



PLIEGO PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS

CONTRATO SERVICIOS DE

MANTENIMIENTO FUNCIONAL Y LA ASISTENCIA
LOGÍSTICA DE LOS EVENTOS PROGRAMADOS
EN EL PALACIO DE LINARES, SEDE DE LA CASA
DE AMERICA, MADRID.

DG03/15



INDICE

1	CONDICIONES GENERALES.....	3
1.1	OBJETO	3
1.2	ALCANCE.....	4
1.3	LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	6
1.4	MEDIOS PERSONALES	6
1.4.1	Personal asignado al servicio	6
1.4.2	Horario	8
1.4.3	Seguridad Social	9
1.4.4	Gestión de bajas y sustituciones.....	9
1.4.5	Formación	10
1.4.6	Uniformidad	10
1.5	MATERIALES Y MEDIOS AUXILIARES.....	10
1.6	INVERSIONES	12
1.7	ASESORAMIENTO TÉCNICO	13
1.8	COMUNICACIÓN Y REPORTING.....	13
1.9	NORMATIVA	15
1.10	RELACIÓN ENTRE SERVICIOS.....	16
1.11	RELACION CON LA ORGANIZACIÓN.....	16
1.12	MEJORA CONTINUA	17
1.13	EVALUACION DEL SERVICIO.....	18
1.14	CONDICIONES DE INICIO Y FINALIZACION.....	19
1.15	POLÍTICAS, DIRECTRICES Y PROCEDIMIENTOS	21
1.16	SUBCONTRATACIÓN Y GESTIÓN DE CUENTAS	21
1.16.1	Subcontratación	21
1.16.2	Gestión de cuentas	21
2	CONDICIONES PARTICULARES	22
2.1	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	22
2.2	TIPOS DE MANTENIMIENTO	22
2.2.1	Mantenimiento Conductivo.....	22
2.2.2	Mantenimiento Preventivo y Legal	24
2.2.3	Mantenimiento Correctivo	28



2.2.4	Mantenimiento Modificativo.....	32
2.2.5	Mantenimiento Mejorativo	32
2.2.6	Mantenimiento y Asistencia o apoyo Logístico	33
2.3	ZONIFICACION	37
2.4	CRITICIDADES Y PRIORIDADES	38
2.4.1	CRITICIDAD.....	38
2.4.2	PRIORIDAD	39
2.5	DISPONIBILIDAD	39
2.6	INCIDENCIAS.....	39
2.6.1	Tipología de incidencias.....	40
2.6.2	Tiempos de respuesta y solución.....	41
3	ANEXO 1 – Matriz de Criticidad y Prioridad.....	43
4	ANEXO 2 – Matriz de Disponibilidad	44
5	ANEXO 3 – Matriz de Tiempos de Respuesta y Solución	45
6	ANEXO 4 – Matriz de Retribución Variable	46
7	ANEXO 5 – Inventario de instalaciones	47
8	ANEXO 6 – Matriz de Zonificación.....	48
8.1	Planta Primera	49
8.2	Planta Segunda	50
8.3	Planta Tercera	51
8.4	Puertas de Acceso.....	52
8.5	Resto de Espacios	53



1 CONDICIONES GENERALES

1.1 OBJETO

El presente documento tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación del servicio, sistemas técnicos, procesos, métodos, normas, recursos humanos, técnicos y materiales que habrán de regir para la contratación de los servicios de mantenimiento funcional de los edificios que constituyen la sede de la Casa de América de Madrid y de asistencia logística en los eventos programados en los espacios de la sede de la Casa de América incluidas en el apartado 1.2.

Algunos de los objetivos principales de este pliego son los siguientes:

- ▲ Establecer los requerimientos generales que los proveedores del servicio deberán comprometerse a cumplir durante la provisión del mismo.
- ▲ Definir los parámetros clave para considerar el alcance del servicio requerido en cuanto a calidad, cumplimiento y disponibilidad relacionados con las actividades aquí recogidas.
- ▲ Definir claramente las acciones y actividades que deberá contemplar el servicio y establecer los niveles de servicio que deberán alcanzarse.
- ▲ Especificar la información que para el control de la prestación del servicio el adjudicatario deberá generar y entregar a CASA AMÉRICA.
- ▲ Establecer las bases de un sistema mediante el cual se medirá el cumplimiento del grado del servicio alcanzado durante la prestación del mismo.
- ▲ Exponer las necesidades de aplicación de medidas de mejora continua en el servicio.

La prestación del servicio se realizará de acuerdo con los requerimientos y condiciones estipuladas en este documento, de los que derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes, y de las posibles mejoras que pudieran derivarse de la propuesta del adjudicatario, teniendo todos los documentos presentados en el proceso de licitación carácter contractual.

De manera general, la prestación y gestión del servicio se realizará con la organización, la profesionalidad y la eficacia necesarias para:

- ▲ Proporcionar los niveles de disponibilidad de las instalaciones y sus sistemas asociados que permitan la correcta operatividad del inmueble dentro de unas condiciones óptimas de habitabilidad uso y confort.
- ▲ Maximizar la vida de las instalaciones
- ▲ Optimizar los consumos (eléctricos, agua, gas, etc.) de las instalaciones objeto de este pliego, monitorizando su evolución y proponiendo medidas de mejora.
- ▲ Justificar y optimizar los costes extracontractuales derivados de él, relacionándolo este aspecto con el punto de mejora continua.
- ▲ Proponer e introducir mejoras en la operatividad de las instalaciones.



- ▲ Asesorar a CASA AMÉRICA en cuanto a los cambios que sean convenientes introducir para alcanzar lo especificado en este punto.
- ▲ Asistir y apoyar logísticamente en todos los eventos y actos que se requiera, programados en la sede de la Casa de América de Madrid.

1.2 ALCANCE

El alcance del servicio incluirá las siguientes prestaciones:

- ▲ Mantenimiento conductivo
- ▲ Mantenimiento preventivo
- ▲ Mantenimiento técnico-legal
- ▲ Mantenimiento correctivo
- ▲ Mantenimiento mejorativo y modificativo (en el caso de que existan)
- ▲ Mantenimiento logístico
- ▲ Asesoramiento técnico
- ▲ Asistencia o apoyo logístico

En el caso del mantenimiento mejorativo, modificativo y otras obras y servicios bajo demanda, CASA AMÉRICA solicitará oferta al adjudicatario y le dará carácter preferencial, utilizándose siempre y en todo caso las tablas de precios de materiales y mano de obra propuestas y anexas al contrato.

Sin embargo, CASA AMÉRICA, no estará obligado a aceptar tales ofertas, pudiendo contratar las obras o servicios con la empresa que considere oportuno y que le resulte más ventajosa para sus intereses.

En el Anexo 5 del presente Pliego se describen a título orientativo, los equipos incluidos dentro del alcance del presente contrato, pudiendo existir modificaciones con respecto a los modelos, marcas o características de los equipos instalados, unidades, situación, etc. En cualquier caso las empresas licitadoras deberán visitar las instalaciones y realizar las comprobaciones que consideren oportunas antes de presentar su mejor oferta. A la salida de la visita programada, las empresas recibirán un documento acreditativo de haber realizado las inspecciones visuales, el original del cual deberá acompañar al documento de su propuesta en la licitación.

Aunque se detalle de forma más específica en el Anexo 5 del presente Pliego, las instalaciones objeto del servicio, con carácter general, serán las que se definen de forma genérica y no limitativa a continuación:

- ▲ Instalación eléctrica, comprende:
 - Centros de seccionamiento y transformación de abonado
 - Cuadros de distribución de MT
 - Acometidas de BT desde los centros de transformación a los Cuadros Generales de Baja Tensión (CGBT), estos incluidos.



- Equipos para suministro de energía complementarios o de seguridad (grupos electrógenos y SAI's)
- Instalaciones interiores desde los CGBT hasta Cuadros Secundarios y desde estos hasta los puntos terminales, con todos los elementos de mando y protección, circuitos, canalizaciones, así como interruptores, enchufes, cajas, luminarias, etc. incluidos.
- Alumbrado de emergencia
- Alumbrado interior y exterior
- Pararrayos y red de toma a tierra
- ▲ Instalación de Climatización: Todos los elementos de la instalación de climatización, desde las unidades de producción, centrales y/o autónomas, hasta los elementos terminales, incluidos los circuitos hidráulicos y/o de refrigerante, redes de conductos y todos los componentes presentes en la instalación. Entre otros:
 - Torres de refrigeración
 - Enfriadoras
 - Caldera de gas
 - Sistema de dosificación automática de anti-incrustante y biocida
 - Climatizadores
 - Sistemas de bombeo
 - Equipos autónomos y fan-coil
 - Invernaderos con batería de calor
 - Sistema VRF
 - Tuberías, conductos y difusores
 - Sistemas de control automático y gestión de climatización (SIEMENS DESIGO Versión 4.01.012.1)
- ▲ Instalación de Ventilación: Natural y forzada, tanto por impulsión como extracción de aire. Entre otros:
 - Extractores
 - Ventiladores
 - Difusores
 - Conductos
- ▲ Instalación de Calefacción y Agua Caliente Sanitaria (ACS): Todos los elementos de la instalación de Calefacción y ACS del edificio, desde las unidades de producción, centrales y/o autónomas, hasta los elementos terminales o puntos de consumo, incluidos los circuitos hidráulicos, redes de conductos y tuberías así como todos los componentes presentes en la instalación. Entre otros:
 - Calderas
 - Quemadores
 - Termos eléctricos



- ▲ Instalación de gas: Instalación de Gas Natural desde la acometida hasta los puntos de consumo.
- ▲ Instalación de Fontanería: Instalación interior desde el contador de la acometida de red comunitaria de agua fría hasta los puntos de consumo incluidos, así como cualquier sistema de tratamiento de agua asociado.
- ▲ Instalación de Protección Contra Incendios (PCI): Elementos que integran la instalación de prevención, detección y extinción presentes en el edificio. Entre otros:
 - Extintores
 - Carros de CO
 - BIE's
 - Alarma y Detección incendios
 - Ventosas magnéticas
 - Grupo de bombeo
 - Rociadores
 - Iluminación y señalización
- ▲ Instalaciones de Elevación
 - Ascensores
 - Plataformas elevadoras
- ▲ Puertas automáticas
- ▲ Sistema de gestión y control climatización (BMS): Mantenimiento y actualización de software y hardware, así como del resto de la instalación de control incluidos sus puntos terminales (sondas, detectores, etc.)
- ▲ Salas técnicas: Mantenimiento de un correcto estado de orden y limpieza de todas las salas técnicas.
- ▲ Otras:
 - Instalaciones para la dosificación y tratamiento de instalaciones sujetas al cumplimiento del RD 865/2003 sobre criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis de las instalaciones que lo precisen de acuerdo con la normativa vigente.

1.3 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El lugar objeto de la prestación del servicio se trata de los edificios y espacios del Palacio de Linares, sede del Consorcio Casa de América (Palacio de Linares, pabellón de caballerizas, terraza, jardín y espacios subterráneos), sita en el Paseo de Recoletos nº 2 28001 – Madrid.

1.4 MEDIOS PERSONALES

1.4.1 Personal asignado al servicio

La empresa adjudicataria deberá disponer del personal necesario, tanto en número como en cantidad y con cualificación suficiente para efectuar los trabajos especificados en el presente pliego contando con profesionales de cada uno de los sectores comprendidos en el mismo,



que a su vez estarán apoyados técnica y profesionalmente por la estructura de la empresa adjudicataria a la cual pertenecen.

El personal mínimo o habitual que presente en su oferta la adjudicataria, deberá ser complementado con los oficios especializados que sean necesarios para la correcta ejecución de los trabajos. En cualquier caso, la empresa adjudicataria no podrá alegar como causa del retraso o imperfección en la ejecución de los trabajos la insuficiencia de la plantilla mínima a la que se ha comprometido.

El personal con el que se deberá prestar el servicio podrá ser flexible y vendrá determinado por las necesidades que se presenten en cada momento o según la programación de actividades en CASA AMÉRICA. En todo caso, se establece como personal mínimo que debe aportar el adjudicatario para la prestación del servicio el siguiente y en los siguientes horarios:

- De lunes a viernes: 2 operarios (turno de mañana) de 8:00 a 15:00 h
- De lunes a viernes: 2 operarios (turno de tarde) de 15:00 a 22:00 h
- Sábados: 1 operario de 10:00 a 15:00 h.

También se pondrá a disposición del servicio el personal necesario y suficiente para atender los trámites operativos y administrativos derivados de la ejecución del contrato.

El personal asignado al servicio deberá contar con experiencia en servicios de esta índole prestados especialmente en edificios museísticos y protegidos por su reconocido valor histórico-artístico, en organismos públicos o edificios de instalaciones culturales y embajadas que justificará con los correspondientes certificados que lo demuestren.

La empresa adjudicataria diseñará y presentará un organigrama donde pueda identificarse a la persona asignada a cada puesto sin incluir a los operarios, describiendo las funciones, responsabilidades y tareas genéricas asignadas a cada tipo de perfil asignado al contrato.

La empresa proveedora deberá disponer de un Responsable Técnico o Supervisor, interlocutor con el cliente, que supervisará en campo a los diferentes operarios y será el responsable de la operativa cotidiana del servicio para incluso si aparece cualquier contingencia que los operarios no puedan solventar, se persone inmediatamente en el lugar para resolver la misma. La figura de responsable técnico cumplirá las siguientes condiciones y requisitos:

- ▲ Tendrá la titulación y formación suficiente para poder gestionar, coordinar, controlar y supervisar todas las áreas del servicio de acuerdo con lo establecido en este pliego.
- ▲ Disponibilidad 24 horas.
- ▲ Herramientas de gestión: PC portátil, cuenta de correo y comunicaciones del tipo Smartphone
- ▲ Capacidad de desplazamiento rápido a las instalaciones



- ▲ Obligación de visitar las instalaciones como mínimo una vez por semana para supervisar la marcha del servicio. Tanto de las visitas, como de las acciones derivadas de las mismas deberá de existir constancia documental y trazabilidad.
- ▲ Mantener reuniones con el Jefe de Mantenimiento y SSGG de CASA AMÉRICA con la frecuencia que este determine.

Además, el adjudicatario describirá en un documento las funciones, responsabilidades y tareas genéricas diarias para cada tipo de puesto del personal asignado al contrato (Libro del Puesto). El objetivo de este documento será que CASA AMÉRICA conozca el cometido de cada puesto y facilitar la sustitución de cualquier persona destinada al contrato. Debido al conocimiento de las instalaciones el personal de mantenimiento forma parte dentro del Plan de Autoprotección de CASA AMÉRICA de los EPI (equipos de primera intervención) teniendo la formación adecuada para desempeñar estas funciones en caso de emergencia. La empresa adjudicataria está obligada a observar, mantener y garantizar el cumplimiento de su personal o de sus contratados, de cuantas disposiciones estuvieren vigentes en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la indemnidad, integridad y salubridad de los trabajos afectos al servicio contratado, así como para prevenir cualquier tipo de accidente de los que puedan producirse con ocasión de la ejecución de los trabajos, sea cual fuere la causa del mismo.

Todo el personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, quién será responsable de todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de patrono o empresario, con arreglo a la legislación laboral y social vigente en cada momento, sin que en ningún caso pueda el citado personal esgrimir derecho alguno en relación con CASA AMÉRICA, ni exigirle responsabilidad de ninguna clase como consecuencia de las relaciones existentes entre el adjudicatario y sus trabajadores, aún en el supuesto de que las medidas que adopte, incluso el despido, se basen en el incumplimiento, interpretación y otros efectos del contrato.

1.4.2 Horario

El horario del personal adscrito al contrato y del servicio en sí, se adaptará en todo momento a las necesidades de las actividades del centro, y en especial al horario laboral y de apertura al público de este, los cuales se definen a continuación:

Horario de apertura al público

- ▲ Lunes a Viernes de 9:00 a 20:30 horas
- ▲ Sábados y Domingos de 11:00 a 15:00 horas

Horario de apertura al personal de Casa América

- ▲ Lunes a Viernes de 8:00 a 22:00 horas
- ▲ Sábados y Domingos de 10:00 a 15:00 horas

Durante esta franja horaria deberá haber personal suficiente para cubrir como mínimo el mantenimiento conductivo y logístico, atender los avisos y las averías que se produzcan en



el edificio en las condiciones establecidas en contrato. Asimismo, el mantenimiento conductivo deberá ser ejecutado obligatoriamente antes del horario de apertura, en el que las instalaciones deberán estar funcionando sin problema alguno. De igual manera el apoyo logístico requerido por la actividad de la Casa de América.

Para la realización de posibles actuaciones tanto programadas, como derivadas de modificaciones o mejora de las instalaciones, se fijaran previamente con los responsables de CASA AMÉRICA, las fechas, horarios y plazos de ejecución, acometiéndose de forma que no entorpezca la actividad habitual del centro. No obstante se deja a criterio del mantenedor, programar acciones de mantenimiento en festivos, para minimizar los efectos sobre el confort de los usuarios.

1.4.3 Seguridad Social

El adjudicatario estará obligado a mantener a su personal afiliado a la Seguridad Social y se compromete a presentar, mensualmente, y junto con la factura por el servicio prestado, la documentación justificativa de hallarse al corriente de este pago.

1.4.4 Gestión de bajas y sustituciones

El adjudicatario estará obligado a informar a CASA AMÉRICA sobre la variación de la plantilla ofertada, altas y bajas, que experimente, a fin de que se retire o entregue la documentación personal que se indica en este Pliego. Para ello creará un procedimiento que desarrolle el sistema que se prevé utilizar y que será presentado en su propuesta.

En caso de producirse la baja de un operario, éste deberá ser sustituido al día siguiente por otro operario hasta el día del alta del titular. En el caso de aquellas bajas al puesto de trabajo por indisposición sobrevenida, imprevista y no planificada de un operario en un día concreto, la empresa deberá garantizar que al día siguiente se recupera el servicio, evitándose generar atrasos o servicios incompletos e insatisfactorios. No se incluyen, ni se considerarán dentro de las bajas por indisposición sobrevenida e imprevista, aquellas licencias y días personales, así como días de permiso y vacaciones que si permiten una planificación anticipada de la adecuada sustitución del titular por parte de la empresa.

A solicitud de CASA AMÉRICA, el adjudicatario procederá a la sustitución en el plazo máximo de tres días de una persona por otra de igual categoría de la propia empresa, en caso de disconformidad con la actitud, comportamiento y/o forma de realización del servicio.

El adjudicatario deberá acreditar de forma inmediata y adecuada a todo el personal de mantenimiento de nueva incorporación y/o sustitución y deberá comunicarlo al Jefe de Mantenimiento y SSGG de CASA AMÉRICA con copia al Director Gerente.

En caso de bajas o sustituciones, todo el personal que se incorpore a la prestación del servicio deberá cumplir con las condiciones de experiencia y formación establecidas, siendo condición obligatoria para su incorporación.



1.4.5 Formación

La empresa adjudicataria se obliga a dar formación adecuada y continuada a su personal para el correcto desarrollo de su trabajo, siendo a cargo del adjudicatario todos los costes que ésta pudiese acarrear.

El adjudicatario presentará junto con su oferta un Plan de Formación que desarrolle y prevea todos estos aspectos. El citado plan, deberá actualizarse anualmente basándose en las necesidades detectadas en sus trabajadores.

La responsabilidad y coste derivado de la formación en Seguridad Laboral, será por cuenta de la empresa adjudicataria.

1.4.6 Uniformidad

El vestuario de trabajo e identificación de los trabajadores será aportado por el adjudicatario con las siguientes consideraciones:

- ▲ Todo el personal llevará el uniforme identificativo (suministrado por la empresa adjudicataria) apropiado para el desarrollo de sus funciones y aprobados por CASA AMÉRICA.
- ▲ El adjudicatario deberá proporcionar inmediatamente todos los repuestos de vestuario necesarios a sus trabajadores en caso de que este se considere defectuoso por los responsables de CASA AMÉRICA

CASA AMÉRICA se reserva el derecho de incorporar el logotipo o imagen de marca de la propiedad en los uniformes de los operarios si lo considera necesario

Se especificará en la propuesta el número de renovaciones año del uniforme.

Los licitantes deberán presentar en su oferta la relación de prendas que conforman el uniforme, color y características de los mismos y distintivos que la identifican, pudiendo aportar folletos donde aparezcan fotografías que lo documenten; así como relación del equipamiento propio que portará el personal en la prestación del servicio.

1.5 MATERIALES Y MEDIOS AUXILIARES

La empresa adjudicataria deberá aportar todos los medios técnicos, herramientas, consumibles, equipos de trabajo, equipos de protección individual, equipos y materiales auxiliares adecuados para la óptima prestación del servicio objeto del presente pliego, siendo a su cargo todos ellos.

El adjudicatario incluirá en su oferta, según las tablas adjuntas en los anexos, el porcentaje de descuento que propone sobre la tarifa PVP, vigente a fecha de su instalación, del fabricante de cada uno de los materiales, herramientas y piezas adaptadas a las utilizadas por cada equipo que se estimen necesarios para ejecutar los trabajos objeto del contrato. Las notas de pedido y la adquisición de materiales y repuestos serán gestionadas por el adjudicatario, quien suplirá temporalmente los gastos de adquisición hasta que estos sean instalados incluyéndolos posteriormente en la correspondiente certificación mensual para su cobro.



Será obligación del adjudicatario, el envío del albarán de entrega de los materiales junto a la facturación de estos. Asimismo será necesaria la justificación de la utilización de estos materiales en las respectivas órdenes de trabajo de las diferentes reparaciones, las cuales posteriormente serán analizadas por CASA AMÉRICA para comprobar su necesidad e idoneidad,

Se definirá por parte del adjudicatario durante el primer mes de contrato una lista de los repuestos y suministros habituales, clasificada por instalación y en la que cada partida estará codificada individualmente y sin repeticiones. Cada partida tendrá asociado un precio unitario. Si el Jefe de Mantenimiento y SSGG, en el caso de piezas de las que no se disponga de su precio, y no esté de acuerdo con el presupuesto del adjudicatario o precio de las piezas, le podrá indicar al adjudicatario la existencia de otro proveedor más ventajoso a quien deberá comprar la pieza de repuesto en cuestión, o bien podrá adquirirla directamente por el medio que se estime oportuno y ofrecérsela al adjudicatario para que sustituya la pieza o repuesto en cuestión.

Como materiales consumibles y por lo tanto incluidos dentro del importe de contrato se consideran aquellos materiales de uso continuado en las tareas propias de mantenimiento, así como el pequeño material de cualquier tipo, o instalación, considerado accesorio de vida media o corta y bajo coste. Estarán incluidos en este apartado entre otros:

- ▲ Aceites, grasas, disolventes, artículos de limpieza, etc.
- ▲ Empaquetaduras, guarnición de prensa-estopas, etc.
- ▲ Paquetes de teflón, cartones para juntas, etc.
- ▲ Tuercas, tornillos, arandelas, remaches, etc.

Será responsabilidad del adjudicatario la retirada y destrucción de cualquier tipo de instalación, elemento, equipo o residuo que por su tipología, contenido o características pudiera ser objeto de un tratamiento específico según la legislación relativa a la gestión medioambiental de residuos, sin que por ello suponga un gasto adicional para CASA AMÉRICA.

Toda la información relativa a la gestión de residuos deberá de ponerse a disposición de CASA AMÉRICA de forma anual o al primer requerimiento, la cual ira acompañada de un informe resumen de los residuos generados y el tratamiento suministrado.

En el caso de que la utilización de algún repuesto sea debido a un negligente mantenimiento o conducción por parte del contratista, el coste de reposición ira a su cargo exclusivo.

Los equipos y materiales de repuesto utilizados en las operaciones de reparación tendrán como fin restituir a sus condiciones originales el elemento sobre el que se actúa. Cuando el estado de un elemento no admita ya reparación, se procederá a su sustitución. En principio, el elemento nuevo deberá ser similar, en calidad y características, al sustituido, salvo que circunstancias obliguen a otra cosa, y siempre bajo la supervisión de CASA AMÉRICA.

En el caso de tener que variar la marca y modelo por causa justificada, el contratista garantizará la idoneidad de los materiales a instalar o sustituir, siendo estos de iguales o similares características a los de origen y en cualquier caso, tendrán el nivel de calidad



exigible para el óptimo funcionamiento de la instalación, ateniéndose en lo posible a la normativa ISO.

La mano de obra para la colocación e instalación de todos los repuestos y materiales se encontrará incluida dentro del importe fijo del contrato.

El adjudicatario garantizará la existencia y disposición inmediata durante los 365 días del año de herramientas y repuestos necesarios para realizar las operaciones de mantenimiento preventivo, legal y correctivo de las instalaciones a través de sus propios stocks, o bien, pudiendo llegar a acuerdos de suministro inmediato con almacenistas, para ello deberá de definir e implantar un Sistema de Gestión de Repuestos en el que recojan y gestionen los datos necesarios para que se cumpla disposición de repuestos solicitada, de modo que se puedan cumplir las disponibilidades solicitadas.

La empresa adjudicataria dispondrá de medios propios de transporte, herramientas y medios auxiliares necesarios para el desarrollo de las tareas de mantenimiento reflejadas en el presente documento, así como de los equipos de protección personal precisos para cada tipo de trabajo y de la colocación de los elementos de protección y señalización con el fin de evitar accidentes, tanto a su propio personal como a personas ajenas, durante la ejecución de los trabajos, no aportando CASA AMÉRICA en ningún momento ninguno de estos.

CASA AMÉRICA pondrá a disposición del adjudicatario el espacio que considere necesario para el almacenamiento de materiales y herramientas. El adjudicatario será el responsable de mantener el correcto estado de orden limpieza de estos, así como responsable de cualquier desperfecto que pudiese aparecer en ellos.

En los locales designados por CASA AMÉRICA para el mantenimiento técnico de las instalaciones, se suministrará luz eléctrica, agua, etc., a disposición de la empresa adjudicataria.

1.6 INVERSIONES

En el caso de realizarse cualquier inversión en la actualización de instalaciones dentro del alcance del contrato (mantenimientos mejorativo o modificativo) durante el desarrollo de este, el adjudicatario será responsable del mantenimiento de estas instalaciones o equipos, pasando a formar parte del alcance del contrato, sin derecho a revisión de los importes de este contrato.

El adjudicatario en base al desarrollo de los diferentes trabajos de mantenimiento desarrollará un Plan Plurianual de Inversión. Este plan fijará las posibles previsiones de renovación de equipos e instalaciones, ordenadas por su criticidad, para toda la vida del contrato. Por su propia naturaleza será un elemento vivo, y tanto el plan inicial como sus sucesivas revisiones se pondrán en conocimiento de CASA AMÉRICA, el cual decidirá en función de las conclusiones obtenidas en dicho plan, así como en función de otras variables, si desarrolla las diferentes renovaciones propuestas o no.



Semestralmente se realizará una revisión de dicho Plan, en función de cambios de prioridad por la explotación, o por evolución de indicadores asociados al mantenimiento (índices de fiabilidad, disponibilidad...), adaptación a nueva normativa, etc.

Una vez ejecutada la obra, modificación o sustitución en las instalaciones, se realizarán las mediciones y control de los parámetros utilizados (consumos, fiabilidad, etc.) que confirmen que la instalación ha cumplido los objetivos que se habían fijado.

1.7 ASESORAMIENTO TÉCNICO

La empresa adjudicataria prestará asesoramiento y consultoría con respecto a las materias y cuestiones relativas al servicio. Por consiguiente, si variase la legislación y normas vigentes sobre este tipo de instalaciones y/o servicios, la empresa adjudicataria lo comunicará por escrito y junto con un presupuesto detallado de las modificaciones necesarias a fin de adaptar la instalación a la nueva legislación para el conocimiento y adaptación de instalaciones de CASA AMÉRICA, así como todas las actualizaciones necesarias para las gamas de mantenimiento.

Asimismo, cuando haya que realizar o se realicen modificaciones o ampliaciones en las instalaciones incluidas dentro del alcance del contrato, el adjudicatario deberá facilitar el personal y medios necesarios para efectuar las correspondientes mediciones, comprobaciones, planos y presupuestos correspondientes. También emitirá cuantos informes se les solicite referentes a las instalaciones objeto de este pliego.

El adjudicatario al inicio del contrato deberá actualizar digitalmente toda la documentación, inventarios y planos de las instalaciones objeto del contrato.

Como parte de la proactividad que se requiere del adjudicatario, éste, durante la ejecución del contrato, podrá y deberá proponer actuaciones para favorecer la eficiencia energética de las instalaciones

1.8 COMUNICACIÓN Y REPORTING

El adjudicatario deberá proponer una metodología para mantener al Jefe de Mantenimiento y SSGG de CASA AMÉRICA informado y al corriente de las actividades y marcha de contrato. Además esta metodología debe describir las actividades necesarias para registrar, catalogar, almacenar todos los informes oficiales, licencias y otros documentos claves necesarios para el desarrollo de la actividad en los edificios. Se define como Modelo de Gestión de la Información (MdGI), el modelo donde se define esta metodología, el alcance y contenido de los documentos, claves, uso, etc.

El adjudicatario, sin coste adicional al contrato, deberá facilitar e implantar y estará obligado a la utilización de un sistema para la gestión del mantenimiento asistido por ordenador (GMAO) para la gestión, coordinación y desarrollo del servicio.

Asimismo, y sin coste adicional al contrato, el adjudicatario facilitará a CASA AMÉRICA como mínimo 4 licencias de usuario para realizar el seguimiento, obtención de informes y gestión de incidencias del servicio.



La información introducida en el sistema, será propiedad de CASA AMÉRICA, no permitiendo su utilización al adjudicatario sin autorización escrita de CASA AMÉRICA.

El adjudicatario deberá usar entre otros, el citado sistema para elaborar sus informes de seguimiento y control de calidad, el seguimiento correcto del contrato, la certificación y facturación de los trabajos realizados, así como para la gestión de las incidencias.

De forma específica el adjudicatario deberá definir la metodología propuesta para registrar y tramitar cualquier incidencia que se pudiese dar, relacionado con el servicio, de forma que CASA AMÉRICA pueda realizar el seguimiento conjunto de esta.

Esta herramienta GMAO deberá estar estructurada a las necesidades reales de gestión que constituye el objeto del contrato y que se detallan en el apartado de condiciones particulares del servicio y entre otras deberá tener capacidad para realizar lo siguiente:

- ▲ Crear tipos de instalaciones independientes
- ▲ Realizar un inventario de equipos y elementos por instalaciones
- ▲ Generar y gestionar los planes de mantenimiento objeto del contrato
- ▲ Emitir las gamas de mantenimiento
- ▲ Crear históricos de mantenimiento e incidencias
- ▲ Generar OT's
- ▲ Planificar los recursos humanos
- ▲ Acceso remoto a la plataforma
- ▲ Gestionar e introducir incidencias a través de una plataforma "on line"
- ▲ Gestión de repuestos y materiales (stock)
- ▲ Análisis de costes
- ▲ Aportar información detallada sobre el desarrollo de estos
- ▲ Ejecutar informes de históricos de incidencias y reparaciones

Cualquier instalación o sistema de comunicación necesaria para la gestión diaria de las OT, su cumplimentación posterior y la retroalimentación y actualización de datos en el sistema informático serán por cuenta del adjudicatario.

Toda la información relativa a los libros de mantenimiento de las instalaciones estará disponible tanto en formato digital como en papel.

La información relativa al contrato, así como todos los informes, documentos, permisos, licencias, planos, listados, etc. fruto del desarrollo de la actividad, independientemente de quien los haya generado, serán en cualquier caso, propiedad de CASA AMÉRICA y estará a disposición de éste en todo momento de forma abierta y transparente con una filosofía de libros abiertos (openbooks).

El adjudicatario deberá registrar en el sistema GMAO todos los datos solicitados durante el uso de este, de modo que CASA AMÉRICA pueda hacer uso de estos y tenerlos disponibles en cualquier momento para poder realizar los informes que este crea oportuno.

Aunque el modelo de reporting se acordará entre las partes transcurridos 15 días desde el inicio del contrato, definiéndose en ese momento los plazos de reporting, el adjudicatario



presentara un modelo de reporting que deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- ▲ Número de OT realizadas diferenciadas por instalación y tipo de mantenimiento
- ▲ OT's realizadas, pendientes y aplazadas
- ▲ Horas invertidas para cada tipo de mantenimiento, instalación y equipo
- ▲ Incidencias por instalación y por equipos
- ▲ TOP 10 de averías más comunes
- ▲ Registro de incidencias
- ▲ Informe sobre actuaciones extraordinarias
- ▲ Consumo de materiales
- ▲ Recursos humanos empleados
- ▲ Inspecciones legales realizadas y previstas a corto plazo

La entrega de todos los documentos se realizará en digital, siempre en formato compatible con los sistemas de CASA AMÉRICA. En caso de documentos con firmas, sellos o validaciones oficiales, se deberá entregar el original.

Todos los informes, documentos, permisos, licencias, inventarios, planos, listados, etc. fruto del desarrollo de la actividad, independientemente de quien los haya generado, serán en cualquier caso, propiedad de CASA AMÉRICA.

El adjudicatario tendrá obligación de facilitar a CASA AMÉRICA copia de cualquier documento requerido, independientemente de lo estipulado en el modelo de reporting propuesto por el adjudicatario. El tiempo de respuesta y formato se acordará en el momento de la solicitud.

1.9 NORMATIVA

La empresa adjudicataria será la responsable del cumplimiento de la normativa vigente durante el periodo del contrato que afecte a cualquiera de los trabajos y actividades desarrolladas en los espacios e instalaciones que forman parte del alcance del presente pliego.

La empresa adjudicataria será la encargada de mantener al corriente a CASA AMÉRICA de la normativa vigente relacionada con todas las actividades objeto de este pliego.

La adjudicataria será responsable subsidiaria de las consecuencias del incumplimiento de cualquier normativa, si no se ha informado por escrito y con acuse de recibo a CASA AMÉRICA en el plazo de un mes posterior al cambio de esta o en su defecto, tres (3) meses antes de la finalización del plazo máximo para realizar los cambios o actuaciones oportunas para adaptarse a la misma.

La empresa adjudicataria está obligada a cumplir cuantas disposiciones estuvieren vigentes en materia de Seguridad y Salud, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la indemnidad, integridad y salubridad de los trabajos afectos a los servicios descritos, así como para prevenir cualquier tipo de accidente de los que puedan producirse con ocasión de la ejecución de los trabajos, sea cual fuere la causa del mismo. Además, el adjudicatario es



responsable de observar, mantener y garantizar el cumplimiento de que todas las actividades que se llevan a cabo por su personal o por sus contratistas, se efectúan respetando las condiciones de seguridad establecidas.

1.10 RELACIÓN ENTRE SERVICIOS

Será responsabilidad del Departamento de Mantenimiento y SSGG de CASA AMÉRICA, coordinar las actividades que desarrolle y que afecten al resto de servicios, de modo que no llegue a afectar a la actividad de CASA AMÉRICA. Para poder llevar a cabo esta tarea, será necesario y obligatorio que la empresa adjudicataria le facilite puntualmente los informes periódicos que se solicitan y que, además, le informe de las posibles interferencias que detecten los responsables del servicio.

El servicio deberá estar integrado y relacionado con el servicio de limpieza, con especial hincapié en la parte de comunicación, ya que el presente mantenimiento condiciona la operación y funcionamiento del servicio de limpieza en algún aspecto, por lo que deberá haber una transferencia de datos continua para garantizar el correcto funcionamiento y cumplimiento de ambos servicios.

Deberá existir siempre coordinación con el servicio de seguridad, respetando los procedimientos de seguridad del centro.

El adjudicatario será responsable de dar constancia por escrito, en su caso, de cuantos incumplimientos de la normativa de Seguridad y Salud observara en las instalaciones o en el desarrollo del resto de servicios, así como de cualquier otro tipo de normativa, procedimiento interno o mala conducta observada en el desarrollo de su actividad.

El adjudicatario estará obligado a la comunicación de cualquier incidencia que observe relativa a los diferentes servicios que prestan su actividad en el edificio objeto del contrato, pudiendo ser sancionado en el caso de que se pueda demostrar la omisión de tal incidencia, siempre y cuando esta haya ocasionado daños y perjuicios demostrables en la actividad de CASA AMÉRICA.

1.11 RELACION CON LA ORGANIZACIÓN

Las labores de mantenimiento se realizarán dentro del horario laboral del centro, procurando el mínimo entorpecimiento en las actividades propias de este. Si fuera necesaria la realización de operaciones molestas, ruidosas o que precisen la aportación de medios muy aparatosos y que interfieran en el normal desarrollo de la actividad del inmueble, podrá programarse con CASA AMÉRICA su realización fuera del horario laboral, o en sábados o festivos, sin suponer ningún coste adicional para CASA AMÉRICA.

Excepcionalmente, estarán permitidos trabajos de mantenimiento que por sus características no sea posible realizarse durante el horario de apertura al público del centro. Para la ejecución de este tipo de trabajos, el adjudicatario deberá avisar a CASA AMÉRICA con una antelación mínima de una semana para que esta pueda planificarla.



Los horarios podrán ser libremente modificados por CASA AMÉRICA cuantas veces estime necesario a lo largo de la vigencia del futuro contrato, comunicándolo a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 10 días a la fecha en la que se deba iniciar su efectiva aplicación.

En el caso de querer dar a conocer el hecho de que la empresa adjudicataria es proveedor de CASA AMÉRICA en publicaciones o referencias hacia terceras partes, deberá consultarse previamente con CASA AMÉRICA.

1.12 MEJORA CONTINUA

La empresa adjudicataria debe contemplar la filosofía de mejora continua, que permite la renovación, el desarrollo, el progreso y la posibilidad de responder a las necesidades cambiantes de nuestro entorno, para conseguir así ofrecer un mejor servicio. Este entorno de mejora continua favorece la comprensión del proceso, permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso.

Una de las principales herramientas para conseguir la mejora continua es el conocido círculo de Deming, que se divide en cuatro fases: Plan, Do, Check, Act.



El adjudicatario participará de forma activa, junto con el interlocutor designado por CASA AMÉRICA en un proceso de mejora continua del servicio, estableciendo un plan cuya finalidad sea la mejora de la eficacia y eficiencia de procesos, y el ahorro de costes del servicio. En dicho plan de mejora continua también deberán estar incluidas las propuestas realizadas por CASA AMÉRICA.

El plan incluirá un número mínimo de tres medidas cuantificables anualmente, que serán consensuadas por ambas partes.



En caso de que la propuesta sea aceptada por CASA AMÉRICA y suponga un ahorro cuantificable para esta, la empresa adjudicataria tendrá derecho a la percepción del 30% del ahorro neto una vez corroborado y verificado este importe.

Estas medidas deberán definirse en el formato propuesto por CASA AMÉRICA a la firma del contrato.

1.13 EVALUACION DEL SERVICIO

Trimestralmente, un tercero independiente procederá a evaluar la prestación del servicio de la empresa adjudicataria en función de los aspectos especificados en el presente documento y en la propuesta del adjudicatario, que será objeto de medición.

El adjudicatario será el responsable de la contratación y retribución de esta entidad externa, siendo la elección convenida por ambas partes. Un porcentaje del precio final establecido en el contrato irá destinado a cubrir el coste de dicha evaluación y dicho porcentaje será como mínimo del 1% del valor final del contrato.

La empresa que lleve a cabo esta evaluación actuará de forma objetiva e independiente, lo que garantizará la transparencia del ejercicio de evaluación.

La empresa encargada de realizar la citada evaluación, elaborará un manual de evaluación que deberá ser consensuado y validado por ambas partes, en el que se especifique qué se medirá, cómo se medirá y en qué se basan los criterios y sistema de evaluación propuestos. La empresa adjudicataria se debe comprometer a cumplir lo que propone y por lo tanto en función de ello será evaluado.

El servicio que preste el adjudicatario del presente servicio, será medido en función de tres aspectos:

- ▲ Nivel de Cumplimiento de las actividades y frecuencias propuestas en el apartado de la oferta técnica medidos en todo su alcance
- ▲ Disponibilidad en el modo y medida acordados, y cumplimiento de tiempos de respuesta y solución
- ▲ Percepción del servicio recibida por el personal o usuarios del edificio.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO (55%)

Pesará el 55% del valor total de la evaluación.

Medirá el cumplimiento de las actividades que el adjudicatario propone llevar a cabo en su oferta del servicio en la forma y tiempo definidos, así como con el personal, equipo y materiales indicados. El no cumplimiento de cualquiera de estos parámetros se considerará como la no realización de la actividad de forma correcta y no computará en el valor total de la evaluación.

Si la actividad requiere de forma directa la generación de un informe, éste será parte del alcance y su no producción implicará un no cumplimiento de la actividad. Si la actividad es en sí el informe o documento, la medición será la producción del mismo en la forma y alcance propuesto.



DISPONIBILIDAD (40%)

Pesará el 40% del valor total de la evaluación.

Se basará en la matriz de disponibilidad propuesta, se medirá el cumplimiento de la disponibilidad, así como el cumplimiento de los tiempos de respuesta y solución establecidos.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE/USUARIO (5%)

Pesará el 5% del valor total de la evaluación.

Se medirá mediante encuestas, quejas e incidencias la percepción del personal del centro del funcionamiento y operativa de las instalaciones.

El valor de las encuestas será del 50% el mes que se efectúen. Si no, el 100% del valor será en función de quejas del personal del centro sobre el servicio. No tendrán en cuenta las posibles quejas relacionadas con otros servicios y todas las que no tengan relación con el servicio propiamente dicho.

1.14 CONDICIONES DE INICIO Y FINALIZACION

El adjudicatario realizará durante el primer mes del primer año de prestación del servicio una inspección de todas las instalaciones que incluirá:

- ▲ Comprobación y actualización del inventario, que deberá incluir como mínimo y por cada uno de los equipos de cada instalación:
 - Marca, modelo y características técnicas.
 - Número de unidades que configuran los diversos equipos, como por ejemplo pantallas, pulsadores, detectores de incendios y similares.
 - Ubicación de cada una de las unidades de los equipos.
 - Estado y vida útil de estos equipos y/o instalaciones.
 - En todo momento se tendrá que mantener actualizado, tanto en soporte papel como informático.
- ▲ Informe detallado del estado de las instalaciones, en el que se indicarán las anomalías encontradas que puedan afectar al cumplimiento del contrato, acompañadas de su justificación y del presupuesto para subsanarlas. En el caso de comprobarse por ambas partes la existencia de anomalías, CASA AMÉRICA podrá optar entre corregirlas con el adjudicatario o por otros medios, o bien no proceder a su reparación, quedando salvada entonces la responsabilidad del contratista en cuanto al funcionamiento de las instalaciones denunciadas.
- ▲ Propuesta de lista de material que el adjudicatario estime necesario para evitar paradas imprevistas y prolongadas en las instalaciones.
- ▲ Propuesta de lista de suministros y repuestos más habituales para mantenimiento correctivo ordinario (válvulas, termostatos, pequeño material de fontanería, ferretería, elementos de electricidad, etc.). Estas dos listas se entregarán a CASA AMÉRICA ordenadas por códigos correlativos, e incluirán, al menos, dicho código, la definición y



el precio unitario para cada uno de los elementos. Se someterán a la aprobación de CASA AMÉRICA las listas y los precios presentados por el adjudicatario, reservándose ésta el derecho de solicitar precios contradictorios a otros proveedores en caso de disconformidad con las propuestas. Una vez aprobadas por CASA AMÉRICA, dichas listas tienen carácter contractual.

La documentación citada en este punto se entregará a CASA AMÉRICA durante el primer mes del primer año de la prestación del servicio. Si al acabar este plazo, el adjudicatario no formulase reparo alguno, se considerará que recibe todas las instalaciones en normal estado de funcionamiento.

A la finalización del contrato y con el objetivo de garantizar que el cambio de empresa mantenedora no perjudique el servicio ni las condiciones de salud y confort de los empleados y usuarios de las instalaciones de CASA AMÉRICA, la empresa adjudicataria prestará durante los 15 días posteriores a la finalización del contrato que resulte de esta adjudicación, el personal necesario, de entre los que hayan estado prestando servicio en CASA AMÉRICA al menos durante los seis meses anteriores a la finalización del contrato, que tendrán la obligación de acompañar al personal de la nueva empresa adjudicataria en su momento, para ayudarles a conocer las instalaciones y los procedimientos de trabajo implantados en CASA AMÉRICA.

Para ello, dos meses antes de la finalización del contrato, el adjudicatario con la colaboración y aprobación de CASA AMÉRICA, elaborará un plan de transición y coordinará con la empresa entrante la ejecución del mismo, estableciendo los recursos de dedicación de ambas empresas para que paulatinamente se realice el traspaso de la actividad.

Igualmente, dos meses antes de la finalización del contrato y con el objeto de comprobar que las tareas de mantenimiento han sido llevadas a cabo adecuadamente, se realizará una inspección final del estado de las instalaciones por una empresa externa e independiente, que se acordará entre las partes, cuyo coste se considera incluido dentro del importe del contrato, el cual contrastará su estado con el informe realizado por el adjudicatario al inicio del contrato, incluidas las consideraciones oportunas realizadas sobre este por CASA AMÉRICA y acordadas entre las partes. El estado de las instalaciones deberá ser similar al referido en el citado informe, en el cual se deberán tener en cuenta variables como el uso durante el periodo del contrato, el tiempo transcurrido, las modificaciones y mejoras realizadas durante el periodo a cargo de CASA AMÉRICA, etc.

Una vez emitido y recibido el informe final de las instalaciones, el cual deberá ser entregado antes del último mes de vigencia del contrato, los responsables técnicos de la empresa adjudicataria junto con los de CASA AMÉRICA, realizarán una visita al edificio para contrastar las conclusiones realizadas en el citado informe.

En caso de que una vez realizada la visita y emitido el informe no hubiese incidencias o anomalías técnicas de importancia, CASA AMÉRICA levantará un acta de conformidad de recepción de las instalaciones que será aceptada y firmada por ambas partes. En caso contrario, la empresa adjudicataria deberá subsanar cuantas incidencias o anomalías



técnicas se hubiesen detectado en el informe final y comprobado u observado en dicha visita, antes de la finalización del contrato y sin coste adicional para CASA AMÉRICA.

Si el adjudicatario no hubiera satisfecho su obligación de reparación antes de la finalización del contrato, CASA AMÉRICA se reserva el derecho de subsanar las anomalías detectadas, repercutiendo el coste sobre la última factura a emitir por el adjudicatario en concepto de mensualidad correspondiente al contrato de prestación del servicio de mantenimiento

1.15 POLÍTICAS, DIRECTRICES Y PROCEDIMIENTOS

El adjudicatario deberá aceptar y comprometerse a cumplir cada una de las directrices, políticas, procedimientos y códigos de conducta existentes en CASA AMÉRICA. También será responsable del cumplimiento de todos ellos respecto a sus posibles subcontratistas. El adjudicatario autorizará a CASA AMÉRICA a realizar visitas y procesos de auditoría cuando este lo estime necesario, con el objeto de comprobar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del servicio. El contratista se compromete a suministrar la información necesaria para tal fin.

1.16 SUBCONTRATACIÓN Y GESTIÓN DE CUENTAS

1.16.1 Subcontratación

El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación. La celebración de los subcontratos estará sometida al cumplimiento de los requisitos exigidos en el artículo 227 del TRLCSP.

1.16.2 Gestión de cuentas

La empresa adjudicataria deberá definir y presentar el modelo que utiliza para gestionar las subcontrataciones y como aparecen en esa relación las transferencias de riesgos, competencias y responsabilidades del contrato. De igual modo debe informar de la forma en que transmite a las posibles subcontratas las implicaciones de contrato y la modalidad de retribución variable.

La adjudicataria no estará en ningún caso y bajo ninguna circunstancia exenta de responsabilidades por haber subcontratado un servicio. Las mediciones de cumplimiento y responsabilidades nunca serán subrogadas a terceras partes, aunque realicen la actividad en nombre del adjudicatario.



2 CONDICIONES PARTICULARES

2.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Los objetivos principales del servicio de mantenimiento son alcanzar unas condiciones óptimas de habitabilidad, confort y uso del edificio y al mismo tiempo que se alargue de manera económicamente aceptable la vida de sus instalaciones.

Para ello se consideran necesarios cuatro tipos de mantenimiento (conductivo, preventivo, legal y correctivo), así como otro tipo de prestaciones definidas en este apartado.

Las empresas licitadoras presentarán, junto a su oferta, una memoria descriptiva de la propuesta de mantenimiento y su ejecución, así como una aplicación informática GMAO con la cual se gestionará el mantenimiento y las incidencias.

El adjudicatario será el responsable de mantener permanentemente actualizada la aplicación informática GMAO para la gestión de mantenimiento del edificio objeto del contrato, con independencia del número de actualizaciones que de ella pudieran salir al mercado.

2.2 TIPOS DE MANTENIMIENTO

2.2.1 Mantenimiento Conductivo

El mantenimiento conductivo comprende las actividades relacionadas con la puesta en marcha y parada de los equipos e instalaciones, la supervisión del estado y control de su correcto funcionamiento, el ajuste y corrección de los parámetros que se encuentren fuera de los límites establecidos, la comprobación y control de los elementos de lectura (horas de marcha, consumos de agua, gas, electricidad, etc.), el archivo y conservación de la documentación técnica actualizada, y, en general, todas aquellas operaciones de control y supervisión necesarias en el conjunto a mantener.

Mediante la comprobación de la evolución en el tiempo de los distintos parámetros y consumos se podrá prever fallos, averías, desajustes o fugas.

Consideraciones generales

- ▲ El mantenimiento conductivo seguirá un Plan desarrollado por el adjudicatario.
- ▲ Las ofertas de las empresas mantenedoras que se presenten a la licitación deberán incluir la descripción de la estrategia de desarrollo, ejecución y seguimiento del Plan de Mantenimiento Conductivo, que será valorada en el proceso de adjudicación del contrato.
- ▲ El adjudicatario deberá confeccionar el Plan de Mantenimiento Conductivo final, ajustándolo a las necesidades de cada instalación. El Plan final deberá entregarse a CASA AMÉRICA para su validación nunca más tarde del primer mes del primer año de prestación de servicio.
- ▲ En el Plan de Mantenimiento Conductivo deberá estar claramente especificado que datos hay que medir y registrar de cada sistema, así como los valores o rangos de referencia del dato a medir.



- ▲ CASA AMÉRICA se reserva el derecho de solicitar aclaraciones sobre los criterios en que se ha basado el Plan bien en su conjunto o bien cualquiera de sus elementos.
- ▲ CASA AMÉRICA se reserva el derecho de solicitar la inclusión de actuaciones en el Plan de Mantenimiento Conductivo en cualquier momento.
- ▲ En el caso de que no se llegue a un acuerdo entre CASA AMÉRICA y el adjudicatario sobre el Plan de Mantenimiento Conductivo a implantar, el adjudicatario estará obligado a seguir el que CASA AMÉRICA defina.
- ▲ El Plan será revisado y, si es necesario, modificado por el adjudicatario de común acuerdo con CASA AMÉRICA, durante el primer mes de cada año de prestación del servicio, debiendo el adjudicatario entregar la versión actualizada antes del mes siguiente de ese mismo periodo anual.
- ▲ Para efectuar la conducción de los sistemas, equipos e instalaciones, se hará uso de la capacidad e información facilitada por los sistemas de gestión centralizada disponibles (BMS); y se programarán rondas periódicas de conducción, vigilancia y toma de datos para aquellos equipos o parámetros no controlados de forma centralizada, o que aun estando bajo su control se considere importante sean vigilados.
- ▲ El Plan de Mantenimiento Conductivo deberá integrarse en el GMAO. Cualquier coste derivado de esta integración será por cuenta del adjudicatario. Todas las actuaciones y datos que se incluyan en el Plan debe quedar registrados en el sistema para su consulta.

Procedimientos

- ▲ El adjudicatario deberá proponer en su oferta los procedimientos que seguirán durante la ejecución del mantenimiento conductivo, en especial aquellos relativos a los sistemas críticos.
- ▲ Estos procedimientos, una vez aprobados y sin excepción, deberán ser cumplidos. Si se producen revisiones, deberán ser entregadas a CASA AMÉRICA junto a la revisión del Plan de Mantenimiento Conductivo. Si por algún motivo se produce una modificación imprevista de algún procedimiento se comunicará de inmediato al responsable de Mantenimiento de CASA AMÉRICA, que deberá aceptarla.
- ▲ El adjudicatario será responsable de informar a CASA AMÉRICA de cualquier cambio en la normativa existente que pueda afectar a las actividades relacionadas dentro del mantenimiento conductivo y proponer, cuando fuera necesario, medidas para adaptarse a las nueva reglamentación en caso de no estar haciéndolo. CASA AMÉRICA hará responsable al adjudicatario cuando, por omisión de esta responsabilidad, se incurra en cualquier incumplimiento y sus posibles sanciones asociadas, en el caso de multas, penalizaciones económicas o trámites que haya que realizar para subsanar el incumplimiento, serán por cuenta del adjudicatario.

Informes

- ▲ Los informes asociados con la ejecución del Plan de Mantenimiento Conductivo deberán poderse obtener directamente del sistema GMAO. Los costes de desarrollo e



implementación de nuevos informes, no existentes en el sistema, que CASA AMÉRICA considere necesarios para verificar el cumplimiento del servicio y el nivel de prestación del mismo, serán por cuenta del adjudicatario.

- ▲ Con carácter general se consideran necesarios informes periódicos (diarios, mensuales, trimestrales, anuales y de fin de contrato), que presenten la información ordenada por edificio y por tipo de sistema, agrupando y diferenciando claramente aquella información relativa a los elementos críticos y que permita diferenciar las actuaciones ejecutadas o pendientes.
- ▲ Si los responsables de CASA AMÉRICA no pueden obtener información del sistema porque el adjudicatario no actualiza los datos adecuadamente, se considerará incumplimiento de contrato.
- ▲ Cualquier incidencia que pueda afectar a la correcta puesta en marcha diaria de las instalaciones se notificará inmediatamente a los responsables de mantenimiento de CASA AMÉRICA. Además, se entregará un informe con la incidencia, el sistema afectado, las consecuencias, causas y solución propuesta.

Control de consumos

- ▲ Se considera incluido en el Mantenimiento Conductivo el control y seguimiento de consumos de los distintos suministros que estén controlados mediante un contador.
- ▲ Se tomarán datos suficientes para verificar los consumos diferenciando, al menos, entre días laborables, fines de semana, periodos festivos, etc.
- ▲ Se tendrá que verificar la coherencia entre los datos de facturación y los consumos reflejados en los contadores y se comprobará si los contratos son los adecuados para los consumos que se producen.

2.2.2 Mantenimiento Preventivo y Legal

Dada la relación existente en la mayoría de los aspectos entre la ejecución y definición del mantenimiento preventivo y legal, la definición de estos se realiza de manera conjunta integrándose en un único tipo de mantenimiento, diferenciándose puntualmente los aspectos que aplican a cada uno de ellos.

Se entiende por Mantenimiento Preventivo el conjunto de operaciones periódicas y sistemáticas de verificación, inspección, revisión, limpieza, regulación, ajuste, corrección y sustitución de las partes deterioradas, desgastadas o agotadas del conjunto a mantener; realizadas con la finalidad de asegurar sus prestaciones de manera adecuada con las mejores condiciones de seguridad y rendimiento posible, buscando prolongar su vida útil y reduciendo al mínimo los problemas o fallos futuros.

Se entiende por Mantenimiento Técnico-Legal, el conjunto de operaciones de mantenimiento especificadas, con carácter obligatorio o recomendado, en la normativa legal en vigor o que pueda promulgarse durante la vigencia del Contrato

Ejecución



- ▲ El mantenimiento preventivo se ejecutará de acuerdo a un Plan establecido por el adjudicatario y aprobado por CASA AMÉRICA
- ▲ Los recursos materiales y personales que el adjudicatario destine a la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo serán los adecuados al tipo de instalación y grado de especialización de las tareas a ejecutar en cada momento. CASA AMÉRICA podrá solicitar información para verificar esta idoneidad en cualquier momento.
- ▲ La ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo se concretará en órdenes y partes de trabajo que deberán ser rellenados por completo con todos los datos que en ellos se requieran e integrados en el GMAO.
- ▲ La mala ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo puede llevar a averías imprevistas. Será por cuenta del adjudicatario la reparación y/ sustitución de los equipos que sufran averías por una mala ejecución del Plan, por negligencia o por falta de previsión en actuaciones de mantenimiento (por ejemplo, la rotura de baterías de equipos de climatización por congelación).

Plan de mantenimiento

- ▲ El mantenimiento seguirá un Plan desarrollado por el adjudicatario teniendo en cuenta lo siguiente:
 - La normativa vigente de aplicación en cada momento.
 - Las acciones de mantenimiento propuestas por los fabricantes.
 - La experiencia del mantenedor.
- ▲ Las acciones de mantenimiento exigidas por las normas de obligado cumplimiento deberán ser siempre contempladas en el Plan, siendo éste actualizado cada vez que se produzca la modificación de una norma y en el plazo que la norma en cuestión establezca.
- ▲ El adjudicatario tendrá que tener definido el Plan de Mantenimiento durante el primer mes del primer año de contrato, ajustándolo a las necesidades de cada instalación. Junto al Plan de Mantenimiento se entregará el Calendario de Actuaciones y el Programa de Mantenimiento.
- ▲ CASA AMÉRICA tendrá que aprobar el Plan, Programa y Calendario propuestos. CASA AMÉRICA se reserva el derecho de solicitar aclaraciones sobre los criterios en que se ha basado el Plan bien en su conjunto o bien cualquiera de sus elementos. En caso de no llegar a un acuerdo sobre el contenido del Plan, el adjudicatario tendrá que ejecutar el Plan que defina CASA AMÉRICA, con el Programa y Calendario asociados a dicho Plan.
- ▲ Las ofertas de las empresas mantenedoras que se presenten al concurso deberán incluir la descripción de la estrategia con la que se desarrolla, ejecuta y actualiza el Plan de Mantenimiento Preventivo durante el período de contrato. La estrategia presentada será valorada en el proceso de adjudicación.
- ▲ Cualquier actividad de mantenimiento a realizar por terceras empresas deberá estar claramente señalada en el plan de mantenimiento. Este requerimiento implica que



cuando se decida transferir a una tercera empresa el mantenimiento de algún sistema o, por el contrario, hacerse el adjudicatario cargo de un mantenimiento que hasta la fecha estaba siendo realizado por una tercera empresa, el plan de mantenimiento deberá ser inmediatamente actualizado y el responsable de Mantenimiento de CASA AMÉRICA informado de dicha circunstancia.

- ▲ El Plan de Mantenimiento Preventivo y el calendario de actuaciones serán revisados y, si procede, actualizados durante el primer mes de cada periodo anual de prestación del servicio. Este proceso de revisión y actualización será reportado por parte del adjudicatario durante el primer mes de cada periodo anual de prestación del servicio. El adjudicatario deberá documentar los cambios efectuados respecto al Plan anterior en caso de haberlos y los motivos de los mismos. En caso de no haber ninguna modificación deberá igualmente razonar y argumentar el motivo. GNF se reserva el derecho de aceptar o no las modificaciones propuestas.
- ▲ El Plan de Mantenimiento Preventivo deberá integrarse en el GMAO. Cualquier coste derivado de esta integración será por cuenta del adjudicatario. Todas las actuaciones y datos que se incluyan en el Plan debe quedar registrados en el sistema para su consulta.

Mantenimiento Legal

- ▲ El mantenimiento preventivo incluirá el mantenimiento legal, es decir todas las revisiones que haya que realizar y programar para cumplir con la normativa vigente, incluidas aquellas que precisen la intervención de Organismos de Control Acreditados (OCA). El coste de las intervenciones de las OCA's necesarias será por cuenta de CASA AMÉRICA.
- ▲ Se incluyen específicamente todas las actuaciones recogidas en el RD865/2003 para control y prevención de legionelosis en las instalaciones que así lo requieran (tratamientos, equipos de dosificación, análisis, limpiezas y cualquier otra actuación contemplada en el RD).
- ▲ Aun estando integrado en el mantenimiento preventivo, el mantenimiento legal deberá estar perfectamente diferenciado o señalado como tal en el programa de mantenimiento y en los informes periódicos que se entreguen.
- ▲ El adjudicatario presentará la periodicidad de las revisiones en cada tipo de instalación para el primer año y años siguientes. CASA AMÉRICA por su parte informará de las fechas de las últimas revisiones efectuadas a cada una de ellas, de tal manera, que se coordine un calendario de revisiones oficiales que produzca la menor incidencia en el servicio.
- ▲ Además, el adjudicatario será responsable del cumplimiento de la normativa vigente, así como de conocer y comunicar todas las modificaciones que se produzcan en la normativa que afecten a cualquiera de las instalaciones de CASA AMÉRICA.

Procedimientos



- ▲ El adjudicatario deberá crear y poner en práctica los procedimientos que seguirán durante la ejecución del mantenimiento preventivo, entre ellos aquellos relativos a los sistemas críticos, cambios de estación, etc. Estos procedimientos y sus revisiones deberán ser entregados a CASA AMÉRICA junto a la revisión del Plan de Mantenimiento Preventivo. Si por algún motivo se produce una modificación imprevista de algún procedimiento se comunicará de inmediato el mismo al Jefe de Mantenimiento de CASA AMÉRICA.
- ▲ El adjudicatario será responsable de informar a CASA AMÉRICA de cualquier cambio en la normativa existente que pueda afectar a las actividades relacionadas dentro del mantenimiento preventivo y normativo y proponer, cuando fuera necesario, medidas para adaptarse a las nueva reglamentación en caso de no estar haciéndolo. CASA AMÉRICA hará responsable al adjudicatario cuando, por omisión de esta responsabilidad, se incurra en cualquier incumplimiento y sus posibles sanciones asociadas, en el caso de multas, penalizaciones económicas o trámites que haya que realizar para subsanar el incumplimiento, serán por cuenta del adjudicatario.
- ▲ Las ofertas de las empresas mantenedoras que se presenten al concurso deberán incluir una descripción de dichos procedimientos, los cuales serán valorados para la adjudicación del contrato.

Informes

- ▲ Los informes asociados con la ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo deberán poderse obtener directamente del sistema GMAO. Los costes de desarrollo e implementación de nuevos informes, no existentes en el sistema, que CASA AMÉRICA considere necesarios para verificar el cumplimiento del servicio y el nivel de prestación del mismo, serán por cuenta del adjudicatario.
- ▲ Con carácter general se consideran necesarios informes periódicos (mensuales, trimestrales, anuales y de fin de contrato), que presenten la información ordenada por edificio y por tipo de sistema, agrupando y diferenciando claramente aquella información relativa a los elementos críticos y que permita diferenciar las actuaciones ejecutadas o pendientes. Se consideran especialmente importantes los informes que permitan verificar la trazabilidad de actuaciones de mantenimiento preventivo a lo largo del tiempo (informes históricos).
- ▲ Además se tendrán que entregar a CASA AMÉRICA los informes específicos que marque la normativa, con el formato y en los plazos que marque la reglamentación vigente en cada momento (por ejemplo PCI, climatización, control y prevención de legionelosis, etc.)
- ▲ Si los responsables de CASA AMÉRICA no pueden obtener información del sistema GMAO porque el adjudicatario no actualiza los datos adecuadamente, se considerará incumplimiento de contrato.
- ▲ Anualmente el adjudicatario entregará un listado donde figure toda la documentación existente relativa al mantenimiento legal del edificio del año anterior,



señalando además en un listado aparte aquella documentación que falte o que no esté al día. Cuando sea preciso el libro de edificio será actualizado con esta información. El adjudicatario será el responsable de archivar, en el lugar que CASA AMÉRICA designe para ello, y mantener al día la documentación preceptiva de obligado cumplimiento que se derive de estas revisiones, o de cualquier modificación de la normativa.

Empresas externas

- ▲ En el caso de que el adjudicatario estime necesaria la presencia de una tercera empresa para realizar un preventivo más especializado en alguna de las instalaciones, el coste será por cuenta del adjudicatario, no incrementándose el precio de adjudicación del contrato.
- ▲ Las actuaciones de estas empresas deben integrarse y definirse en el Plan de Mantenimiento Preventivo, así como en el Programa y en el Calendario y deben gestionarse dentro del Sistema GMAO. El adjudicatario asumirá el coste de integración en el sistema que pueda derivarse.

2.2.3 Mantenimiento Correctivo

Se incluyen en el objeto del contrato, todas las operaciones de Mantenimiento Correctivo que haya que realizar como consecuencia de avisos o incidencias surgidas por avería de los equipos e instalaciones, comprendiendo todas las actuaciones precisas para su vuelta al idóneo funcionamiento previsto en el Mantenimiento Preventivo, consistiendo en la reparación por avería o rotura imprevista, de cualquier máquina, equipo o instalación del edificio para devolverla a su normal funcionamiento.

El mantenimiento correctivo incluirá la atención y gestión de:

I) Incidencias

Avisos que emite el personal de CASA AMÉRICA a través del Sistema GMAO.

Se trata de solicitudes relacionadas con elementos existentes en las instalaciones que presentan un problema de funcionamiento detectado por el usuario. Con carácter general, la acción correctiva es rápida de diagnosticar y la incidencia es fácil de resolver (reposición de algún elemento, ajustes sencillos, comprobaciones, etc.). En ningún caso supondrá una modificación de la instalación, ni la ejecución de una nueva instalación.

II) Averías

a) Averías detectadas al atender una incidencia de usuario.

Cuando al atender una incidencia, se detecte un problema más importante, que no se pueda resolver en el plazo de 1 hora, la incidencia pasa a ser considerada avería. Con carácter general, estas averías deben repararse en el plazo más breve posible y sin necesidad de presupuesto, ya que se resuelven dentro de la jornada de presencia y con materiales en stock. Ante una avería que no pueda repararse en el plazo establecido, el adjudicatario comunicará la misma a CASA AMÉRICA con el



plazo previsto de solución, las causas del aplazamiento y el presupuesto asociado a la misma, sólo podrá ocurrir esta circunstancia porque la avería requiere recursos no disponibles de forma habitual, materiales y/o personales.

Así mismo indicará las actuaciones más inmediatas a realizar para minimizar los efectos de la avería, intentando siempre no interrumpir el servicio y garantizando las condiciones de confort del usuario.

b) Averías detectadas al ejecutar acciones recogidas en los Planes de Mantenimiento.

Si afectan a la puesta en marcha de las instalaciones o a las condiciones esperadas del edificio en el momento de su apertura, o a un elemento crítico, se notificarán de inmediato al Jefe de Mantenimiento de CASA AMÉRICA.

Será el adjudicatario el que tenga que valorar la urgencia de la reparación en una avería detectada durante la ejecución del conductivo y/o preventivo, pero en cualquier caso, informará de la misma a CASA AMÉRICA en el mismo día en que se detecta.

En cuanto a los tiempos:

- i) En estas averías el tiempo de respuesta es 0, ya que son detectadas por el propio adjudicatario. Sin embargo, por esta misma razón, se considerará como tiempo de respuesta, el tiempo de entrega del informe de la avería, que será inferior a 24 horas. El informe contendrá las causas de la avería, las posibles soluciones, presupuesto (si procede) y plazo de solución.
- ii) Si los responsables de mantenimiento de CASA AMÉRICA aceptan la solución presentada, el plazo aceptado será el tiempo de solución indicado.

c) Averías imprevistas.

La impredecibilidad de este tipo de averías es su característica principal. Será el adjudicatario el responsable de actuar con la máxima celeridad posible para evitar paradas, minimizar el efecto de la avería y garantizar el confort de los usuarios. En el caso de que la avería se produzca en un elemento crítico y haya producido la parada de un sistema de producción o suministro, el adjudicatario lo comunicará de inmediato a CASA AMÉRICA.

En el plazo más breve posible, dependiendo de la urgencia de la avería, se presentará un informe a CASA AMÉRICA con las posibles soluciones, presupuesto y plazo. En el caso de los elementos críticos, incluso en el supuesto de que en ese momento la avería del elemento en cuestión no afecte a la producción o suministro y por ende a las condiciones de habitabilidad y uso del inmueble, el informe se presentará no más tarde de 24 horas después de que sea detectada. Para el resto, 48 horas.

III) Actuaciones asociadas con la modificación de espacios y/o adecuación de puestos de trabajo.

CASA AMÉRICA podrá solicitar actuaciones para adecuar los puestos de trabajo, como consecuencia de reorganizaciones de espacios. En este caso, el adjudicatario tendrá



que presentar un presupuesto para los trabajos solicitados en menos de 24 horas, con informe de instalaciones afectadas y plazo. Si CASA AMÉRICA lo acepta, tendrá que llevarse a cabo en el plazo propuesto.

Para el mantenimiento correctivo, con carácter general, se establece que:

- ▲ Los trabajos se programarán para afectar lo menos posible a la actividad normal de los ocupantes del edificio.
- ▲ Para todas las averías que requieran la aprobación de un presupuesto, CASA AMÉRICA podrá solicitar otros presupuestos alternativos y adjudicar los trabajos a otra empresa. Así mismo podrá comprobar los precios de los materiales presupuestados y, llegado el caso, suministrarlos directamente para que el proveedor los emplee en la reparación.
- ▲ Se garantizará que un responsable de la empresa coordinará las acciones a emprender para solucionar las posibles emergencias que puedan presentarse. Será el responsable de tomar las medidas más urgentes para atender la incidencia y de coordinar las actuaciones siguientes a través, siempre que sea posible, del personal asignado al contrato.
- ▲ Cuando, como consecuencia de averías urgentes, sea preciso realizar trabajos no comprendidos en el presente pliego, el adjudicatario se compromete a poner a disposición de CASA AMÉRICA los recursos humanos y materiales necesarios, previa la aceptación del correspondiente presupuesto. En cuanto a las horas, se facturarán al precio que el adjudicatario haya propuesto en su oferta, no pudiendo en ningún caso incrementarse dicho precio.

Ejecución

- ▲ Las ofertas de las empresas mantenedoras que se presenten al concurso deberán incluir la descripción de la estrategia de mantenimiento correctivo que aplicarían. La estrategia presentada será valorada en el proceso de adjudicación.
- ▲ Todos los trabajos de mantenimiento correctivo se llevarán a cabo, siempre que sea posible, dentro de la jornada de presencia física prevista.
- ▲ El personal que atienda los avisos deberá tener la cualificación suficiente que les capacite para diagnosticar y evaluar el problema o avería en los plazos fijados como tiempo de respuesta.
- ▲ El personal que realice los trabajos para solucionar las averías y las incidencias, tendrá la cualificación suficiente y necesaria, de acuerdo con la instalación afectada y cumpliendo la normativa vigente.
- ▲ Las averías derivadas de una mala ejecución del contrato de mantenimiento o de negligencia del mantenedor, serán subsanadas lo antes posible y el coste será



por cuenta del adjudicatario, sin perjuicio de las compensaciones que CASA AMÉRICA pueda obtener llegado el caso.

- ▲ De cada elemento de cada instalación se guardará en el sistema GMAO las órdenes y partes de trabajo con la información histórica de las averías, de tal manera que se puedan tomar decisiones en función de esta información.
- ▲ Con carácter general, el adjudicatario documentará con imágenes/fotografías las actuaciones de mantenimiento correctivo que también tendrán que incorporarse en el Sistema GMAO.

Procedimientos

- ▲ El adjudicatario deberá crear y poner en práctica los procedimientos que seguirán durante la ejecución del mantenimiento correctivo, en especial aquellos relativos a los sistemas o espacios críticos. Estos procedimientos y sus revisiones deberán ser entregados a CASA AMÉRICA. Si por algún motivo se produce una modificación imprevista de algún procedimiento se comunicará de inmediato el mismo a CASA AMÉRICA.
- ▲ El adjudicatario será responsable de informar a CASA AMÉRICA de cualquier cambio en la normativa existente que pueda afectar a las actividades relacionadas dentro del mantenimiento correctivo y proponer, cuando fuera necesario, medidas para adaptarse a las nueva reglamentación en caso de no estar haciéndolo. CASA AMÉRICA hará responsable al adjudicatario cuando, por omisión de esta responsabilidad, se incurra en cualquier incumplimiento y sus posibles sanciones asociadas, en el caso de multas, penalizaciones económicas o trámites que haya que realizar para subsanar el incumplimiento, serán por cuenta del adjudicatario.
- ▲ Las ofertas de las empresas mantenedoras que se presenten al concurso deberán incluir una descripción de dichos procedimientos, los cuales serán valorados para la adjudicación del contrato.
- ▲ Todas las actuaciones de mantenimiento correctivo deben integrarse en el Sistema GMAO, con todos los datos relevantes para su consulta. Cualquier coste derivado de esta integración será por cuenta del adjudicatario.

Informes

- ▲ Los informes asociados con la ejecución de las actuaciones de Mantenimiento Correctivo deberán poderse obtener directamente del sistema GMAO. Los costes de desarrollo e implementación de nuevos informes, no existentes en el sistema, que CASA AMÉRICA considere necesarios para verificar el cumplimiento del servicio y el nivel de prestación del mismo, serán por cuenta del adjudicatario.
- ▲ Con carácter general se consideran necesarios informes periódicos (diarios, semanales, mensuales, trimestrales, anuales y de fin de contrato), que presenten la información ordenada por edificio y por tipo de sistema, agrupando y diferenciando



claramente aquella información relativa a los elementos y espacios críticos y que permita diferenciar las actuaciones ejecutadas o pendientes.

- ▲ Se tendrá que poder obtener información para valorar que se cumplen los tiempos de respuesta y solución definidos en el Pliego, realizar seguimiento de incidencias y averías por criterios distintos, determinar las incidencias y averías que requieren más plazo de solución, etc., es decir, que ayude a entender las averías y permitan detectar problemas crónicos y encontrar soluciones definitivas.
- ▲ Mensualmente el adjudicatario obtendrá del sistema el histórico de las paradas y averías producidas en los elementos y espacios críticos del edificio, agrupadas por meses desde el comienzo de la prestación del servicio para identificar los elementos más problemáticos y definir propuestas de mejora para los mismos.
- ▲ Si los responsables de CASA AMÉRICA no pueden obtener información del sistema porque el adjudicatario no actualiza los datos adecuadamente, se considerará incumplimiento de contrato.
- ▲ Mensualmente se entregará un informe con el número total y tipo de alarmas generadas automáticamente por el BMS. El informe incluirá un histórico de las alarmas producidas en los periodos anteriores, análisis de causas, detección de problemas crónicos y propuestas de solución a los mismos.

2.2.4 Mantenimiento Modificativo

Se entenderá como mantenimiento modificativo el que se produce cuando aparecen averías sistemáticas. En este caso el proveedor deberá estudiar las mejores soluciones que consigan eliminar o paliar las causas de dichas averías y de este modo, asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones y conseguir una mejor gestión del edificio. Por ejemplo: ahorros energéticos, mayor seguridad, mejor cumplimiento de la normativa legal, etc.

Para la realización de cualquier trabajo de modificación, se necesitará la aprobación por parte de CASA AMÉRICA de la solución técnica, beneficios, presupuesto y su plazo de ejecución, reservándose esta el derecho a solicitar presupuestos alternativos y adjudicar los trabajos a otra empresa. Así mismo podrá comprobar los precios de los materiales presupuestados y, llegado el caso, suministrarlos directamente para que el proveedor los emplee en la modificación, aplicándose para su ejecución los precios unitarios de mano de obra acordados en contrato.

2.2.5 Mantenimiento Mejorativo

Se entenderá como mantenimiento mejorativo el que se realiza para mejorar o ampliar el estado de los equipos e instalaciones, dentro del programa de mejoras aprobado por la empresa.

Para la realización de cualquier trabajo de mejora, se necesitará la aprobación por parte del cliente de la solución técnica, beneficios, presupuesto y su plazo de ejecución, reservándose esta el derecho a solicitar presupuestos alternativos y adjudicar los trabajos a otra empresa. Así mismo podrá comprobar los precios de los materiales presupuestados y, llegado el caso,



suministrarlos directamente para que el proveedor los emplee en la mejora, aplicándose para su ejecución los precios unitarios de mano de obra acordados en contrato.

2.2.6 Mantenimiento y Asistencia o apoyo Logístico

Su labor estará coordinada por el Jefe de Mantenimiento y SSGG de CASA AMÉRICA y actuarán de manera sincronizada con el Responsable del servicio del proveedor tanto en las labores de Servicios Generales como en las de mantenimiento genérico no específico, A continuación se realiza un listado exhaustivo, pero no limitativo, de las labores y actividades incluidas dentro del servicio de mantenimiento logístico y funcional:

- ▲ Prestación de apoyo logístico para la realización de todas las actividades desarrolladas en la sede de la Casa de América, que incluirá como mínimo montaje y desmontaje de mobiliario, medios audiovisuales, señalización, etc. Este apoyo logístico consistiría como mínimo en:
 - Montaje del mobiliario y medios auxiliares con margen de tiempo suficiente del formato de sala según se solicite, para que a la llegada de la organización del acto, reunión o evento este todo dispuesto para su uso. Debido a las peculiaridades de cada acto resulta difícil estandarizar los montajes ya que dentro de cada formato la composición puede variar reduciendo o ampliando los elementos que lo componen pero de manera general los formatos más comunes serían los siguientes:
 - Montaje en Teatro, consta de: tarima con mesa presidencial vestida con tapete (tamaño en función de nº de ponentes) y atril. Sillas de público alineadas en filas consecutivas, con pasillos que permitan el acceso y evacuación del público según normativa (D.341/1999 art155) con el modelo y aforo de según la sala.
 - Montaje en Escuela, consta de: tarima con mesa presidencial vestida con tapete (tamaño en función de nº de ponentes) y atril. Público acomodado en mesas rectangulares de 180x45 cm. vestidas con tapete de 3 personas, con pasillos que permitan el acceso y evacuación de los asistentes según normativa, con el modelo de silla y aforo de según la sala
 - Montaje en Cabaret consta de: tarima con mesa presidencial vestida con tapete (tamaño en función de nº de ponentes) y atril. Público acomodado en mesas rectangulares de 50x50 o redondas, vestidas con tapete de 4 a 6 personas, con pasillos que permitan el acceso y evacuación de los asistentes según normativa, con el modelo de silla y aforo de según la sala



- Montaje Davos consta de: tarima con butacas y mesas bajas de apoyo para presidencia (cantidad de mobiliario en función de nº de ponentes) y atril. Público acomodado en mesas rectangulares de 50x50 o redondas, con pasillos que permitan el acceso y evacuación de los asistentes según normativa, vestidas con tapete de 4 a 6 personas, modelo de silla y aforo de según la sala
- Montaje Mesa reunión en U consta de: mesa de reunión abierta en uno de sus extremos (tamaño en función de la sala y el nº de asistentes) formada por en mesas rectangulares de 200 x 80cm., vestidas con tapete, respetando los pasillos que permitan el acceso y evacuación de los asistentes según normativa, con el modelo de silla y aforo de según la sala,
- Montaje Mesa reunión Cuadrada consta de: mesa de reunión, cerrada en todos sus extremos (tamaño en función de la sala y el nº de asistentes) formada por en mesas rectangulares de 200 x 80cm., vestidas con tapete, respetando los pasillos que permitan el acceso y evacuación de los asistentes según normativa, con el modelo de silla y aforo de según la sala,
- Montaje Mesa Imperial consta de: mesa de reunión, centrada, (tamaño en función de la sala y el nº de asistentes) formada por dos líneas juntas de mesas rectangulares de 200 x 80cm., vestidas con tapete, respetando los pasillos que permitan el acceso y evacuación de los asistentes según normativa, con el modelo de silla y aforo de según la sala,
- Montaje Cóctel consta de: sala completamente vacía, con o sin tarima (tamaño en función del uso) y con o sin atril.

Se entienden como medios auxiliares (aportados por CASA AMÉRICA) para cada uno de estos formatos de montaje, la instalación de medios audiovisuales e informáticos, siendo encargados de la instalación y conexión de pantallas, proyectores, Tv, reproductores y/o computadoras portátiles, así como los elementos periféricos que puedan ser necesarios para estos aparatos (ratones, pasadores de diapositivas a distancia, revisión y carga de presentaciones ppt, videos e imágenes), dejándolos disponibles para su uso durante la reunión o evento. También del



mobiliario adicional, como mesas auxiliares para documentación, tarimas, sillas de diferente modelo, etc.

- Atención a la organización del acto, reunión o evento desde su llegada hasta la finalización del mismo, en aquellas necesidades de mobiliario, medios auxiliares o infraestructura que soliciten y podamos facilitar. Debido a la simultaneidad de varios actos que con frecuencia se produce, se atenderán las peticiones priorizando de la siguiente manera:
 - 1) Según urgencia de la petición (una avería, un corte de suministro eléctrico, fallos en las instalaciones, cualquier situación de emergencia,)
 - 2) Según relevancia de los participantes en el del acto, reunión o evento (Casa Real y/o altas personalidades del estado, presidentes, ministros o personalidades de otros estados, Directores generales de grandes empresas), lo que le será oportunamente indicado por el Jefe de Mantenimiento y SS.GG., el Director Gerente o el Director General.
 - 3) Según contenido acto, reunión o evento (actividades de empresas privadas, presentaciones públicas con prensa, complejidad de elementos instalados o fallo de los mismos)
 - 4) Según número de asistentes al acto, reunión o evento y tendrán prioridad aquellos eventos que convoquen mayor número de asistentes
- Desmontaje del mobiliario y medios auxiliares una vez finalizado el acto, reunión o evento según las necesidades de uso del espacio. Retirando y custodiando los medios auxiliares que puedan ser sustraídos, el mobiliario que este en zonas comunes (utilizadas puntualmente en un acto) y almacenándolo en los espacios destinados para ese fin. Debe dejarse SIEMPRE despejado el espacio una vez ha concluido cualquier acto o evento.
- En los eventos desarrollados por el área de programación, se atenderá además a las indicaciones dadas por las especialistas y el Dº. de Programación. En los eventos programados por el área comercial se atenderá además a las indicaciones dadas por las responsables del área comercial y el Dº. Gerente. **EN NINGÚN CASO SE DEBERÁN ATENDER LAS INDICACIONES HECHAS POR EL CLIENTE DE MANERA DIRECTA. ESTAS DEBERÁN SER TRASLADADAS AL COMERCIAL CORRESPONDIENTE SIEMPRE.**



- Durante toda actividad de apoyo logístico se colaborará con los servicios de Asistencia Técnica de Sonido y Audiovisuales, de Limpieza y de Seguridad, auxiliares coordinando su intervención/actuación según las necesidades e instrucciones recibidas.
 - Deberán estar en todo momento atentos a comunicar por escrito al Jefe de Mantenimiento y SS.GG., con copia al Director Gerente, todas las incidencias, faltas de material, roturas, daños y desperfectos que detecten en los espacios.
- ▲ Supervisión y orden de cargas, descargas y reparto, de los bultos destinados o generados en CASA AMÉRICA según los siguientes supuestos:
- Recepción y almacenamiento de bultos y materiales para actos, reuniones y eventos enviados por la organización (propia o externa) y custodiando hasta la fecha del evento y trasladando dichos elementos a la sala donde se utilizará en el proceso de montaje.
 - Recepción y acompañamiento durante el traslado y montaje de material externo y de los operarios específicos para un acto, reunión o evento cuando dicho material no sea propiedad de CACA AMÉRICA y tenga riesgo de dañar o afectar de manera negativa tanto el entorno artístico como el funcional, siendo encargados de alertar a los instaladores y al Jefe de Mantenimiento y SSGG de CASA AMÉRICA en caso que sus advertencias no sean atendidas
 - Ordenar, mover y/o almacenar el material de archivo y mobiliario perteneciente a CASA AMÉRICA, tanto por traslado momentáneo, por almacenamiento entre usos como almacenamiento por baja en inventario hasta su retirada definitiva.
 - Realizar los traslados de mobiliario por los distintos recintos y espacios tanto para montaje/desmontaje de actos, traslados e instalación de puestos de trabajo (incluido material informático y de telefonía) o mobiliario decorativo.
 - Mantener las zonas destinadas para almacenaje en las distintas zonas y edificios organizados y limpias.
- ▲ Conocimiento de las instalaciones (cuadros eléctricos, de climatización, PCI, fontanería, etc.) que posibilite la detección de averías y desperfectos, así como su reparación.
- ▲ Tareas de mantenimiento de elementos constructivos:



- Pintura de espacios comunes de nueva construcción interior y exterior (las zonas de palacio están excluidas por su complejidad)
- Aplicación de tratamiento de mantenimiento en suelo de madera del anfiteatro
- Reparación de pequeños desperfectos en elementos constructivos (rodapiés, desprendimiento de elementos decorativos de obra, fijación de pasamanos, etc.)
- Realización de trabajos de albañilería de pequeñas dimensiones (realización de rozas, instalación de canalizaciones, remates yeso, reparación de arquetas, etc.)

En base a los datos históricos de CASA AMÉRICA, se estima la organización de aproximadamente 400-450 actos al año, en los que se hace uso de aproximadamente 2-2,5 salas por acto, lo que hace un total de uso de aproximadamente entre 900 y 1.000 salas al año. Se trata de datos orientativos (no contractuales) facilitado por CASA AMÉRICA como apoyo para la elaboración de una mejor oferta técnica y económica, pudiendo variar posteriormente tanto al alza o a la baja en función de la actividad comercial contratada.

2.3 ZONIFICACION

Para la definición de los diferentes aspectos sobre disponibilidad requerida, los diferentes espacios del edificio quedarán clasificados según la siguiente zonificación:

Zonificación
1. Zonas de trabajo (abiertas y cerradas)
2. Áreas destinadas a altos directivos
3. Salas de reuniones (en momentos de uso)
4. Zonas de acceso y tránsito (zonas comunes interiores)
5. Espacios singulares (en momentos de uso)
6. Zonas técnicas o de acceso restringido
7. Aseos y vestuarios
8. Sótanos
9. Zonas exteriores
10. Espacios Críticos (Sala servidores informática, aseos públicos, puertas de acceso público de Plaza Cibeles, Recoletos/Jardín y C/Marques de Duero, Huecos de ventana a nivel de calle)

2.4 CRITICIDADES Y PRIORIDADES

Para poder describir de forma cuantitativa la importancia que tienen cada uno de los espacios del inmueble, se definen varios grados diferentes de criticidad que serán asignados a cada uno de ellos.

Por otra parte, se establecen unas prioridades de actuación que junto a la criticidad del espacio o de la zona, darán lugar a un tipo de incidencia, a la que les serán asignados unos tiempos de respuesta y solución en el caso de producirse.

Tanto la escala de criticidades como las de tiempos de respuesta y solución, deben interpretarse de manera que cuanto más bajo es el número asignado, más alta es la criticidad del servicio y la prioridad de atención requerida. Una criticidad alta significa que sería mayor el impacto y la repercusión en la operatividad e imagen del edificio que tendría una incidencia producida en el centro y un retraso en la solución de la misma, o, lo que es lo mismo, una mala prestación del servicio para dicho centro.

2.4.1 CRITICIDAD

Criticidad (C)		Definición
1	MÁXIMA	Afecta de forma directa e inminente a la operatividad e imagen del edificio, pudiendo éste cesar su actividad, en caso de no ser restablecido de inmediato.
2	MEDIA	Afecta de forma directa a la operatividad e imagen del edificio, pudiendo éste cesar su actividad sino es solucionado en un corto plazo de tiempo.
3	BAJA	No afecta de forma directa a la operatividad e imagen del edificio, pero podría llegar a influir en dicha operatividad e imagen si no es atendido en un tiempo razonable.

Entre otros que puedan existir o aparecer y que no se definen en este apartado, existen una serie de espacios, eventos y equipos considerados como “Críticos”, a los cuales se les asigna una criticidad máxima, bien por ser esenciales para la actividad del centro, o bien para la imagen de la institución y que se detallan a continuación:

- ▲ Eventos institucionales organizados por Casa América (Ejemplo Día de la Hispanidad)

2.4.2 PRIORIDAD

P	Prioridad	Definición
1	ALTA	Situaciones de emergencia que exigen una acción inmediata que solucione la incidencia y elimine sus efectos. Requiere un seguimiento continuo de las acciones y resultados hasta la solución total del problema.
2	MEDIA	Situaciones de urgencia que exigen una acción que solucione la incidencia en un corto plazo de tiempo. No requiere un seguimiento continuo pero sí comprobar el estado de la incidencia con una frecuencia alta hasta la solución total del problema.
3	BAJA	Situaciones normales que exigen una acción que solucione la incidencia en un plazo de tiempo razonable a determinar. No requiere un seguimiento continuo pero sí comprobar el estado de la incidencia con cierta frecuencia hasta la solución total del problema.

En el Anexo 1 se recoge la matriz con las criticidades y prioridades para los grupos descritos en el apartado 2.3.

2.5 DISPONIBILIDAD

El cálculo de la disponibilidad se basará en el porcentaje del tiempo en el que los espacios/instalaciones se encuentran en correcto estado de uso y funcionamiento según se ha definido en el presente documento, respecto al total del tiempo de explotación (uso) del centro donde se presta el servicio.

Se considerará como indisponibilidad cuando una incidencia afecte a un área aproximada superior al 20% de la superficie de la zona o espacio a la que se refiere la incidencia y que debe estar disponible para su actividad o bien a más del 20% de los elementos que componen la instalación.

La información de esta medida la proporcionarán los informes que recojan los tiempos de respuesta y de solución de las incidencias, que permitirán saber cuánto tiempo no se ha recibido el servicio conforme está contratado.

En el Anexo 2 se recoge la matriz de disponibilidad para los grupos descritos en el apartado 2.3.

2.6 INCIDENCIAS

La adjudicataria será responsable de gestionar las incidencias que se le informen y mantener un registro de su estado actualizado, accesible y disponible a través de un sistema informático de gestión de incidencias debiendo poder registrarse como mínimo los siguientes datos, además de la generación de informes:

- ▲ Alta (día, hora, autor, correo electrónico y teléfono)



- ▲ Zona, situación o elemento al que afecta la incidencia
- ▲ Descripción
- ▲ Tipo de incidencia según (criticidad – prioridad)
- ▲ Día y hora de llegada a la incidencia (tiempo de respuesta)
- ▲ Tiempo estimado de solución
- ▲ Cierre (día, hora, autor)
- ▲ Estatus

Para garantizar el cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta y solución, en casos de avisos urgentes, el adjudicatario dispondrá de un teléfono de guardia, atendido por personal de la propia empresa, que cubrirá la atención del servicio durante las 24 horas del día, todos los días del año.

Este servicio de guardia no podrá sustituirse, en ningún caso por contestadores automáticos, entendiéndose, en este caso, que se trata de abandono del servicio, calificando tal circunstancia como incumplimiento grave que acarreará las penalidades que se determinan en el presente contrato.

El teléfono de guardia o emergencia, que podrá ser atendido por un Call-Center, será independiente del resto de teléfonos de las oficinas, y su utilización deberá reservarse exclusivamente para dichos fines.

2.6.1 Tipología de incidencias

En función de la criticidad del espacio y de la prioridad asignada a la incidencia acaecida y transmitida por parte de CASA AMÉRICA y/o de los responsables y/o usuarios del edificio, se generarán cuatro tipos de incidencias:

- ▲ Criticas: Situaciones que puedan paralizar la normal utilización, parcial o total, de un espacio o puedan representar graves riesgos para las personas, contenido, actividad o imagen de la institución. Siempre será considerado como aviso urgente cualquier incidencia que suponga una paralización de más del 30% de la superficie del espacio en que se realice el evento y suponga una paralización total o parcial del mismo.
- ▲ Grave: Situaciones que aun no paralizando la normal utilización, parcial o total, de un espacio sí impiden el normal funcionamiento del mismo o pueden motivar posteriores daños tanto del contenido como en la imagen de la institución en caso de demorar su solución
- ▲ Leve: Situaciones que no paralizan la utilización de un espacio en general pero si queda afectada la actividad de un pequeño grupo de usuarios o espacio y que realmente no pueden motivar posteriores daños en caso de demorar su solución.
- ▲ Ordinarias: Cualquier otra situación no contemplada en los tres supuestos anteriores y que no afecta para nada al normal funcionamiento de la actividad del edificio. No requerirá aviso alguno, quedando reflejada la incidencia en una hoja de control exclusiva para ella y que será entregada semanalmente al responsable del edificio de CASA AMÉRICA.



Para la valoración del tipo de incidencia en función de su criticidad y prioridad, se utilizará la siguiente matriz, en la que una vez valorados estos dos datos, se muestra el tipo de incidencia que se produce.

		CRITICIDAD			TIPO DE INCIDENCIA
		MAXIMA	MEDIA	BAJA	
PRIORIDAD	ALTA	1	2	2	1 Incidencia Crítica
	MEDIA	2	3	3	2 Incidencia Grave
	BAJA	3	4	4	3 Incidencia Leve
					4 Incidencia Ordinaria

2.6.2 Tiempos de respuesta y solución

Tiempo de respuesta

Se entiende por tiempo de respuesta el que transcurre desde que CASA AMÉRICA o cualquier usuario autorizado comunica la incidencia al adjudicatario hasta que un encargado o un operario con preparación suficiente se presenta en el lugar de la incidencia, listo para aplicar alguna solución, al menos de emergencia o provisional.

Tiempo de solución provisional y/o definitiva

Una vez personado el encargado o el operario con preparación suficiente, o en su caso puesto en contacto telefónico con el comunicante de la incidencia, el personal del adjudicatario tratará de dar solución a la incidencia en el momento o, si no fuese posible, aplicará una solución provisional para proceder posteriormente a su correcta solución, en plazos no superiores a los establecidos.

A las incidencias críticas habrá que darles una solución de inmediato aunque sea provisional, pudiéndose retrasar la definitiva durante el periodo de tiempo que estime necesario el adjudicatario en función de los trabajos a realizar, siendo siempre necesaria la aprobación y validación de estos tiempos por CASA AMÉRICA.

El adjudicatario deberá indicar en la matriz adjunta en el Anexo 3, según la zonificación y tipo de incidencia, los tiempos de respuesta y solución propuestos para el servicio (en minutos). En ningún caso el tiempo de respuesta será superior a 2 horas y el de solución a 24 horas.

Si para la resolución de la incidencia es necesario el uso de un material, producto, herramienta o medio auxiliar que por sus características especiales tenga un plazo de



suministro superior al tiempo máximo de resolución establecido, la empresa adjudicataria deberá notificarlo a CASA AMÉRICA por escrito, indicando el nuevo plazo para la resolución de la incidencia. Si la empresa adjudicataria propone un plazo de resolución que CASA AMÉRICA considere excesivo, éste deberá justificar el plazo propuesto (justificando por ejemplo, el plazo de entrega del material necesario) y en caso de que no sea admitido por CASA AMÉRICA, ésta quedará facultada para realizar el trabajo a través de una tercera empresa a cuenta y cargo de la empresa adjudicataria del contrato.



3 ANEXO 1 – Matriz de Criticidad y Prioridad

TIPO	ZONIFICACIÓN	CRITICIDAD	PRIORIDAD
1	Zonas de trabajo (abiertas y cerradas)	3	2
2	Áreas destinadas a altos directivos	2	1
3	Salas de reuniones (en momentos de uso)	2	2
4	Zonas de acceso y tránsito (zonas comunes interiores)	3	2
5	Espacios singulares (Salas, salones, etc.) (en momentos de uso)	1	1
6	Zonas técnicas o de acceso restringido	3	3
7	Aseos	2	2
8	Sótanos	3	3
9	Zonas exteriores	2	2
10	Espacios Críticos (Sala servidores informática, aseos públicos, puertas de acceso público de Plaza Cibeles, Recoletos/Jardín y C/Marques de Duero, Huecos de ventana a nivel de calle)	1	1

4 ANEXO 2 – Matriz de Disponibilidad

MATRIZ DE DISPONIBILIDAD	ZONIFICACION										
	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	Z9	Z10	GENERAL
Electricidad	95%	95%	95%	92%	95%	85%	92%	95%	95%	95%	95%
Fontanería y saneamiento	-	-	-	-	-	-	92%	95%	85%	95%	92%
Climatización	92%	95%	92%	85%	95%	85%	85%	-	-	95%	92%
PCI (Protección Contra Incendios)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	90%
Elevación (ascensores y plataformas)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	92%
Sistema control (BMS)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	90%
Gas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	90%
Mantenimiento logístico	-	-	95%	-	95%	-	-	-	-	-	95%



5 ANEXO 3 – Matriz de Tiempos de Respuesta y Solución

MATRIZ TIEMPOS DE RESPUESTA Y SOLUCION		TIPO DE INCIDENCIA							
		CRITICA		GRAVE		LEVE		ORDINARIA	
		TR	TS	TR	TS	TR	TS	TR	TS
Durante horario apertura al público*	11:00 a 18:00								
Fuera de horario de apertura al público	08:00 a 11:00 18:00 a 22:00								
Resto de horario (cerrado)	20:00 a 08:00								

TR: Tiempo de respuesta

TS: Tiempo de solución

* Este horario podrá variar en el caso de eventos comerciales o institucionales



6 ANEXO 4 – Matriz de Retribución Variable

Introducir en la celda "% RETRIBUCION PROPUESTO" el % de retribucion sobre el total de esta que se propone en funcion de la puntuacion obtenida en la evaluacion del servicio

PUNTUACIÓN EVALUACIÓN	% RETRIBUCIÓN MÁXIMA	% RETRIBUCIÓN PROPUESTO
Entre 100 y el 97	100%	
Entre 96,99 y el 94	98%	
Entre 93,99 y el 91	96%	
Entre 90,99 y el 88	94%	
Entre 87,99 y el 85	92%	

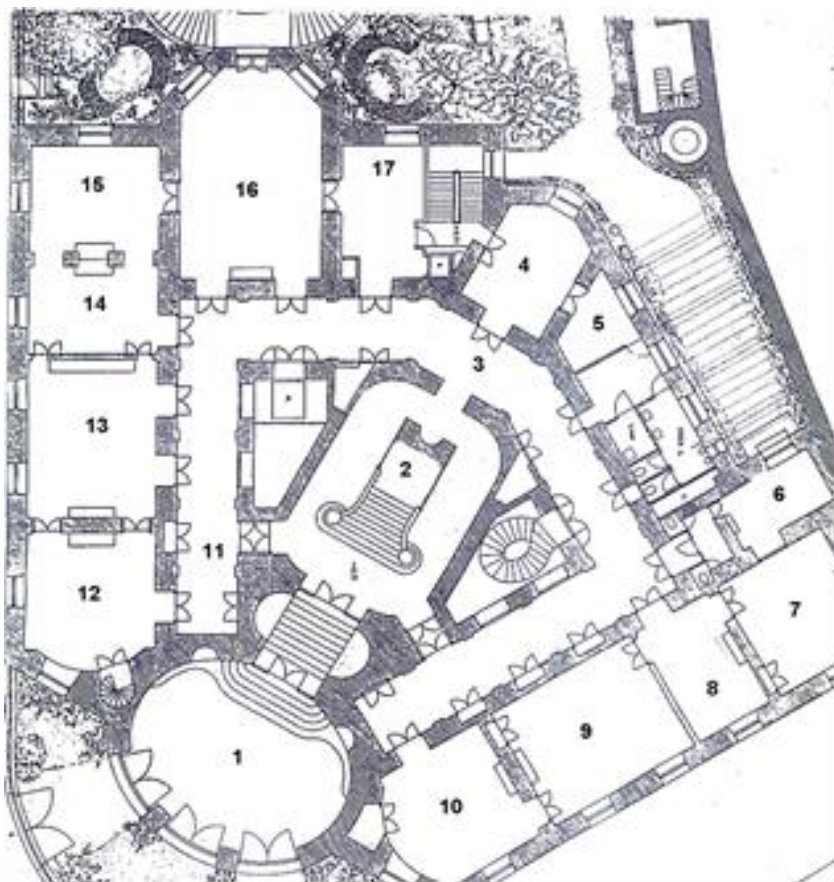
7 ANEXO 5 – Inventario de instalaciones

INSTALACION	EQUIPO	UNIDADES	MARCA	MODELO	CARACTERISTICAS
ELECTRICIDAD	TRANSFORMADOR	2	ALKARGO	TSE 630/17,5	Tension 220/380 Intensidad 910 A Potencia 630 KVA
ELECTRICIDAD	CUADROS DISTRIBUCION MT	5			
ELECTRICIDAD	CUADROS PROT. Y DIST.	28			
ELECTRICIDAD	GRUPO ELECTROGENO	1	STAMFOR	KVA 250	Autonomia 5 horas
ELECTRICIDAD	LUMINARIAS EMERGENCIA	14			32 lumenes
ELECTRICIDAD	LUMINARIAS EMERGENCIA	46			60 lumenes
ELECTRICIDAD	LUMINARIAS EMERGENCIA	72			165 lumenes
ELECTRICIDAD	LUMINARIAS EMERGENCIA	6			300 lumenes
CLIMA	CALDERA GAS	1	FER		
CLIMA	ENFRIADORA	1	CARRIER	30 HXC-120	
CLIMA	ENFRIADORA	1	CARRIER	30 RBS-80	
CLIMA	TORRE REFRIGERACION	1	INDUMEC	AX31	
CLIMA	DOSIFICACION AUT.	1			Sistema de dosificación automática de anti-incrustante y biocida
CLIMA	BOMBAS	14	WILO		
CLIMA	CLIMATIZADORES	27			
CLIMA	FAN COIL	3			Circuito Fan Coil 2 vias
CLIMA	INVERNADERO CON BATERIA CALOR	4			
CLIMA	SISTEMA VRF	1	KAYSUN	KMF 140 DVN	Unidad interior
CLIMA	SISTEMA VRF	3	KAYSUN	KAYF 45	Unidad exterior
CLIMA	SISTEMA VRF	1	KAYSUN	KM4 80 DN	Unidad interior
CLIMA	SISTEMA VRF	2	KAYSUN	KAY S52	Unidad exterior
ELEVACION	ASCENSOR	1			900 kg 5 paradas
ELEVACION	ASCENSOR	1			300 kg 5 paradas
ELEVACION	ASCENSOR	1			1000 kg 4 paradas
ELEVACION	ASCENSOR	1			1000 kg 3 paradas
ELEVACION	PLATAFORMA ELEVADORA	1			2000kg 3 paradas
ELEVACION	PLATAFORMA ELEVADORA	1			1500 kg 2 paradas
ELEVACION	PLATAFORMA ELEVADORA	1			500 kg 2 paradas
PCI	BIE	29			25 mm
PCI	EXTINTOR CO	25			5 kg
PCI	EXTINTOR POLVO ABC	31			6 kg
PCI	CARRO CO	2			20 kg
PCI	EXTINTOR AN. POLVO ABC	15			6 kg
PCI	CENTRAL DETECCION Y EXT.	1			Con baterias
PCI	DETECTOR IONICO	151			Detector ionico humos
PCI	DETECTOR TERMOVELOCIMETRICO	4			
PCI	PULSADOR DE ALARMA	14			
PCI	CAMPANA DE ALARMA	23			
PCI	INDICADOR ACCION	19			
PCI	PULSADOR DISPARO CO DISPARADO	3			
PCI	BOTELLA CO	6			45 kg
PCI	VENTOSA MAGNETICA	8			
PCI	ROCIADOR	103			
PCI	VALVULA PRUEBA	6			
PCI	INTERRUPTOR DE FLUJO	5			
PCI	GRUPO BOMBEO				Grupo bombeo incendios con jockey y electrica principal
CONTROL	UNIDAD CENTRAL	1	SIEMENS	DESIGO	Version 4,01,012,1 Rel (SP1 BL0012)
CONTROL	MODULO BUS COMUNICACIÓN	4			
CONTROL	TERMINALES	102			Terminales para la recogida y emision de datos
PUERTA AUT.	PUERTA AUTOMATICA	2	DORMA		Corredera 2 hokas
PUERTA AUT.	PUERTA AUTOMATICA	1	MANUSA		Corredera 2 hokas
PUERTA AUT.	PUERTA AUTOMATICA	1			corredera telescópica con apertura lateral izquierda, 3 hojas tipo D20. Operador Visio 125 TEL. L1 L2500 mm. AP SQ-000 Telescópico
PUERTA AUT.	PUERTA AUTOMATICA	1			corredera telescópica apertura lateral izquierda, 3 hojas tipo D20. Operador Visio 125 Telescópico

8 ANEXO 6 – Matriz de Zonificación

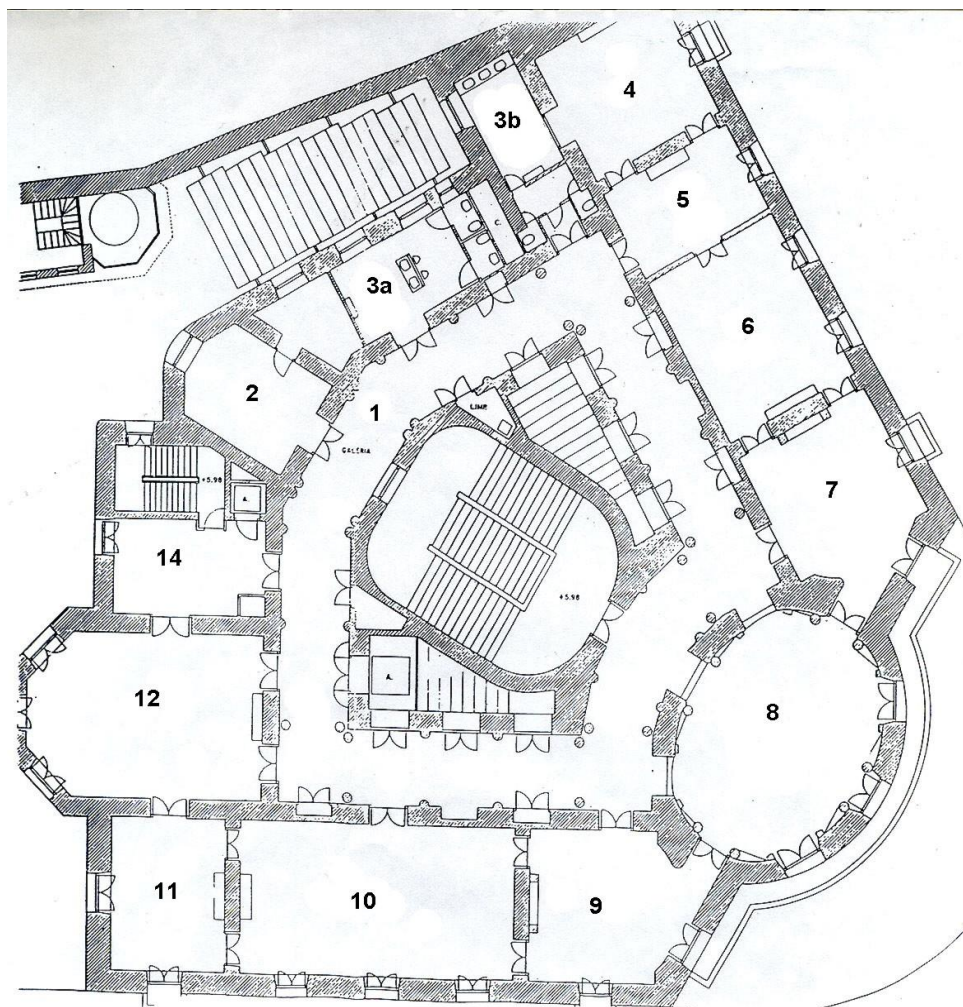
TIPO	ZONIFICACIÓN
1	Zonas de trabajo (abiertas y cerradas)
2	Áreas destinadas a altos directivos
3	Salas de reuniones (en momentos de uso)
4	Zonas de acceso y tránsito (zonas comunes interiores)
5	Espacios singulares (Salas, salones, etc.) (en momentos de uso)
6	Zonas técnicas o de acceso restringido
7	Aseos
8	Sótanos
9	Zonas exteriores
10	Espacios Críticos (Sala servidores informática, aseos públicos, puertas de acceso público de Plaza Cibeles, Recoletos/Jardín y C/Marques de Duero, Huecos de ventana a nivel de calle)

8.1 Planta Primera



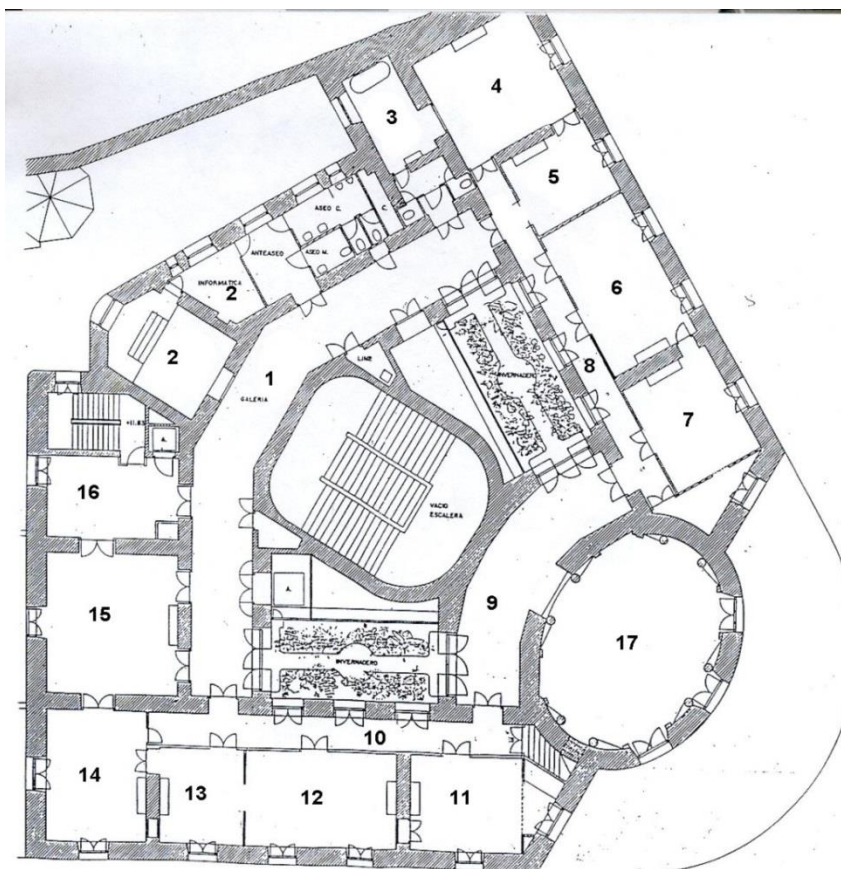
PLANTA PRIMERA	
ESPACIO	ZONIFICACION
1.- Zaguán	4
2.- Escalera Principal	4
3.- Galería	4
4.- Sala Octavio Paz	3
5.- Sala archivo	6
6.- Secretaría	1
7.- Despacho	2
8.- Distribuidor	5
9.- Sala Machado de Assis	5
10.- Sala Camoens	5
11.- Galería	4
12.- Sala Pablo Neruda	5
13.- Sala Julio Cortázar	5
14y15.- Sala Miguel Angel Asturias	5
16.- Sala Miguel de Cervantes	3
17.- Oficio	6
18.- Aseos	7

8.2 Planta Segunda



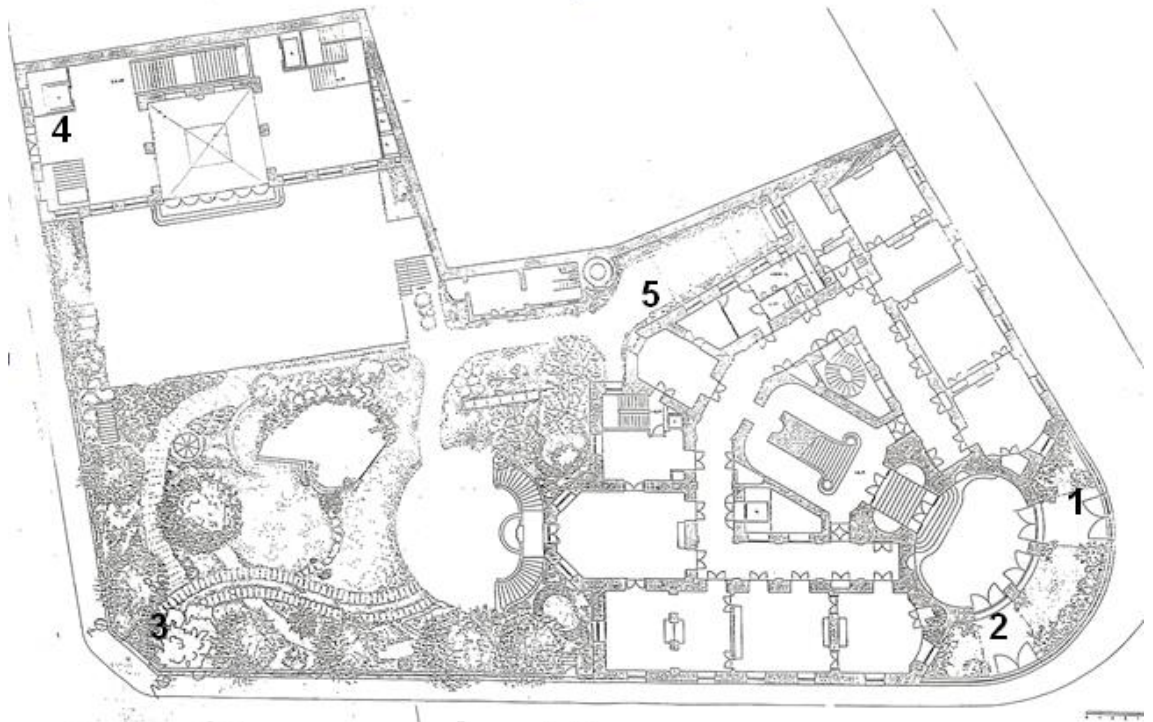
PLANTA SEGUNDA	
ESPACIO	ZONIFICACION
1.- Galería	4
2.- Capilla	5
3a.- Servicios	7
3b.- Servicios	7
4.- Despacho Director General	2
5.- Secretaría de Dirección General	2
6.- Sala Bartolomé de las Casas	5
7.- Sala Inca Garcilaso	5
8.- Salón de Embajadores	5
9.- Sala José Martí	5
10.- Sala Simón Bolívar	5
11.- Salón Manila	5
12.- Comedor de Honor	5
14.- Oficio	6

8.3 Planta Tercera



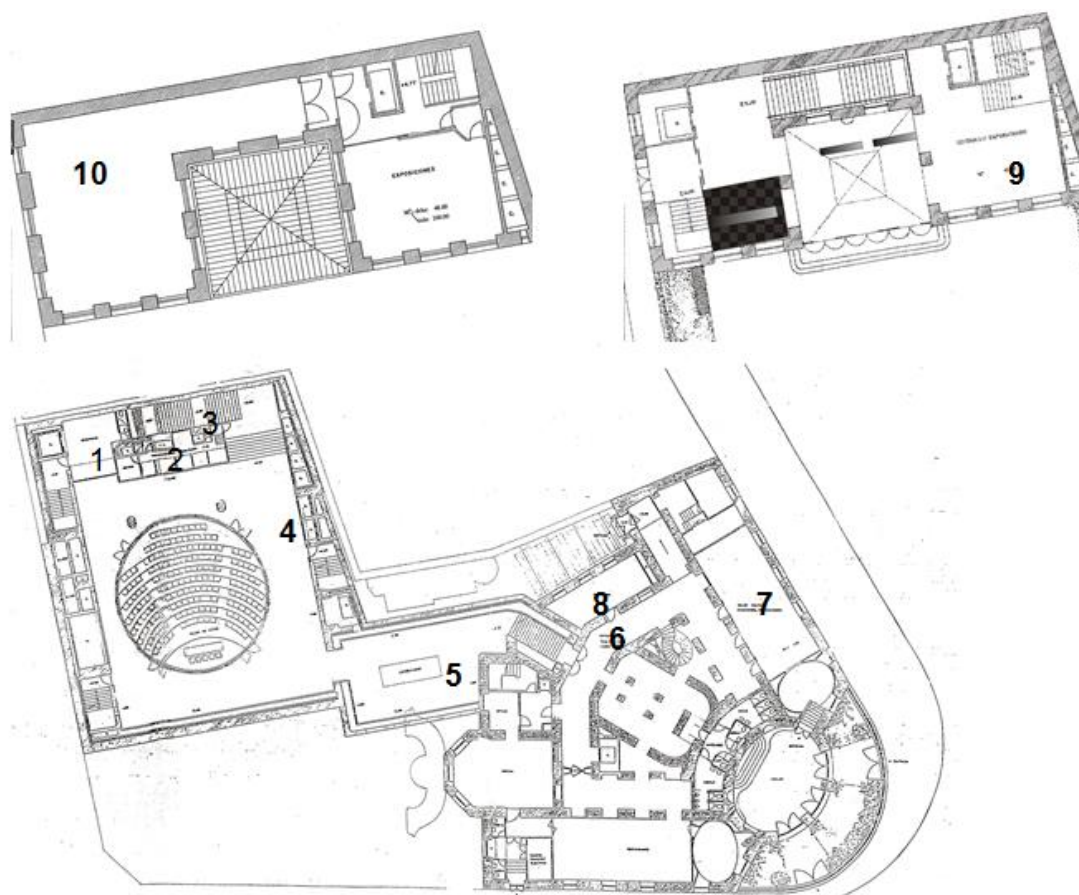
PLANTA TERCERA	
ESPACIO	ZONIFICACION
1.- Galería	4
2.- Oficina control de informática	1
3.- Oficina	1
3a y b.- Servicios	7
4.- Dirección Gerencia	2
5.- Contabilidad	1
6.- Comercial/Mantenimiento	1
7.- Pool Administrativo	1
8.- Pasillo Sur	4
9.- Galería Músicos	4
10.- Pasillo Norte	4
11.- Director Programación	2
12.- Especialistas	1
13.- Oficina	1
14.- Documentación/ gráfico	1
15.- Oficina	1
16.- Oficio	6
17.- Oficina prensa y Comunicación	1

8.4 Puertas de Acceso



PUERTAS DE ACCESO	
ESPACIO	ZONIFICACION
1.- Puerta Cibeles- Alcalá	4
2.- Puerta Cibeles- Recoletos	4
3.- Puerta Jardín -Recoletos	4
4.- Puerta palacio - Jardín	4
5.- Puerta Marqués de Duero	4

8.5 Resto de Espacios



RESTO DE ESPACIOS	
ESPACIO	ZONIFICACION
1.- Consola seguridad	6
2.- Cabinas técnicas	6
3.- Aseos Anfiteatro	7
4.- Anfiteatro	7
5.- Sala Jorge Luis Borges	3
6.-Galería semisótano	4
7.- Cine sala Iberia	3
8.- Aseos semisótano	7
9.- Planta Baja de Caballerizas	4
10.- Plantas 1ª y 2ª de Caballerizas	4
11.-Sotano -3	8
12.-Desvanes-vestuarios	7