

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL EN DISTINTAS SEDES DE LA CRTVE

ÍNDICE

1.	Objeto:	3
2.	Descripción del servicio y condiciones técnicas para su ejecución:	3
3.	Condiciones de desarrollo del mantenimiento integral	6
	3.1 Mantenimiento Conductivo	6
	3.2 Mantenimiento Preventivo.	7
	3.3 Mantenimiento correctivo	9
	3.3.1 Mantenimiento Correctivo con coste MATERIAL IGUAL O INFERIOR A 500€ incluido en la oferta	10
	3.3.2 Mantenimiento Correctivo con coste MATERIAL SUPERIOR A 500€	11
	3.4 Inspecciones técnico-legales	11
	3.5 Colaboración técnica	14
	3.6 Mantenimiento del inventario de instalaciones e infraestructuras	14
4.	Infraestructuras e Instalaciones a operar y mantener	15
	4.1 Tipos de sedes	15
	4.2 Niveles de Criticidad y Tiempos de Respuesta	17
	4.3 Alcance de las Infraestructuras e Instalaciones	20
	4.4 Instalaciones Excluidas del Alcance	24
5.	Acuerdo de Nivel de Servicios	24
	<i>5.1 Alcance del ANS</i>	<i>24</i>
	<i>5.2 Condiciones de Prestación de los Servicios</i>	<i>25</i>
	5.2.1 Recursos Humanos	25
	5.2.1.1 Organización recursos humanos por cada lote de contrato	27
	5.2.1.2. Operativos especiales	28
	5.2.2 Subcontratación	29
	5.2.3 Recursos Materiales	29

5.2.4 Sistema de Información del adjudicatario	31
5.2.5 Sistema de Calidad	32
5.2.6 Gestión Medioambiental	32
5.3 Prestación del servicio	33
5.3.1 Organización del servicio	33
5.3.2 Solicitud de servicios	33
5.3.3 Prestación del servicio	34
5.3.4 Control de los trabajos	35
5.3.5 Reunión de seguimiento	36
5.3.6 Espacio de trabajo	37
5.4. Organización de la Estructura de Seguimiento y Control	37
5.4.1 Competentes	37
5.4.2 Estructura de Control y verificación de servicios	38
5.4.3. Actividad inspectora	39
5.4.4. Actividad auditora	39
5.4.5 Incumplimiento de servicio. Faltas.	40
6. Contenido de la Propuesta técnica:	41
6.1 Criterios de valoración sujetos a juicio de valor (Sobre B):	41
6.2 Criterios de valoración automática-técnicos (Sobre C):	43
7. Formatos presentación oferta	45

1. Objeto:

La Corporación de Radio Televisión Española (en adelante CRTVE) dispone de una serie de sedes en el territorio nacional para prestar el servicio público de radio y televisión en coberturas de alcance nacional, autonómico y provincial. En las sedes existen edificios de distintas tipologías y antigüedad que albergan las infraestructuras y dependencias de oficinas, estudios de radio, de televisión, salas e instalaciones técnicas, almacenes, talleres, zonas ajardinadas, entre otros.

Es voluntad de CRTVE que el mantenimiento de sus sedes se realice con criterios técnicos homogéneos, armónicos y de calidad en el servicio, a través de empresas profesionales en esta actividad, así como atender las prestaciones complementarias incluidas en la descripción del presente documento.

2. Descripción del servicio y condiciones técnicas para su ejecución:

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas regula y define el alcance y las condiciones técnicas que habrán de regir en el Servicio de Mantenimiento Integral en distintas Sedes de la Corporación de Radio y Televisión Española (CRTVE) en todos los inmuebles (edificios y parcelas) e instalaciones de la CRTVE, definidos en el Pliego de Condiciones Generales y en el Anexo A “Listado de sedes objeto del contrato” que se complementa con la “Relación de referencia de instalaciones por sedes” descrita en el Anexo B.

Para una mejor operatividad y racionalidad, se ha distribuido el mantenimiento de los inmuebles en 9 lotes, según su pertenencia a las diferentes comunidades autónomas:

LOTE	COMUNIDAD AUTÓNOMA
1	ANDALUCÍA, CEUTA Y MELILLA
	EXTREMADURA
2	ARAGÓN
	LA RIOJA
3	ASTURIAS
	CANTABRIA
4	BALEARES
	MURCIA
	VALENCIA
5	CANARIAS
6	CASTILLA LA MANCHA
7	CASTILLA LEÓN
8	GALICIA
9	NAVARRA

LOTE	COMUNIDAD AUTÓNOMA
	PAÍS VASCO

Las prestaciones del Servicio de Mantenimiento Integral, son las dedicadas a los bienes de las sedes de CRTVE, de las edificaciones, parcelas e instalaciones y se sustentan en dos objetivos esenciales:

- Mantenimiento de las condiciones de habitabilidad.
- Garantía de producción y emisión de radio, televisión y medios digitales.

El servicio a contratar tiene por finalidad mantener en todo momento los edificios, instalaciones y equipos objeto del contrato en perfecto estado de funcionamiento, mediante la ejecución de distintas operaciones, tareas y atenciones periódicas, entendiéndose en todo caso que los requisitos exigidos en este pliego tienen la consideración de mínimos o básicos y que lo pretendido por CRTVE es la consecución de los objetivos de calidad que se indican a continuación:

- Conseguir el mejor estado de conservación de las partes y elementos componentes de los bienes, manteniendo la vida útil de los equipos en estado óptimo de funcionamiento.
- Facilitar el funcionamiento y prestaciones que deben cumplir los edificios e instalaciones.
- Gestionar las intervenciones del mantenimiento de aquellos equipos que tengan contrato con otro proveedor, bien a través de un contrato de mantenimiento específico, bien por consumo de fungibles o desechables, garantías, cesiones, etc., actuando como interlocutor único entre la CRTVE y la empresa proveedora del servicio. En cualquier caso, CRTVE podrá, si así lo considera, tratar directamente con el proveedor del servicio, acordando los procedimientos y actividades que CRTVE considere oportunos.
- Asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de las instalaciones, minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías.
- Adecuar las instalaciones y equipos a las necesidades actuales, manteniendo un correcto equilibrio entre las prestaciones y su coste.
- La seguridad integral referida a los aspectos técnicos de estos equipos e instalaciones.
- Cumplir la normativa aplicable a cada una de las instalaciones y equipos objeto del contrato.
- Participar y colaborar con los trabajos desarrollados por otras secciones y unidades de mantenimiento.
- Revisar la recepción de equipos de nueva adquisición, recopilar información sobre ellos, actualizar el inventario, efectuar un control del funcionamiento y generar informe sobre todos estos puntos, incluyendo toda la información pertinente en el sistema de Gestión de Mantenimiento Asistida por Ordenador (GMAO) empleado por CRTVE, denominado GIDISA.

- Indicar cualquier defecto de las instalaciones o equipos que disminuya su rendimiento, produzca un mayor gasto energético, provoque un riesgo para el medio ambiente, ponga en peligro la seguridad del usuario, o bien pueda ser motivo de avería futura.
- Definir los parámetros clave para considerar el alcance del servicio requerido en cuanto a calidad, cumplimiento, disponibilidad de las instalaciones y criticidad de las mismas relacionadas con las actividades aquí recogidas.
- Realizar un seguimiento de todas las actividades y procedimientos que afecten, alteren o modifiquen las instalaciones e infraestructuras realizadas por terceros, prestando cuanta información y documentación necesiten éstos para la correcta ejecución de su actividad y favoreciendo la coordinación de todos los servicios.

Estos objetivos se desarrollarán por medio de las siguientes actividades, en todo caso detalladas más adelante en el presente documento:

- Mantenimiento integral de instalaciones e infraestructuras.
- Retimbre de extintores y mangueras de bocas de incendio equipadas (BIEs) de todo tipo.
- Suministro y reposición de fungibles.
- Compra de materiales y equipos por averías o fin del ciclo de vida.
- Analítica anual de la calidad ambiental en interior de sedes.
- Actualización periódica del inventario de todos los elementos de los edificios e infraestructuras que componen cada sede en cuestión.
- Asistencia técnica y mantenimientos específicos conforme a especificaciones de fabricantes.
- Inspecciones reglamentarias por Organismos de Certificación Autorizados (OCAs).
- Control higiénico sanitario de instalaciones con riesgo de proliferación de legionella.
- Copia de llaves requeridas por CRTVE, de todo tipo, incluyendo las de seguridad, fac...
- Operatividad con el programa GIDISA de la CRTVE en lo que afecte al mantenimiento adjudicado.
- Gestión de los siguientes requisitos:
 - ◆ Tramitación y resolución de incidencias
 - ◆ Documentación e información.
 - ◆ Medioambiental y gestión de residuos.
 - ◆ Calidad de los servicios prestados.

Será objeto y responsabilidad de la empresa adjudicataria velar, durante el periodo de ejecución

del contrato y sus posibles prórrogas, por el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos vigentes de cualquier tipo de legislación, nacional, autonómica o local aplicable, así como por cualquier normativa que se promulgue en el futuro.

3. Condiciones de desarrollo del mantenimiento integral

En este servicio se incluyen todas aquellas actuaciones que se derivan de las necesidades en el desarrollo de la actividad habitual de los edificios, de la aplicación de normativas o recomendaciones de los fabricantes para conseguir el buen funcionamiento, la permanencia de las prestaciones de los inmuebles, las instalaciones y de todos sus componentes y de la aplicación de la normativa vigente en cada ámbito. El licitador deberá ajustarse como mínimo a las "Gamas de mantenimiento" incluidas en el Anexo I de este Pliego Técnico, así como cualquier otra que pudieran establecer en su caso CRTVE, el fabricante o la normativa vigente. Dentro de este servicio se establece la siguiente clasificación:

- Mantenimiento conductivo
- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Inspecciones técnico-legales
- Colaboraciones técnicas
- Mantenimiento del inventario de instalaciones e infraestructuras

3.1 Mantenimiento Conductivo

Conjunto de operaciones a realizar con periodicidad diaria que tienen como finalidad la realización de tareas de mantenimiento de primer nivel de un dispositivo o infraestructura (arranques, paradas, inspecciones sensoriales, lectura de parámetros, realización de mediciones sencillas ...) con el fin de garantizar y verificar su operatividad de acuerdo a un régimen de funcionamiento previamente establecido por CRTVE.

Se incluyen en este concepto todas las actuaciones necesarias que se derivan de las necesidades para mantener las condiciones óptimas de habitabilidad y confort necesarias para el desarrollo adecuado de la actividad que se realice en el centro.

En este sentido se incluyen, en régimen de mínimos, las siguientes actividades como mantenimiento conductivo:

- Verificación de que todos los equipos funcionen correctamente dentro de los parámetros fijados.
- Anotación de parámetros de funcionamiento vía GIDISA.
- Modificación de los parámetros de funcionamiento de las instalaciones de acuerdo con los criterios y necesidades.
- Puesta en marcha y parada de equipos de forma manual o remota.

- Gestión / supervisión de los sistemas de gestión de edificaciones (BMS) o Gestión energética de edificios (BEMS) para verificar que la instalación funciona correctamente.
- Maniobras de ajuste y corrección necesarias para restablecer a su valor normal de los parámetros que estén fuera de los rangos establecidos.
- Anotación en fichas o libros de mantenimiento de las operaciones realizadas en los diferentes equipos, así como inclusión de toda la documentación en el sistema GIDISA cuando corresponda.
- Control de funcionamiento de todos los dispositivos de seguridad.
- Control y anotación de consumos y rendimientos.
- Colaboración con las empresas que tengan que trabajar dentro del centro y que necesiten utilizar las instalaciones, facilitando la conexión y desconexión de cuadros y equipos.
- Creación de los documentos, registros de presencia física de los técnicos y de las operaciones realizadas y datos de funcionamiento obtenidos en cada instalación y de la actividad diaria de cada técnico, entregándose o alimentando GIDISA con toda la información en planilla tipo indicada tras la adjudicación.
- Aviso al responsable de mantenimiento, en el caso de producirse una anomalía grave, con el fin de adoptar las medidas precisas.
- Planificación y elaboración de protocolos de corte de servicios. Se incluyen todos los trabajos requeridos para llevar a cabo el corte del servicio de un equipo o instalación. El Adjudicatario será responsable de planificar y elaborar el protocolo de estas actuaciones donde se recogerán de forma precisa todos los pasos necesarios para realizar la parada de un servicio teniendo en cuenta horarios más adecuados a la actividad propia de CRTVE, evaluando los riesgos y tomando las precauciones que se requieran. El protocolo siempre se generará con una anticipación de al menos 48 horas sobre el corte del servicio y será presentado a los responsables de CRTVE para su validación, aprobación y publicación.

El adjudicatario estará obligado a realizar las puestas en marcha y paradas de las instalaciones, en los horarios y plazos que sean determinados por la Unidad Responsable del contrato de RTVE.

3.2 Mantenimiento Preventivo.

El mantenimiento preventivo se realizará en la totalidad de las instalaciones, infraestructuras y equipos objeto de la contratación, de forma programada, realizándose sobre éstas las mismas actividades de limpieza, mediciones, comprobaciones, regulaciones, chequeos, ajustes, reglajes, engrases, etc., y todas aquellas acciones que vayan a asegurar un estado óptimo de las instalaciones y equipos, desde el punto de vista funcional, de seguridad, mantenimiento de la vida útil de los equipos, de protección del medio ambiente y de la eficiencia energética.

Se realizará y documentará el número de operaciones recomendadas por los fabricantes de los equipos o, como mínimo, aquellas que se consideran adecuadas (normativas y preventivas de

acuerdo a las gamas establecidas en este pliego).

Se incluyen en el mantenimiento preventivo el mantenimiento técnico legal, que comprenden aquellas actuaciones necesarias para dar cumplimiento a las especificaciones normativas o reglamentarias.

Todas las actuaciones serán definidas previamente en un *Programa y Plan de Mantenimiento Preventivo*, en el que se detallen las actividades, periodicidad, materiales, recursos, repercusiones, necesidades y paros asociados, y cualquier otro aspecto a tener en cuenta, relativos a cada instalación e infraestructura. El Plan de Mantenimiento Preventivo, está integrado en GIDISA de CRTVE, sobre el que se irán recopilando y registrando todas las actuaciones llevadas a cabo.

En GIDISA se indica una programación de las actuaciones a realizar, indicando, como mínimo, la fecha de realización, equipo objeto de intervención y procedimiento de mantenimiento a aplicar. Así mismo, con la misma periodicidad, se entregarán los registros, partes de trabajo e informes, a través de GIDISA, y serán aprobados por CRTVE, para comprobar la ejecución de las tareas programadas y el grado de cumplimiento de las mismas.

■ *Plan de Mantenimiento Preventivo.*

Todas las actuaciones quedan definidas en las “Gamas de Mantenimiento de CRTVE” según anexo I, en ellas se indican las operaciones y la periodicidad para su ejecución. El conjunto de tareas determina la Gama de Servicio de mantenimiento asociada a cada bien, equipo o instalación. Todas ellas aplicadas a las edificaciones equipos e instalaciones existentes, determinan el Plan de Mantenimiento Preventivo. Cuando no aparezca alguna edificación o instalación en dichas Gamas, el Adjudicatario deberá tratarlas como si estuvieran incluidas.

El abono del Servicio de Mantenimiento Preventivo, siempre estará sujeto al grado de cumplimiento en las intervenciones que se realicen de las actuaciones definidas en el mencionado catálogo de Gamas y previa presentación mensual al responsable de la CRTVE o de registrar en GIDISA, según proceda, la documentación o registros que respalden su realización a través de un *Informe de Servicio de Mantenimiento Preventivo*, de acuerdo a una planilla o procedimiento que se indicará tras la adjudicación del servicio. Las acciones de Mantenimiento Conductivo, Preventivo o Técnico-Legal, así como las acciones de Mantenimiento Correctivo Planificadas, 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 licitador deberá elaborar y entregar en su oferta un plan de mantenimiento que englobe todas las actividades derivadas del objeto del presente contrato según las necesidades de la CRTVE indicadas en el presente pliego.

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 actualizado y los responsables de la CRTVE autorizarán dicha circunstancia. No obstante, independientemente

de las subcontrataciones y cesiones a terceros, será en todo momento responsabilidad del Adjudicatario cualquier actividad relacionada con el servicio contratado, no pudiendo eludir ni ceder dicha responsabilidad bajo ningún concepto, ni bajo ninguna cláusula en cualquier tipo de contrato.

3.3 Mantenimiento correctivo

Consiste en el conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de reparar fallos o defectos que se presenten en las edificaciones e instalaciones. Deriva de las necesidades que surgen por la atención y resolución de incidencias, reparaciones... sobre los bienes, instalaciones o equipos, considerándose por ello mantenimiento no programado. En este sentido, el mantenimiento correctivo es un proceso que consiste en localizar y corregir las averías o desperfectos que estén impidiendo el normal funcionamiento de las diferentes actividades que se realizan, afectan a la vida útil de equipos o las condiciones de habitabilidad de instalaciones.

Los trabajos derivados de adecuaciones, actuales o futuras, no supondrán incompatibilidad alguna con la ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo previsto, realizándose con personal ajeno al que realiza las labores de mantenimiento preventivo.

Además, para el mantenimiento correctivo, se establece que:

- Los trabajos se realizarán de forma que afecten lo menos posible a la actividad normal de los ocupantes de los edificios y que no interfiera en la emisión y producción de programas
- Para todas las actuaciones que requieran la aprobación de un presupuesto el adjudicatario estará obligado a presentarlo, según lo previsto en 3.3.2., CRTVE podrá solicitar presupuestos alternativos y adjudicar los trabajos a otra empresa. Así mismo, podrá comprobar los precios de los materiales presupuestados, y llegado el caso, por plazo o idoneidad, suministrarlos directamente para que el proveedor los emplee en la reparación.
- 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 la CRTVE los recursos y materiales necesarios.
- Los materiales suministrados, en cualquier caso, no superarán el precio medio del mercado.
- Cuando se requiera la presencia de un técnico en el centro de trabajo para operativos especiales (elecciones...), las horas de trabajos dedicadas a este servicio, se facturarán al precio que el adjudicatario haya propuesto en su oferta y al que finalmente se haya adjudicado, no pudiendo en ningún caso incrementarse dicho precio.

El Mantenimiento correctivo tendrá la siguiente clasificación,

- *Correctivo no programado. Atención y resolución de incidencias.*
- *Correctivo programado. Resolución de incidencias no urgentes*

La ejecución del servicio de mantenimiento correctivo tendrá dos modalidades:

- Mantenimiento correctivo con coste material igual o inferior a 500€, incluido en la oferta.
- Mantenimiento correctivo con coste material superior a 500€, NO incluido en la oferta.

Las labores de mantenimiento correctivo y la resolución de incidencias con coste unitario de materiales superior a 500€ (quinientos euros) deben ofertarse individualmente por el adjudicatario según lo previsto en 3.3.2..

Todas las averías, independientemente del medio por el que sean recibidas, deben ser introducidas de forma inmediata en el sistema de gestión de instalaciones (GIDISA), recogiendo la fecha y hora del aviso, y de su resolución.

3.3.1 Mantenimiento Correctivo con coste MATERIAL IGUAL O INFERIOR A 500€ incluido en la oferta

Se deriva de las necesidades que surgen por la atención y resolución de incidencias y reparaciones o modificaciones sobre los bienes, instalaciones o equipos. Este servicio engloba la atención de todas y cada una de las incidencias en tiempos y plazos indicados en el apartado de *Niveles de criticidad y tiempos de respuesta*, teniendo en cuenta lo siguiente:

- El Adjudicatario será responsable de resolver a cuenta y riesgo, por medios propios, todas aquellas incidencias con coste unitario de material igual o inferior a 500 € (quinientos euros), IVA no incluido.
- Cuando el coste unitario de material de una incidencia sea superior a 500 € (quinientos euros), IVA no incluido, será de aplicación todo lo expuesto en el apartado de *Servicios de mantenimiento Correctivo con coste unitario material superior a 500€*.

Para determinar el precio de los materiales referenciados en los puntos anteriores, se atenderá a una calidad igual o similar al reemplazado, salvo justificación expresa, por escrito y aprobada por CRTVE de la necesidad de una mejora sobre los mismos. En ningún caso se podrá sustituir cualquier equipo y/o material por uno de menores prestaciones o calidad inferior. Cuando existieran discrepancias, corresponderá a CRTVE la toma de decisión sobre su elección. CRTVE a su vez podrá consultar los precios de mercado, repercutiendo al Adjudicatario la diferencia total entre el coste aprobado al Contratista y los que pudiera encontrar en el mercado siempre y cuando esta diferencia supere el 3% del valor indicado por el Contratista. La vigencia de la oferta que adquiriese CRTVE deberá encontrarse, como mínimo, entre el período comprendido entre la realización de los trabajos y tres meses (3) contados a partir de esa misma fecha. Cuando hubiera discrepancias en el precio, corresponde a CRTVE determinar el importe.

Mensualmente el adjudicatario deberá elaborar un informe sobre los trabajos que se ha realizado y cuyo importe unitario haya sido igual o inferior a 500 euros. Se realizará un cómputo general de lo que ha supuesto económicamente la sustitución de los elementos en cuestión, y será el importe que se proceda a devengar mensualmente. Este informe se remitirá a CRTVE en un plazo máximo de 15 días posteriores al mes que se informe, por la vía que se indique (GIDISA, email...).

3.3.2 Mantenimiento Correctivo con coste MATERIAL SUPERIOR A 500€

Se deriva de las necesidades que surgen por la atención y resolución de incidencias y reparaciones o modificaciones sobre los bienes, instalaciones o equipos.

El Adjudicatario tendrá disponibilidad permanente para resolver todas las incidencias con coste de material superior a 500 € (quinientos euros), **y obligatoriedad de presentar ofertas**. No obstante, este servicio siempre estará sujeto a un informe y presupuesto previo, presentado por el adjudicatario en un plazo máximo de 10 días indicado por CRTVE según las necesidades, y que en ningún caso superará los 30 días. Este presupuesto incluirá desglose de precios de materiales y tiempos de ejecución, a los que se aplicará el precio por hora adjudicado. Los responsables de CRTVE siguiendo criterios técnicos, económicos, de relevancia o urgencia, adjudicarán estos trabajos a la empresa adjudicataria u otra empresa según proceda.

Dentro de este servicio se considerarán reparaciones planificadas y de gran envergadura, mantenimiento modificativo y labores de aposentamiento.

3.4 Inspecciones técnico-legales

Las inspecciones Técnico-Legales se ejecutarán de acuerdo con la reglamentación vigente sobre aquellas instalaciones enumeradas en el inventario que requieran su realización de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales de obligado cumplimiento actualmente en vigor y las que se pudieran promulgar durante el periodo de vigencia del contrato, tanto a nivel nacional como autonómico y local, de acuerdo con los procedimientos y frecuencia previstos en las mismas, considerándose su importe incluido en el precio del contrato, a excepción de las tasas administrativas, cuyo importe a abonar corresponderá a CRTVE.

Las Inspecciones técnico-legales deberán realizarse de conformidad a la legislación vigente sobre las instalaciones o equipos por organismos externos públicos o privados a la empresa adjudicataria del servicio.

Para ello y dentro del periodo de vigencia del contrato, la adjudicataria será responsable de:

- Gestionar el libro del edificio con los equipos y las instalaciones implicadas en el presente contrato, así como cualquier otra documentación que sea necesaria para el cumplimiento de la normativa vigente, además de los informes reglamentarios.

Las actuaciones a realizar serán las descritas en los distintos reglamentos industriales vigentes, sobre las diferentes instalaciones y las revisiones periódicas establecidas por dichos reglamentos con carácter obligatorio que deban ser realizadas por los organismos de control autorizado (OCAs).

- Efectuar la remisión a CRTVE, de todos los certificados y documentos sobre las inspecciones y mantenimientos que la reglamentación de la normativa vigente exige.
- Velar por el cumplimiento de la normativa legal aplicable a instalaciones y equipos objeto del servicio, o los que pudieran promulgarse durante el tiempo de ejecución del contrato, tanto si son de carácter nacional, autonómico o local, sin perjuicio de ajuste en las condiciones

económicas del servicio si dicha normativa supone un cambio significativo en las condiciones de prestación del mismo.

- Notificar con la debida antelación la necesidad de realizar una revisión si por imperativo legal las revisiones periódicas tienen que ser realizadas necesariamente por una entidad colaboradora de la Administración, debidamente autorizada por la Dirección General de Industria y Energía, siendo a cargo del adjudicatario el coste de estas revisiones.
- En caso de que la adjudicataria no oriente e informe a la CRTVE con debida antelación sobre los cambios que se produzcan en la legislación y en consecuencia sobre las revisiones obligatorias o modificaciones en las instalaciones que sean necesarias hacer según las nuevas indicaciones legales, tendrá que asumir las penalizaciones que la CRTVE reciba por no cumplimiento de la normativa.

Las revisiones con resultado “desfavorable” y cualquier tipo de coste administrativo derivado de las mismas correrá por cuenta del adjudicatario, excepto los casos en los que el adjudicatario haya comunicado con suficiente antelación la existencia de problemas en los equipos objeto de inspección técnico-legal que no puedan ser reparados (mantenimiento correctivo) por causas ajenas al adjudicatario. Sin perjuicio de las posibles penalizaciones definidas en este mismo Pliego.

Todas las actuaciones vinculadas a las operaciones de inspecciones técnico-legales que se lleven a cabo sobre equipos e instalaciones, se definirán en el Plan de Inspecciones Técnico-Legales presentado por el Adjudicatario en su oferta basado en la información de inspecciones reglamentarias aportada por CRTVE (Anexo J), en el que se incluirá como mínimo el siguiente contenido:

- *Programa de inspecciones*
- *Planificación de las inspecciones periódicas de obligado cumplimiento*
- *Registro de inspecciones*
- *Registro de mantenimientos oficiales*
- *Presentación de oferta de subsanación de deficiencias en el plazo máximo de 10 días, en caso de que la inspección sea desfavorable*

El plan técnico-legal será entregado a la mayor brevedad posible, teniendo como plazo máximo un mes transcurrido desde la fecha de inicio del servicio. Dicho Plan debe ser aprobado por CRTVE.

En este documento se incluirán una planificación y programación de todas las inspecciones reglamentarias a realizar por las Administraciones Competentes u Organismos de Control Autorizados sobre aquellos equipos o partes de las instalaciones que sean obligatorias de conformidad a la legislación vigente que sean de aplicación.

Estas operaciones son diferentes a las reflejadas como técnico-legales preventivas (operaciones de mantenimiento mínimas exigidas por los reglamentos) que serán incluidas en el plan de mantenimiento preventivo, recogidas en el punto 3.2.

El plan de mantenimiento técnico-legal deberá contener como mínimo:

- Relación de instalaciones y equipos que les aplica con descripción detallada de las características principales de la misma.
- Fecha de puesta en servicio de la instalación.
- Registro del certificado de instalación.
- Programación de las revisiones.
- Normativa que les aplica.
- Fecha de la última revisión y de la próxima revisión.
- Libro de Inspecciones Técnico-Legales

El Adjudicatario tendrá un libro de inspecciones técnico-legales para recoger las observaciones e incidencias derivadas de las correspondientes intervenciones. Este libro será registrado y continuamente actualizado en GIDISA. En el citado libro se indicará, para cada equipo sujeto a revisiones técnico-legales, la siguiente información:

- ◆ Datos del equipo, según su ficha de inventario.
- ◆ Datos de la normativa legal aplicable:
 - Organismo regulador.
 - Fecha de la orden.
 - Copia de la normativa.
- ◆ Periodicidad.
- ◆ Encargado de las revisiones.
- ◆ Fecha de próxima revisión.
- ◆ Resultado de la revisión, incidencias y otros datos relativos a la revisión.

Igualmente, y entendiéndolo como imprescindible contar con la legalización de las instalaciones a mantener, será obligación del mantenedor generar, al menos, la documentación del estado actual de las mismas a nivel textual y gráfico, en formato exportable y aprobado por CRTVE, con el fin de posibilitar los procesos posteriores necesarios para su obtención.

El Adjudicatario notificará a CRTVE cualquier cambio de legislación durante la vigencia del contrato que puede implicar la modificación total o parcial de las instalaciones.

En todos los edificios de la CRTVE se deberán realizar las inspecciones de todas las instalaciones en los tiempos y forma que marcan las diferentes normativas de obligado cumplimiento.

CRTVE podrá llevar paralelamente un control periódico de los equipos e infraestructuras

sometidas a inspecciones periódicas.

3.5 Colaboración técnica

Como parte de las condiciones generales, el adjudicatario debe colaborar en los siguientes campos:

- Colaborar con los responsables de CRTVE en materia de gestión de mantenimiento, asesoramiento/apoyo durante ejecuciones de obras, proyección de nuevas obras y actualización de instalaciones.
- Confeccionar junto con la CRTVE un plan de actuación para casos de emergencia, que incluya las actuaciones a realizar en caso de corte fortuito de corriente eléctrica, gas o agua, inundaciones, averías en equipos o instalaciones con uso de criticidad muy alta y alta, elevadores, protección contra incendios, etc., haciendo referencia a direcciones, teléfonos y llaves a tener en cuenta en cada caso.

Se incluye el asesoramiento técnico a la CRTVE, para la totalidad de sus sedes, al menos en las siguientes materias:

- Seguridad de las instalaciones y adaptación a la normativa vigente.
- Previsión de posibles problemas, averías o incidencias graves en las instalaciones.
- Propuestas de optimización para un mejor aprovechamiento y rendimiento económico de las instalaciones y de su eficiencia de funcionamiento.
- Análisis y previsión de costes de reposición de instalaciones.
- Óptimo funcionamiento de instalaciones y eficiencia energética.
- Inspección y seguimiento de las actividades vinculadas al mantenimiento realizadas por terceros en cualquier ámbito fuera del alcance del contrato siempre que sea referido al lote o los lotes adjudicados (UPS, centros de transformación...); así como la inspección visual de los equipos que estuvieran sometidos a este tipo de mantenimiento, y la comunicación a CRTVE en caso de producirse en los mismos una alarma o similar

Cualesquiera otras tareas de gestión técnica necesarias para el adecuado mantenimiento de las edificaciones e instalaciones.

3.6 Mantenimiento del inventario de instalaciones e infraestructuras

Consiste en la revisión, actualización y mantenimiento del inventario. El contratista trasladará a la propiedad la información requerida para que ésta disponga del estado real actualizado de todas las instalaciones, infraestructuras y equipos, implementándose en GIDISA cuando corresponda o se considere.

Tomando como referencia el inventario ya existente de instalaciones e infraestructuras en el

sistema de Facility Management de CRTVE, GIDISA, el contratista realizará en el plazo máximo de **tres meses (3)** desde la firma del contrato una actualización del inventario completo y exhaustivo de los equipos de las principales instalaciones e infraestructuras de la sede en cuestión, debiendo recopilar la documentación técnica organizada y codificada para cada bien, instalación y equipo que así lo requiera, donde constarán por requerimiento expreso de la CRTVE en la ejecución del contrato, al menos los siguientes datos:

- Identificación: Marca, modelo y número de serie.
- Ubicación: Edificio y planta
- Esquema de principio, esquema real, planos de distribución y ficha de características de cada equipo
- Fecha de fabricación e instalación, periodo de garantía, precio, etc.
- Breve descripción del equipo.
- Manuales técnicos y de uso, con instrucciones de explotación y mantenimiento.

Para la entrega de toda esta información se seguirá la planilla de inventario de GIDISA, según anexo H. Realizándose además una ficha tipo con la información de cada uno de los equipos, según planilla de GIDISA.

A partir de la fecha de presentación de la documentación antes referida, CRTVE contará con 2 meses para confirmar o pedir la subsanación de los datos entregados por el Contratista, de manera que antes de que hayan transcurrido cinco meses (5) como máximo desde el inicio del contrato, los usos y parámetros de funcionamiento de cada edificio estén caracterizados de común acuerdo entre la CRTVE y el Contratista.

Posteriormente, dicho inventario se revisará anualmente por el adjudicatario, actualizando el listado de las instalaciones y equipos de la presente licitación. Además, de forma anual, se realizará un informe del estado de las instalaciones.

4. Infraestructuras e Instalaciones a operar y mantener

4.1 Tipos de sedes

La tipología a efectos de mantenimiento de los inmuebles de CRTVE es muy diversa. Por la complejidad de sus instalaciones, la actividad que se realiza, el volumen y su disponibilidad se determina un modelo organizativo por sedes. Dentro de cada lote pueden coexistir sedes de uno o más tipos, no pudiendo excluir ninguno de ellos del lote en cuestión. **En el anexo A “Listado de sedes objeto del contrato” se establece la tipología de sedes a efectos de mantenimiento.**

4.1.1 Sede Tipo 2

Son sedes del tipo Centros Territoriales de las Comunidades Autónomas. Son centros de mediano tamaño, pero con instalaciones complejas, donde se realiza producción y emisión de programas de radio y televisión.

La actividad en ellos no es completa durante 24 horas al día. No obstante, la disponibilidad de las instalaciones técnicas dedicadas a la producción y emisión es de 24 horas al día 365 días al año. **En este sentido las instalaciones deberán revisarse a diario “in situ” los días en que haya actividad de emisión (normalmente de lunes a viernes), comprobando su buen funcionamiento y que no existe riesgo para la emisión o la seguridad de las personas, además de tener disponibilidad de recursos y medios 24 horas al día 365 días al año.** Los licitadores en sus ofertas incluirán una propuesta de plan de trabajos, teniendo en consideración que estarán incluidas todas las horas de actuación y desplazamiento necesarias para realizar los trabajos descritos anteriormente, a cualquier hora y en cualquier día de la semana. A tal efecto, se considera contabilizada la asistencia de personal para realizar las actividades propias del plan de mantenimiento aprobado y de todas sus gamas.

En las sedes tipo S2, el coste de la mano de obra y desplazamiento se considerará incluido siempre en el servicio, tanto para el mantenimiento conductivo, preventivo, técnico legal y correctivo igual o inferior a 500€.

4.1.2 Sede Tipo 3

Son sedes del tipo Unidades Informativas (UUII) que albergan un volumen medio de instalaciones complejas y tienen personal de la CRTVE. La actividad en ellos no es de 24 horas. No obstante, la disponibilidad de las instalaciones técnicas dedicadas a la producción y emisión es de 24 horas al día 365 días al año.

Los licitadores en sus ofertas incluirán la disponibilidad de medios, recursos y su cualificación 24 horas al día 365 días al año, que será adscrita a la formalización del contrato. A tal efecto, se considera contabilizada la asistencia de personal para realizar las actividades propias del plan de mantenimiento aprobado y de todas sus gamas.

Se realizará como mínimo una visita programada mensual, de forma que compruebe el estado real de las instalaciones e infraestructuras, se realicen las actividades propias del plan de mantenimiento y se resuelvan pequeñas incidencias.

Los licitadores en sus ofertas incluirán una propuesta de plan de trabajos, teniendo en consideración que estarán incluidas todas las horas de actuación y desplazamiento necesarias para realizar los trabajos descritos anteriormente, a cualquier hora y en cualquier día de la semana. A tal efecto, se considera contabilizada la asistencia de personal para realizar las actividades propias del plan de mantenimiento aprobado y de todas sus gamas.

En las sedes tipo S3, el coste de la mano de obra y desplazamiento se considerará incluido siempre en el servicio fijo ofertado, tanto para el mantenimiento conductivo, preventivo, técnico legal y correctivo igual o inferior a 500€.

4.1.3 Sede Tipo 4

Son sedes del tipo Centros Emisores (CCEE) o Delegaciones Informativas, que albergan menor volumen de instalaciones complejas y en el caso de los CCEE no tienen personal de la CRTVE. En estos centros no existe actividad de personal. No obstante, la disponibilidad de las instalaciones técnicas dedicadas a la producción y emisión es de 24 horas al día 365 días al año.

Los licitadores en sus ofertas incluirán la disponibilidad de medios, recursos y su cualificación 24 horas al día 365 días al año, que será adscrita a la formalización del contrato. A tal efecto, se considera contabilizada la asistencia de personal para realizar las actividades propias del plan de mantenimiento aprobado y de todas sus gamas.

Se realizará como mínimo una visita programada trimestral, de forma que compruebe el estado real de las instalaciones e infraestructuras y se resuelvan pequeñas incidencias

Cuando en la visita se diera la circunstancia en la que apareciese una incidencia o la resolución de la misma se hubiera programado, se considerará incluida en la oferta la mano de obra para la resolución de la misma. En este sentido, se penalizará al Contratista conforme a lo indicado en el pliego de cláusulas administrativas particulares (PCAP) cuando no atendiese la resolución de la incidencia en la misma visita con el fin de facturar una segunda visita, considerada esta actuación como mala praxis.

En las sedes tipo S4, se intentarán resolver las averías aprovechando la visita de preventivo a sede, cuando no sea posible, las horas de servicio se abonarán según las tarifas incluidas en la oferta aprobada para el concepto "precio hora de mano de obra", quedando el coste de materiales sujeto a lo previsto en el apartado de mantenimiento correctivo.

Existen otro tipo de infraestructuras de RTVE, consideradas a efectos de mantenimiento como "sedes tipo 4 sin uso", aquellas que no están en uso por diferentes motivos, y a las que la empresa adjudicataria deberá acudir una vez al año para comprobar que no existen incidencias en la misma de ningún tipo, o resolverlas si las hubiera.

4.2 Niveles de Criticidad y Tiempos de Respuesta

A raíz de las definiciones de los distintos tipos de sedes, surgen diferentes necesidades de actuación en función de su criticidad y la necesidad de funcionamiento. A tal fin, el adjudicatario deberá responder ante cualquier incidencia conforme a lo especificado en las siguientes tablas, sobre las que CRTVE se reserva el derecho de modificar, rectificar, incluir o eliminar instalaciones y/o niveles de criticidad de manera planificada.

SEDE	INSTALACIÓN ELÉCTRICA, ASCENSORES, GRUPOS ELECTRÓGENOS, SAIS	CLIMATIZACIÓN Y VENTILACIÓN	PCI	FONTANERÍA Y SANEAMIENTO	CONTROL DE ACCESOS (BARRERAS, PUERTAS AUTOMÁTICAS ...)	ALBAÑILERÍA JARDINERÍA
S2 CT	N1*	N1*	N1*	N2	N2	N2
S3 UI	N3	N3	N3	N3	N3	N3
S4 CE	N3	N3	N3	N3	N3	N3

Tabla 1 Niveles de criticidad por tipología de sede

N1*: en horario de emisión en sede tipo 2, fuera de este horario se considera N2.

Como referencia (modificable según necesidades de RTVE), actualmente existen emisiones de 10 minutos de duración a las 14h y 16h los días laborables (Se proporcionará la información horaria actualizada al adjudicatario previamente a comenzar la prestación del servicio de mantenimiento integral).

NIVEL CRITICIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA CRÍTICAS	TIEMPO DE RESOLUCIÓN INSTALACIONES CRÍTICAS	TIEMPO DE RESPUESTA NO CRÍTICAS	TIEMPO DE RESOLUCIÓN INSTALACIONES NO CRÍTICAS (*)
N1	<15 MINUTOS	<1 HORA	<4 HORAS	24 H
N2	<60 MINUTOS	<1,5 HORAS	<18 HORAS	48 H
N3	<1,5 HORAS	<2 HORAS	<120 HORAS	600 H

(*) Si la incidencia deriva en mantenimiento correctivo > 500€ el tiempo de respuesta se ajustará a las condiciones establecidas en el presupuesto aceptado.

Tabla 2 Tiempos de ejecución por niveles de criticidad

El Adjudicatario deberá presentar recursos humanos y materiales suficientes para responder en la medida de lo expuesto en las tablas anteriores.

Definiciones de los conceptos indicados en las tablas:

- El **tiempo de respuesta** se entiende como el tiempo en el que el Adjudicatario debe personarse en el lugar de la incidencia transcurrido a partir del momento en el que reciba el parte correspondiente o el aviso a través de cualquier medio o sistema. Transcurrido este tiempo se entenderá que el Adjudicatario habrá analizado la situación poniendo de manifiesto ante el responsable correspondiente por parte de CRTVE la situación, las soluciones y los procedimientos.
- El **tiempo de resolución** se entiende como el tiempo máximo en el que el Adjudicatario debe resolver la incidencia contado a partir del momento en el que proceda su actuación. Cuando la incidencia tenga un coste unitario de material igual o inferior a 500€ (quinientos euros), IVA no incluido, el Adjudicatario deberá resolver la incidencia sin ningún tipo de aprobación de acuerdo con lo previsto en el punto 3.3.1. Los tiempos de resolución de las incidencias serán los indicados en la *tabla 2. Tiempos de ejecución por niveles de criticidad*. Cuando el coste

de resolución de la incidencia sea superior a 500€, deberá solicitar autorización y presentar un presupuesto a CRTVE para su aprobación, pudiendo CRTVE solicitar presupuesto a otros proveedores. En este último caso, el tiempo de resolución contará a partir del momento en el que el Adjudicatario reciba la autorización correspondiente y se ajustará a las condiciones establecidas en el presupuesto. En el supuesto de que la resolución de incidencia sea concedida a un tercero el Adjudicatario de buena fe pondrá en conocimiento a este de todos los datos relativos a la incidencia.

- Para el cumplimiento de los tiempos de ejecución del servicio, el adjudicatario dispondrá de un servicio telefónico de guardia atendido por personal de la propia empresa, que cubrirá durante todos los días del año, las 24 horas, la atención de los edificios incluidos en el presente contrato, debiendo un equipo de guardia polivalente atender cualquier emergencia durante este espacio de tiempo.

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 muy grave. El teléfono de guardia o emergencia será independiente del resto de teléfonos de las oficinas, y su utilización deberá reservarse exclusivamente para dichos fines.

El adjudicatario deberá disponer de un stock de materiales que garantice la continuidad de la actividad y le permita cumplir estos tiempos de respuesta. Todas las incidencias y reparaciones, independientemente del medio por el que sean recibidas deben ser introducidas de forma inmediata en el sistema de gestión de infraestructuras e instalaciones (GIDISA), recogiendo la fecha y hora del aviso y de su resolución.

Los niveles de criticidad establecidos en las tablas anteriores son definidos de la siguiente forma:

- *Nivel N1.*

Nivel crítico de mantenimiento integral de instalaciones, con garantía de funcionamiento óptimo ininterrumpido, ya que del correcto funcionamiento de éstas depende la producción, y emisión y la seguridad de las personas. Su atención será prioritaria. Se aplicará puntualmente en las sedes Tipo 2. Las incidencias críticas se atenderán en un tiempo inferior a 15 minutos y se resolverán en un tiempo inferior a 1 hora contado a partir de su atención. Se entiende por incluido en el tiempo de respuesta los tiempos de desplazamiento hasta la sede.

- *Nivel N2.*

Nivel crítico de mantenimiento integral de instalaciones, con garantía de funcionamiento óptimo ininterrumpido, ya que del correcto funcionamiento de éstas depende la producción, emisión y la seguridad de las personas. Su atención será prioritaria, salvo que aparezca una incidencia de nivel N1, con resolución de incidencias en el menor tiempo posible. Se aplicará en las sedes Tipo 2. Las incidencias críticas se atenderán en un tiempo inferior a 60 minutos y se resolverán en un tiempo inferior a 1,5 horas contado a partir de su atención. Se entiende por incluido en el tiempo de respuesta los tiempos de desplazamiento hasta la sede.

- *Nivel N3.*

Nivel de mantenimiento integral de instalaciones que no influye en actividades o procedimiento críticos o determinantes para el desarrollo de las actividades productivas de CRTVE incluidas en los apartados anteriores. Su atención será prioritaria, salvo que aparezcan incidencias de niveles N1, o N2, con resolución de las incidencias en el menor tiempo posible. Se aplicará en las sedes Tipo 3 o 4. Se entiende por incluido en el tiempo de respuesta los tiempos de desplazamiento hasta la sede. Las incidencias críticas se atenderán en un tiempo inferior a 1,5 horas y se resolverán según *tabla 2. Tiempos de ejecución por niveles de criticidad*.

■ *Otros niveles.*

Independientemente de los niveles establecidos, cualquier instalación o infraestructura considerada por CRTVE puede ser susceptible de ser incluida en niveles de criticidad de rango superior o inferior. CRTVE se reserva el derecho de incluir cuantos niveles adicionales con tiempos de respuesta y resolución considere oportunos y serán aceptados y aplicados de forma inmediata por el Adjudicatario entendidos como incluidos en este pliego. En ningún caso los tiempos de respuesta y resolución establecidos por CRTVE podrán resultar irrealizables.

4.3 Alcance de las Infraestructuras e Instalaciones

Por la amplitud de instalaciones y equipos que posee CRTVE es difícil recoger en el presente pliego una correcta y matizada definición de las mismas, por lo que podrán solicitarse las aclaraciones que cada ofertante estime oportunas. No se admitirán posteriormente a la adjudicación reclamaciones en cuanto al nivel, alcance o contenido.

La prestación del Servicio de Mantenimiento en todas sus vertientes será de aplicación sobre los bienes existentes en las sedes, agrupados de acuerdo a la siguiente clasificación. Todas las sedes podrán contener uno o más de los mismos.

El servicio será aplicado al menos sobre la relación no exhaustiva indicada a continuación.

- *Inmueble.* Conjunto de edificaciones, que albergan los locales de oficinas, estudios, salas técnicas, almacenes, talleres, con todos sus elementos constructivos, entre otros: muros exteriores, particiones interiores horizontales y verticales, medianeras, carpinterías exteriores e interiores, cubiertas, con todos sus elementos constructivos.
 - ◆ Albañilería
 - ◆ Pintura en todo tipo de superficies
 - ◆ Instalaciones de cerrajería y carpinterías.
 - ◆ Ventanas y todos sus accesorios.
 - ◆ Persianas exteriores, estores, lamas de ventanas...
 - ◆ Manillas de apertura y soporte, bisagras ...
 - ◆ Puertas interiores y puertas cortafuegos y sus accesorios.
 - ◆ Puertas exteriores y verjas automáticas de garajes y sus accesorios.

- ◆ Barreras, puertas de calle y exteriores.
- ◆ Muelles cierra-puertas.
- ◆ Cubiertas
- ◆ Desagües, canalones, etc
- ◆ Otros elementos similares
- *Parcela.* Recinto que delimita la sedes estén o no urbanizadas, que incluye elementos entre otros: vallados, viales, zonas ajardinadas, arbolado, zonas de aparcamiento, estanques, señalización.
 - ◆ Jardinería y riego
 - ◆ Fuentes y elementos exteriores decorativos
 - ◆ Iluminación exterior
 - ◆ Poda
 - ◆ Desbroces (Anexo D)
 - ◆ Viales y aceras
 - ◆ Red de hidrantes
 - ◆ Red de saneamiento: arquetas, imbornales...
- *Instalaciones.* Infraestructuras que aportan los servicios para el desarrollo normal de la actividad. Entre otras: Instalaciones de electricidad, climatización, protección contra incendios, agua, saneamiento y de control y gestión telemático de las mismas.

De forma general el servicio se prestará directamente por la empresa adjudicataria sobre todas las instalaciones objeto del contrato, si bien existen una serie de instalaciones que, por su complejidad o criticidad, CRTVE las considera de especial importancia y clasifica (Anexos, C1, C2, C3, C4, C5, ...) como:

- ◆ **Instalaciones Críticas para los objetivos de emisión y producción.** Se engloban en este apartado, sin perjuicio de cualquiera obviada, las siguientes. Se considerarán incluidas la totalidad de las instalaciones, accesorios, complementos y elementos asociados de las mismas:
 - Instalaciones eléctricas de Media y Alta Tensión (incluso teniendo un servicio de mantenimiento diferenciado por tratarse de una instalación específica y compleja, el Contratista debe atender la incidencia en iguales condiciones y prestar apoyo a terceros cuando se requiriese).
 - Instalaciones eléctricas de Baja Tensión.

- Grupos electrógenos.
 - SAIs ((incluso teniendo un servicio de mantenimiento diferenciado por tratarse de una instalación específica y compleja, el Contratista debe atender la incidencia en iguales condiciones y prestar apoyo a terceros cuando se requiriese).
 - Unidades de producción de frío.
 - Unidades de producción de calor
 - Instalaciones de climatización en su totalidad
 - Instalaciones frigoríficas en su totalidad
 - Instalación de protección contra incendios (PCI)
 - ◆ **Otras instalaciones (no críticas):** el servicio será aplicado al menos sobre la relación no exhaustiva de todos los elementos de las instalaciones incluidas en este apartado que se encuentre en una sede de la CRTVE:
 - Sistema de control y gestión (BEMS)
 - Pararrayos
 - Postes de recarga de vehículos eléctricos
 - Tratamientos preventivos de legionelosis (torres de refrigeración, puntos distales, aljibes, ...)
 - Ascensores, montacargas y otros sistemas elevadores.
 - Sistemas de estanterías fijas o móviles de forma manual o motorizada
 - Instalaciones auxiliares de grupos electrógenos.
 - Instalación de ventilación forzada de impulsión y extracción
 - Instalación de combustibles gas y/o gasóleo
 - Dispositivos e instalaciones de tratamiento de agua
 - Instalación de fontanería, red de agua fría y agua caliente sanitaria
 - Instalación de saneamiento
 - Aljibes
 - Instalación de depuración de aguas residuales
 - Instalaciones de climatización de unidades móviles
 - Recogida y evacuación de aguas pluviales.
-

- Limpieza de las Salas de Máquinas
- Portones y cancelas automáticas de puertas de acceso al recinto del edificio y garaje.
- Puertas de sectorización de vestíbulos de acceso a plantas (sólo la parte mecánica de la puerta). La parte eléctrica en la que se incluyen los retenedores y sistemas automáticos de apertura de la puerta se encuentran incluidos dentro de la instalación de protección contra incendios.

■ *Infraestructuras e Instalaciones a mantener*

El servicio contratado englobará las infraestructuras, sistemas, instalaciones y elementos correspondientes a las sedes indicadas en este Pliego Técnico en su *Anexo A Listado de sedes objeto del contrato*, de forma no exhaustiva, habida cuenta de la criticidad de cada tipo de instalación e infraestructura y de los distintos tipos de sedes existentes.

CRTVE podrá encargar al Adjudicatario trabajos que, por estar fuera del ámbito específico de este pliego, necesite encomendar a empresas de mantenimiento especializadas para realizarlos. Para ello, el Adjudicatario deberá presentar previamente a CRTVE un presupuesto con la descripción y alcance de dichos trabajos; únicamente en el caso de que el presupuesto presentado por el Adjudicatario sea aprobado por la CRTVE, el Adjudicatario será quien gestione y supervise los trabajos de la empresa seleccionada, facturándolos posteriormente. En caso de que los trabajos sean encomendados a un tercero el Adjudicatario actuará de buena fe en su relación con la misma, dando toda la información necesaria para la correcta realización de los trabajos.

El adjudicatario será el encargado de mantener la instalación de protección contra incendios dentro de la normativa legal, procediendo al retimbre de extintores y BIES o a la sustitución de los elementos de la instalación cuando la fecha así lo requiera, de forma que no exista ningún periodo de tiempo en que los equipos no cumplan la normativa legal. El coste de la realización de dichos trabajos y los derivados de los mismos, por ejemplo el achatarramiento de extintores, será asumida por el contratista dentro del importe económico del contrato.

El servicio de jardinería requerirá un Plan de Mantenimiento, es decir, la planificación de su desarrollo a lo largo de una temporada climática completa, desarrollada por la empresa adjudicataria. Estos mantenimientos se realizarán tanto para las plantas exteriores como para las interiores.

Además, propondrá los grupos de trabajo para cada eventualidad, siembra, abonado, poda, etc., diferenciándolos de ese otro grupo de mantenimiento cotidiano y diario.

La empresa adjudicataria también realizará las labores de reposición, tanto por la pérdida de la planta, como por merma de sus cualidades ornamentales (incluyendo sustituciones, renovaciones, resiembras y reposiciones).

■ *Retirada y destrucción o reciclaje de los residuos producidos por la actividad de mantenimiento. (Punto limpio homologado).*

El Adjudicatario será responsable del tratamiento de los residuos generados por su propia actividad. CRTVE se reserva el derecho a solicitar presupuestos a otros proveedores **con cargo al Adjudicatario** previo descuento del importe asociado a dicha actividad en el presupuesto de contratación, quedando, por tanto, exento el Adjudicatario de la gestión de los citados trabajos.

4.4 Instalaciones Excluidas del Alcance

Quedan fuera del alcance del contrato, dado que existen en la actualidad contratos de mantenimiento específicos:

- Megafonía, interfonía, IPTV y cableado estructurado (datos, cableado radiofrecuencia)
- Control de accesos (tornos)
- Circuito cerrado de televisión (CCTV).

Si bien las instalaciones anteriores no se encuentran incluidas dentro del alcance del contrato en lo que respecta a mantenimientos reglamentarios, preventivos, etc. la supervisión periódica (rondas de mantenimiento) y el apoyo a la subsanación o reparación de ciertas incidencias urgentes que pudieran surgir podrá ser solicitada al Adjudicatario sin coste adicional para CRTVE.

5. Acuerdo de Nivel de Servicios

5.1 Alcance del ANS

La prestación de los servicios se ajustará a un modelo basado en Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS) que fundamenta la relación entre CRTVE y la empresa adjudicataria.

ACUERDO DEL NIVEL DE SERVICIOS	
IDENTIFICAR Y DEFINIR LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y EN BASE A ÉSTAS ENUMERAR LOS SERVICIOS A SER PRESTADOS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Registro de las actividades a prestar ■ Definir el tratamiento de los servicios relacionados con los inventarios y gamas
PROPORCIONAR UN MARCO DE MEDICIÓN Y CONTROL DEL NIVEL DE DESEMPEÑO DE LOS SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Con el objetivo de controlar los servicios prestados es necesario: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Registro de las actividades prestadas ◆ Aceptación del responsable del ANS de CRTVE de servicios resultantes de la planificación prevista por parte del adjudicatario ■ Con el objeto de monitorizar la calidad del servicio prestado es necesario: <ul style="list-style-type: none"> ◆ Definir los niveles de calidad en la prestación de cada uno de los servicios ◆ Monitorizar y medir en base a indicadores objetivos asignados a cada uno de los servicios.
GESTIÓN DE RIESGOS Y PROBLEMAS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Registrar los riesgos ■ Estrategias minimización de la probabilidad de aparición de riesgos

ACUERDO DEL NIVEL DE SERVICIOS	
GARANTÍAS PENALIZACIONES FINALIZACION DEL ANS	<ul style="list-style-type: none"> ■ Garantía respecto a los servicios ofrecidos ■ Penalizaciones al prestador del ANS por incumplimiento en base a evidencias en los indicadores de servicio ■ Finalización del ANS: por fuerza mayor o por finalización del contrato o por no alcanzar las cotas de nivel de servicio

Tabla 3 Acuerdo del nivel de servicios

El formato de contrato del ANS dota a CRTVE de un mecanismo flexible para la provisión de servicios contando con un proveedor capacitado para abordar las tareas de mantenimiento.

En el ANS se establecerá un límite económico anual máximo (para cada ejercicio) que permitirá la provisión de servicios que serán devengados según se vayan realizando y aceptando por parte de CRTVE, hasta alcanzar el importe máximo anual estipulado en el ANS. Este ANS estará directamente relacionado con los indicadores, lo que repercutirá de forma directa en el pago del término preventivo, correctivo no programado anual del contrato.

5.2 Condiciones de Prestación de los Servicios

5.2.1 Recursos Humanos

El Adjudicatario deberá poner a disposición de CRTVE los recursos humanos necesarios y cualificados para la correcta realización de las tareas del servicio.

Cada servicio solicitado requerirá un equipo humano con un perfil profesional que será definido en función de las necesidades específicas del servicio; de esta forma, el Adjudicatario deberá gestionar en la forma más eficiente:

- La provisión de plantilla de personal, de forma que sea la más adecuada para cada actividad concreta, según condiciones indicadas en el pliego.
- La estructura de recursos humanos, así como sus horarios correspondientes para realizar el servicio de mantenimiento en CRTVE de la forma más eficiente posible.
- Cualquier alta o baja del personal deberá ser previamente comunicada al Responsable del Contrato de CRTVE y aceptada por CRTVE.
- El personal que interviene en la ejecución de los trabajos del servicio tendrá la cualificación y experiencia necesaria para ello y se asegurará la actualización de los conocimientos de los técnicos en temas de nuevas técnicas y normativas.
- El adjudicatario mantendrá permanentemente informado a CRTVE del detalle de personal asignado a cada servicio y las posibles incidencias a tal asignación, que se comunicarán a CRTVE inmediatamente.

- Cuando el personal no proceda con la debida corrección, o sea poco cuidadoso con el desempeño de su cometido, CRTVE podrá exigir al Adjudicatario que sustituya al trabajador que es motivo de conflicto. Para ello CRTVE se reserva el derecho de admisión en la plantilla de trabajadores adscritos al servicio, estando la empresa obligada a realizar los cambios que de forma justificada le sean solicitados por el Responsable del Contrato de CRTVE. Se reserva a su vez las sanciones que estime oportunas en el caso de que tras ser comunicado al Adjudicatario la obligación de sustituir al trabajador no lo hiciera en el plazo y tiempo requeridos.
- El Adjudicatario se compromete a facilitar la relación nominal de las personas que van a prestar el servicio, así como el tipo de contrato laboral que las vincula. Cualquier alteración en este sentido debe ser comunicada a la CRTVE de forma inmediata, quien se reservará el derecho de veto. En caso de sustitución de alguno de los técnicos, el Adjudicatario deberá notificarlo a la CRTVE para verificar los requisitos de conocimiento y adecuación a lo establecido en contrato.
- El Adjudicatario deberá garantizar la totalidad de la plantilla mínima ante bajas y durante el periodo vacacional de sus trabajadores, en número y cualificación, debiendo notificarlos a la CRTVE para su conformidad. Esta exigencia no debe suponer un coste adicional para la CRTVE.
- Las sustituciones, así como las suplencias, se deberán cubrir por parte del Adjudicatario en el plazo máximo de 2 días hábiles y siempre por un recurso con perfil igual o superior en cuanto a formación y similar en cuanto a experiencia al sustituido.
- Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de formalización del contrato, el Adjudicatario presentará inexcusablemente a la CRTVE la relación de recursos junto con su acreditación profesional necesaria para ejecutar las tareas indicadas en este Pliego
- Las bajas por vacaciones, enfermedad o licencias reglamentarias serán cubiertas por otros recursos con la misma cualificación profesional, quedando cualquier suplencia de absentismo o vacaciones incluidas en el precio del contrato.
- El incumplimiento del perfil profesional de los recursos asignados (experiencia, categoría o titulación) durante la vigencia del contrato será considerado por CRTVE como incumplimiento del contrato.
- La totalidad del tiempo de los recursos destinado al mantenimiento las sedes, deberá ser completamente operativo en las funciones y tareas de mantenimiento indicadas en el presente Pliego.
- En ningún caso los recursos de mantenimiento adscritos al contrato serán utilizados para realizar tareas de carácter administrativo y labores de suministro de materiales, repuestos, etc., **que no formen parte de las competencias de los trabajos que tenga asignados** dado que el contratista debe contar con estructura suficiente para atender estas tareas.
- Cada recurso de mantenimiento estará localizable por los responsables de la empresa mantenedora dentro de su tiempo de servicio (horario de trabajo previsto) a requerimiento de los responsables técnicos de la CRTVE.

5.2.1.1 Organización recursos humanos por cada lote de contrato

Una vez que el Adjudicatario dimensione los recursos, deberá entregar a la CRTVE un organigrama donde figure claramente la jerarquía, relaciones y atribuciones de cada uno de los puestos con respecto a los demás y a los responsables de Mantenimiento de la CRTVE. Este organigrama garantizará la no vinculación de los trabajadores del adjudicatario con la estructura de CRTVE

En general la composición de los recursos humanos de cada lote de contrato de mantenimiento comprenderá como mínimo los recursos indicados a continuación, no requiriéndose la presencia permanente de todos ellos en los diferentes centros de trabajos:

Responsable del contrato:

Será el interlocutor al máximo nivel con el personal de la Unidad de Servicios a Sedes e Infraestructuras de CRTVE. Debe tener la titulación de licenciado o equivalente (máster), con una experiencia al menos de diez años en mantenimiento integral de instalaciones en edificios.

Responsable Técnico del Servicio de Mantenimiento.

Debe tener la titulación de Ingeniero técnico industrial, Ingeniero Industrial o equivalente, con una experiencia al menos de cinco años en mantenimiento integral de instalaciones en edificios y permanecerá adscrito al contrato durante toda la vigencia del mismo, salvo que sea precisa su sustitución, que se realizará en tal caso por un perfil similar o superior y previa conformidad de CRTVE. Conocimiento acreditable en software de facility management GMAO (formación, experiencia, etc). Formación específica en gestión de equipos de trabajo. Conocimientos/formación acreditable en software de control / BMS.

Sus funciones serán:

- ◆ Conocer en profundidad las condiciones del contrato.
- ◆ La coordinación de los recursos técnicos y de todos los trabajos de mantenimiento.
- ◆ Firmar los presupuestos que se soliciten, informes de seguimiento y los certificados de cumplimiento del servicio.
- ◆ Supervisión de los trabajos de mantenimiento contratados, asegurando la adecuada calidad de los mismos. Asimismo, deberá supervisar el 100 % de las averías que afectan a equipos e instalaciones técnicas críticas. Dicho trabajo de supervisión deberá plasmarse en los Partes de Trabajos Planificados, suscribiendo mediante firma.
- ◆ Supervisar que se retroalimenta y gestiona adecuadamente toda la información en el Sistema de Gestión de Mantenimiento (GIDISA).
- ◆ Velar por la resolución adecuada de las incidencias.
- ◆ Realizar reuniones de coordinación de mantenimiento con CRTVE, con la periodicidad establecida.

- ◆ Interlocutor técnico válido, entre el Adjudicatario y CRTVE a efectos de comunicaciones intermedias. Servicio de oficina técnica. El Adjudicatario dispondrá de los recursos necesarios, con la cualificación y medios adecuados para atender reuniones periódicas (al menos una vez al mes) para evaluar y valorar el seguimiento de la actividad. Además, se atenderán reuniones eventuales a petición de la CRTVE para analizar cualquier aspecto de las instalaciones y de su mantenimiento que ésta considere oportuno.

Encargado Técnico del personal de mantenimiento. Tendrá experiencia al menos de 10 años en mantenimiento integral de instalaciones en edificios y formación en algún grado superior relacionado con el mantenimiento de instalaciones (eléctricas, mecánicas...).

Personal técnico de mantenimiento necesario para realizar todos los trabajos requeridos para el mantenimiento de todas las instalaciones objeto de prestación del servicio. Tendrá experiencia al menos de 1 año en mantenimiento integral de instalaciones en edificios y formación en algún módulo de grado superior o grado medio relacionado con el mantenimiento de instalaciones (eléctricas, mecánicas...) (o equivalente FPII/ FPI).

Brigada de emergencia. El Adjudicatario pondrá a disposición de CRTVE una brigada de emergencias que deberá estar disponible las 24 horas del día los 365 días del año. La composición de esta brigada junto con el procedimiento para avisos de emergencia fuera de horario se acordará con CRTVE. La brigada deberá estar formada por personal cualificado y con la suficiente experiencia y autonomía como para resolver cualquier tipo de incidencia que se pueda producir en los diferentes centros.

El personal asignado deberá poseer la formación necesaria para la prestación del servicio. Deberá tener conocimientos específicos acreditados, así como carnés o cualificaciones profesionales exigidas según normativa en vigor vigente.

El Adjudicatario acreditará, documentalmente, la preparación y conocimientos del personal y estará obligado a proporcionar al personal, los cursos de reciclaje y actualización necesarios para la mejora de la prestación del servicio.

El adjudicatario tendrá la obligación de formar a su personal en medidas preventivas y de seguridad laboral, tanto en aspectos técnicos relacionados con su trabajo, como en aspectos generales de seguridad laboral y riesgos laborales.

5.2.1.2. Operativos especiales

En los supuestos en los que CRTVE se disponga a afrontar acontecimientos de producción y emisión sometidos a condiciones de trabajo reguladas especialmente para ese evento, el Adjudicatario deberá disponer a su vez de un operativo, proporcionado a las necesidades productivas que la Corporación disponga para la cobertura de dicho evento.

CRTVE comunicará previamente (72h) al adjudicatario, la celebración de estos acontecimientos.

5.2.2 Subcontratación

El mantenimiento preventivo de los equipos frigoríficos de más de 70 kW detallados en el Anexo C1 Listado de Equipos de este Pliego, se realizará con el fabricante del equipo (Daikin, Carrier, Trane ...). Para ello, se tendrá que suscribir un contrato obligatorio entre el adjudicatario y el fabricante que deberá estar vigente durante todo el periodo de ejecución del contrato y sus posibles prórrogas.

Será un contrato en modalidad de mantenimiento preventivo anual con el fabricante de los equipos. Se realizarán evaluaciones periódicas de la eficiencia energética de todas las máquinas y equipos del citado fabricante incluidas en el presente expediente, con la periodicidad mínima marcada por el RITE.

El mantenimiento de los equipos o instalaciones indicados a continuación deberá realizarse por empresas especializadas y/u homologadas:

- Grupos electrógenos
- Instalaciones para control y prevención de la legionelosis.
- Inspecciones de calidad de aire según las normas
 - UNE-100012: higienización de sistema de climatización
 - UNE-171330: calidad ambiental en interiores
 - UNE-171340: validación y cualificación de salas de ambiente controlado en hospitales.

Las empresas licitadoras deberán presentar como parte de la oferta y en la cual este pliego será base de obligado cumplimiento, cuantos datos, información y documentación se estimen oportunos a efectos aclaratorios de su capacidad técnica, y de forma expresa los siguientes:

5.2.3 Recursos Materiales

En las ofertas presentadas se desarrollará la propuesta de recursos materiales destinados al servicio, incluyendo, como mínimo, los siguientes:

Herramientas

Todas las herramientas, elementos portátiles de uso manual, elementos de taller de uso fijo, elementos de medida, correrán a cargo y serán, por cuenta del Adjudicatario. Se incluyen a su vez todo tipo de instrumentos de medida y control que se requieran para la realización de los servicios objeto del contrato. En el *Anexo E Listado de herramientas* se establece bajo mínimos un listado de las herramientas que debe tener en posesión y con dedicación exclusiva a la oferta el Adjudicatario. CRTVE podrá exigir cualquier otra herramienta que considere oportuna a este listado. Las máquinas y herramientas a utilizar tendrán su manual de manejo, instrucciones, fichas

técnicas de seguridad y marcado CE, en aquellas que lo requieran.

Las herramientas y equipos de medida aportados por el Adjudicatario deben estar en perfectas condiciones y debidamente calibrados, correspondiendo al Adjudicatario los costes derivados de dichas calibraciones. CRTVE podrá exigir la sustitución de todas aquellas herramientas que considere deterioradas o inadecuadas para los trabajos a realizar.

En el caso de rotura, pérdida o alguna otra circunstancia que implique una merma en las herramientas o equipos de medida necesarios para llevar a cabo el mantenimiento contratado, el Adjudicatario deberá reponerlo sin coste para CRTVE, en un periodo de tiempo que no afecte a la realización de los planes de mantenimiento aprobados.

Materiales a emplear, stock de piezas, materiales de repuesto y fungibles

El Adjudicatario sólo podrá utilizar materiales, para cualquier actuación, del tipo, marca y clase aprobados por CRTVE; tanto en el capítulo de piezas y materiales de repuesto como en el de fungibles. Cualquier pieza o fungible que sea de otra marca deberá contar con la aprobación previa y expresa de CRTVE.

Al final de mes se remitirá a CRTVE un informe valorado con los materiales finalmente empleados. CRTVE abonará los trabajos realizados como concepto de mantenimiento correctivo con importe de materiales menor o igual a 500 euros, de acuerdo a lo indicado en apartados anteriores. El precio del material utilizado no se podrá incrementar respecto al precio pagado por la empresa, incluyendo los descuentos obtenidos por el mismo. CRTVE se reserva el derecho de consultar los precios de mercado a fe de corroborar que el precio facturado está en consonancia, pudiendo descontar de la misma la diferencia entre los dos importes.

Los materiales serán de calidad similar o equivalente a los existentes, no pudiendo ser nunca de calidad inferior. Cuando el coste unitario de materiales supere los 500 €, CRTVE bajo propuesta del Contratista de diferentes alternativas se pronunciará sobre su elección.

Cuando el coste unitario de los materiales sea igual o inferior a 500 €, CRTVE podrá exigir al Contratista la sustitución de cualquier elemento ya sustituido en primera instancia cuando se demuestre que la calidad del primero no es suficiente y/o equivalente.

El Adjudicatario será responsable de la gestión de su almacén de repuestos.

El volumen y unidades de piezas, materiales y fungibles serán estimados por el Adjudicatario de forma que se cumplan en plazo, tiempo y forma los tiempos de respuesta expuestos con anterioridad, pudiendo disponerlos almacenados o adquirirlos directamente de un proveedor. En ningún caso se aplicarán penalizaciones por demora por falta de stock en los tiempos de respuesta y resolución establecidos.

Si existiera en la actualidad un stock de materiales y piezas adquiridos por CRTVE, el Adjudicatario podrá utilizarlos siendo obligada su reposición a dicho stock, excepto que CRTVE estime como no necesaria tal reposición.

Medios Auxiliares

El Adjudicatario deberá disponer en propiedad o en régimen de alquiler, leasing o similares, los medios auxiliares adecuados para la realización de los trabajos habituales de mantenimiento (pintar, sustitución de luminarias en farolas, trabajos en estudios, poda de arbolado, instalación iluminación navideña...). **Entre los medios indicados se incluyen: andamios, plataformas elevadoras, grúas y cuantos medios sean necesarios a tal efecto**, lo que no excluye la necesidad de disponer de otros medios (escaleras, etc.).

Todos estos elementos se encontrarán incluidos en el precio del contrato. Correrá por cuenta del Adjudicatario el transporte del personal, de las herramientas y del material de seguridad, así como de cualquier otro utensilio preciso para la prestación del servicio.

Medios de Transporte

El Adjudicatario deberá disponer en propiedad o en régimen de alquiler, leasing o similares, de los vehículos adecuados para transporte y movilización del personal de mantenimiento.

Todos estos elementos se encontrarán incluidos en el precio del contrato. Correrá por cuenta del Adjudicatario el transporte del personal, de las herramientas y del material de seguridad, así como de cualquier otro utensilio preciso para la prestación del servicio.

5.2.4 Sistema de Información del adjudicatario

La empresa adjudicataria deberá disponer de los sistemas y de las aplicaciones necesarias para llevar a cabo el objeto del contrato, y estarán incluidos en el precio del mismo (móvil, tablet o lo que se requiera).

El Adjudicatario estará obligado a establecer el suficiente soporte administrativo, tanto personal como de sistemas, que le permita realizar la gestión integral del mantenimiento de los equipos e instalaciones objeto del presente pliego, con registro de notificaciones de las averías de los equipos, su reparación, valoración y seguimiento de las atenciones periódicas realizadas, complejidad, etc., mediante la elaboración de una amplia base de datos con la explotación de las mismas, debiendo estar permanentemente a disposición de la CRTVE

En el caso de rescisión de contrato, las bases de datos generadas son propiedad de la CRTVE.

El Adjudicatario tiene la obligación de colaborar con CRTVE en todo el proceso de actualización de su soporte informático de gestión de mantenimiento, toma de datos y puesta a disposición de ellos a CRTVE en el formato que ésta le solicite, así como el acceso y uso del sistema de gestión en la forma que CRTVE estipule.

CRTVE proporcionará un software, GIDISA, cuyas características principales de gestión del mantenimiento serán las siguientes:

- ◆ Gestión del inventario de activos físicos

- ◆ Fichas características de equipos e instalaciones
- ◆ Programación y planificación del mantenimiento preventivo
- ◆ Planificación y programación del mantenimiento correctivo
- ◆ Gamas de mantenimiento específicos por equipo o instalación
- ◆ Gestión de avisos y del mantenimiento correctivo
- ◆ Gestión de órdenes de trabajo y de permisos de trabajo
- ◆ Reporte de informes del servicio

5.2.5 Sistema de Calidad

La oferta técnica deberá recoger el detalle del sistema de control de calidad del servicio que se llevará a cabo, e incluirá indicadores objetivos que permitan medir la calidad del servicio prestado.

CRTVE deberá aprobar dicho sistema de control, reservándose el derecho de contratar en cualquier momento otro servicio de control de calidad a un tercero. El Adjudicatario estará obligado a prestarle el apoyo técnico y humano necesario para que el tercero pueda desarrollar adecuadamente su trabajo. En caso de que el control no fuera positivo, los costes del mismo deberán ser asumidos por el Adjudicatario.

Cuando sea probada la falta de calidad de forma deliberada a fe de reducir costes o por cualquier otro motivo no autorizado por CRTVE se descontará la parte proporcional a la falta de calidad. Además, el Adjudicatario estará obligado a cuenta y riesgo propio a reponer, modificar y cuantas acciones sean necesarias para recomponer y/o recuperar los niveles de calidad establecidos.

5.2.6 Gestión Medioambiental

Se exigirá al Adjudicatario, dentro del marco de la gestión medioambiental y ahorro energético y sin previo coste para CRTVE, la implementación de las siguientes actuaciones:

- Contribuir a la sostenibilidad de los sistemas, a través de un uso responsable de los recursos energéticos y una gestión adecuada de elementos contaminantes. El Adjudicatario será responsable de la correcta gestión y tratamiento de los residuos que se deriven con motivo del desempeño de las tareas de mantenimiento en las infraestructuras. Para ello y en el plazo máximo de dos meses se deberá hacer entrega de un plan de gestión ambiental específico del servicio.
- Elaborar un programa anual de control y gestión energética.
- Realización de todas aquellos informes o estudios energéticos requeridos, porque estén relacionados con trabajos energéticos que esté llevando a cabo CRTVE.

5.3 Prestación del servicio

5.3.1 Organización del servicio

La organización del servicio se realizará teniendo en cuenta lo indicado en el presente pliego: tipos de sedes, niveles de criticidad, tiempo de respuesta...

El Adjudicatario será responsable de la puesta en marcha de toda la mecánica operativa, establecimiento de procesos, definición y preparación de recursos, de tal modo que conlleven la ejecución eficaz del servicio contratado, todo ello previa aprobación de la CRTVE.

CRTVE facilitará al Adjudicatario toda aquella documentación técnica existente relativa a las instalaciones y equipos. Esta documentación será ordenada, revisada y puesta al día por el Adjudicatario.

En el plazo de dos meses desde la formalización del contrato, el Adjudicatario deberá haber finalizado la puesta en marcha del plan de mantenimiento, presentando un informe inicial que tendrá que ser aprobado por CRTVE, incluyendo la estructuración final del servicio, el inventario actualizado, un informe de deficiencias y procedimientos para su rectificación y un plan de trabajo exhaustivo para los primeros seis meses a partir del momento en el que se entrega el informe, junto con un resumen de las actuaciones en los seis meses siguientes.

El plan de trabajo señalará la distribución del personal en las sedes en función de los trabajos a realizar. Se tendrá previsto un servicio de guardia localizada, con personal técnico, para actuar en eventuales emergencias que pudiesen acontecer.

5.3.2 Solicitud de servicios

El Adjudicatario ejecutará los distintos planes de mantenimiento incluidos en el alcance de este pliego, así como en las Gamas de Mantenimiento, incluida la gestión de las inspecciones necesarias por parte de OCAs y administraciones.

Los licitadores definirán en su oferta el contenido y mecánica de actuaciones para la aplicación del mantenimiento correctivo, tanto si su coste está incluido como si no en el alcance del contrato, atendiendo a las tareas a realizar, así como a la documentación necesaria para llevarla a cabo. Para ello se tendrá en cuenta que el Adjudicatario tiene la obligación de atender todas las incidencias, independientemente de que finalmente sea él mismo quien ejecute las actividades para su resolución en los casos en que se necesita autorización por parte de CRTVE.

Las incidencias se atenderán mediante un servicio de registro de incidencias, quedando registrados todos los detalles de la misma en Gidisa. El procedimiento de actuación atenderá a los siguientes requisitos:

1. CRTVE o el personal del Adjudicatario detectan la incidencia y la comunican por intranet o por teléfono (sólo en caso de urgencia). Cuando la incidencia sea urgente y sea de aviso telefónico, el adjudicatario registrará la incidencia en Gidisa posteriormente.

2. En el tiempo de respuesta indicado para cada tipo de sede, un técnico del Adjudicatario se personará en el lugar de la incidencia.
3. El técnico del Adjudicatario evaluará la incidencia (criticidad de la instalación, impacto, urgencia, coste) y registrará en Gidisa.
4. Si el coste de materiales para su resolución es igual o inferior a 500€, la resolverá de manera inmediata en el tiempo de resolución estipulado.
5. Si el coste de materiales para su resolución es superior a 500€, lo comunicará de manera inmediata al responsable por parte del Adjudicatario, quien se comunicará con CRTVE y presentará un informe con:
 - ◆ Impacto de la incidencia
 - ◆ El alcance del servicio de mantenimiento correctivo
 - ◆ Las condiciones necesarias para la realización de la intervención
 - ◆ Planificación temporal
 - ◆ Los recursos a utilizar
 - ◆ El coste previsto
 - ◆ Los recursos logísticos necesarios para la intervención, indicando aquellos que CRTVE debe proporcionar y aquellos que proporcionará el adjudicatario.
6. La estimación será aceptada o rechazada por parte de CRTVE, pudiendo pedir ofertas a otras empresas.
7. Si CRTVE acepta la estimación del Adjudicatario, éste ejecutará la intervención en los plazos, tiempos y formas estipulados.

5.3.3 Prestación del servicio

■ *Prestación del Servicio de Mantenimiento Conductivo-Preventivo*

El Adjudicatario ejecutará los distintos planes de mantenimiento conforme a la programación, las especificaciones incluidas en los informes, los documentos aprobados y los requisitos de nivel de servicio contratados y contemplados en GIDISA.

■ *Prestación del Servicio de Mantenimiento Correctivo*

El Adjudicatario se encargará de la atención y resolución de incidencias conforme a lo especificado en los apartados anteriores.

La resolución de incidencias en las que su ejecución implique parada de equipos o instalaciones, o riesgo de parada sobre otros equipos o instalaciones subsidiarias en marcha, se requerirá la aprobación previa de CRTVE, realizándose en los horarios más idóneos a juicio de CRTVE, siendo válidos a estos efectos cualquier día de la semana, sea laborable o festivo.

Cuando por el tipo de avería su reparación exija un plazo superior, el Adjudicatario comunicará a CRTVE esta situación de forma inmediata, explicando las causas del fallo, las consecuencias derivadas del mismo y el plazo para la nueva puesta en servicio.

■ *Informes del servicio*

El Adjudicatario usará las plantillas proporcionadas por CRTVE vía GIDISA o en el formato que corresponda, para cumplir con las necesidades de verificación y control de los Partes de Trabajos y Partes de Averías, que deberán ser validados por el Responsable del Contrato de CRTVE.

5.3.4 Control de los trabajos

Como consecuencia de los criterios enunciados para la definición, operación y desarrollo del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo no programado, se establecen los indicadores que van a medir el nivel de servicio que se está obteniendo en la provisión del servicio de Mantenimiento de las Instalaciones de CRTVE.

El Adjudicatario del contrato deberá:

- *Contemplar la ejecución de las tareas necesarias para la obtención de estos indicadores, dentro del alcance del proyecto objeto de contratación.*
- *Suministrar toda la información y entregables que sean requeridos en este ámbito para la aprobación por parte de CRTVE.*

Se calculará un Indicador de Nivel de Servicio de manera periódica a partir de los resultados obtenidos en el cálculo de los indicadores. El Nivel de Servicio será el resultado de la suma ponderada de los indicadores calculados. La valoración se realizará de manera ponderada de acuerdo a los pesos asignados a cada uno de los grupos de indicadores según la siguiente tabla:

GRUPO DE INDICADORES	PESO
PROVISIÓN Y CALIDAD SERVICIO	70%
GESTIÓN	25%
VALOR AÑADIDO	5%
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	0%

Tabla 4 Ponderación para los niveles de servicio

A su vez, cada indicador tendrá un peso relativo dentro de su grupo conforme a la siguiente tabla:

VALORACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE INDICADORES						
CATEGORÍA	IND.	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	CRITERIO	PESO	FREC.
PROVISIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO	1	CUMPLIMIENTO DE LAS LECTURAS DIARIAS DE TODOS LOS SISTEMAS DE MEDIDA (MTO CONDUCTIVO)	PORCENTAJE DE LECTURAS NO REALIZADAS EN EL MES	0%-10% = 100% 10%-25% = 50% >25%=0%	5%	DIARIO
	2	CUMPLIMIENTO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO (INCLUYE TÉC-LEGAL)	PORCENTAJE DE ORDENES O ACTUACIONES RELATIVAS A GAMAS DE MANTENIMIENTO NO REALIZADAS EN EL MES (OTS REALIZADAS/OTS PLANIFICADAS)	0%-2% = 100% 2%-5% = 50% >5%=0%	45%	MENSUAL

VALORACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE INDICADORES						
CATEGORÍA	IND.	DESCRIPCIÓN	MEDICIÓN	CRITERIO	PESO	FREC.
	3	CUMPLIMIENTO DEL TIEMPO DE RESPUESTA EN EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO	PORCENTAJE DEL TOTAL DE LAS VECES QUE SE HA EXCEDIDO EL TIEMPO DE RESPUESTA EN MÁS DE LO ESTABLECIDO	0%-2% = 100% 2%-5% = 50% >5%=0%	5%	MENSUAL
	4	CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS DE SOLUCIÓN EN ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA PRODUCCIÓN/EMISIÓN DE CRTVE EN EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO	PORCENTAJE DEL TOTAL DE LAS VECES QUE SE HA EXCEDIDO EL TIEMPO DE SOLUCIÓN EN MÁS DE LO ESTABLECIDO EN ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA PRODUCCIÓN / EMISIÓN DE CRTVE	0%-2% = 100% 2%-5% = 50% >5%=0%	10%	MENSUAL
	5	CUMPLIMIENTO DE LOS TIEMPOS DE SOLUCIÓN EN ACTIVIDADES NO VINCULADAS CON LA PRODUCCIÓN/EMISIÓN DE CRTVE EN EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO	PORCENTAJE DEL TOTAL DE LAS VECES QUE SE HA EXCEDIDO EL TIEMPO DE SOLUCIÓN EN MÁS DE LO ESTABLECIDO POR CRTVE EN EL RESTO DE ACTIVIDADES NO VINCULADAS CON LA PRODUCCIÓN / EMISIÓN DE CRTVE	0%-2% = 100% 2%-5% = 50% >5%=0%	10%	MENSUAL
	6	ÍNDICE CORRECTIVO	PORCENTAJE DE INCIDENCIAS QUE DAN LUGAR A INICIO DE PROCEDIMIENTO CORRECTIVO <= 600€ Y NO SE HAN CORREGIDO EN EL MES	0%-5% = 100% 5%-10% = 50% >10%=0%	25%	MENSUAL
GESTIÓN	7	CUMPLIMIENTO DEL STOCK MATERIALES, FUNGIBLES Y REPUESTOS	NÚMERO DE VECES AL MES QUE NO SE HA PODIDO PROCEDER A UNA LABOR DE MANTENIMIENTO POR ROTURA DE STOCK	0-1=100% 2-3=50% >3=0%	34%	MENSUAL
	8	CUMPLIMIENTO DE REGISTRO DE DATOS MEDIDOS DURANTE EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO	PORCENTAJE DE DATOS NO REGISTRADOS EN ESE MES (OTS REGISTRADAS/OTS PLANIFICADAS)	0%-10% = 100% 10%-25% = 50% >25%=0%	33%	MENSUAL
	9	MANTENIMIENTO INVENTARIO	NÚMERO DE ÍTEMS MAL INVENTARIADOS EN AUDITORIA DE 20 ÍTEMS	0=100% 1-2=50% >2=0%	33%	TRIMESTRAL
VALOR AÑADIDO	10	COMUNICACIÓN DE DEFICIENCIAS O AVERÍAS	NUMERO DE COMUNICACIONES REALIZADAS AL MES	>10=100% 10-5=75% 4-2=25% <2=0%	100%	MENSUAL
SATISFACCIÓN DE CLIENTE	11	SATISFACCIÓN DE CLIENTES E INQUILINOS O USUARIOS	RESULTADO DE LAS ENCUESTAS Y TESTS REALIZADOS RESPECTO AL SERVICIO	10=100% 9=90% ... 1=10% 0=0%	0%	ANUAL

Tabla 5 Valoración y cuantificación de indicadores

El indicador de nivel de servicio calculado irá directamente ligado al pago anual del término mantenimiento preventivo, correctivo no programado, según tabla de cláusula 2 del pliego de cláusulas administrativas particulares.

CRTVE, en un plazo de 15 días hábiles, contados a partir del primer día hábil del año siguiente al año referido, realiza la evaluación de dicho indicador de forma automática (GIDISA), en base al servicio de mantenimiento prestado, indicando al Contratista el importe final a facturar por dicho concepto, quien tiene un plazo de cinco (5) días hábiles para presentar cuantas alegaciones estime oportunas. CRTVE debe resolver en un plazo de cinco (5) días hábiles desde la presentación de las alegaciones.

5.3.5 Reunión de seguimiento

Con carácter mínimo mensual, se realizará, una reunión entre CRTVE y Adjudicatario para el seguimiento de la prestación del servicio según se considere, a través del análisis de datos e información proveniente del Sistema de gestión de mantenimiento (GIDISA) que la Corporación tenga implantado. Para ello, se obtendrán datos relativos a su explotación agregada por centros, por tipos de instalación, por periodos, etc. de las tareas o actividades que por requisitos de gestión o de información estén sometidas a registros en los sistemas de gestión de GIDISA.

5.3.6 Espacio de trabajo

El Adjudicatario tendrá a su disposición un espacio asignado por CRTVE para el desarrollo de su actividad en aquellas sedes que así lo permitan y siempre bajo el criterio de CRTVE, el cual deberá estar bien delimitado del resto de las dependencias, así mismo dicho espacio estará identificado claramente con la denominación de la empresa. En aquellos centros en los que existe presencia de personal, el Adjudicatario podrá renunciar al uso de este espacio, pero en ningún caso podrá suponer eludir su responsabilidad y/o reducir el número de horas con presencia del personal en el centro.

En ningún caso, el Adjudicatario tendrá derecho sobre los espacios cedidos por CRTVE, debiendo abandonarlos el mismo día que finalice la relación que se establece en base al presente contrato en perfecto estado de uso o en el momento en el que CRTVE lo estime oportuno, pudiendo ser sustituido tal espacio de trabajo por un segundo espacio alternativo.

5.4. Organización de la Estructura de Seguimiento y Control

5.4.1 Competentes

ORGANISMOS IMPLICADOS Y SUS FUNCIONES			
ORGANISMO	ROL	FUNCIONES	FUNCIONES EN EL ANS
CRTVE	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	DIRIGE Y MARCA LAS DIRECTRICES DEL ANS	PATROCINADOR DEL ANS
			PROPORCIONA LAS CONDICIONES PARA LA REALIZACIÓN DEL ANS
	JEFE DE UNIDAD DE MANTENIMIENTO	RESPONSABLE TÉCNICO DEL ANS	ASIGNA SERVICIOS A REALIZAR DENTRO DEL ÁMBITO DEL ANS
			EVALÚA CADA SERVICIO DEL ANS PROPONIENDO PENALIZACIONES EN SU CASO
			HACE SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS EN CURSO CON LOS RESPONSABLES DE CADA SERVICIO DEL ANS
			MARCA LAS DIRECTRICES TÉCNICAS Y FUNCIONALES DE LOS SERVICIOS A PRESTAR
	STAFF TÉCNICO	APOYO TÉCNICO EN EL ANS	MARCA LAS DIRECTRICES TÉCNICAS Y FUNCIONALES DE LOS SERVICIOS A PRESTAR
			SEGUIMIENTO TÉCNICO DE LOS TRABAJOS EN CURSO CON LOS TÉCNICOS DEL SERVICIO DEL ANS
			INSPECCIONAR Y VERIFICAR PERIÓDICAMENTE LOS SERVICIOS PRESTADOS, REALIZANDO INSPECCIONES PERIÓDICAS Y ALEATORIAS SIN PREVIO AVISO. EN CASO PRODUCIRSE UN MAL DESEMPEÑO EN EL SERVICIO, SE NOTIFICARÁN AL ADJUDICATARIO LAS DEFICIENCIAS ADVERTIDAS.
			APOYO EN LA COORDINACIÓN CON OTRAS ÁREAS DE CRTVE
ADJUDICATARIO DEL ANS	RESPONSABLE TÉCNICO DEL	RESPONSABLE TÉCNICO DEL ANS	RECIBE LAS PETICIONES DE SERVICIO DEL JEFE DE MANTENIMIENTO DE CRTVE Y DE ACUERDO CON ÉSTE:

ORGANISMOS IMPLICADOS Y SUS FUNCIONES			
ORGANISMO	ROL	FUNCIONES	FUNCIONES EN EL ANS
	SERVICIO DE MANTENIMIENTO		<p>LAS PRIORIZA Y PLANIFICA</p> <p>ASIGNA RECURSOS PARA SU REALIZACIÓN</p> <p>RESPONSABLE JUNTO CON EL JEFE DE MANTENIMIENTO DE CRTVE EN:</p> <p>LA PRIORIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>LA GESTIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS</p> <p>VERIFICACIÓN DE QUE LOS SERVICIOS SE ESTÁN AJUSTANDO A LO ESPECIFICADO EN EL PLAN</p> <p>SUPERVISIÓN DE LAS TAREAS REALIZADAS POR EL EQUIPO: MEDIDA DEL RENDIMIENTO</p> <p>REPORTE DEL RENDIMIENTO (TIEMPO-AVANACE / COSTES) DE LOS TRABAJOS EN CURSO</p> <p>IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</p> <p>IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN EL ALCANCE</p> <p>GESTIÓN DE LOS RECURSOS.</p> <p>GESTOR DEL CONTRATO: SERÁ EL REPRESENTANTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA, RESPONSABLE FRENTE A CRTVE, DEL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO Y DE LAS INSTALACIONES A MANTENER. RESPONDERÁ DE LA ORGANIZACIÓN, DOTACIÓN DE PERSONAL Y EQUIPOS. REALIZARÁ LA SUPERVISIÓN Y RESOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS QUE SE PUDIERAN PRESENTAR.</p>
	STAFF TÉCNICO	EJECUCIÓN DE PLANES Y TAREAS DE MANTENIMIENTO	TÉCNICOS QUE LLEVAN A CABO LOS SERVICIOS Y TAREAS ENCOMENDADAS EN EL ÁMBITO DEL ANS

Tabla 6 Resumen de implicados

5.4.2 Estructura de Control y verificación de servicios

De cara a tener una visión a nivel de gestión del ANS se proponen dos órganos de control:

ESTRUCTURAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN DE SERVICIOS		
COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL ANS	COMPONENTES	<p>RESPONSABLE DE DIRECCIÓN DEL CONTRATO CRTVE</p> <p>RESPONSABLE DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO CRTVE</p> <p>JEFE UNIDAD MANTENIMIENTO RTVE</p> <p>RESPONSABLE DE CONTRATO ADJUDICATARIO</p> <p>CUALQUIERA QUE SE CONSIDERE NECESARIO SU ASISTENCIA</p>
	REUNIONES	<p>LUGAR: CRTVE</p> <p>PERIODICIDAD: EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES PUNTUALES DEL PROYECTO, EN BASE A CONVOCATORIAS FORMALES POR PARTE DE LOS RESPONSABLES DEL CONTRATO DEL ADJUDICATARIO O DE CRTVE, AL MENOS UNA SEMESTRAL</p>
	TEMAS	<p>ENTORNO DEL CONTRATO: SEGUIMIENTO DE DERECHOS Y OBLIGACIONES</p> <p>VARIACIONES EN EL ALCANCE (NUEVOS SERVICIOS)</p> <p>PENALIZACIONES</p>

ESTRUCTURAS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN DE SERVICIOS		
		CUALQUIER TEMA RELATIVO AL CONTRATO QUE SE CONSIDERE NECESARIO
COMITÉ DE SEGUIMIENTO	COMPONENTES	UNIDAD DE JEFE MANTENIMIENTO RTVE
		RESPONSABLE DE CONTRATO ADJUDICATARIO
		CUALQUIERA QUE SE CONSIDERE NECESARIO SU ASISTENCIA
	REUNIONES	LUGAR: CRTVE PERIODICIDAD: EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES PUNTUALES DEL CONTRATO, EN BASE A CONVOCATORIAS FORMALES POR PARTE DE LOS RESPONSABLES DEL CONTRATO DEL ADJUDICATARIO O DE CRTVE
TEMAS		VERIFICACIÓN DEL ALCANCE: VERIFICAR QUE SE ESTÁ TRABAJANDO ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE EN EL ALCANCE DEFINIDO.
		ASIGNACIÓN DE SERVICIOS
		DESEMPEÑO DEL ANS
		PENALIZACIONES
		CUALQUIER TEMA RELATIVO AL CONTRATO QUE SE CONSIDERE NECESARIO

Tabla 7 Estructuras de control y verificación de servicios

El control y seguimiento del contrato se hará utilizando la metodología, herramientas y directrices designadas por CRTVE.

Se levantará acta de cuantas reuniones se realicen en los comités relacionados en este punto, siendo responsabilidad del Adjudicatario el levantamiento de las actas de reunión.

5.4.3. Actividad inspectora

La CRTVE a través de los técnicos competentes adscritos al servicio de mantenimiento, se reserva el derecho de inspeccionar las sedes. Las inspecciones podrán ser:

- Comunicadas con una antelación de 48 horas, debiendo personarse a las mismas el responsable técnico del contrato de mantenimiento.
- No comunicadas, siendo objeto de verificación el grado de cumplimiento de los Niveles y Tipos de servicio de Mantenimiento establecidos en este Pliego, así como el grado de fiabilidad de los Informes emitidos por el adjudicatario. Este tipo de inspecciones podrán ser acompañados o no por el adjudicatario.

5.4.4. Actividad auditora

La CRTVE se reserva el derecho de realizar una auditoría del contrato en cuestión, cuando lo considere, a través de una entidad independiente

5.4.5 Incumplimiento de servicio. Faltas.

Se establece un sistema de faltas y penalizaciones sin perjuicio de lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público.

TIPO DE FALTA	ACCIÓN
MUY GRAVE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No atender en tiempo y forma una incidencia crítica que afecta a la emisión y/o a las personas. ▪ No resolución de una incidencia crítica que afecta a la emisión y/o a la seguridad de las personas. ▪ Entrega de partes de trabajo, informes o documentación sin haber realizado la revisión correspondiente. ▪ No destinar los recursos técnicos necesarios para la realización de los trabajos preventivos/correctivos, para la atención de incidencias o para la resolución de correctivos superiores a 500 € asignados a la empresa adjudicataria. ▪ Sustitución de servicio de guardia por contestadores automáticos (o medios de atención no directa a incidencias) (4.2 Niveles de Criticidad y Tiempos de Respuesta) ▪ Acumulación de 2 faltas graves en menos de 1 año ▪ Acumulación de 4 faltas leves en menos de un año
GRAVE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de herramientas y/o elementos de medida para la realización de un trabajo. ▪ No se realiza la revisión de mantenimiento preventivo en las sedes objeto de contrato (Unidades Informativas, Centros Emisores, etc...). ▪ Temperatura no adecuada en salas técnicas por falta de mantenimiento o supervisión en tiempo y forma. ▪ Acumulación de 2 faltas leves en menos de un año ▪ No contestar al teléfono 24h. ▪ No tramitar OCA en tiempos establecidos
LEVE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No enviar presupuestos derivados del mantenimiento correctivo superior a 500€ o enviarlos fuera del plazo establecido ▪ No se aporta información técnica sobre una incidencia a la propiedad para la toma de decisiones. ▪ No tomar medidas ante temperatura no adecuada en salas tipo oficinas o similar. ▪ No orientar e informar a CRTVE con debida antelación sobre cambios en legislación, y sobre revisiones obligatorias o modificaciones en las instalaciones necesarias según las nuevas indicaciones legales (3.4 Inspecciones técnico-legales) ▪ Inatención incidencia no crítica en 1 semana ▪ No resolución incidencia no crítica en plazo máximo de 1 mes.

Si CRTVE, en el ejercicio de sus facultades de control e inspección, advirtiera un incumplimiento de los valores de los indicadores de calidad, o una deficiente prestación del servicio, tramitará las siguientes actuaciones dirigidas a determinar su origen, consecuencias y restablecimiento de las condiciones de calidad del servicio:

- Levantar un acta en la que consigna los aspectos y circunstancias que motivan la no conformidad con el servicio prestado o la falta de prestación, en el plazo máximo de treinta días naturales desde que CRTVE pudo tener conocimiento del incumplimiento del mismo.
- Dar traslado de dicha acta a la adjudicataria, bien en formato papel o bien digitalmente mediante un email, para que, sin perjuicio de las medidas que deba adoptar para subsanar la anomalía observada, exponga en el plazo de quince días naturales, las alegaciones que estime pertinentes en referencia al incumplimiento notificado y las acciones que ha emprendido para subsanar la anomalía.
- De no ser adecuadas las alegaciones se procederá a tramitar la penalización, sustrayendo de la partida del contrato que se considere el importe indicado.

Todas las incidencias incluidas en la tabla anterior se consideran incumplimiento del servicio, y como tales susceptibles de penalización, sin perjuicio de la obligación de reparar el daño causado y de la realización del servicio no prestado.

Podrán ser motivos de rescisión el contrato, los siguientes factores:

- La acumulación de una falta muy grave o más de tres faltas graves o de más de nueve faltas leves en un mes. En este caso, a criterio de RTVE, el adjudicatario podría perder la fianza depositada.
- Falseamiento comprobado de informes o datos.
- Deterioro grave de las instalaciones y/o equipos, ocasionado por negligencia grave o abandono del mantenedor.
- Evidencia probada de la existencia de fraude por parte del Adjudicatario en la ejecución de alguno de los servicios contratados
- Incumplimiento del perfil profesional de los recursos asignados (experiencia, categoría o titulación) durante la vigencia del contrato (5.2.1 Recursos Humanos).

6. Contenido de la Propuesta técnica:

La propuesta técnica se redactará de forma clara, detallada y concisa, su contenido y orden deberá atenerse a lo descrito en los siguientes puntos y será evaluada de acuerdo con lo estipulado en el punto 11º del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares:

6.1 Criterios de valoración sujetos a juicio de valor (Sobre B):

A.- Plan de trabajos aplicado a la ejecución del contrato:

- 1. Planificación temporal:
 - Análisis de dedicación detallada para cada centro de los tipos de mantenimiento a realizar.
 - Diagrama de Gantt
 - Descripción de la planificación
 - 2. Programa de mantenimiento:
 - Plan de mantenimiento conductivo
 - Plan de mantenimiento preventivo
 - Detalle de la prestación del servicio de colaboraciones técnicas
 - 3. Plan de atención y resolución de incidencias:
 - Descripción de procedimientos
 - Orden de prioridad de la atención incidencias
 - Plan de seguimiento
 - Plan de compatibilidad con el resto de planes de mantenimiento
 - 4. Plan de inspecciones técnico legales:
 - Identificación normativa de aplicación
 - Protocolo de mantenimiento legal
 - Identificación de entidades de control, administraciones y organismos certificadores
 - 5. Plan de mantenimiento preventivo:
 - Organización de trabajo y recursos por actividades
 - Propuesta modelo de registros y formularios de actividad
 - Sistema de Gestión de Mantenimiento GMAO, descripción del uso de este sistema en la operativa diaria del trabajo
 - 6. Plan de contingencias:
 - Análisis de riesgos
 - Análisis de impactos sobre la actividad
 - Estrategias de continuidad y garantía del servicio
 - Brigada de emergencia a disposición 24 horas/365 días. Indicando teléfono de la misma
-

- 7. Plan de visitas a unidades informativas y centros emisores:
 - Planificación
 - Control de ejecución actividades finalizadas
- 8. Stock de material de trabajo (relación de material), mejora de stock básico obligatorio.
- 9. Medidas empresariales para el desarrollo profesional de los trabajadores, estabilizar la plantilla y hacer más eficientes las labores de mantenimiento.
- 10. Plan de eficiencia energética a aplicar a las instalaciones objeto del contrato teniendo en cuenta el estado de cada una de ellas.
- 11. Organigrama con descripción funcional y grado de responsabilidad acorde con la ejecución del contrato.
- 12. Propuesta de optimización de medidas de eficiencia energética concretas en las instalaciones, valorándose especialmente aquellas que sean fáciles de ejecutar y supongan reducción de costes, consumos...

6.2 Criterios de valoración automática-técnicos (Sobre C):

Para la valoración de los puntos técnicos sujetos a valoración automática se aportará la documentación requerida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (Anexo III) cumplimentada de acuerdo a los siguientes criterios:

- 1.- Implicación de la empresa en eficiencia energética
 - Disponer de Plan de gestión medioambiental interno en la empresa
 - Asignación de vehículos eléctricos para el desplazamiento del personal desde el inicio del contrato

RRHH

- 2.- Propuesta de recursos humanos asignados al contrato:

2.a.- Responsable del contrato:

- Experiencia superior a 10 años en mantenimiento integral de instalaciones en edificios.
- Máster de Postgrado de al menos 60 European Credit Transfer System (ECTS) en el que se acredite la formación en Facilities Management en

los siguientes campos: gestión de servicios, gestión del entorno de trabajo, gestión estratégica, gestión técnica.

- Certificación profesional e internacional en eficiencia y gestión de la energía (CEM Certified Energy Manager)
- Certificación CMVP (Certificado en medición y verificación), conforme al protocolo internacional de medición y verificación del rendimiento energético (IPMVP).

2.b.- Responsable Técnico del Servicio de Mantenimiento:

- Experiencia superior a 5 años en mantenimiento integral de instalaciones en edificios.
- Máster de Postgrado de al menos 60 European Credit Transfer System (ECTS) en el que se acredite la formación en Facilities Management en los siguientes campos: gestión de servicios, gestión del entorno de trabajo, gestión estratégica, gestión técnica.
- Certificación profesional e internacional en eficiencia y gestión de la energía (CEM Certified Energy Manager)
- Certificación CMVP (Certificado en medición y verificación), conforme al protocolo internacional de medición y verificación del rendimiento energético (IPMVP).

2.c.- Encargado Técnico del personal de mantenimiento:

- Experiencia superior a 10 años en mantenimiento integral de instalaciones.
- Conocimientos/formación acreditable en software de control / BMS.

2.d.- Personal Técnico de mantenimiento:

- Experiencia superior a 1 año en mantenimiento integral de edificios.
- Conocimientos/formación acreditable en software de control / BMS.

3.Posibilidad de fabricación de piezas de recambio descatalogadas o en desuso mediante tecnología de impresión 3D para alargar la vida útil de los equipos y/o instalaciones, disponiendo de acuerdo con centros 3D o un centro propio acreditados. Con las siguientes tecnologías: fibra de carbono, FDM pequeña producción, FDM gran formato, metal, polvo, resina.

A requerimiento de CRTVE, se aportará la documentación curricular de los medios personales nombrados para este pliego, con inclusión de la información que permita la verificación de los requisitos requeridos en los puntos anteriores: titulación, experiencia, número y descripción de trabajos similares al objeto del contrato, etc. (máximo de 2 folios tamaño A4).

La información destinada a la obtención de la puntuación sujeta a juicio de valor se desarrollará de forma clara, veraz y detallada aportando la información suficiente que permita la valoración técnica según lo previsto en las tablas de puntuación descritas en el apartado 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Los recursos nombrados por el adjudicatario únicamente podrán ser sustituidos por perfiles cuya titulación, experiencia y formación pudiera igualar o superar la aportada en la propuesta técnica aceptada.

La documentación presentada debe considerarse contractual, a requerimiento de RTVE el licitador deberá demostrar mediante certificados o declaración responsable firmada, que los medios personales asignados a la ejecución de este contrato responden a las especificaciones requeridas y que son acordes con las características exigidas.

7. Formatos presentación oferta

Las ofertas técnicas propuestas deben corresponder a cada lote, y **cada uno de los lotes debe presentarse de forma independiente, con la información en el orden en que aparece en cada uno de los ítems en el apartado 6.**