



## ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE MOGÁN

### ANUNCIO DE ADJUDICACIÓN (WEB)

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 151.4 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, se hace pública la adjudicación del contrato relativo a:

#### **1. ENTIDAD ADJUDICADORA:**

- a) Organismo: Ayuntamiento de Mogán.
- b) Dependencia que tramita el expediente: Departamento de Contratación.
- c) Número de expediente: 12-SER-07
- d) Dirección de Internet del perfil del contratante: [www.mogan.es](http://www.mogan.es), en PERFIL DE CONTRATANTE

#### **2. OBJETO DEL CONTRATO:**

- a) Tipo: Servicio
- b) Descripción: “Servicio de mantenimiento, conservación, limpieza y reparación de los diferentes equipos e instalaciones de aires acondicionados dependientes del Ilustre Ayuntamiento de Mogán.”
- c) CPV: 50700000-2 y 50730000-1
- d) Medio de publicación del anuncio de licitación: Boletín Oficial de la Provincia de Las Palmas y perfil de contratante de este Ilustre Ayuntamiento.
- e) Fecha de publicación del anuncio de licitación: miércoles 4 de junio de 2012

#### **3. TRAMITACIÓN Y PROCEDIMIENTO:**

- a) Tramitación: Ordinaria
- b) Procedimiento: Abierto
- c) Criterios de adjudicación: Se establecen los siguientes criterios de adjudicación, el detalle de los mismos, se recoge en la cláusula 10.3 del Pliego de cláusulas administrativas particulares:

##### **1.- La mejor baja con respecto al precio total de licitación.**

**Este criterio tiene una ponderación del 70%**

##### **2.- Mejora con respecto al pliego técnico y relacionadas con el objeto del contrato.**

**Este criterio tiene una ponderación del 15%**

**3.- Mejora fuera del pliego técnico, susceptibles y acordes al objeto de este contrato, sin detrimento de la calidad de los servicios y materiales del pliego técnico.**

**Este criterio tiene una ponderación del 10%**

**4.- Sistemas para el control del servicio, desarrollo y aportación de uno o varios mecanismos que permitan al Ayuntamiento y/o a la empresa adjudicataria llevar un control de las actuaciones realizadas a los equipos.**

**Este criterio tiene una ponderación del 5%**

**4. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO: : 57.142,86 euros**

**5. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN:**

**Importe neto: 28.571,43 euros**

**Importe total: 30.000,00 euros**

**6. ADJUDICACIÓN:**

- a) Fecha: Junta de Gobierno Local, de fecha 28 de agosto 2012.
- b) Contratista: PROYECTOS Y SERVICIOS GENERALES HESPÉRIDES, S.L.
- c) C.I.F.nº: B-35783711
- d) Importe de adjudicación: Importe neto: 25.000,00 euros. Importe total: 26.750,00 euros
- e) Plazo de vigencia: 1 año
- f) Ventajas de la oferta adjudicataria: precio y

**Criterio nº2: Mejora con respecto al pliego técnico y relacionadas con el objeto del contrato: Las mejoras que se compromete a llevar a cabo la entidad PROYECTOS Y SERVICIOS GENERALES HESPÉRIDES, S.L, son las siguientes:**

1. Mejoras en la frecuencia de Protocolos de actuación, para los conjuntos split.
2. Mejoras en la frecuencia de Protocolos de actuación, para enfriadoras por agua.



## ILTRE. AYUNTAMIENTO DE MOGÁN

3. Mejoras en la frecuencia de Protocolos de actuación, para Compactos horizontal de refrigeración por aire.
4. Mejoras en la frecuencia en Casa Consistorial de Mogán y Oficinas Municipales de Arguineguín.
5. Mejoras en el tiempo de respuesta para los partes de averías dados entre las 08:00 horas y las 12:00 horas, será de **24 horas** y los dados entre las 12:01 y las 14:30 horas, será de **24 horas**.
6. Mejoras en días de asistencia, se ampliará los días de asistencia a los fines de semana y festivos para cubrir servicios esenciales, por ejemplo “tanatorios, áreas informáticas”, etc.
7. Mejoras en recepción de avisos de 00:00 a 24:00 horas, por ejemplo “cubrir servicios esenciales como tanatorios, áreas informáticas” etc.
8. Mejoras en unidades. **Mantenimiento gratuito** de nuevos equipos tipo splits, que se instalen en cualquier dependencia del Ayuntamiento de Mogán, hasta un total de **15 nuevos equipos**. (se valorará como criterio nº 3, mejora fuera del Pliego Técnico)

### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LOS CONJUNTOS SPLIT:

COMPROBACIONES	Periodicidad del pliego	Mejoras al pliego
Operatividad del Control remoto (termostato)	mensual	=
Engrase de cojinetes	mensual	=
Presiones y temperaturas	mensual	=
Ausencia de ruidos y vibraciones extrañas	mensual	=
Tensión de correas	mensual	=
Ausencias de fugas	mensual	=
Anclajes de turbinas y motor eléctrico	trimestral	mensual
Anclajes del compresor y del ventilador	trimestral	mensual
Consumos eléctricos	trimestral	mensual
Aislamiento acústico y térmico	semestral	mensual
Bornas eléctricas y reapriete de las mismas	semestral	mensual
Tornillería y reapriete de las mismas	semestral	mensual
Chapa y pintura	semestral	mensual

REVISIONES Y LIMPIEZA DE:	Periodicidad del pliego	Mejoras al pliego
Bandejas de condensados	mensual	=
Filtros	mensual	=
Sifón y tubo de desagüe	mensual	=
Batería del evaporador	trimestral	mensual
Placa embellecedora	trimestral	mensual
Batería del Condensador	trimestral	mensual
Turbinas	trimestral	mensual

TOMAS DE DATOS	Periodicidad del pliego	Mejoras al pliego
Temperatura de impulsión	mensual	=
Temperatura de retorno	mensual	=
Consumo eléctrico	mensual	=

### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA ENFRIADORAS POR AGUA:

COMPROBACIONES	Periodicidad del pliego	Mejoras al pliego
----------------	-------------------------	-------------------

Funcionamiento del termostato	mensual	=
Funcionamiento correcto	mensual	=
Engrase de cojinetes	mensual	=
Presiones y temperaturas	mensual	=
Ausencia de ruidos y vibraciones extrañas	mensual	=
Tensión de correas	mensual	=
Carga de refrigerante	trimestral	mensual
Ausencias de fugas	trimestral	mensual
Anclajes de turbinas y motor eléctrico	trimestral	mensual
Anclajes del compresor y del ventilador	trimestral	mensual
Consumos eléctricos	trimestral	mensual
Aislamiento acústico y térmico	semestral	mensual
Bornas eléctricas y reapriete de las mismas	semestral	mensual
Tornillería y reapriete de las mismas	semestral	mensual
Chapa y pintura	semestral	mensual
<b>REVISIONES Y LIMPIEZA DE:</b>	<b>Periodicidad del pliego</b>	<b>Mejoras al pliego</b>
Bandejas de condensados	mensual	=
Filtros	mensual	=
Batería del Condensador	trimestral	mensual
Batería del evaporador	trimestral	mensual
Placa embellecedora	trimestral	mensual
Sifón y tubo de desagüe	trimestral	mensual
Turbinas	trimestral	mensual
<b>TOMAS DE DATOS</b>	<b>Periodicidad del pliego</b>	<b>Mejoras al pliego</b>
Temperatura de impulsión	mensual	=
Temperatura de retorno	mensual	=
Consumo eléctrico	mensual	=
<b>PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA COMPACTOS HORIZONTAL DE REFRIGERACIÓN POR AIRE:</b>		
<b>COMPROBACIONES</b>	<b>Periodicidad del pliego</b>	<b>Mejoras al pliego</b>
Funcionamiento del termostato	mensual	=
Funcionamiento correcto	mensual	=
Engrase de cojinetes	mensual	=
Presiones y temperaturas	mensual	=
Ausencia de ruidos y vibraciones extrañas	mensual	=
Tensión de correas	mensual	=
Carga de refrigerante	trimestral	mensual
Ausencias de fugas	trimestral	mensual
Anclajes de turbinas y motor eléctrico	trimestral	mensual
Anclajes del compresor y del ventilador	trimestral	mensual
Consumos eléctricos	trimestral	mensual
Aislamiento acústico y térmico	semestral	mensual
Bornas eléctricas y reapriete de las mismas	semestral	mensual
Tornillería y reapriete de las mismas	semestral	mensual
Chapa y pintura	semestral	mensual
<b>REVISIONES Y LIMPIEZA DE:</b>	<b>Periodicidad del pliego</b>	<b>Mejoras al pliego</b>
Bandejas de condensados	mensual	=
Filtros	mensual	=



## ILTRE. AYUNTAMIENTO DE MOGÁN

Batería del Condensador	trimestral	mensual
Batería del evaporador	trimestral	mensual
Placa embellecedora	trimestral	mensual
Sifón y tubo de desagüe	trimestral	mensual
Turbinas	trimestral	mensual
<b>TOMAS DE DATOS</b>	<b>Periodicidad del pliego</b>	<b>Mejoras al pliego</b>
Temperatura de impulsión	mensual	=
Temperatura de retorno	mensual	=
Consumo eléctrico	mensual	=

### MEJORAS EN LA FRECUENCIA EN CASA CONSISTORIAL DE MOGÁN Y OFICINAS MUNICIPALES DE ARGUINEGUÍN

#### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LOS CONJUNTOS SPLIT

COMPROBACIONES	Periodicidad del pliego	Mejoras al pliego
Operatividad del Control remoto (termostato)	mensual	quincenal
<b>TOMAS DE DATOS</b>	<b>Periodicidad del pliego</b>	<b>Mejoras al pliego</b>
Temperatura de impulsión	mensual	quincenal
Temperatura de retorno	mensual	quincenal

#### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA ENFRIADORAS POR AGUA

COMPROBACIONES	Periodicidad del pliego	Mejoras al pliego
Operatividad del Control remoto (termostato)	mensual	quincenal
<b>TOMAS DE DATOS</b>	<b>Periodicidad del pliego</b>	<b>Mejoras al pliego</b>
Temperatura de impulsión	mensual	quincenal
Temperatura de retorno	mensual	quincenal

Mejora en la frecuencia de Protocolos de actuación, para los conjuntos split.

- mejora 11 de las periodicidades establecidas en los Pliegos, pasando 7 de ellas de trimestral a **mensual** y 4 de semestral a **mensual**. (2 puntos)

Mejora en la frecuencia de Protocolos de actuación, para enfriadoras por agua.

- mejora 14 de las periodicidades establecidas en los Pliegos, pasando 10 de ellas de trimestral a **mensual** y 4 de semestral a **mensual**. (2 puntos)

Mejora en la frecuencia de Protocolos de actuación, para compactos horizontal de refrigeración por aire.

- mejora 14 de las periodicidades establecidas en los Pliegos, pasando 10 de ellas de trimestral a **mensual** y 4 de semestral a **mensual**. (2 puntos)

Mejora en la frecuencia de Protocolos de actuación, en Casa Consistorial de Mogán y Oficinas Municipales de Arguineguín, para los equipos Split y enfriadoras por agua.

- mejora 3 de las periodicidades establecidas en los Pliegos, pasando de mensual a **quincenal. (2 puntos)**

En la disminución en los tiempos de respuestas de 48 horas a **24 horas** y las de 72 horas a **24 horas. (2 puntos)**

Mejora del servicio ampliando la cobertura a fines de semanas y festivos, para cubrir servicios esenciales como tanatorios, áreas informáticas etc., cubriendo un servicio de mantenimiento los 365 días del año. **(2 puntos)**

Mejora en la recepción de avisos de 00:00 a 24:00 horas, para cubrir servicios esenciales como tanatorios, áreas informáticas etc. **(2 puntos)**

**Criterio nº3: Mejora fuera del pliego técnico, susceptibles y acordes al objeto de este contrato, sin detrimento de la calidad de los servicios y materiales del pliego técnico. Las que se compromete a llevar a cabo la entidad PROYECTOS Y SERVICIOS GENERALES HESPÉRIDES, S.L, son las siguientes:**

1. Suministro **gratuito** de pilas para los telemandos.
2. Suministro e instalación **gratuito de un equipo humificador** para la sala de servidores informáticos.
3. **Suministro sin costo de pequeño material para mantenimiento.**
4. Estudio de equipos necesarios para la correcta climatización y ahorro energético de las Oficinas de Asuntos Sociales.
5. Mano de obra gratuita para la **puesta en marcha** de los equipos de climatización del Centro de Día de Arguineguín.
6. Codificación de todos los equipos mediante **código Qr** donde se indicará la ubicación, la marca, el modelo y número de serie de cada equipo que podrá ser leído por nuestros técnicos y por cualquier empleado de Ayuntamiento utilizando un teléfono móvil compatible con dicha características.
7. **Reposición gratuita de Telemandos** para equipos de aire acondicionado, hasta un máximo de 5 anuales.
8. **Reposición sin costo de filtros para equipos.**
9. **Reposición sin costo de gas en equipos.**
10. Proyectos y Servicios Generales Hespérides S.L., es en la actualidad Servicio Técnico en exclusiva para la Isla de Gran Canaria de la marca Haier.
11. Se realizarán **desinfecciones** adecuadas para cada equipo así como las **analíticas** necesarias para la prevención de la **legionela** en los equipos.

**MEJORAS INCLUIDAS EN EL CRITERIO Nº 2**



## ILTRE. AYUNTAMIENTO DE MOGÁN

1. Mejoras en unidades. **Mantenimiento gratuito** de nuevos equipos tipo splits, que se instalen en cualquier dependencia del Ayuntamiento de Mogán, hasta un total de **15 nuevos equipos**.

Suministro gratuito de pilas para los telemandos. **(1 punto)**

Suministro e instalación gratuito de un equipo humidificador para la sala de servidores informáticos. **(5 puntos)**

Suministro sin costo de pequeño material para mantenimiento. **(5 puntos)**

Estudio de equipos necesarios para la correcta climatización y ahorro energético de las oficinas de Asuntos Sociales. **(1 punto)**

Mano de obra gratuita para la puesta en marcha de los equipos de climatización del Centro de Día de Arguineguín. **(2 puntos)**

Codificación de todos los equipos mediante código Qr. **(2 puntos)**

Reposición gratuita de telemandos, con un máximo de 5 anuales. **(2 puntos)**

Reposición sin costo de filtros para los equipos. **(2 puntos)**

Reposición sin costo de gas para los equipos. **(2 puntos)**

Se realizarán desinfecciones adecuadas para cada equipo, así como las analíticas necesarias para la prevención de la legionela en los equipos. **(3 puntos)**

Mejora incluida en el criterio nº 2:

- Mantenimiento gratuito de nuevos equipos split que se instalen en cualquier dependencia del Ayuntamiento de Mogán, hasta un total de 15 nuevos equipos. **(3 puntos)**

**Criterio nº4: Sistemas para el control del servicio, desarrollo y aportación de uno o varios mecanismos que permitan al Ayuntamiento y/o a la empresa adjudicataria llevar un control de las actuaciones realizadas a los equipos. La entidad PROYECTOS Y SERVICIOS GENERALES HESPÉRIDES, S.L aporta lo siguiente:**

### SOLICITUDES DE TRABAJO

- Breve descripción de la Solicitud.
- Lugar de emplazamiento del trabajo.
- Solicitante.
- Fecha y hora de emisión de solicitud.
- Fecha y hora de finalización de los trabajos.
- Breve descripción de la reparación.
- Materiales o repuestos utilizados.

- Persona que recibe la solicitud.
- Persona que ejecuta la solicitud.

#### HOJAS DE CONTROL

- Trabajos realizados y tiempo empleados en los mismos.
- Mejorar las instalaciones y equipos basándonos en la experiencia obtenida.
- Reducir los tiempos de reparación.
- Localizar los posibles puntos de avería.
- Adaptar el planning a las necesidades reales de las instalaciones.
- Completar y simplificar el mantenimiento.
- Conocer el costo de los repuestos empleados en cada una de las reparaciones efectuadas.

#### CONTROL Y ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO DE LOS BIENES A CONSERVAR

- Se realizará un inventario de todos los componentes de las instalaciones a conservar, los cuales se codificarán para ser controlados (sistema de código Qr).

#### ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y TÉCNICO LEGAL DE CADA UNO DE LOS BIENES A CONSERVAR.

Se elaborarán los LIBROS DE MANTENIMIENTO preventivo en los que encontraremos las HOJAS DE PROTOCOLO, de cada uno de los componentes a conservar, en dichas hojas se detallan todas las operaciones de mantenimiento necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos, frecuencia de realización, libro de incidencias en los que registrarán todas las averías detectadas, el origen de las mismas y solución adoptada para su subsanación.

#### CONDUCCIÓN Y VIGILANCIA DE LAS INSTALACIONES EN SERVICIO.

#### REALIZACIÓN DE TODAS LAS LABORES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO, CORRECTIVO Y TÉCNICO-LEGAL DE LOS BIENES A CONSERVAR.

- Seguimiento y aplicación de las normas, real decreto y reglamentos relacionados con las instalaciones.
- Control de inspecciones periódicas oficiales.
- Planes de autoprotección de instalaciones
- Colaboración con el Plan e Emergencia.
- Colaboración y cumplimiento con el Plan de Residuos y su Gestión.

#### CONTROL DE CONSUMOS ENERGÉTICOS Y DE FLUIDOS.

Se llevarán a cabo medidas de actuación encaminadas a una correcta gestión del gasto energético en energía eléctrica, gases, líquidos combustibles y productos y fluidos primarios.

#### INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO AL DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO EN RELACIÓN CON ASUNTOS PROPIOS DE LA FUNCIÓN DEL MANTENEDOR.

#### ORGANIZACIÓN DEL MANTENIMIENTO

- Conducción de las instalaciones:





## ILTRE. AYUNTAMIENTO DE MOGÁN

- Puesta en marcha y parada de las instalaciones de forma manual o la observación y comprobación de éstas, sin son realizadas a través de un control centralizado.
- Atención del primer nivel de averías y disfunciones.
- control de consumos.
- Toma de datos de los parámetros indicativos del funcionamiento (intensidades, tensiones, temperaturas, presiones etc)
- Creación de fichas y libros de mantenimiento de las operaciones realizadas con los diferentes equipos.
- Anotación en las fichas o libros de mantenimiento de las operaciones realizadas en los diferentes equipos.
- Creación de los documentos de registro de presencia física de los técnicos y de las operaciones realizadas y datos de funcionamiento obtenidos en cada instalación y de la actividad diaria de cada técnico, con el fin de alimentar el sistema de gestión y control del servicio una vez que esté disponible para su utilización.

- Mantenimiento PREVENTIVO y TECNICO-LEGAL: Revisiones programadas.
- Mantenimiento CORRECTIVO: Revisiones no programadas.
- Mantenimiento PREDICTIVO: Control de datos.
- Inspección y control: Auditoría interna.

### PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO

Para planificar todas las actuaciones de los distintos mantenimientos descritos anteriormente, se implantarán unas HOJAS DE PROTOCOLO, además en dichas hojas se contemplarán los siguientes aspectos:

1. Nombre del sistema (fontanería, climatización, electricidad, etc.)
2. Elemento específico del sistema (bomba, climatizadores, etc.), debidamente codificado.
3. Situación detallada.
4. Descripción del funcionamiento del mismo.
5. Descripción de las actuaciones específicas a realizar.
6. Periodicidad con que se realizarán las actuaciones descritas.
7. Observaciones: se recogerán los comentarios que se consideren oportunos.

Estas hojas de Protocolo formarán el LIBRO DE MANTENIMIENTO, de las instalaciones, del cual se entregará copia a la Propiedad y e l cual además, recogerá la siguiente información:

- Memoria abreviada de las distintas instalaciones.
- Modificaciones que se hayan introducido en las instalaciones y que de alguna manera puedan modificar sus condiciones de servicio.

- Datos generales de explotación, tales como temperaturas, intensidades eléctricas, consumo de energía, etc.
- Programa de mantenimiento de cada una de las instalaciones, donde se recogerán las acciones o tareas a efectuar en relación con cada uno de ellos con indicación de su contenido, metodología y periodicidad, que corresponderá como mínimo a lo exigido y a lo recomendado por la normativa vigente.
- Control de funcionamiento de equipos. Sobre cada equipo se efectuará un control periódico (incluido en el mantenimiento preventivo), de sus datos de funcionamiento obtenidos de la explotación que determinarán con la debida antelación cuando es necesaria su sustitución parcial o total.
- Listado del programa de actividades de mantenimiento, con expresión de sus fechas y horarios de ejecución (plan de mantenimiento).

### IMPLANTACIÓN DEL MANTENIMIENTO

Para implantar el planning de mantenimiento que se diseñe para las instalaciones.

1. Se realizará una revisión general de todas las instalaciones para comprobar el estado de todos los elementos. Al mismo tiempo se realizará un inventario de todos los componentes.
2. Se codificarán todos los componentes más significativos de todas las instalaciones, lo cual nos permitirá preparar las Hojas de Protocolo de forma personalizada para cada componente, además de realizar un control de todas las averías e incidencias acaecidas durante la realización del mantenimiento.
3. Elaboraremos un informe General de las instalaciones, en el que se especificará el estado de las mismas, las mejoras o reformas necesarias para corregir los posibles defectos de instalaciones y además se adjuntará el presupuesto de éstas.
4. Se prepara el libro de Mantenimiento de las instalaciones, el cual dispondrá de un listado de todos los componentes y las Hojas de Protocolo. Se dejará una copia para en centro.
5. Preparación de Plan de Mantenimiento.
6. Al personal de mantenimiento se le entregará toda la documentación necesaria para realizar el mantenimiento acorde con las directrices que determine el Departamento de Mantenimiento de proyectos y servicios generales hespérides S.L.. Todas las actualizaciones se realizarán el primer mes.
7. Los primeros meses se hará un seguimiento más exhaustivo sobre la implantación del plan de mantenimiento, con el fin de minimizar al máximo posible el tiempo de adaptación del personal.
8. Periódicamente se entregará a la Dirección Técnica todos los informes necesarios para que estén totalmente informados de todos aquellos aspectos relacionados con nuestras tareas de mantenimiento. No obstante, utilizaremos Notas Informativas para informarles de aquellos aspectos que sean necesarios poner en su conocimiento y que no requieran de la rigurosidad de un informe.



## ILTRE. AYUNTAMIENTO DE MOGÁN

### ELABORACIÓN Y MANTENIMIENTO ACTUALIZADO DEL DESCRIPTIVO TÉCNICO DE LOS BIENES A CONSERVAR.

- Esquemas de principio de las distintas instalaciones.
- Planos de distribución de todas las instalaciones permanentemente actualizados.
- Fichas de características técnicas y de funcionamiento de todos y cada uno de los elementos que constituyen las diferentes instalaciones con indicación de marca, modelo, tipo, nº de fabricación, características de funcionamiento, curvas de rendimiento etc..
- Instrucciones de servicio obtenidas del fabricante o instalador de cada una de las instalaciones o equipos.
- Memoria descriptiva de las diversas instalaciones que forman el conjunto, detallándose las condiciones del proyecto para las que fueron calculadas.
- Catálogos, características técnicas y documentaciones de garantía de los elementos de equipamiento.
- Descripción básica, elaborada por el contratista de los elementos de equipamiento de los que no se disponga de documentación.
- Dossier fotográfico inicial con descripción de cómo se encontraban las instalaciones al principio de la realización del servicio de mantenimiento y dossier fotográfico después del primer año de contrato para contrastar la evolución de las instalaciones.

### COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- Notas informativas.
- Informes.

### GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO

- Solicitudes de trabajo u órdenes de trabajo.
  - Lugar de emplazamiento del trabajo.
  - Solicitante.
  - Fecha y hora de emisión de solicitud.
  - Fecha y hora de finalización de los trabajos.
  - Breve descripción de la reparación o solución aportada.
  - Materiales o repuestos utilizados.
  - Persona que recibe la solicitud.
  - Persona que ejecuta la solicitud.
- Hojas de Protocolo
- Hojas de control o partes de trabajo.

### SOFTWARE PARA EL CONTROL DEL SERVICIO

Hespérides dispone de un software de gestión de incidencias indicado para servicios de mantenimiento, ayuda al usuario y resolución de problemas en cualquier sector que permite definir flujos de trabajo para abordar problemáticas derivadas de anomalías en servicios y maquinaria.

La incidencia puede recibirse de forma automática (e-mail, entrada a través de una web, desde un dispositivo móvil..), o bien ser abierta por el servicio de atención.

Mediante nuestro software se podrá realizar los trabajos necesarios para atender el mantenimiento de las instalaciones y disponer, desde cualquier acceso a Internet de toda la información relevante:

#### GESTIÓN DE TRABAJOS

- SAT. Servicio de Asistencia Técnica.
- Mantenimiento preventivo: planificación, gestión y control de acciones.
- Mantenimiento correctivo: recepción y resolución de incidencias.
- Soporte (Hot line): atención a usuarios, resolución remota de dudas etc.

#### GESTIÓN DE TRABAJOS

- Humanos: perfiles de trabajo. Permisos. Horas/hombre valoradas. Accesos restringidos.
- Materiales: asignación de herramientas, espacios. Control de disponibilidad.
- Económicos: previsiones, ofertas, facturas etc.. Análisis económico de la incidencia. Real frente a previsto. Gastos personales.

#### GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Gestión del Conocimiento: toda la información introducida queda disponible y se puede localizar con una búsqueda indexada tipo Google.
- Documentos y archivos: Generación automática y salida de informes en varios formatos: Open Office, MS Office, PDF. Gestión documental asociada: versiones autores, reservas.
- Agenda: base de datos de empresas y contactos. Calendario, actividades. Mailing.
- Integración e-mail y SMS: Notificaciones a terceros vía mail de acciones y tareas. Recepción automática de mails. Envío SMS.

Nuestro Software de gestión de incidencias específico para servicios de asistencia técnico (SAT) y servicios de mantenimiento de instalaciones. Mediante este software se podrá realizar los trabajos necesarios para atender el mantenimiento de las instalaciones y disponer, desde cualquier acceso a Internet de toda la información relevante.

La modalidad de instalación CLOUD, nos permite ofrecerle un magnifico producto en un tiempo record, con total garantía, mantenimientos preventivos y correctivos incluidos.

#### GESTIÓN DE CONTRATOS DE SERVICIO

Para definir los contratos sobre los cuales se presta el servicio, pudiendo especificar de qué cliente son, cuándo vencen, que SLA (Service Level Agreement) se aplica, información técnica relacionada o información de acceso.

**7. PLAZO PARA LA FORMALIZACIÓN:** Plazo máximo de 15 días hábiles siguientes a aquel en que se reciba la notificación de adjudicación.



## ILTRE. AYUNTAMIENTO DE MOGÁN

En Mogán a 12 de septiembre de 2012

El Alcalde- Presidente,

Fdo.: Don José Francisco González González