



**World Trade Center
Barcelona**

**PLEC DE CLÀUSULES TECNiques PER L'IMPLANTACIÓ DE LA NOVA
IMATGE CORPORATIVA I SENYALITZACIÓ EN ELS EDIFICIS EST, NORD I
SUD, CENTRE DE CONGRESSOS I APARCAMENT DEL CENTRE DE
NEGOCIS WORLD TRADE CENTER BARCELONA**

ÍNDEX

1. CONDICIONS GENERALS.....	3
2. RÈGIM ECONÒMIC.....	5
3. ORGANITZACIÓ.....	5
4. MITJANS MATERIALS.....	8
5. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS.....	8
6. AVALUACIÓ DEL SERVEI.....	9
ANNEX I MEMORIA TÉCNICA.....	12

1. CONDICIONS GENERALS

1.1 Objecte i abast

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte la regulació de la contractació per la implantació de la nova imatge corporativa i senyalització dels edificis Est, Nord i Sud, del Centre de Congressos i de l'aparcament del Centre de Negocis Word Trade Center Barcelona (en endavant La Propietat)., la definició de l'abast dels diferents treballs, així com les condicions tècniques i nivells requerits de prestacions i objectius que s'han de satisfer per la realització dels mateixos.

La relació, descripció i ubicació dels elements de senyalització objecte d'aquest Plec es troba a l'Annex I del present plec de prescripcions tècniques. S'ha de destacar que aquesta relació no té caràcter fix ni limitador, i és sotmesa a les modificacions que pugui aprovar la Propietat.

També estan inclosos en l'abast del contracte i licitació el subministrament i col·locació de les 3 pantalles de informació ubicades als dos accessos de planta primera i accés de planta baixa de l'edifici Sud.

Els textos i arts finals de cadascun dels elements de senyalització objecte d'aquest Plec, seran entregats per la propietat a l'adjudicatari a la firma del contracte.

Les tasques compreses en aquest Plec s'han de realitzar de tal manera que les funcions i activitats de cada edifici i del complex en general es puguin desenvolupar de la forma més confortable possible per part dels seus usuaris.

S'haurà de preveure una planificació diferent pels elements instal·lats a l'exterior dels edificis i un altra pels elements instal·lats a l'interior dels edificis.

Els treballs de senyalització a l'interior dels edificis hauran de ser coordinats amb les tasques i industrials contractats per la propietat pel desenvolupament de qualsevol treball de manteniment o interiorisme. La planificació final d'aquests treballs haurà de ser aprovada prèviament per la propietat.

L'Adjudicatari haurà d'acceptar fer-se càrrec de la retirada i trasllat a tractador de residus autoritzat dels elements i instal·lacions de senyalització existents actualment.

Així mateix s'hauran de tractar, reparar i netejar les següents superfícies i estructures on estan ancorats actualment els elements de senyalització que cal retirar:

- Acabats i obra civil.
- Portes i paraments de vidre interior i exterior.
- Paviments.
- Elements de façana
- Boques d'incendi.
- Baranes.
- Mampares i parets
- Sostres.

Els licitadors hauran de descriure els tractaments proposats per la restitució de les superfícies i estructures assenyalades en el paràgraf anterior, per cadascun dels elements de senyalització que caldrà retirar.

Les omissions en el present Plec de clàusules o de les descripcions dels detalls que siguin indispensables per a portar a terme correctament els diversos treballs inclosos en aquell, no eximeixen a l'Adjudicatari de l'execució dels esmentats detalls, que s'hauran de realitzar segons el bon ofici i costum, com si haguessin estat efectivament descrits.

L'Adjudicatari assumirà, en tot allò que correspon als treballs objecte d'aquest contracte, la funció d'empresa instal·ladora davant el Departament d'Indústria i Energia de la Generalitat de Catalunya, de les Entitats d'Inspecció Tècnica i de Control, i de les Entitats d'Inspecció Municipals que corresponguin.

Per la implantació dels elements de senyalització del Moll de Barcelona, l'adjudicatari haurà de preveure els permisos, autorització i vist i plau de la Autoritat Portuària de Barcelona, Port 2.000, Policia Portuària, Hotel Grand Marina, o de qualsevol altre organisme del entorn portuari amb competències o responsabilitat al respecte.

D'altra banda, es preveu l'organització d'una visita obligatòria per part dels diferents proveïdors interessats en presentar proposta per a conèixer exhaustivament les característiques específiques de les instal·lacions de la Propietat. World Trade Center proposa el dia d'aquesta visita en l'anunci de publicació de la present licitació.

1.2 Normatives tècniques

Amb independència i complementàriament a la llei del contracte especificada en el Plec de clàusules administratives particulars, totes les operacions objecte d'aquest contracte estaran subjectes a totes les normes i recomanacions tècniques vigents que li siguin d'aplicació.

La Propietat es reserva el dret a comprovar l'acompliment de qualsevol normativa aplicable als treballs i serveis afectats per aquest contracte, amb el mètode que consideri més oportú. En concret i en relació a la Llei 31/1995 sobre Prevenció de Riscos Laborals, la Propietat entregarà als Serveis de Prevenció de l'Adjudicatari, la informació i les instruccions corresponents sobre les mesures de protecció i prevenció enfront als riscos existents al centre de treball, així com les mesures de seguretat en cas d'emergència, amb objecte que l'Adjudicatari ho pugui traslladar als seus treballadors.

Per la seva part, l'Adjudicatari presentarà a la Propietat la informació sobre els riscos dels treballs a executar i designarà un membre del seu Servei de Prevenció, el qual cooperarà amb la persona designada per la Propietat en qüestions de prevenció.

No obstant això, si per part de l'Adjudicatari s'incomplissin aquestes lleis, i del seu incompliment se'n derivessin responsabilitats de la Propietat, el primer resta obligat a rescabalar l'import d'aquestes responsabilitats, costos i/o despeses judicials que ocasionés la defensa de la Propietat.

2. RÈGIM ECONÒMIC

2.1 Pressupost de licitació

El pressupost global de la licitació és l'assenyalat en la Clàusula 3 del Plec de condicions administratives.

La Propietat no resta obligada a exhaurir el pressupost econòmic establert, ja que les certificacions presentades a la fi del període contractual podrien importar una quantitat inferior a la inicialment prevista.

La facturació per temps de tasques no incloses al preu fix serà per fraccions de 15 minuts. En la relació valorada individual de les tasques no incloses en el present contracte es farà constar mà d'obra i materials.

En tot cas es considerarà sempre com a costos no repercutibles els següents: els del cap o responsable tècnic dels serveis contractats, encarregat, vehicles i temps dedicat al trasllat d'eines, material i maquinària ordinària, despeses d'assaigs i altres controls de qualitat; els d'administració i suport informàtic; redacció de projectes; assessorament tècnic i honoraris que poguessin correspondre; la part proporcional de les despeses del moviment de mobiliari urbà i elements de jardineria, i neteges auxiliars necessàries per a deixar les dependències en la situació anterior als treballs que es realitzin i qualsevol altra despesa que sigui inclosa a la normativa vigent.

En la globalitat de la proposta presentada pels licitadors s'entenen inclosos tots i cadascun dels següents conceptes:

- Mà d'obra de qualsevol classe i concepte.
- Material fungible i consumible.
- Aportacions de vestuari necessari o especificat en els plans i models d'execució dels treballs.
- Aportacions d'eines, materials i equips necessaris per la prestació del servei, incloent plataformes elevadores, bastides, elements de senyalització, etc.
- Transport de personal i mercaderies.
- Tota despesa necessària per a la realització dels treballs assignats i per l'acompliment de totes les obligacions que imposi la legislació vigent, així com totes aquelles que se'n derivin del present contracte.
- Permisos, taxes, informes, projectes, llicències, etc.
- En el preu no s'inclourà el impost sobre el valor afegit (IVA).

3. ORGANITZACIÓ

3.1 Disposició de personal

L'Adjudicatari haurà de nomenar un tècnic competent com a interlocutor únic, que serà el responsable de l'empresa davant la Propietat, amb suficient capacitat per a prendre decisions que afectin al rendiment del contracte.

Aquest responsable es presentarà sempre que sigui requerit, per tal d'informar i comentar les principals incidències del servei. Disposarà d'un telèfon mòbil d'àmplia cobertura per a poder ser localitzat en qualsevol moment (24 hores).

Entre altres tasques, les seves activitats seran:

- Presentar a la Propietat tota la documentació dels treballs contractats.
- Coordinar els recursos humans propis i externs.
- Vetllar per l'estricta acompliment de les condicions requerides per la Propietat.
- Notificar a la Propietat qualsevol modificació en la plantilla dels RRHH posats a disposició dels treballs contractats.
- Notificar a la Propietat qualsevol problema detectat.

Els components de l'equip de treball estaran capacitats amb la formació suficient i reconeguda per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

L'experiència mínima per aquests llocs de treball serà de 3 anys.

L'Adjudicatari haurà de presentar, si s'escau, els carnets professionals de cadascun dels membres de l'equip definit.

Durant la vigència del contracte, l'Adjudicatari no podrà reduir unilateralment el nombre d'empleats afectats al servei o modificar la composició de la seva estructura de personal.

En cas que existeixin causes que justifiquin alguna modificació d'aquestes circumstàncies, ja sigui de manera temporal o permanent, ho posarà en coneixement de la Propietat.

L'Adjudicatari organitzarà, sota la seva responsabilitat, els sistemes de gestió de personal i d'organització del treball que redundin en una major eficàcia en el servei.

En cas d'insatisfacció o disconformitat del personal adscrit al contracte, en quant al desenvolupament de les activitats descrites en aquest Plec, la Propietat es reserva el dret a instar a procedir a la substitució per altres persones que es considerin més idònies per la correcta execució dels treballs.

En cas que el personal causi baixa del servei, l'Adjudicatari es compromet a avisar a la Propietat en la major brevetat possible per retirar l'acreditació quan correspongui informant tot seguit de les dades del nou personal adscrit al servei.

3.1.1 Vestuari

Tots els operaris que hagin de realitzar qualsevol tasca en el complex, hauran d'anar degudament uniformats i portaran visibles els elements d'identificació de l'Adjudicatari, a més a més dels que puguin ser demanats per la Propietat.

El vestuari del personal que desenvolupi el servei haurà d'anar degudament identificat amb els logotips i altres marques o senyals, mantenint en tot moment la correcta neteja dels mateixos i el perfecte estat de manteniment i ús.

Resta prohibit que el personal de l'Adjudicatari desenvolupi la seva activitat laboral al complex sense la roba de treball específica.

3.1.2 Comportament

El personal de l'Adjudicatari haurà de demostrar en tot moment cortesia i amabilitat amb els usuaris del complex.

3.1.3 Disciplina

L'Adjudicatari es compromet a fer respectar al seu personal la normativa interna i de seguretat pròpies del complex.

Estarà prohibit al personal de l'Adjudicatari:

- Fumar en tots els espais interiors del complex.
- Menjar a l'interior de qualsevol espai del complex que no sigui específic per aquest ús.
- Introduir i consumir al complex begudes alcohòliques (incloent les de baixa graduació) o entrar en el complex en estat d'embriaguesa.
- Provocar desordres de qualsevol tipus, en els locals de treball i en general a qualsevol espai del complex.
- Mantenir reunions en el complex que no siguin relatives a la prestació de servei objecte d'aquest Plec.
- Fer-se ajudar per personal aliè a l'empresa en l'execució dels seus treballs, sense l'autorització explícita i per escrit de la Propietat.

La Propietat podrà impedir l'accés a qualsevol treballador de l'Adjudicatari que no compleixi les normes bàsiques de disciplina o aquelles particulars, que pogués establir la Propietat.

3.2 Obligacions de l'Adjudicatari en qüestions de personal

L' incompliment de les obligacions que es relacionen a continuació, es considerarà falta greu sancionable d'acord amb el disposat en el present Plec.

- Facilitar tota la informació que requereixi la Propietat en ordre a la identificació de la plantilla i responsables de cada treball.
- Documentar i uniformitzar al personal adscrit al servei.
- Prendre les mesures necessàries per tal d'evitar qualsevol tipus d'accident.
- Presentar una relació nominal on constin les altes o baixes de personal, cada vegada que es produeixi un dels casos.
- Comunicar immediatament tota resolució administrativa o judicial que afecti al personal depenent de l'Adjudicatari.

3.3 Disposició de subcontractacions

No es permetrà la subcontractació de tercers per suplir i/o incrementar el personal necessari per executar les tasques objecte d'aquest contracte.

4. MITJANS MATERIALS

4.1 Mitjans materials

Com a norma general el material necessari per a la realització dels serveis del contracte, serà propietat de l'Adjudicatari, sens perjudici del que discrecionalment pugui aportar la Propietat al llarg de la vigència d'aquella.

En cap cas la reparació, revisió, consum, assegurances o substitucions transitòries per avaria de qualsevol d'aquests elements ha de poder afectar el correcte funcionament de les tasques regulades en aquest Plec, per la qual cosa caldrà disposar d'equips de reserva pels casos d'emergència o bé, en el seu defecte, aportar equips de lloguer/compra sense repercutir-ho a la Propietat.

Les condicions que haurà de complir el material adscrit al contracte són:

- Disposar d'homologació i els marcatges corresponents.
- Complir les normes generals i específiques en ús i posseir els dispositius de seguretat i senyalització necessaris per la seva homologació.
- Anar degudament identificat amb els logotips i altres marques o senyals pròpies que estableixi la Propietat per a aquest servei, com colors o nom, mantenint en tot moment la correcta neteja del mateix i el perfecte estat de manteniment i ús.

L'Adjudicatari restarà obligat a transmetre als usuaris del complex una imatge òptima d'ordre i neteja mitjançant el perfecte estat de conservació i neteja dels equips i mitjans materials amb què es treballi.

Els costos de connexió a Internet i adquisició del material correran a compte de l'Adjudicatari, així com la seva renovació si escau.

4.2 Senyalització

L'Adjudicatari estarà obligat a instal·lar les senyals precises i necessàries per indicar l'accés i la circulació en les zones que puguin ocupar els treballs i els punts de possibles perills motivats per la prestació del servei, garantint en tot moment la seguretat dels treballadors i els usuaris del complex.

No s'acceptarà com a senyalització l'estesa de cinta plàstica adossada a parts de l'estructura de l'edifici i sí, en canvi, tanques de plàstic, baranes, etc.

Les despeses que originin la referida senyalització es consideraran incloses en el import global que presenti el licitador. Resta a criteri de la Propietat determinar el model i color dels elements de senyalització.

5. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS

5.1 Proposta d'organització

Dins la seva organització, els licitadors han de preveure dispositius i procediments que permetin:

- Amb una setmana per avançat hauran de informar a la Propietat de les tasques i espais on tinguin previst fer alguna actuació referent als treballs objecte d'aquest Plec.

- Variar i flexibilitzar les planificacions de treball establertes, segons les necessitats operatives de la Propietat en cada moment.
- Proporcionar, en un termini curt de temps, totes les dades requerides per la Propietat per a portar a terme controls dels serveis, així com l'oportuna justificació dels serveis realitzats.

5.2 Gestió mediambiental

L'Adjudicatari es responsabilitzarà de la conservació i neteja dels espais que tinguin instal·lacions objecte d'aquest Plec, així com de l'evacuació dels residus generats durant els treballs.

Els residus s'evacuaran al lloc o instal·lacions corresponents, segons la normativa vigent, i usant els circuits interns establerts per la Propietat.

L'Adjudicatari haurà de complir els procediments i protocols establerts al complex per a la gestió dels residus i, en particular, per l'envasat i etiquetat de residus tòxics i perillousos.

L'Adjudicatari aportarà un pla de gestió mediambiental, una relació de tots els mitjans materials necessaris per a la realització de la gestió de residus i neteja de les instal·lacions, i juntament amb la Propietat s'ubicaran als llocs més adients. Serà a càrrec de l'Adjudicatari la implantació d'aquests mitjans i la seva evacuació.

L'Adjudicatari complirà les normes generals en matèria mediambiental, de qualitat, de Prevenció de Riscos Laborals, o qualsevol altra normativa amb el fi de complir amb les exigències de la Propietat.

L'Adjudicatari haurà de complir amb aquestes normatives sense repercutir cap càrrec a la Propietat.

5.3 Mecanismes de relació i govern

Amb l'objectiu de garantir el correcte tant l'Adjudicatari com la Propietat podran convocar reunions de seguiment, definint els objectius i els assistents necessaris amb antelació.

6. AVALUACIÓ DEL SERVEI

6.1 Mètode d'avaluació dels serveis

L'Adjudicatari haurà de garantir la cobertura i el seguiment de la qualitat del servei a partir de les eines descrites a continuació:

- Checklist. S'utilitzarà un llistat d'activitats definit per l'Adjudicatari i validat per la Propietat per controlar i seguir el compliment del pla de treball. La comprovació de què totes les activitats es realitzin serà responsabilitat de l'encarregat del servei, que lliurarà un informe al responsable de manteniment de la Propietat. Paral·lelament, s'estableixen dos indicadors de qualitat (KPIs) per tal de mesurar el compliment de les activitats del pla de treball definides als *checklists*.

- Indicadors (KPIs). S'utilitzaran per a mesurar diferents aspectes del servei per tal de quantificar el grau de cobertura i qualitat del servei prestat. L'encarregat de mesurar-los serà definit per la Propietat. Per avaluar la qualitat global del servei es calcularà la mitjana del resultat de tots els indicadors. En l'Annex II es troben els diferents KPIs que es mesuraran.
- Auditories. La Propietat realitzarà auditories periòdiques per a fer un control exhaustiu de la qualitat del servei mitjançant la mesura dels indicadors (KPIs) definits en l'Annex II. Els resultats d'aquestes seran objecte del sistema de penalitzacions.
- Feedback (enquestes). Anualment, per avaluar la correcta prestació del servei es recollirà l'opinió dels diferents *stakeholders* (visitants, empleats de les empreses del recinte, etc.) mitjançant enquestes. El resultat del *feedback* es tindrà en compte per estimar les bonificacions a aplicar.

6.2 Penalitzacions i bonificacions

Si l'Adjudicatari no assoleix el grau de qualitat exigint per la Propietat, s'aplicarà un percentatge de penalització sobre l'import del contracte. Aquest percentatge de penalització es calcularà segons els resultats dels KPIs mesurats definits a l'Annex II. El total de penalitzacions a aplicar sempre serà inferior al 5% de l'import del contracte associat als mesos d'anàlisi. Les penalitzacions s'aplicaran de forma general trimestralment.

Per al càlcul de les penalitzacions es sumaran les diferències entre l'objectiu de cada indicador i el nivell aconseguit multiplicat pel pes que correspongui a cada indicador. El percentatge de penalització serà igual al resultat de la suma de diferències ponderades fins a un màxim del 5%.

A la taula adjunta, es resumeixen les condicions, fórmules i periodicitats de càlcul de les penalitzacions i bonificacions a aplicar sobre l'import del contracte.

Tipus de penalització/bonificació	Condicions	Fórmula	Quantitat	Periodicitat
Penalitzacions	El grau de qualitat exigint per la Propietat no és assolit	$[(\text{Objectiu KPI1} - \text{Nivell aconseguit KPI1}) * \text{Pes KPI1}] + \dots + [(\text{Objectiu KPI}n - \text{Nivell aconseguit KPI}n) * \text{Pes KPI}n]$	Fins a un 5% de l'import trimestral del contracte	Setmanals

6.3 Indicadors de Qualitat i Cobertura del Servei (KPIs)

A continuació, es detallen els diferents indicadors que mesuraran la qualitat i cobertura del servei. El responsable de fer el seguiment i control dels indicadors serà definit per la Propietat. Els períodes d'anàlisi seran definits per la Propietat a l'inici del contracte i es podran modificar sempre i quan es consideri oportú.

Indicadors de mesura de qualitat i cobertura global del servei

Indicador	Unitat	Descripció	Fórmula	Objectiu	Pes	Freqüència
Compliment de les activitats del pla de treball definides als <i>checklists</i>	%	Execució i informe d'activitats segons el pla de treball.	# d'activitats realitzades segons els <i>checklists</i> del període / # d'activitats planificades en els <i>checklists</i> del període	93%	9%	Setmanal
Comunicat Planificació Treballs	%	Enrederaments en la comunicació de la planificació setmanal de treballs a la Propietat	# d'activitats realitzades sense planificació / # d'activitats realitzades en el període.	100%	10%	Setmanal
Atenció de Incidències	%	Atenció de les incidències i sol·licituds generades segons el temps de la taula de l'apartat 8	# de incidències ateses a temps / # incidències totals en el període	95%	10%	Setmanal
Acreditació i Vestuari de Personal	%	El personal de servei per la execució setmanal dels treballs haurà d'estar degudament acreditat pel Servei de Seguretat de la Propietat.	# de operaris detectats sense vestuari o acreditació / # de operaris acreditats en el període.	100	10%	Setmanal
Ordre Neteja i Senyalització	%	Mantenir els espais nets i convenientment senyalitzats.	# de incidències detectades per manca de neteja i senyalització del espais objecte de treballs en el període	100%	10%	Setmanal
Actes de Reunió	%	Lliurament de l'esborrany de l'acta de la reunió 3 dies després de la data de la reunió	# d'actes lliurades a temps en el període / # d'actes a lliurar en el període	90%	7%	Setmanal
Presència de Personal	%	Comprovació que el nombre d'operaris present a les instal·lacions és l'establer al contracte	# d'operaris treballant a les instal·lacions en el moment / # d'operaris planificat en el moment al contracte	99%	8%	Setmanal

ANNEX I
MEMORIA TÉCNICA