMM), el Conservatori de Música Municipal de Barcelona i la seu de serveis centrals de l'IMEB.

No obstant, la relació de centres no té caràcter fix, i estarà sotmesa a modificacions que consideri l'IMEB o l'Ajuntament de Barcelona, tant en quantitat com en tipologia.

El llistat de centres queda relacionat a l'annex núm. 1, i segons les condicions tècniques especificades en el present plec.

3. ANTECEDENTS I ASPECTES BÀSICS DE CONTROL I CARACTERÍSTIQUES GENÈRIQUES DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA DEL DEPARTAMENT DE SERVEIS TÈCNICS DE L'IMEB.

3.1. ANTECEDENTS.

El departament de Serveis Tècnics de l'IMEB es van constituir el passat març de 2022 i gestiona diversos contractes de serveis generals, alguns d'aquests contractes subrogats des del Consorci d'Educació de Barcelona (com ara els de serveis de podes i control fitosanitari i plagues). A partir de març de 2023 va quedar sota la seva responsabilitat la gestió del contracte de neteja; i a partir de juliol, el de conservació i manteniment d'equipaments escolars municipals bressol, escoles de música i Conservatori. Tanmateix, durant l'any 2023 s'estan assumint els nous contractes de manteniment d'aparells elevadors i el servei de seguretat i alarmes contra incendis.

3.2. ASPECTES BÀSICS.

- MANTENIMENT:

- Contracte de Conservació i Manteniment integral d'equipaments educatius de l'IMEB (Inici contracte Juliol 2023)
- Contracte de Manteniment d'instal·lacions d'aparells elevadors en equipaments de l'IMEB (Inici contracte Agost 2023)
- Contracte d'Alarmes, Seguretat contra incendis i Vigilància (Inici contracte Setembre 2023)



- **SERVEIS GENERALS:**

- Contracte de Neteja (Inici contracte Març 2023)
- Contractes de Subministraments d'electricitat, gas i aigua (Inici contractes Gener 2024).
- Contracte de Plagues (Inici de pròrroga del contracte Gener 2024).
- Contracte de Control fitosanitari i Plagues (Inici de pròrroga del contracte Gener 2024).
- Contractes de Mobiliari i Transports (en elaboració).

L'equip d'assistència tècnica que resulti adjudicatari prestarà els serveis de coordinació, control de qualitat i integració de les actuacions mitjançant un equip tècnic distribuït territorialment i amb la mobilitat necessària per abastar tots els equipaments educatius de la ciutat de Barcelona, amb les dedicacions i recursos expressats a aquest plec.

Les tasques d'assistència que s'han de desenvolupar estan vinculades a les activitats de les empreses amb els diferents contractes amb l'IMEB responsabilitat del departament de serveis tècnics de l'IMEB.

L'adjudicatària aportarà propostes i assessorarà en l'elaboració dels plecs necessaris per a nous contractes o pròrroques relatives als serveis anterior i anàlegs, que en darrera instància seran de plena responsabilitat dels Serveis Tècnics de l'IMEB.

4. CONTROL GENÈRIC DEL MANTENIMENT I ELS SERVEIS GENERALS D'EDIFICIS I LES SEVES MODALITATS.

En allò que fa referència als aspectes relatius al seguiment i control de qualitat de l'execució del contracte de manteniment i serveis generals, l'assistència tècnica atindrà els següents aspectes:

1. Determinació del nivell de qualitat de les empreses.
2. Determinació del nivell de compliment dels acords de nivell de servei (ANS) i qualitat de les tasques (certificacions dels treballs executats d'acord amb les freqüències i planificació inicial establerta).
3. Assessorament tècnic.
4. Determinació del compliment d'aspectes bàsics qualitius que conformen la prestació:
 - 4.1) Aspectes relatius a la disposició adequada de maquinària, materials, uniformes i productes inclosos en les ofertes.
 - 4.2) Aspectes relatius a la seguretat i salut, disposició d'EPI's als treballadors, etc.
 - 4.3) Aspectes relatius a la gestió de residus.
 - 4.4) Altres aspectes relatius al servei i als codis ètics.
5. Determinació del nivell de satisfacció de l'usuari (qualitat subjectiva).
6. Control i planificació econòmica.



L'assessorament tècnic per part de l'assistència tècnica ha de permetre reduir les despeses evitant alhora la pèrdua de valor dels actius de l'IMEB.

L'assistència tècnica vetllarà també per la plena disponibilitat dels edificis i instal·lacions i treballarà de manera proactiva proposant millores en la gestió, segons les directrius de l'IMEB. Convé ressenyar que el servei s'orienta a abastir les condicions d'ús òptimes dels diversos equipaments a càrrec del servei, i no a la realització d'un determinat nombre d'operacions cobertes pel contracte o de tasques compreses en el seu import.

5. ASPECTES CONCRETS I DIFERENTS TIPOLOGIES DE CONTROL DEL DEPARTAMENT DE SERVEIS TÈCNICS DE L'IMEB.

5.1 CONTROL DELS SERVEIS GENERALS.

Els Serveis Generals comprenen les tasques de control de:

- Servei de Neteja.
- Servei de Control de plagues.
- Servei de Control fitosanitari i podes.
- Control dels subministraments energètics, seguiment dels contractes d'electricitat, gas i aigua. Gestió energètica dels centres.
- Gestió del mobiliari i seguiment del contracte de mobiliari magatzem i transport.

5.1.1 SERVEI DE NETEJA GENERAL DE CENTRES.

L'empresa adjudicatària del contracte de neteja controla territorialment tots els centres de la ciutat de Barcelona i fa la neteja diària de tots els espais dels equipaments, exceptuant les cuines i menjadors. La neteja de les cuines i menjadors és a càrrec de les empreses adjudicatàries del servei de cuina, que són les responsables d'assumir la neteja d'aquest espai, tal i com especifiquen les clàusules dels seus contractes.

L'equip d'assistència tècnica farà l'assessorament i el seguiment de la prestació i control de qualitat del servei de neteja dels centres, mitjançant un seguit d'inspeccions/actuacions programades i reunions d'anàlisi.

Els resultats han d'incidir en identificar problemàtiques diverses, correcció de disfuncions i processos de treball no adequats, així com en la proposta de millores de plans de treball, organització i execució del servei.

El Plec de Prescripcions Tècniques del contracte de Serveis de Neteja aplicable preveu un escalat de valoració qualitativa.

a) El llindar de satisfacció de neteja als centres. Treballs acceptables.



La valoració de la qualitat del servei de neteja s'efectuarà mitjançant inspeccions *in situ* aleatòries a desenvolupar per part de l'ASSISTÈNCIA TÈCNICA i a partir del control de qualitat, amb un sistema senzill d'avaluació que per cada detecció i element concret a valorar "ítem de control" es valora en una escala 0 a 10. Caldrà que les empreses assoleixin nivells mínims de qualitat mitjana en cada centre, essent els nivells de qualitat objectius mínims desitjables de la neteja en cada equipament:

- Valor mínim de 6,50 sobre 10, per les EBM.
- Valor mínim de 6,30 sobre 10, per les EMM i altres equipaments.

A les cuines caldrà que s'aconsegueixin uns nivells mínims de qualitat mitjana, essent el nivell de qualitat objectiu mínim desitjable de la neteja per a cada cuina de centre d'un valor de 6,30 sobre 10, en les proves d'Anàlisi d'ATP.

Les dades i valors de qualitat d'aquestes inspeccions, a efectes d'anàlisi i explotació, s'obtindran per a cada centre en la corresponent "Acta de control" tant en neteja de centre, com de neteja de cuina.

Aquest sistema de valoració pot implicar la decisió d'aplicar els continguts de les clàusules dels acords de nivell de servei i de les penalitzacions que s'inclouen en els contractes dels serveis de neteja de centres escolars, a partir del percentatge de deteccions i valors de qualitat inferiors als desitjables per edifici en un dia d'inspecció.

Les dades i valors de qualitat d'aquestes inspeccions, a efectes d'anàlisi i explotació, s'obtindran per centre i dia de inspecció en la corresponent "Acta de control". Aquest resultat s'incorporarà setmanalment i de manera resumida als informes amb l'objectiu de detectar alertes.

b) El control de les operacions planificades/programades d'operàries de neteja.

A més a més de les inspeccions per certificar els treballs d'especialistes en els estàndards 1 i 2, l'empresa consultora de qualitat intervindrà en el control genèric del servei de neteja:

- Tant de les operacions de freqüència diàries o de freqüències de períodes curts (2 cops per setmana, setmanals, quinzenals);
- Com de les operacions planificades de freqüència iguals o superior al mes: mensuals, trimestrals, semestrals i anuals.

S'informarà sobre aquelles operacions que no compleixin amb els mínims exigibles:

- Qualitat visual insuficient.
- Insatisfacció dels usuaris.
- Operacions no realitzades total o parcialment o de forma homogènia.
- Ordre de treball realitzada homogèniament, o no, en la totalitat del centre.
- Ordre de Treball realitzada amb un resultat correcte o no.
- Actuacions que malmeten, o no, els elements constructius i les instal·lacions del centre.



- Actuacions realitzades complint, o no, amb les prescripcions de seguretat i salut dels treballadors.
- Productes i el seu etiquetatge.
- Magatzem i vestuari.

Així mateix, col·laborarà amb l'IMEB en el control presencial i d'assistència del personal de neteja establert en el PPT de serveis de neteja dels centres escolars:

- Analitzant els informes i dades informàtiques d'assistència del personal de neteja ofertes per les empreses adjudicatàries, d'acord amb els requisits exigits en el PPT.
- Supervisant i auditant in situ i de forma discrecional l'efectiva disposició dels recursos humans previstos indicats en el sistema de control presencial.
- Comprovant l'adequada utilització del sistema de control presencial que disposi l'IMEB (actualment TAM-TAM).

c) El control de les operacions planificades d'especialista (certificacions dels treballs de neteges a fons estàndard 1 i 2).

L'assistència tècnica (com a empresa consultora de qualitat) intervindrà en el control del compliment genèric i puntual de certes operacions planificades d'especialista (estàndard 1 i 2), en particular d'aquelles de freqüència superior a la mensual. Per a efectiva, estarà informada del dia/dies que la seva actuació de seguiment i control sigui concreta d'actuació i dels canvis de la planificació inicial per part de l'empresa adjudicatària del servei de neteja. Per tant, el compliment dels calendaris de freqüències serà un aspecte central del seu seguiment, i de la seva valoració i control.

Per altra part, també informarà sobre aquelles actuacions que no compleixin amb els mínims exigibles per tal de validar o no (certificar) alguna de les operacions, essent essencial indicar si:

- Cadascuna de les operacions s'ha realitzat o no, amb resultat correcte.
- Cadascuna de les operacions s'ha realitzat homogèniament, o no, en la totalitat del centre.
- Cadascuna de les operacions ha malmès, o no, els elements constructius i de les instal·lacions del centre.
- Cadascuna de les operacions s'ha realitzat, o no, complint les prescripcions de seguretat i salut dels treballadors.

d) El Control de les plagues urbanes i xilòfags.

El concurs de neteja inclou un lot amb un paquet de treballs complementaris específic que té per objecte el control de les plagues urbanes (desratització, desinsectació i desinfecció), tractament de xilòfags i control d'aus.

L'assistència tècnica coordinarà les actuacions preventives i correctives que puguin sorgir juntament amb l'empresa responsable del servei fins tancar les incidències. Seguirà les actuacions preventives i correctives, per tal que es facin adequadament i de manera planificada.



Finalment farà el control pressupostari.

L'assistència tècnica crearà un protocol d'actuació en cas de plagues i proposarà millores per la gestió i coordinació de l'empresa de plagues.

e) Tractament Fitosanitari de l'Arbrat i Poda.

El concurs de neteja inclou un lot específic que té per objecte el control de les diverses plagues fitosanitàries que es poden presentar en l'arbrat dels diferents centres de la ciutat de Barcelona, així com la poda de l'arbrat.

L'assistència tècnica coordinarà les actuacions correctives que puguin sorgir juntament amb les empreses fins solucionar les incidències. Seguirà les actuacions tant preventives, com correctives, per tal que es facin adequadament i de manera planificada. Finalment farà el control pressupostari.

f) Inspeccions mínimes anuals de neteja general.

Tipus d'inspecció	Núm. d'inspeccions anuals
Inspeccions programades de neteja general: (certificació dels treballs de neteges a fons estàndard 1 i 2) + (inspecció de qualitat)	210
Inspeccions sota comanda de neteja o serveis complementaris a petició de l'IMEB	40

5.1.2 CONTROL DE LA NETEJA I DESINFECCIÓ DE CUINES.

a) Control de prestació i qualitat del servei de neteja de cuines.

L'assistència tècnica, per l'assessorament i seguiment de la prestació i control de qualitat del servei de neteja de cuines, ha de ser un subsistema integrat en el Model de Gestió de l'IMEB de Barcelona.

El desenvolupament d'un sistema exhaustiu i objectiu de control de qualitat de la neteja de cuines s'integra com un nou model de seguiment i avaluació del nivell d'execució d'una part crítica del servei (condicions de neteja i higiene de les cuines) que correspon als contractes de serveis de restauració i cuina dels centres escolars subscrits per part de l'IMEB.

Aquest nou model de seguiment del servei de neteja de cuines incorpora la figura exclusiva d'un TÈCNIC AMBIENTAL per donar suport als responsables de l'IMEB:

- Controlant la qualitat visual i estètica de la neteja diària ordinària i de fons de totes les superfícies de la cuina.

- Desenvolupament controls microbiològics sobre l'estat de neteja i desinfecció de les superfícies de les cuines mitjançant la tècnica de Bioluminescència i la lectura d'ATP (AdenosineTriPhosphate) mitjançant un Luminòmetre.
- Controlant l'adequació dels processos de treball (organització de tasques, mitjans auxiliars i individuals, prevenció de riscos laborals,...).
- Controlant l'emmagatzematge, tipus de productes i etiquetatges dels productes de neteja utilitzats en aquests espais.
- Incidint en el control de la planificació i execució dels treballs programats.
- Testant el nivell de satisfacció dels usuaris.
- Detectant les disfuncions que poden produir-se en l'organització del servei i en el resultat aconseguit, i col·laborant amb els responsables de l'IMEB i amb les empreses adjudicatàries del servei de cuina i restauració en qualsevol aspecte que es recullin en els Plecs, així com proposant solucions alternatives a les problemàtiques plantejades.
- Acompanyant al responsable del servei de neteja de l'IMEB en les seves visites i reunions en els centres escolars.
- Assessorant en temes esdevinguts fora dels plecs i d'aplicació als contractes en vigor del servei de cuina i restauració.
- Col·laborant amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals de l'IMEB (i d'empreses adjudicatàries del servei de cuina i restauració) en aquells aspectes que els hi siguin requerits.

Els equips que aportarà l'assistència tècnica pel control de cuines, luminòmetre i hisops específics pel control d'ATP hauran de reunir les següents característiques:

- Capaç de realitzar un autocalibratge cada vegada que s'engegui.
- L'emissor de llum de Luminòmetre no ha de constar d'un detector de fotodiode. Per tant, es requereix que l'emissor sigui un Tub Fotomultiplicador o PTM (dispositiu d'alta potència i alta sensibilitat que emet un poderós feix de llum permetent generar bioluminescència malgrat en situacions de baixa concentració d'ATP).
- D'elevada sensibilitat (1 Femtomol de ATP).
- D'elevada repetibilitat < 30% (amb un percentatge de variabilitat en els resultats amb la mateixa mostra inferior al 30%).
- Amb ínfima interferència.
- Ha de facilitar els resultats en URL, i en un temps no superior als 12 segons.
- De fàcil portabilitat i us, amb un pes inferior als 500 grams.
- Disposar de software flexible.
- Amb capacitat d'emmagatzemar informació.

b) Inspeccions mínimes anuals de neteja i desinfecció de cuines:

Tipus d'inspecció	Núm. d'inspeccions anuals
Inspeccions programades in situ i control de neteja i desinfecció de superfícies de cuines.	50
Inspeccions sota comanda, per encàrrec.	5

Els Assistents tècnics de qualitat hauran de desenvolupar un mínim de 15 mostres (hisops) i controls ATP per cadascuna de les inspeccions d'una cuina. És a dir, és necessari desenvolupar un mínim de 750 mostres (controls ATP) a l'any, per un total de 50 inspeccions de cuina en centres.

5.1.3. GESTIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE MOBILIARI.

L'assistència tècnica farà seguiment i suport als serveis tècnics de l'IMEB en totes les fases de reposició mobiliari i traçabilitat de les comandes en curs.

Aquest apartat requereix l'execució dels següents treballs:

- Visita d'inventari i anàlisi de l'estat de mobiliari interior i exterior de les diferents tipologies de centres IMEB.
- Suport en l'elaboració del formulari de petició per centre. Anàlisi de totes les peticions rebudes dels centres.
- Ajust a les partides pressupostàries disponibles.
- Priorització segons les línies estratègiques marcades per les direccions de l'IMEB.
- Desplaçaments i visites in situ a la nau del fabricant/proveïdor de mobiliari, per a revisar l'adequada preparació de la comanda de mobiliari efectuada per l'IMEB.
- Traçabilitat de les comandes encarregades. Anàlisi dels temps des de l'aprovació fins al lliurament de la comanda.
- Seguiment dels lliuraments parcials. Comandes contradictòries. Diferències entre mobiliari demanat i del finalment rebut.
- Condicions de transport, embalatge, muntatge, neteja del mobiliari lliurat. Suport en la coordinació de les tasques de suport, mudança, muntatge a les direccions dels centres.
- Anàlisi de l'import real del material rebut d'acord amb les unitats i referències reals rebudes i els preus disposats en el Plec de Clàusules Administratives del concurs de mobiliari. Anàlisi de les desviacions de preus.
- Servei postvenda dels materials lliurats.

5.1.4. TRANSPORTS I EMMAGATZEMATGE DE MOBILIARI ESCOLAR.

El present servei té com a finalitat el muntatge i desmuntatge, mudances, emmagatzematge i transport de mobiliari, documentació i altres materials escolars entre els centres educatius de l'IMEB de Barcelona i la gestió dels magatzems que es determini, si s'escau necessari.

L'assistència tècnica donarà suport en:

- Relació d'actuacions realitzades, entre centres, altres destins, amb destinació final a deixalleria o abocador.

- Anàlisi i seguiment d'hores de treball efectives, número d'operaris i camions destinats a cada comanda.
- Conformitat de les ofertes pressupostades per les empreses de transports.
- Incidències aparegudes. Propostes d'esmena i seguiment de les resolucions.
- Actualització de l'inventari de bens i mobiliari de segon ús. Seguiment d'inventari en els magatzems disponibles.
- Gestió ambiental. Reutilització i reciclatge d'envasos i embalatges de materials i productes fungibles. Recollida selectiva materials retirats dels centres. Traçabilitat dels subproductes fins a deixalleria o abocador.
- Indicadors ambientals rellevants. Informes de seguiment.

5.1.5. GESTIÓ I OPTIMITZACIÓ ENERGÈTICA DELS EQUIPAMENTS.

En el moment de la redacció del present plec, l'IMEB gestiona serveis generals i de manteniment en un conjunt de 115 equipaments de la seva titularitat. El nombre d'equipaments educatius no és limitatiu, ni fix i pot ser objecte de canvis, addicions o supressions com a conseqüència de la incorporació o desaparició de centres, en funció de les necessitats organitzatives de l'IMEB.

Actualment l'IMEB disposa del software SIEv3 pel control i validació de factures de subministrament elèctric que arriben de TERSA – Barcelona Energia. El consum previst per tot el 2024 pel subministrament elèctric de 86 CUPS en els equipaments que depenen de l'IMEB s'ha calculat en 4.470.946 kWh, que suposarà un cost total de 1.104.268 € (iva inclòs), segons l'estimació dels preus de l'energia que fa el Departament de Subministraments i TIC, de l'Ajuntament de Barcelona.

Per altre banda, des de l'IMEB es va tramitar l'adhesió a l'Acord Marc de l'Associació Catalana de Municipis pel subministrament de gas des del 01/01/23 al 30/09/23. Posteriorment s'ha prorrogat fins 30/09/24, en 74 equipaments de la seva titularitat, amb els rangs de tarifes següents:

- 2 pertany a la tarifa RL.1 - (Fins 5.000 kWh).
- 22 pertanyen a la tarifa RL.2 - (De 5.000 kWh a 15.000 kWh).
- 41 pertanyen a la tarifa RL.3 - (De 15.000 kWh a 50.000 kWh).
- 9 pertanyen a la tarifa RL.4 - (De 50.000 kWh a 100.000 kWh).

La previsió de despesa pel subministrament de gas d'1 d'octubre de 2023 a 30 de setembre de 2024, dels actuals 74 equipaments que depenen de l'IMEB resulta un total (IVA inclòs) de 304.361,38 €

Els treballs d'aquesta assistència tècnica, més enllà de l'estalvi econòmic, ens ha de permetre detectar incidències en el manteniment dels centres i disposar del coneixement necessari per identificar noves oportunitats d'estalvi relacionades amb la validació i control de la facturació de les empreses comercialitzadores.

L'IMEB té un especial interès en el desenvolupament de polítiques ambientals que persegueixin l'eficiència energètica per obtenir estalvis i contribuir al manteniment del medi.

En aquest apartat l'assistència tècnica ha de col·laborar en el desenvolupament d'aquesta política en el manteniment i conducció de les instal·lacions. Per a això es presentarà a l'IMEB un pla d'actuació que ajudi a millorar l'eficiència energètica i l'optimització dels consums dels centres.

La contractista del gas ha d'assegurar que els equips funcionin de la manera més eficient possible a través d'un manteniment adequat (preventiu, conductiu i correctiu) i l'ASSISTÈNCIA TÈCNICA ha de coordinar i revisar aquestes tasques. Haurà de tenir cura especialment de l'adequada regulació dels equips, vàlvules i l'aïllament de les canonades, conductes, equips i accessoris, origen de grans pèrdues de fred i calor.

Respecte a l'optimització del consum d'aigua l'ASSISTÈNCIA TÈCNICA haurà de revisar les factures, consums i alertes de la companyia per detectar possibles fuites i proposar actuacions a respecte, en la mesura que es vagin assumint els comptadors dels equipaments de l'IMEB.

L'Equip D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA tindrà un control i supervisió dels consums energètics dels equipaments IMEB amb la finalitat d'obtenir una major eficiència en el subministrament, i la utilització de l'energia, sense disminuir el nivell de prestacions.

Les tasques a realitzar seran:

- Anàlisi de consums.
- Detecció de disfuncions i diagnosi.
- Revisió periòdica (mensual) d'horaris d'encesa i apagat dels sistemes de calefacció, il·luminació, condicionament d'aire, ventilació forçada...
- Propostes de millores.

Es necessari validar totes les factures de forma mensual i generar un informe quadrimestral de la facturació energètica controlada, en que s'inclourà una fitxa resum comparativa per cada subministrament.

Les tasques de suport a contractar ens han d'ajudar a elaborar els informes de seguiment que han d'incloure els següents conceptes:

- Resum executiu de les dades totals de facturació de l'IMEB, amb diferents nivells d'agrupació segons tipologia, àmbit, barri, etc.
- Alertes de seguiment dels diferents paràmetres elèctrics característics.
- Informació dels canvis en la legislació elèctrica, peatges o altres conceptes regulats.
- Taula resum de l'estat de contractació dels subministraments.
- Taula resum de l'estat de situació de la facturació controlada.
- Fitxes comparatives de la facturació per subministrament.



- Estudi comparatiu (Benchmarking) entre els diferents centres segons les seves tipologies i creació de patrons de consum.
- Relació de les incidències detectades i actuacions realitzades.
- Valoració dels estalvis aconseguits.

Així mateix, les tasques de suport en les noves contractacions també contemplarien les següents tasques:

- Estudi de compensació de l'energia reactiva i dimensionament de les bateries de condensadors necessàries.
- Reclamació d'incidències en la facturació o el subministrament, a les empreses comercialitzadores.
- Servei d'informació i valoració dels canvis regulats i normatius del sector.
- Assessorament en la confecció dels pressupostos energètics anuals.
- Informes mensuals dels consums dels equipaments i propostes de millores per centres.

Pel que respecta als serveis de noves escomeses l'ASSISTÈNCIA TÈCNICA adscriurà un tècnic especialitzat (Enginyer Industrial, amb Certificat CMVP i CEM), que assessori a l'IMEB en l'optimització dels paràmetres contractuals (potències, tarifes, etc.) dels subministraments (CUPS) amb potencial d'estalvi econòmic. El servei inclourà la prestació de suport en el seguiment i tramitació de les escomeses d'obra nova, baixes i/o modificacions.

5.2 CONTROL DEL MANTENIMENT INTEGRAL.

El manteniment integral compren totes les tasques que es descriuen en els Plecs de Prescripcions Tècniques dels concursos pel:

1. Servei de Conservació i Manteniment integral d'elements constructius i instal·lacions dels equipaments educatius.
2. Servei de Conservació i Manteniment d'instal·lacions d'aparells elevadors.
3. Servei de Manteniment dels sistemes d'alarma, instal·lacions contra incendis i serveis de seguretat dels edificis públics.

5.2.1 SERVEI DE MANTENIMENT I CONSERVACIÓ D'EDIFICIS

L'assistència tècnica dependrà tècnica i funcionalment de la Unitat de Serveis Tècnics de l'IMEB. En el marc del servei de conservació i manteniment d'edificis tindran encomanat el suport en:

- La inspecció de l'estat de conservació dels centres en condicions de plena disponibilitat, tant pel que fa a les prestacions funcionals com al seu aspecte.
- L'operativitat de les instal·lacions, equips i elements en condicions segures d'acord amb les prescripcions legals d'aplicació.
- La supervisió i control d'ambdós punts anteriors, atenent criteris de qualitat objectius.
- La predicció de la vida útil dels equips i elements d'instal·lació.
- Les pautes necessàries per tal que les instal·lacions tinguin un ús eficient.

- Control seguiment pressupostari.
- Configuració, estructuració, supervisió i assessorament del programa de gestió del manteniment GMAO (ROSMIMAN) i del programa de control de presència efectiva (TAM TAM) que disposi l'IMEB.

El seguiment del manteniment inclou tots els aspectes relatius a:

- Manteniment preventiu planificat normatiu i ordinari.
- Manteniment correctiu tarifa plana.
- Manteniment conductiu de l'operari polivalent.
- Manteniment modificatiu, substitutiu i gran manteniment.
- Gestió de manteniment assistit per ordinador i control de presència.
- Control de qualitat.
- Control de costos econòmics i previsions pressupostàries.

5.2.1.1 Suport tècnic per a l'adequada implantació del GMAO (ROSMIMAN).

En la implantació i manteniment de qualsevol GMAO es requereix experiència i dedicació per estructurar la informació que s'ha de processar per gestionar el manteniment en la seva operativa del dia a dia. L'assistència tècnica haurà de ser coneixedor d'aquesta eina i de les que es disposin per configurar adequadament tota la informació relativa al manteniment de l'IMEB:

- Tots els inventaris d'equips i instal·lacions disponibles a cada equipament.
- Totes les gammes de manteniment conductiu, normatiu i preventiu, modificatiu substitutiu (freqüències i tasques concretes de manteniment a desenvolupar). La planificació del manteniment.
- La comunicació d'avisos d'avaría i Ordres de Treball (manteniment correctiu).
- Els fluxos i els possibles estats que poden presentar les Ordres de Treball.
- Els diferents perfils d'usuaris i accessibilitat a la informació (direccions de centres, l'Assistència Tècnica de l'IMEB, empreses adjudicatàries del manteniment, etc.).
- Les consultes, històrics, informes, certificacions, etc. que es desitgin configurar per a gestionar adequadament totes les actuacions i ordres de treball que es desenvolupin en l'IMEB.

L'equip d'assistència tècnica assessorarà a l'IMEB amb enginyers especialistes en la implantació en el GMAO (ROSMIMAN), per l'adequada estructuració i configuració de tota la informació, i proposarà millores per evolucionar i en cas que sigui necessari modificar o substituir el GMAO existent. S'estableix un termini màxim de 4 mesos que podrà veure's reduït a 3,5 / 3 mesos, segons proposta de criteri automàtic d'adjudicació (essent obligatori aquell ofertat), el termini de l'Assistència Tècnica per implantar l'estructura de dades, la planificació de gammes de manteniment i l'operativa de llançament d'OTS en el GMAO ROSMIMAN, un cop lliurades les fitxes d'inventari i els informes zero de part de les empreses mantenedores.

5.2.1.2 Control de les operacions de manteniment.

Els principals objectius del servei de manteniment són:

- Mantenir un bon estat de funcionament i conservació dels edificis, dels seus elements constructius i d'obra civil, garantint la seguretat de totes les persones que ocupen els edificis. Assegurar la funcionalitat permanent de l'edifici amb un servei de manteniment eficaç, de qualitat, sempre amb l'aplicació dels requisits normatius i del seu control.
- Garantir un funcionament correcte de les instal·lacions per mantenir el nivell adequat de confort, d'acord a les normatives vigents de seguretat i salut en el treball, evitar la degradació accelerada dels equips, intentant assolir i/o superar la vida útil indicada pel fabricant; i executar les accions correctives i preventives que garanteixin la plena operativitat de les instal·lacions de l'edifici.
- Garantir el mínim temps de resposta i resolució davant possibles incidències, avaries i urgències que puguin aparèixer en els equipaments.
- Assegurar una disponibilitat i assistència eficaç per part de l'empresa Adjudicatària del servei de manteniment als requeriments que vinguin de l'IMEB i de l'equip tècnic que el representi.
- Crear, actualitzar i mantenir l'inventari d'equips existents.
- Desenvolupar adequadament el programa de manteniment preventiu de les instal·lacions i dels edificis.
- Assegurar la bona gestió documental del servei de manteniment i l'actualització de la documentació tècnica de les instal·lacions.
- Potenciar l'ús eficient de l'aplicació GMAO de l'IMEB.

Per això l'equip d'ASSISTÈNCIA TÈCNICA haurà de:

- Visitar periòdicament tots els centres de forma programada, informant i assessorant sobre possibles demandes i/o dubtes.
- Visitar els equipaments educatius a demanda dels Serveis Tècnics de l'IMEB.
- Contribuir amb l'IMEB a l'assoliment del correcte funcionament de les instal·lacions dels centres en les millors condicions de disponibilitat, eficiència i cost, garantint sempre la seguretat dels ocupants.
- Fer d'interlocutor, des del punt de vista tècnic, entre l'IMEB i els adjudicatàries dels contractes de manteniment i conservació.
- Supervisar i controlar de manera integral el servei que proporcionin les adjudicatàries dels contractes de manteniment i conservació.
- Vetllar pel bon compliment del Plec de Prescripcions Tècniques que les empreses adjudicatàries han concursat i pel compliment de totes de millores que han aportat de criteri automàtic i de judici de valor.

5.2.2 MANTENIMENT PREVENTIU I NORMATIU.

És el conjunt d'actuacions programades destinades a garantir la màxima disponibilitat dels equips instal·lacions, evitant avaries, i augmentant el seu temps de vida útil i mantenint el seu valor patrimonial. Aquest tipus de manteniment ve determinat pel pla de manteniment preventiu de cada edifici i es divideix en manteniment preventiu i normatiu.



L'assistència tècnica farà el seguiment, inspecció i control de qualitat i revisarà els treballs per aconseguir un bon manteniment de les instal·lacions i dels edificis. Farà el seguiment de gammes de manteniment preventiu i assessorarà a l'empresa de manteniment que carregarà en l'aplicació informàtica que l'IMEB disposi a aquest efecte. Tanmateix és funció de l'assistència tècnica calcular el compliment dels acords de nivell de servei (ANS) demanats a l'empresa mantenidora d'acord amb els Plecs de Prescripcions Tècniques dels concursos de conservació i manteniment.

L'Equip d'assistència tècnica recollirà un llistat amb totes les intervencions executades, en execució o que s'haurien d'executar a cada edifici per poder fer el seguiment. L'equip de l'IMEB podrà modificar, ampliar o anul·lar gammes previstes en el PPT de manteniment segons les noves necessitats.

L'equip d'assistència tècnica supervisarà i controlarà l'actualització de l'inventari d'equipaments gestionats per l'IMEB que haurà de lliurar (periòdicament) l'empresa que sigui adjudicatària del servei de manteniment.

L'assistència tècnica assessorarà als Serveis Tècnics de l'IMEB sobre els canvis normatius en tot moment i proposarà millores que consideri més adients.

Un cas particular del manteniment normatiu constitueix les inspeccions periòdiques realitzades per Organismes Col·laboradors de l'Administració (OCA) sobre algunes instal·lacions. L'IMEB assumirà el cost i contractació de les OCA's a través dels contractes de conservació i manteniment d'edificis i instal·lacions corresponents, on l'assistència tècnica acompanyarà presencialment i assessorarà, si s'escau, en les actuacions pertinents.

A la finalització de la fase inicial del servei l'empresa de manteniment haurà de presentar a l'IMEB el pla de manteniment preventiu ajustat a l'inventari d'instal·lacions de cada centre, en el format que l'IMEB li sol·liciti perquè aquest, un cop revisat i validat, pugui ser actualitzat en el GMAO que es disposi. L'assistència tècnica vetllarà perquè així es realitzi en els terminis acordats.

Si durant l'execució dels treballs de manteniment preventiu normatiu l'empresa contractista del servei de manteniment observés qualsevol tipus d'avaria en instal·lació o necessitat de conservació de l'edifici està obligada a informar l'IMEB i a l'assistència tècnica de totes aquestes contingències, i d'indicar la solució tècnica més adequada a adoptar. L'equip d'assistència tècnica haurà de comprovar que les solucions són les adients, els pressupostos correctes i assessorarà l'IMEB de les solucions més adequades.

5.2.3 MANTENIMENT CORRECTIU.

Es tracta d'aquelles activitats dirigides a la restitució de les condicions operatives d'un equip o instal·lació quan aquest ha sofert una avaria, amb l'objectiu de que la seva disponibilitat sigui el més immediata i efectiva possible.



El manteniment correctiu pot sorgir d'avisos efectuats pels usuaris dels centres, tècnics de l'IMEB o de la mateixa assistència tècnica. Així mateix, el manteniment correctiu pot sorgir de les deficiències detectades per la pròpia empresa mantenidora quan estigui efectuant un manteniment preventiu o el manteniment conductiu amb l'operari polivalent. En el cas de detectar una avaria o deficiència de funcionament d'un equip, element o instal·lació l'assistència tècnica ho posarà en coneixement de l'empresa contractista del manteniment i als Serveis Tècnics de l'IMEB. Dins del manteniment correctius hauran de distingir-se les dos tipologies d'incidències: ordinàries o urgents.

L'assistència tècnica, en cas d'incidències urgents, amb caràcter d'emergència, haurà de personar-se al lloc dels fets per gestionar i coordinar els operatius en primera instància junt amb els Serveis Tècnics de l'IMEB. Per incidència urgent s'entén aquella que es pot produir en qualsevol element constructiu, equip o instal·lació d'un centre, que pugui ocasionar una interferència greu o aturada total o parcial en l'activitat del centre, o un perill per a les persones i els béns que es troben en ell.

L'assistència tècnica vetllarà perquè les empreses adjudicatàries de manteniment compleixin amb els temps de resposta i resolució, segons les prescripcions tècniques i la qualitat de les actuacions, així com en el nivell de satisfacció del centre.

L'IMEB es reserva el dret de poder aplicar un protocol d'urgències per a atendre millor les incidències que es puguin produir en els centres. Aquest protocol d'urgències, abans de la seva efectiva aplicació, serà comunicat i informat oportuna i adequadament als interessats.

Tot el manteniment correctiu de tarifa plana està inclòs dintre del preu del contracte de manteniment, a excepció d'aquells treballs puntuals que la intervenció superi el límit de franquícia.

L'equip d'assistència tècnica supervisarà i farà el control econòmic planificat i de qualitat de qualsevol tasca de manteniment, les actuacions que estiguin sobre franquícia s'hauran d'acceptar previ pressupost supervisat per l'equip d'assistència tècnica i conformitat de l'IMEB. L'assistència tècnica haurà de fer visites periòdiques a tots els centres amb l'objectiu de detectar possibles fallides als edificis i informar l'IMEB d'aquestes mitjançant informes.

5.2.4 MANTENIMENT D'EMERGÈNCIES.

Per atendre de la millor forma possible el manteniment correctiu urgent i les emergències, l'assistència tècnica ha de disposar d'un servei d'alertes del METEOCAT. Igualment haurà tenir organitzat un servei d'atenció telefònica diària per tot l'any, de 08:00h del matí a 20:00h del vespre o 24h/365 dies, constituït per personal de guàrdia de la mateixa empresa adjudicatària que sigui coneixedor de tots els serveis de manteniment, neteja i dels equipaments. La proposta de disponibilitat per l'atenció d'emergències serà objecte de valoració com a criteri automàtic d'adjudicació (criteri 1.B del plec de clàusules administratives). L'assistència tècnica haurà d'establir un protocol per l'atenció de les urgències i emergències que inclogui, com a mínim:



- Personar-se en el lloc dels fets i coordinar la resolució de l'incident.
- Valorar l'afectació i informar als responsables adients.
- Localitzar en tot moment al personal tècnic de l'empresa adjudicatària i de l'IMEB.
- Romandre atent a les instruccions que vingui donades des dels grups de comunicació que utilitzi l'IMEB (Whatsapp, Telegram, e-mails, etc.).
- Supervisar el compliment amb els temps de resposta d'intervenció i resolució per part de l'empresa adjudicatària del manteniment.

El preu de contracte inclourà aquest servei d'atenció i acompanyament per la resolució d'emergències sense cap tipus de limitació en el número de visites, ni intervencions, ni horari.

5.2.5 MANTENIMENT CONDUCTIU DE L'OPERARI POLIVALENT.

Per manteniment conductiu s'entén les visites i actuacions de l'operari polivalent de l'empresa contractista del manteniment programades cada 15 dies en tots els centres, per realitzar operacions bàsiques com ara:

- Electricitat bàsica: canvi de bombetes, làmpades i reactàncies (inclòs enllumenat d'emergència).
- Climatització i calefacció: Regulació i confort, i revisió d'equips terminals.
- Fontaneria: cisternes i inodors, aixetes, dutxes, etc...
- Serralleria: reparació de panys, persianes i finestres.
- Sanejament: neteja d'arquetes i buneres, i petits desembossaments.
- Suport a la direcció educativa: fixació de pissarres, panells i altres elements, muntatge de mobles, trasllat i moviment d'elements de l'equipament.
- Petites actuacions de pintura i paleta.
-

L'assistència tècnica haurà d'auditar aquest servei de manera protocol·lària, mitjançant un check-list consensuat amb l'IMEB, que informarà de les actuacions realitzades, l'estat del centre, la qualitat de les actuacions i el nivell de satisfacció del centre respecte al tracte, conducta, eficiència i higiene dels operaris.

5.2.6 MANTENIMENT MODIFICATIU.

Per manteniment modificatiu s'entenen totes aquelles peticions prèviament revisades per l'assistència tècnica i acceptades pels responsables de l'IMEB, formulades pels responsables dels centres, per adaptar/modificar algunes instal·lacions a les diverses necessitats canviants i funcionals dels centres. Per tant, impliquen afegir un nou element/instal·lació, o modificar un ja existent per adaptar-lo a un nous requeriments/necessitat. També inclouria eliminar un element o instal·lació que ja no es necessita.

Totes les tasques de manteniment modificatiu requeriran l'elaboració d'un pressupost previ per part de l'adjudicatària del manteniment segons els termes que defineixi el seu PPT, perquè pugui



ser analitzat, validat per l'assistència tècnica i aprovat pels responsables de l'IMEB en cas que sigui ajustat als preus de mercat. Només els pressupostos de manteniment modificatiu finalment acceptats pels responsables de l'IMEB seran objecte d'actuació i, per tant, posterior certificació al finalitzar adequadament els treballs corresponents.

L'assistència tècnica vetllarà perquè aquests pressupostos arribin revisats a l'IMEB en els temps i formes establerts al Plec de manteniment i valorarà el grau d'urgència de cadascun.

5.2.7 MANTENIMENT SUBSTITUTIU I GRAN MANTENIMENT.

És el conjunt d'activitats que tendeix a restablir o millorar la condició inicial de l'actiu (equips i/o instal·lacions) així com la seva funcionalitat, que s'hi pot donar per causes com ara:

- Manteniment substitutiu per fi de vida útil quan hagi arribat al límit del seu cicle de vida.
- Manteniment de reemplaçament d'elements obsolets, segons una decisió d'anàlisi de cost – benefici.
- Gran manteniment per resolució de problemàtiques i avaries freqüents que requereix una actuació de major abast.

L'assistència tècnica haurà de proposar la millor solució per a aquestes actuacions, ja sigui demanar i avaluar l'oferta presentada per l'empresa contractista, o fer directament la valoració que inclourà el termini d'execució mitjançant un informe i pressupost adequat que facilitarà a l'IMEB. En cas de ser acceptada la proposta tècnica i econòmica per part dels responsables de l'IMEB, l'assistència tècnica procedirà a fer el seguiment de l'actuació, que hauria de significar una millora en el funcionament de la instal·lació i en la seva gestió, una major seguretat i un estalvi energètic.

5.2.8 CONTROL DE LES OPERACIONS DE MANTENIMENT SEGONS LES ORDRES DE TREBALL I CONTROL DE LA GESTIÓ DEL NÚMERO D'INSPECCIONS MÍNIMES.

L'equip d'assistència tècnica haurà de:

- Validar tècnica i econòmicament les intervencions que es desenvolupin als centres.
- Elaborar l'informe de compliment de nivells de servei. Elaborar les propostes de Acords de Nivell de Servei i/o de penalitzacions.
- Fer un seguiment de la gestió del manteniment als Centres Escolars de l'IMEB.

L'assistència tècnica supervisarà que les empreses encarregades de fer el manteniment desenvolupin les seves tasques amb el nivell de qualitat i professionalitat requerit, i controlarà l'estat de conservació de la infraestructura i de les instal·lacions per si fos aconsellable alguna acció correctora en el pla establert i la proposarà als Serveis Tècnics de l'IMEB.

Entre altres els treballs de consistiran en:



1.- La supervisió de les Ordres de Treball Preventives seguirà el següent esquema de supervisió.

Ordres de treballs	Supervisió mínima
Preventives	30 %

2.- La supervisió de les Ordres de Treball Conductives seguirà el següent esquema desupervisió.

Ordres de treballs	Supervisió mínima
Conductives	30 %

3.- La supervisió de les Ordres de Treball Correctives es diferenciarà en 2 franges i seguirà el següent esquema de supervisió mínim depenent del seu import.

Ordres de treballs	Supervisió mínima
< franquícia	10 %
> franquícia	50 %

4.- La supervisió de la resta d'Ordres de treball modificatives, substitutives i de gran manteniment seguirà el següent esquema de supervisió.

Ordres de treballs	Supervisió mínima
Resta d'ordres de treball	60 %

5.- Fer el seguiment de resolució d'incidències detectades, de les possibles incidències que es puguin preveure, proposar solucions i informar a l'Equip Tècnic de l'IMEB .

6.- Controlar el temps de resposta i de reparació per part l'empresa mantenidora de les ordres de treball urgents i ordinàries.

7.- Supervisar i controlar les activitats dels operaris de l'equip de manteniment presents als centres.

8.- Supervisar i controlar sistema de telecontrol de presència i control d'hores prestades dels operaris de manteniment (TAM-TAM).

9.- Consulta i supervisió del GMAO (programa de gestió de manteniment assistida per ordinador) i fer el seguiment de les incidències de manteniment.

10.- Assegurar que el procés de posada en marxa dels edificis i les seves instal·lacions i sistemes es fa de manera sistematitzada, documentada i orientada al funcionament futur.

11.- Vetllar perquè durant la vigència del contracte l'edifici i les seves instal·lacions s'utilitzin correctament i es trobin en un nivell de conservació correctes i, si es detectessin incidències, proposar aquelles accions necessàries per esmenar-les als tècnics de l'IMEB.

12.- Revisar i validar tota la documentació i informes mensuals que ha d'aportar l'empresa mantenidora de cada edifici durant el desenvolupament del contracte.

13.- Elaborar informes sobre les actuacions i visites realitzades als centres.

14.- Actualitzar les bases de dades de les intervencions més rellevants als centres.

15.- Durant el desenvolupament de l'activitat es pot detectar la necessitat d'executar intervencions excepcionals als centres. L'equip tècnic de l'IMEB demanarà les ofertes oportunes. Un cop l'IMEB autoritzi la seva execució, l'adjudicatari en farà un seguiment planificant i



coordinant l'actuació amb el centre i vetllant per la seva qualitat.

A part de la supervisió d'ordres de treball anteriorment senyalades en 2 franges, a petició de l'IMEB, es podrà sol·licitar inspeccions *in situ* addicionals per la verificació de determinats paràmetres relatius al compliment del manteniment, d'acord amb els següents temps de resposta:

	Temps màxim atenció i desenvolupament inspecció in situ no programada
Per a l'atenció i desenvolupament de peticions d'inspeccions in situ i controls urgents	24 hores
Per a l'atenció i desenvolupament de peticions d'inspeccions in situ i controls ordinaris	5 dies laborables

L'IMEB tindrà la potestat de sol·licitar a l'empresa adjudicatària aquella documentació que cregui convenient així com informes del servei. L'assistència tècnica haurà d'efectuar periòdicament inspeccions dels medis materials disposats i revisar la documentació tècnica justificativa de totes aquelles millores proposades per l'empresa adjudicatària dels serveis de manteniment, que van donar lloc a puntuació favorable i que com a mínim seran les presentades en les ofertes del concurs.

L'equip d'assistència tècnica prestarà els serveis de coordinació, seguiment i integració de les actuacions mitjançant un equip tècnic centralitzat i amb la mobilitat necessària per abastar tots els equipaments educatius de l'IMEB a la ciutat de Barcelona amb totes les dedicacions i recursos expressats a aquest plec.

El servei d'assistència tècnica serà un servei integral permanent, com a mínim, amb una persona responsable de guarda, coneixedora del servei a oferir, que podrà atendre les urgències tots els dies de l'any.

6. DESENVOLUPAMENT DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA.

L'assistència tècnica farà la supervisió i l'avaluació dels contractes de manteniment i serveis generals que li siguin assignats. La qualitat del servei de manteniment s'avalua a partir dels resultats obtinguts dels controls de qualitat. El control s'efectuarà d'acord amb els protocols i amb el suport documental que es recull seguidament.

Reunions periòdiques

Amb l'objecte de fer un seguiment de l'evolució de les tasques encomanades s'elaborarà un calendari amb l'objectiu de realitzar reunions a les quals hi assistiran l'empresa mantenidora, l'assistència tècnica i els responsables tècnics de l'IMEB.

La freqüència de les reunions serà variable en funció de les necessitats. El seus principals

objectius seran:

- Fer un seguiment del desenvolupament dels serveis generals i del manteniment dels edificis gestionats per l'IMEB i de les incidències que vagin sorgint. Aquest seguiment es farà en base a l'informe mensual emès per l'assistència tècnica.
- Exposar els resultats dels indicadors dels nivells de servei del mes anterior.
- Validar, si s'escau, aquells aspectes que l'equip d'assistència tècnica plantegi per tal de desenvolupar correctament les tasques del servei.
- Definir les rondes i circuits de neteja i manteniment.
- Planificar la posada en marxa de les instal·lacions.
- Planificar aquelles proves que es considerin necessàries per verificar que les instal·lacions estan en correcte estat de conservació i documentar-les.
- Revisions i planificacions de les posades en marxa d'instal·lacions dels sistemes de calefacció, bombes de calor, il·luminació, condicionament d'aire, ventilació forçada...
- Planificar rondes de preventius i de conductius de l'operari polivalent.
- Control de qualitat.
- Suport en l'anàlisi de nous escenaris, situacions imprevistes, anàlisi de dades. Suport documental, normatiu, recomanacions laborals, legals, noves tecnologies...

Els Tècnics adscrits a aquest contracte com a assistència tècnica seran responsables de la validació i control de les ordres emeses els mesos de la durada del contracte fins la seva finalització i certificació.



7. FACTURACIÓ DELS TREBALLS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES DELS SERVEIS.

7.1. FACTURACIÓ DELS TREBALLS DE MANTENIMENT.

La facturació dels treballs de manteniment i conservació d'edificis i instal·lacions es componen de dos conceptes: una Facturació Fixa (Tarifa Base) i una Facturació Variable.

L'equip d'assistència tècnica revisarà les certificacions de manera continuada i planificarà anualment els imports adjudicats per portar un control exhaustiu i planificat de l'adjudicació i farà propostes per garantir un repartiment de recursos de la manera més adient per la gestió econòmica.

FACTURACIÓ FIXA (TARIFA BASE)

- Manteniment **Conductiu (operari polivalent)**
- Manteniment **Preventiu**
- Manteniment **Correctiu**: resolució d'incidències (PDS amb import inferior a franquícia < 3.000 € PEM)
- Manteniment d'**Emergències** (PDS amb import inferior a franquícia < 3.000 € PEM)
- **Altres obligacions** del Plec

FACTURACIÓ VARIABLE (BOSSA ECONÒMICA)

- Manteniment **Modificatiu**
- Manteniment **Substitutiu i Gran Manteniment**
- Manteniment **Correctiu**: resolució d'incidències (PDS amb import superior a franquícia > 3.000 € PEM)



L'equip d'assistència tècnica revisarà les certificacions, tant de la "Tarifa Fixa" com de la "bossa econòmica". La bossa econòmica es controlarà mitjançant pressupostos previs. L'equip d'assistència tècnica verificarà que els pressupostos siguin correctes abans de ser aprovats per l'IMEB. Els treballs es realitzaran procurant, en la mesura del possible, no interferir en el funcionament normal del centre. En tot cas l'equip d'assistència tècnica informarà prèviament al director/usuaris i a l'IMEB de les operacions que es realitzaran, de les molèsties que poden esdevenir i de les mesures de seguretat i neteja per interferir el mínim en l'activitat del centre, així com del calendari d'intervencions o obres previstes.

Les certificacions dels treballs de manteniment s'incorporen al sistema GMAO (ROSMIMAN) habilitat per l'IMEB per aquesta funció.

7.2. FACTURACIÓ DELS TREBALLS DE NETEJA.

L'equip d'assistència tècnica revisarà el 100% de les certificacions dels estàndards 1 i 2, així com de la neteja ordinària, les neteges incidentals que s'encarreguin específicament, mitjançant el sistema de control de presència TAM TAM i les inspeccions de qualitat de la neteja.

Les certificacions dels treballs de neteja s'incorporen al sistema GMAO habilitat per l'IMEB per aquesta funció.

7.3. FACTURACIÓ DE LA RESTA DE CONTRACTES.

Els procediments de facturació per la resta de contractes de manteniment i serveis generals, que s'estableixin des del Departament de Serveis Tècnics de l'IMEB, queden definits en les clàusules dels plecs de condicions que s'inclouen per a cada licitació.

L'equip d'assistència tècnica en serà coneixedor d'aquests procediments i s'encarregarà de fer el seguiment i control de les propostes de certificacions mensuals d'aquests contractes i de l'aplicació dels acords de nivell de servei (ANS).

8. INFORMES DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA DE MANTENIMENT D'EDIFICIS.

Està inclòs en l'abast de l'objecte d'aquest contracte de la redacció d'informes de caràcter tècnic. L'objectiu d'aquests informes és descriure anomalies singulars detectades, exposar-ne les seves causes, proposar solucions i estimar el costos de reparació. El fet de no lliurar informes en els terminis establerts pot suposar una falta molt greu. Es reportarà als responsables de l'IMEB la informació referent a les inspeccions realitzades i els resultats. Posteriorment es podrà determinar quina informació es necessària traslladar als demés agents implicats.



Informes setmanals: Cada dilluns s'enviarà per e-mail als responsables de l'IMEB un informe per cada lot del servei de manteniment de les inspeccions realitzades la setmana anterior amb la informació rellevant de cada centre, que recollirà com a mínim la informació de:

- Centre inspeccionat.
- Data i hora.
- Persones amb qui s'ha contactat del Centre i/o operaris.
- Observacions generals.
- Anomalies detectades.
- Fotografies.
- Planificació de despeses i estat actual de la despesa, calculada segons previsions.
- Control de qualitat dels centres.
- Control de les peticions enviades/ executades/pendents.
- Propostes de penalitzacions.

Aquest informes han de ser un document àgil, de ràpida interpretació on es puguin extreure conclusions sobre l'efectivitat de les empreses de serveis generals i manteniment.

Informes mensuals: A principi de cada mes (entre el dia 1 i el dia 10) es lliurarà un informe per cada Lot del servei de manteniment als Serveis Tècnics de l'IMEB on haurà de constar totes les ordres de treballs revisades, la seva supervisió i seguiment fins el tancament de la incidència. Als informes mensuals s'haurà d'incloure la següent informació:

- Comprovació del SICH validació de les hores que els operaris han estat per resoldre les incidències de cada ordre de treball degudament relacionades.
- Validació i conformitat de les ordres de treball valorant la seva bona execució i la valoració conforme els acords de nivell de servei (ANS).
- Resultats de qualitat.
- Llistat d'incidències i anomalies detectades en el mes informat i seguiment de les incidències anteriors fins a la seva resolució.
- Seguiment del grau de satisfacció dels centres.
- Revisió de les certificacions anteriors.
- Estudi i proposta dels ajustaments de certificació segons ANS degudament argumentades. Penalitzacions.
- Fotografies.

Informe anual: A final d'any es lliurarà un document resum anual on es recollirà tota la informació més rellevant de cada centre i les empreses contractistes. Aquest informe inclourà una valoració general de:

- Resum dels informes mensuals.
- Grau de satisfacció dels centres.
- Grau de satisfacció en la resolució de les peticions de servei de manteniment correctiu (ordinàries i urgents) i manteniment preventiu.
- Evolució anual dels incompliments dels Acords de Nivell de Servei a les empreses adjudicatàries.



9. INFORMES DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA DELS TREBALLS DE NETEJA GENERAL, SERVEIS COMPLEMENTARIS I INSPECCIONS DE NETEJA DE CUINA.

Està inclòs en l'abast de l'objecte del present contracte de la redacció d'informes de caràcter tècnic. L'objectiu d'aquests informes és descriure anomalies singulars detectades, exposar-ne les seves causes i proposar solucions. El fet de no lliurar els informes en els terminis establerts pot suposar una falta molt greu.

Es reportarà als responsables de l'IMEB la informació referent als treballs de neteja general, serveis complementaris i les inspeccions de neteja de cuina realitzades i els seus resultats. Posteriorment es determinarà quina informació es pot traslladar a altres agents del servei.

Informes setmanals:

Cada dilluns s'enviarà per e-mail als responsables de l'IMEB un informe de les inspeccions realitzades la setmana anterior, amb la informació més rellevant dels resultats obtinguts. Com a mínim haurà d'incloure la informació de:

- Neteja general, serveis complementaris i inspeccions de neteja de cuina.
- Centres inspeccionats.
- Data i hora.
- Persones amb qui s'ha contactat del Centre i/o operaris.
- Observacions generals.
- Anomalies detectades.
- Control de qualitat dels centres.
- Control de les OT enviades/ executades/pendents.
- Propostes de penalitzacions.

Aquest informes han de ser un document àgil, de ràpida interpretació on es puguin extreure conclusions sobre l'efectivitat de les empreses de serveis generals.

Informes mensuals:

A principi de cada mes es lliurarà un informe per e-mail del contracte de neteja al Departament de Serveis tècnics de l'IMEB, en aquest informe ha de constar:

- Comprovació del SICH validació de les hores de les operàries i especialistes.
- Resultat de qualitat
- Llistat de les incidències i anomalies detectades del mes informat i seguiment de les incidències anterior fins la seva resolució.
- Seguiment del grau de satisfacció de les Escoles

Informes anual:

A final d'any es farà un informe resum on es farà informació més rellevant de cada centre i empreses adjudicatàries. Es farà la valoració general del:

- Resum dels informes mensuals.
- Grau de satisfacció dels centres.



10. RECURSOS HUMANS, TÈCNICS I MEDIS MATERIALS REQUERITS DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA PEL CONTROL DELS SERVEIS GENERALS I MANTENIMENT D'EDIFICIS I INSTAL·LACIONS.

10.1 ORGANIGRAMA I REQUERIMENTS FUNCIONALS BÀSICS.

L'organigrama ha de ser proposat per l'empresa adjudicatària d'acord amb l'adscripció de recursos següent:

Recursos humans:

- Director/a responsable de contracte, amb una dedicació de 104 hores anuals.
- 1 Coordinador/a tècnic supervisor del projecte, amb una dedicació anual de 624 hores/any.
- 2 Responsables tècnics de zona (1 per cada lot) de control del manteniment integral d'edificis i instal·lacions, amb una dedicació 1.792 hores anuals/persona.
- 1 Responsable tècnic de territori destinat al control del servei general de neteja, treballs complementaris i inspecció de la neteja de cuines, amb una dedicació de 832 hores anuals.
- Equip de personal tècnic de suport: amb tècnics suficientment formats per realitzar les tasques necessàries per gestionar com:
 - a) Tasques de suport informàtic i programació per la realització de taules, anàlisi de dades, gestió i implantació de GMAO (ROSMIMAN) i altres eines similars per la gestió dels contractes: TAM-TAM, BIM,...
 - b) Tasques i funcions de millora de l'eficiència energètica, juntament amb el seguiment i control de consums i comptabilitat energètica de tots els subministraments.
 - c) Realització d'anàlisis micro-bacteriològics de les cuines (55), inspeccions in situ i control de tota la documentació legalment requerida.
 - d) Seguiment del control de qualitat de la neteja ordinària dels centres així com la efectuada pels especialistes expedint les corresponents, certificacions i informes tècnics de càrregues de treball i relacionats amb caràcter general. Inspeccions in situ (250) programades i per encàrrec de Serveis Tècnics. Gestió del contracte.
 - e) Especialistes en matèries d'enginyeria, càlcul d'estructures i anàlisis de dades.

PERFILS:

- Director/a responsable del projecte amb una dedicació mínima de 2 hores per setmana (104 hores anuals) especialista en reorganització i optimització de recursos en contractes d'administració pública per Serveis Generals i Manteniment, amb Titulació Superior i una experiència mínima contrastada de 15 anys d'aquest tipus de contractes.
- 1 Coordinador/a Tècnic del Servei d'Assistència Tècnica amb una dedicació de 12 hores per setmana (624 hores anuals), especialista en reorganització i optimització dels serveis de Manteniment i Conservació d'edificis, instal·lacions i Serveis Generals; amb titulació d'enginyeria/arquitectura, tècnica o superior, i una experiència mínima contrastada de 10



anys.

- 2 Responsables tècnics de zona de control pel manteniment integral d'edificis i instal·lacions, amb una dedicació individual de 40 hores setmanals (1.792 hores anuals, cadascun). 1 Enginyer/a Tècnic + 1 Arquitecte/a Tècnic, amb una experiència mínima contrastada de 7 anys en el desenvolupament de tasques similars.
- 1 Responsable tècnic de territori destinat al control del servei de neteja i treballs complementaris, amb una dedicació de 16 hores setmanals (832 hores anuals). Especialista en el seguiment de la gestió de la neteja diària, estàndards de neteja, jardineria, malalties fitosanitàries, podes i control de plagues urbanes, amb una experiència mínima contrastada de 7 anys en el desenvolupament de tasques similars.
- 1 Responsable d'auditoria de higiene de cuines i menjadors, especialista en control APPC i control ATP, amb una dedicació de 4 hores setmanals (208 hores anuals), titulació superior en ciències ambientals, biologia o similar i una experiència mínima contrastada de 7 anys en el desenvolupament de tasques similars.
- 1 Responsable de suport en la gestió de sistemes i recursos informàtics amb una dedicació de 2 hores setmanals (104 hores anuals), titulació grau tècnic en informàtica i una experiència mínima contrastada de 7 anys en el desenvolupament de tasques similars.
- 1 Responsable de suport en la gestió de subministraments i recursos energètics amb una dedicació de 2 hores setmanals (104 hores anuals), titulació superior d'enginyeria, especialitat CMVP i CEM, amb una experiència mínima contrastada de 7 anys en el desenvolupament de tasques similars.
- Equip de personal de suport per a desenvolupar de forma adequada treballs d'oficina tècnica: informes, administració, revisió de pressupostos, anàlisi de dades, , etc... segons proposta tècnica i dedicació objecte de valoració.

La presència del Director i/o Coordinador de projecte podrà ser requerida a les dependències de l'IMEB en qualsevol moment, fins i tot fora de la jornada laboral en cas d'emergència. S'hauran de preveure les absències i nomenar substituïts que seran, com a mínim, dels perfils anteriorment esmentats, i que finalment seran subjectes d'aprovació per part de l'IMEB.

El retard en la designació de nous tècnics/tècniques més enllà d'una setmana des de la data de recusació es considerarà una falta greu.

Els tècnics responsables hauran de tenir tota la informació sobre el manteniment i tots els serveis generals, i seran els referents territorials en tots els àmbits que intervinguin.

Les 2 persones de l'equip d'assistència tècnica destinades al manteniment integral d'edificis es distribuïran territorialment segons els 2 lots en els que es divideix aquell servei. La resta de tècnics de l'assistència s'hauran de desplaçar, si s'escau, a qualsevol centre de la ciutat de Barcelona per atendre les seves obligacions. Les persones de l'equip d'assistència tècnica que hagin de realitzar qualsevol tasca en els equipaments de l'IMEB, hauran de portar la corresponent targeta d'identificació on consti el seu nom, cognoms, nom de l'empresa i dades de contacte que es lliurarà a les direccions dels centres en cas de ser requerit (aquesta identificació serà a càrrec de l'adjudicatària).

10.2 EQUIP DE PERSONAL TÈCNIC DE SUPORT D'OFICINA.

El personal de suport d'oficina tindrà tasques de recolzament de l'assistència tècnica. Tindrà cura de l'organització i control dels documents tècnics generals i gestionarà, si s'escau la seva reproducció i /o distribució als interessats. Donarà suport a l'equip responsable del contracte on desenvolupar les tasques encomanades. Els programes a utilitzar seran els habituals de l'entorn Windows: Autocad, TCQ, BIM, Microsoft Office, Rosmiman, TAM-TAM i aplicatius interns de l'IMEB.

L'Oficina de l'equip de personal tècnic de suport estarà situada estratègicament a la ciutat de Barcelona per permetre l'equidistància entre els diferents centres a supervisar i permetre reunions en punts de proximitat. Els equips i materials de treball seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

10.3 RECURSOS MATERIALS.

L'empresa adjudicatària establirà una estructura funcional que operarà amb la lògica i l'assignació de responsabilitats i autoritat necessàries per facilitar una assistència tècnica adequada als objectius. Serà capaç de redactar, controlar i interpretar la documentació recollida. El personal de l'equip d'assistència tècnica disposarà, a càrrec de la seva empresa, de telèfons mòbils d'última generació amb d'accés online a les aplicacions Whatsapp, Telegram o similar per la gestió del manteniment de centres i capacitat de dades suficient per l'enregistrament i emmagatzematge d'imatges i vídeos. Tanmateix hauran de disposar de Tablet, PC portàtil amb correu electrònic personalitzat per la recepció 24h de qualsevol incidència i càmera incorporada amb possibilitat de participar en vídeo reunions per TEAMS, WEBEX o similar.

En el moment de l'inici del servei s'establirà el circuit i canals de comunicació entre l'IMEB, l'assistència tècnica i les empreses contractistes dels diferents serveis de Manteniment i Serveis Generals per atendre incidències ordinàries (de dilluns a divendres de 08:00h a 15:00h) i d'incidències urgents i emergències fora d'aquest horari, incloent diumenges i festius a la ciutat de Barcelona, on disposarà d'un sistema alternatiu pels casos d'emergència, segons proposta de disponibilitat d'atenció d'emergències subjecta a criteri automàtic d'adjudicació tal com consta en la clàusula 5.2.4 d'aquest plec .

El servei d'assistència tècnica disposarà de mesuradors de temperatura, humitat i qualitat de l'aire per poder mesurar en els centres.

Els tècnics disposaran de l'equipament de protecció individual de prevenció de riscos laborals i equips de mesura, així com els cursos normalitzats a tal efecte.

11. RETRIBUCIO DEL SERVEI.

La retribució del servei de supervisió i control de l'assistència tècnica es realitzarà mitjançant el pagament a l'adjudicatari d'un import mensual fix, resultant de l'import d'adjudicació dividit pel termini del contracte expressat en mesos.

12. DEFICIÈNCIES I PENALITZACIONS DE L'ASSISTÈNCIA TÈCNICA EN EL SUPORT ALS SERVEIS GENERALS I MANTENIMENT D'EDIFICIS.

12.1 DEFICIÈNCIES OBJECTE DE PENALITZACIONS.

Les deficiències en el servei que podran ser objecte de penalització es classifiquen seguidament en funció de la gravetat:

Falta molt greu:

- L'absència injustificada del director i/o del coordinador de l'assistència tècnica.
- El retard en la designació del coordinador i/o dels tècnics de responsables de supervisió i control de la neteja, serveis complementaris, manteniment i conservació d'edificis.
- Quan no es notifiqui degudament a l'IMEB i a les empreses responsables del manteniment, neteja i/o serveis generals el retard en les operacions consignades en els seus contractes sense causa justificada que puguin afectar la seguretat i/o la salut de les persones.
- Quan no es notifiqui degudament a l'IMEB i a les empreses responsables del manteniment, neteja i/o serveis generals l'incompliment d'operacions objecte dels seus contractes sense causa justificada.
- Quan no es compleixi l'entrega dels informes/ projectes a la data exigida per aquest plec.
- Quan no es revisin les certificacions amb les dates previstes.
- L'incompliment dels compromisos vinculats a l'oferta del contractista relatius a la disponibilitat dels temps de resposta en cas d'emergències del servei d'Assistència Tècnica; a la millora dels terminis en l'estructuració de dades (GMAO ROSMIMAN); i/o a l'adscripció de vehicles.

Falta greu:

- Quan no es compleixi amb la supervisió mínima d'ordres de treball que es demanen en aquest Plec.
- Quan no es faci el seguiment del control horari dels operaris i les empreses de manteniment i/o neteja.
- Quan no es facin les valoracions de les ordres de treball i/o certificacions en el temps fixat.
- Quan no es notifiqui degudament als responsables de manteniment i serveis generals de l'IMEB i a les empreses adjudicatàries dels serveis els retards de les operacions de manteniment i neteja sense causa justificada.
- Quan no es compleixi el protocol de comunicació. Quan no es cobreixin les guàrdies en



24h/365d.

- Quan no s'atenguin les demandes d'Assistència Tècnica que envien els responsables de la Unitat de Serveis Tècnics de l'IMEB.
- Quan no s'informi a l'IMEB de la baixada de qualitat de les empreses adjudicatàries.
- Quan no es compleixi amb els recursos, mitjans, metodologia i procediments que formen part del projecte tècnic de l'oferta de l'adjudicatari, tant de les prestacions obligades recollides en aquest plec de prescripcions tècniques, com de les que constitueixen part de les millors ofertes i que esdevenen de prestació obligatòria.
- Quan el personal no compleixi les condicions de titulació exigides en el plec tècnic i oferta.
- Quan es detectin més de 2 vegades que els informes no són suficientment fiables o correctes.
- Quan no s'atenguin les urgències i/o emergències amb el caràcter diligent que contempla aquest plec.

Falta LLEU:

- Quan no es notifiqui degudament a l'IMEB i a l'empresa mantenedora l'incompliment de manteniment preventiu sense una causa justificada.
- Quan no es notifiqui degudament a l'IMEB i a l'empresa mantenedora l'incompliment d'operacions de manteniment preventiu que hagin provocat l'envelliment prematur de les instal·lacions.
- Quan no s'acrediti l'adquisició/lloguer dels vehicles ofertats, en el seu cas.

El règim de penalitzacions per deficiències en el servei del centre, s'estableix a partir dels criteris següents i sempre afectant exclusivament a la part o parts de la retribució afectats o subjectes a faltes:

- Cada falta molt greu al llarg d'un període mensual es penalitzarà amb l'1% de la retribució mensual. La deficiència deixarà de ser objecte de penalització quan hagi estat corregida.

- Cada falta greu al llarg d'un període mensual es penalitzarà amb l'0,5% de la retribució mensual. La deficiència deixarà de ser objecte de penalització quan hagi estat corregida.

- Cada falta lleu al llarg d'un període mensual es penalitzarà amb l'0,25% de la retribució mensual. La deficiència deixarà de ser objecte de penalització quan hagi estat corregida

Signa:

Sergi Salvador Carreño

Cap de Serveis Tècnics

Institut Municipal d'Educació de Barcelona