

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ALQUILER DE VEHÍCULOS LIGEROS CON CONDUCTOR EN LA CORPORACIÓN RTVE EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

S-02304-20190312

1.- OBJETO

El presente pliego tiene por objeto fijar las prescripciones técnicas que regirán la contratación de servicio de alquiler de vehículos ligeros con conductor para dar satisfacción a las necesidades de movilidad y transporte de la Corporación CRTVE, S.A., S.M.E. (en adelante, CRTVE).

El ámbito geográfico de este servicio cubrirá las necesidades de CRTVE con origen o destino en la Comunidad Autónoma de Madrid.

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las empresas interesadas en la prestación del servicio deberán estar especializadas en la actividad objeto del Contrato.

Para la correcta ejecución del servicio, el contratista deberá tener en cuenta los siguientes alcances del servicio que se describen a continuación.

- 2.1. Categorías de Vehículos
- 2.2. Solicitudes de Servicios
- 2.3. Tipología de horarios y duración de los Servicios
- 2.4. Otras Consideraciones que determinan los Servicios

2.1. Categorías de vehículos

A efectos de la contratación de vehículos amparados en el objeto de este Contrato, se considera la siguiente categoría de vehículos:

- ***Vehículos de 5 plazas: Vehículos de motor categoría M1 que tengan, cuatro plazas de asiento además de la del conductor (4 plazas pasajero + 1 plaza conductor).***

Es necesario que los vehículos de la presente categoría dispongan del número de plazas de asiento especificadas y en lo referente al tamaño de los vehículos deberán pertenecer al Segmento D o superior. Respecto al tamaño del maletero, los vehículos de la presente categoría deberán contar con disponibilidad de maletero lo suficientemente amplio para la

carga de material técnico de radio y televisión, como mínimo equipos para la producción electrónica de informativos, ENG (*Electronic News Gathering*).

Se requiere que un porcentaje mínimo de un 25% de los mismos cuenten con maletero con plano de carga a nivel, valorándose positivamente la mejora que se haga respecto al valor mínimo especificado.

Los vehículos que presten el servicio serán preferentemente, de gama media, no considerándose adecuado desde CRTVE el empleo de vehículos de gama alta, los cuales deberán limitarse en la medida de lo posible.

- ***Minibuses: Entendidos como vehículos de motor categoría M1 que tengan, siete u ocho plazas de asiento además de la del conductor (7 u 8 plazas pasajero + 1 plaza conductor).***

Es necesario que los vehículos de la presente categoría dispongan del número de plazas de asiento especificadas en todo caso.

Respecto al tamaño del maletero, para la presente categoría se solicita que además de disponer del número de plazas de asiento especificadas, los vehículos en la medida de lo posible cuenten con un interior modulable, que permita modificar la distribución de plazas cuando así lo solicite CRTVE para permitir una mayor carga reduciendo el número de plazas y siempre cumpliendo los requisitos de seguridad que garanticen la separación de la carga sobre el habitáculo de pasajeros.

- ***Vehículos todoterreno de 5 plazas: Vehículos de motor categoría M1 con características técnicas específicas que permiten utilizarlo fuera de las carreteras asfaltadas con cuatro plazas de asiento además de la del conductor (4 plazas pasajero + 1 plaza conductor).***

Es necesario que los vehículos de la presente categoría dispongan del número de plazas de asiento especificadas en todo caso y de una tracción a las cuatro ruedas, la cual le permita la circulación fuera de vías asfaltadas como caminos o en casos de inclemencias climatológicas como nevadas.

Los vehículos que prestarán el servicio deben disponer de maletero lo suficientemente amplio para la carga de material técnico de radio y televisión, al menos equipos para la producción electrónica de informativos, ENG (*Electronic News Gathering*).

2.2 Solicitudes de servicios

Las peticiones de los servicios al adjudicatario serán efectuadas únicamente por el personal de la designado por la organización de la Corporación CRTVE a tal efecto, sin que puedan ni realizarse ni atenderse peticiones por personas distintas de las designadas, estableciéndose como norma general la competencia en la Unidad de Transportes de la Corporación en Madrid.

Se distinguen tres tipos de solicitudes de servicios:

- **Servicios Base Diarios:** Serán aquellos servicios solicitados por la CRTVE con un mínimo de 2 días de antelación. La Corporación CRTVE informará al adjudicatario del número de vehículos necesarios para cada día determinado. La relación de vehículos y conductores que realizarán los servicios solicitados deberá ser puesta a disposición de CRTVE por el adjudicatario antes de las 14:00 horas del día previo a la prestación del servicio.

Los servicios solicitados en la presente categoría deberán ser suministrados en su totalidad (el 100% de las solicitudes). Adicionalmente la Corporación CRTVE podrá modificar los servicios solicitados con un margen de 24 horas de antelación, hasta en un 25%, tanto al alza como a la baja sin incurrir en penalización de ningún tipo.

- **Servicios de Refuerzo:** Serán aquellos servicios solicitados por la CRTVE con una antelación de entre 2 horas y 48 horas. CRTVE informará al adjudicatario de estos servicios de refuerzo con la mayor antelación posible. Será obligatorio prestar como mínimo el 25% de los servicios solicitados.

El licitador deberá presentar en su oferta un porcentaje de aceptación de solicitudes de servicios de refuerzo el cual deberá ser igual o superior al mínimo exigido. Dicho porcentaje de aceptación de servicios será sometido a la valoración técnica como se recoge en el Pliego de Condiciones Generales. En todo caso, y de igual modo por el mismo procedimiento que para otros servicios, una vez aceptado el servicio, la empresa adjudicataria deberá enviar a CRTVE tan pronto como sea posible la relación de vehículos y conductores que prestarán el servicio.

- **Servicios Urgentes:** Serán aquellos servicios solicitados por la CRTVE con menos de 2 horas de antelación a su prestación. Este tipo de servicios serán solicitados de manera excepcional y ante posibles necesidades sobrevenidas que puedan incidir negativamente en el desarrollo de las operaciones de la Corporación.

Para este tipo de servicios no será exigible un porcentaje mínimo de aceptación de solicitudes. Para los servicios aceptados, se deberá enviar a CRTVE confirmación a la mayor brevedad y facilitarse del mismo modo la relación de vehículos y conductores que prestarán el servicio tan pronto como sea posible.

La no aceptación de las solicitudes deberá de venir acompañada de un informe justificativo, en los casos en los que la Corporación no entienda fundamentada la no aceptación se reservará el derecho a imputar el coste de la resolución del servicio por otros medios.

2.3 Tipología de horarios y duración de los Servicios

Serán considerados dos tipos de alcances del servicio que determinan su tipología:

- **Servicio de ámbito Autonomómico.** - Se considerará "Servicio de ámbito autonomómico" cuando el servicio sea realizado dentro de la Comunidad de Madrid.
- **Servicio Inter autonomómico.** - Se considerará "Servicio Inter autonomómico" cuando se superen los límites de la provincia de Madrid en al menos el 50% de la duración del servicio.

Para cada una de las categorías de vehículos previamente definidas por su alcance, en función de las duraciones del servicio, se definen los siguientes tipos:

- **Servicio de 4 horas:** Servicio de disponibilidad de 4 horas de duración con ruta y paradas a determinar por CRTVE, sin ningún tipo de limitación kilométrica.
- **Servicio de 8 horas:** Servicio de disponibilidad de 8 horas de duración con ruta y paradas a determinar por CRTVE, sin ningún tipo de limitación kilométrica.
- **Servicio de 12 horas:** Servicio de disponibilidad de 12 horas de duración con ruta y paradas a determinar por a la CRTVE. Este servicio estará citado en un intervalo horario de 12 horas. Sin embargo, la disponibilidad efectiva será de 11 horas y el descanso se efectuará en el momento que lo requiera la CRTVE, aunque es recomendable efectuarlo en el último tercio del intervalo de citación.

Tramo de Hora Extra de Servicio en el ámbito de la Comunidad de Madrid: Para cualquiera de los servicios de ámbito Autonomómico, podrán añadirse horas extra hasta un máximo de 3 horas de prolongación de servicio y siempre en las mismas condiciones que las horas de servicio estándar.

Todos los servicios anteriores serán siempre prestados dentro del ámbito de la Comunidad de Madrid e incluyen todos los gastos que genere la prestación del servicio, como pueden ser peajes y aparcamientos entre otros.

- **Servicio Inter autonomómico:** Servicio para rutas que excedan los límites de la Comunidad de Madrid con disponibilidad de 12 horas de duración con ruta y paradas a determinar por CRTVE,

sin ningún tipo de limitación kilométrica. Este servicio incluye todos los gastos que genere la prestación del servicio, como pueden ser peajes y aparcamientos entre otros. Sin embargo, para los servicios Inter autonómicos que requieran pernoctación fuera de la Comunidad de Madrid se añadirá por cada día la tarifa “gastos de pernocta” que se oferte conforme al Anexo I del Pliego de Condiciones Generales (Proposición económica).

Este servicio estará citado en un intervalo horario de 12 horas y en la solicitud figurará si la CRTVE aplica la tarifa de “gastos de pernocta” y el número de días. La disponibilidad efectiva será de 11 horas y el descanso se efectuará en el momento que lo requiera la CRTVE, aunque es recomendable efectuarlo en el último tercio del intervalo de citación.

Tramo de Hora Extra de Servicio Inter autonómico: Para los servicios Inter autonómicos podrán prolongarse las horas extra en las mismas condiciones que las horas de servicio en el ámbito de la Comunidad de Madrid. Y cumplido con la normativa vigente y aplicable en los casos en los que alcance a la regulación de jornadas y descansos.

Por último, debe considerarse que no existe diferenciación de precios por el momento horario de prestación del servicio, no aplicando ningún tipo de suplemento por nocturnidad, festividad o cualquier otro.

Por cada servicio realizado, los proveedores deberán poner a disposición del responsable de la Unidad de Transportes el correspondiente registro o documento de justificación de la ejecución de trabajo. El adjudicatario deberá de poner a disposición de la Corporación diariamente un informe o registro con la relación todas las jornadas de los vehículos que han prestado servicio.

No se admitirán registros o documentos de trabajo por horarios o recorridos realizados que tengan consideración de Servicio Inter autonómico si no han sido solicitados previamente por la CRTVE, mediante el procedimiento de registro documentado que establezca la Corporación y concurra la correspondiente validación o autorización del responsable de la Unidad de Transportes de la Corporación CRTVE en Madrid. En estas solicitudes se debe indicar inequívocamente la duración prevista del servicio y el recorrido exacto, debiendo ser validado por el correspondiente beneficiario del servicio.

La determinación del número de vehículos y su tipo, así como las jornadas de prestación del servicio de transportes con conductor, corresponderá al responsable de la Unidad de Transportes de Madrid.

2.4 Otras consideraciones que determinan los Servicios

A efectos del cómputo efectivo de duración del servicio se debe atender a las siguientes definiciones:

- **Hora de inicio del Servicio:** Se considerará la hora de inicio del servicio la hora de citación en cualquiera de las dos sedes de CRTVE establecidas en este apartado.
- **Hora de final del servicio:** Se considerará la hora de fin del servicio la hora de finalización del último servicio ordenado, el cual deberá finalizar en cualquiera de las dos sedes de CRTVE establecidas en este apartado.

Para la prestación del servicio, con carácter general, salvo que la Dirección de Servicios a Sedes y Procesos Productivos diera otras indicaciones, los vehículos saldrán de alguna de las dos sedes de la Comunidad de Madrid y volverán a ellas a su finalización.

La dirección de cada una de las dos sedes es:

- Sede de CRTVE en Prado del Rey (CP 28223, Pozuelo de Alarcón).
- Sede de CRTVE en Torrespaña (CP 28028, Madrid).

En dichas sedes, CRTVE facilitará al adjudicatario un espacio adecuado para la parada y espera de los vehículos y conductores, así como aseos.

- **Tiempos de descanso:** Será responsabilidad de la empresa que presta el servicio el cumplimiento con los tiempos de conducción y descanso de los conductores requeridos por la normativa. Para ello, la empresa prestadora del servicio pondrá los medios necesarios para cumplir con la legislación vigente. Adicionalmente, y únicamente en los servicios de 12 horas, se incluirá dentro de las 12 horas indicadas, 1 hora para descanso del conductor en el momento que establezca CRTVE, siendo por tanto el tiempo efectivo del servicio de 11 horas.
- **Duración del servicio:** Se considerará como tiempo de duración de servicio el periodo transcurrido entre la hora de Inicio del Servicio (hora de citación) y la hora Final del Servicio, descontando todas las suspensiones de servicio que pudieran producirse por cualquier motivo y que tengan como resultado que el servicio no esté a disposición de CRTVE.
- **Suspensiones de servicio:** Son los periodos incluidos entre el horario de inicio y fin del servicio en los que no se ha podido prestar efectivamente el servicio previsto. Estas suspensiones de servicio sólo podrán ser debidas a "incidencias" no previstas e imputables al adjudicatario, no considerándose ningún otro motivo por el que el adjudicatario pueda interrumpir o suspender el servicio contratado.
- **Incidencias en el Servicio:** Se consideran incidencias en el servicio todas aquellas que den lugar a la suspensión parcial o totalmente de su prestación por acontecimientos de fuerza mayor no previsibles por el adjudicatario, pero con causas originadas en sus vehículos o conductores, tales como los casos de avería mecánica del vehículo o indisposición del

conductor. Siempre que se produzca una incidencia, la empresa prestadora del servicio pondrá los medios necesarios para solventar dicha incidencia a la mayor brevedad posible, garantizando la restitución del servicio en todo momento.

En todo caso, CRTVE establece los siguientes tiempos de suspensión máximos requeridos en función del lugar donde se produzca la incidencia:

- **Incidencia dentro de la Comunidad de Madrid:** La propuesta de restitución del servicio deberá ser efectuada de forma inmediata y la suspensión del servicio no podrá superar los 15 minutos para la producción de informativos y 1 hora para la producción de programas.
- **Incidencias fuera de la Comunidad de Madrid:** La propuesta de restitución del servicio deberá ser efectuada de forma inmediata y la suspensión del servicio no podrá superar las 5 horas desde que se produzca la incidencia.

El licitador deberá presentar en su oferta un tiempo máximo de suspensión del servicio ante incidencias fuera de la Comunidad de Madrid, que deberá igualar o mejorar el tiempo máximo establecido. Dicho tiempo de suspensión ofertado será valorado como parte de la valoración técnica tal y cómo se define en el Pliego de Condiciones Generales.

Adicionalmente, cabe destacar que ante una incidencia que interrumpa el servicio, en primer lugar, la empresa deberá comunicar el hecho de manera inmediata a la Corporación CRTVE, explicando los detalles de la incidencia acontecida (lugar, motivo, etc.), así como la propuesta de restitución del servicio de forma inmediata, garantizando que la suspensión del servicio no excede los tiempos máximos establecidos.

La Corporación CRTVE tendrá el derecho a aceptar la propuesta de restitución del servicio y, si no es posible asumirla, el servicio se dará por finalizado en ese momento, en cuyo caso no se podrá facturar a CRTVE.

3.- MEDIOS REQUERIDOS

3.1 Medios Humanos

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal contratado preciso para atender las necesidades derivadas del servicio que se les encomiende.

Los conductores habrán de encontrarse en posesión del permiso de conducción necesario.

Los conductores de los vehículos deberán actuar con la corrección, diligencia y cuidados propios del servicio que prestan e ir correctamente vestidos, debiendo atender las instrucciones que al respecto reciba por parte del personal responsable del servicio de la Corporación CRTVE.

3.2 Medios Técnicos

La totalidad de los vehículos que la empresa adjudicataria destine a la prestación de los servicios deberá encontrarse en posesión de la correspondiente autorización administrativa que habilite para la prestación del servicio de arrendamiento de vehículos con conductor, de acuerdo con lo contemplado en la normativa vigente que lo regula.

Deberán tener igualmente suscritos los seguros obligatorios que cubran las indemnizaciones de los daños corporales y materiales producidos por hechos de circulación dentro de los límites legales en cada momento.

El número de autorizaciones de licencias o documentación otorgada por el órgano competente para poder prestar servicio de vehículos con conductor válidas para la prestación del servicio será de **100**, distribuidas inicialmente de la siguiente forma:

- **Vehículos de 5 plazas:** 70 licencias o documentación otorgada por el órgano competente para poder prestar servicio de vehículos con conductor para este tipo de vehículo.
- **Minibuses:** 28 autorizaciones de licencias o documentación otorgada por el órgano competente para poder prestar servicio de vehículos con conductor para este tipo de vehículo.
- **Vehículos todoterreno de 5 plazas:** 2 autorizaciones de licencias o documentación otorgada por el órgano competente para poder prestar servicio de vehículos con conductor para este tipo de vehículo.

Este reparto podrá ser modificado durante la vigencia del contrato para adaptarse a las necesidades reales de la Corporación CRTVE. La Corporación notificará al adjudicatario las nuevas necesidades y el adjudicatario contará con un máximo de 60 días para su adaptación. En cualquier caso, la modificación sólo podrá afectar al 20% del número total de autorizaciones de licencias o

documentación otorgada por el órgano competente para poder prestar servicio de vehículos con conductor, sin que se supere el total de autorizaciones de licencias o documentación otorgada por el órgano competente para poder prestar servicio de vehículos con conductor previstas para la prestación del servicio.

El número mínimo de autorizaciones de licencias o documentación otorgada por el órgano competente para poder prestar servicio de vehículos con conductor de la Comunidad de Madrid exigidas para presentar oferta será de 60 autorizaciones para los vehículos de 5 plazas (15 serán vehículos tipo ECO), 17 para los minibuses y 2 para los vehículos todoterreno de 5 plazas. Esto no implica su contratación por parte de la Corporación.

En caso de no presentar la totalidad de las autorizaciones de licencias o documentación otorgada por el órgano competente para poder prestar servicio de vehículos con conductor exigidas (100) en el momento de la oferta, el licitador deberá aportar declaraciones responsables con las características técnicas básicas de los vehículos correspondientes a las autorizaciones de licencias o documentación otorgada por el órgano competente para poder prestar servicio de vehículos con conductor no presentadas, que también serán sometidas a valoración técnica.

A la firma del contrato el adjudicatario tendrá que presentar el total de las autorizaciones de licencias o documentación otorgada por el órgano competente para poder prestar servicio de vehículos con conductor solicitadas por CRTVE, cuya petición podría llegar hasta el máximo exigido (100).

Así mismo, los licitadores en su oferta deben presentar compromiso por escrito de poder atender todas las necesidades de la Corporación, aunque ello implique aumentar el número de vehículos mínimos exigidos en el presente Pliego. Con ese objeto y previa autorización expresa de la Corporación, se permitirá la subcontratación para atender dichos servicios.

Los vehículos que se oferten y se pongan a disposición, no podrán tener una antigüedad superior a 8 años durante la vigencia del contrato. Asimismo, los vehículos que se oferten deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

- Para los vehículos de 5 plazas propuestos, se establece que como mínimo un 25% de los mismos cuenten con un maletero con plano de carga a nivel. Para ello el ofertante deberá especificar en su oferta los vehículos que pone a disposición, con matrícula y modelo y si los mismos cuentan o no con esta característica en el maletero.
- El adjudicador deberá disponer de al menos en 1 de los vehículos de la categoría minibuses propuestos los requisitos de usabilidad para Personas con Movilidad Reducida (PMR).
- Para la totalidad de los vehículos propuestos, se establece que como mínimo un 25% de los mismos cuenten con distintivo ambiental ECO. Para ello el ofertante deberá especificar en su oferta los vehículos que pone a disposición, con matrícula, modelo, fecha de matriculación, tipo de combustible y distintivo ambiental.
- Todos los vehículos ofertados deberán contar con un sistema de gestión de flotas para la gestión y localización de estos. No se aceptarán sistemas de geolocalización asociados a

dispositivos móviles, asociados a conductores o a cualquier otro elemento que pueda ser desvinculado del vehículo. A su vez, la Corporación podrá complementar esta dotación con los dispositivos que justifique necesarios para el objeto de la gestión informatizada de servicios de movilidad que se implementen en la Corporación.

Los vehículos que deban prestar el servicio objeto de este Pliego deberán estar permanentemente en condiciones óptimas de conservación, mantenimiento y limpieza, pudiendo ser requerida por la Unidad de Transportes de la Corporación la documentación oficial del cumplimiento del plan de mantenimiento y del plan de revisiones periódicas, siendo su incumplimiento motivo de apercibimiento y falta.

Los gastos derivados de estas labores de conservación, mantenimiento y limpieza correrán por cuenta del adjudicatario.

Además de cualquier otro medio de gestión telemática que considere oportuno implantar la Corporación RTVE para poder gestionar las solicitudes y el control de los servicios, el adjudicatario debe contar con un sistema de comunicación que registre, archive y garantice el acceso telemático de forma permanente a las solicitudes de CRTVE. Estos medios también permitirán las solicitudes tanto por vía correo electrónico como por teléfono. Dicho sistema de comunicación deberá estar disponible las 24 horas del día, para todos los días del año. Llegado el caso, la Corporación podrá requerir al adjudicatario las actuaciones necesarias en sus sistemas para la integración de la información de su aplicación con las aplicaciones de gestión que la Corporación destina a este servicio, en concreto la integración con el sistema GETRA o/y GIDISA.

4.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La totalidad de los vehículos que el adjudicatario destine a la prestación de los servicios, deberán encontrarse en posesión de la correspondiente autorización administrativa que los habilite para la prestación del servicio de arrendamiento de vehículos con conductor, de acuerdo con lo contemplado en la normativa vigente que lo regula y disponer, por tanto, de las correspondientes hojas de ruta.

Asimismo, el adjudicatario deberá realizar todos los trámites requeridos en Ayuntamientos y Comunidad de Madrid para permitir la movilidad y, por tanto, asegurar una correcta prestación del servicio de alquiler de vehículos con conductor. Especialmente, deberá cumplir los requerimientos necesarios para que el Ayuntamiento de Madrid autorice a los vehículos asignados el acceso y parada en zonas restringidas.

Además, la empresa adjudicataria deberá cumplir las normas que marque la Dirección de Seguridad de CRTVE en relación con el control de acceso y presencia en los recintos de la Corporación CRTVE.

La empresa adjudicataria estará obligada a atender los requerimientos, debidamente justificados, que la Corporación CRTVE le plantee en relación con el cumplimiento de los servicios objeto de este pliego.

Es obligación del adjudicatario contar con la organización, control y sistemática de transmisión de las instrucciones necesarias a sus conductores a través del Coordinador del servicio.

El adjudicatario deberá de facilitar o compartir con la Corporación el acceso en tiempo real a los registros e información de gestión de las rutas a las que preste servicio a la Corporación.

5.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS

5.1 Oferta Técnica

Se presentará una Memoria Técnica con la siguiente información:

- Compromiso, en su caso, de obtención del total de autorizaciones de licencias o documentación otorgada por el órgano competente para poder prestar servicio de vehículos con conductor y medios materiales necesarios para cumplir con todas las especificaciones técnicas incluidas en este Pliego de Especificaciones Técnicas.
- Declaración de Servicio de 24 horas: Teléfono 24 horas del Coordinador responsable del servicio, correo electrónico de contacto y sistema de gestión de gestión de flota, adjuntando documentación técnica explicativa referente al sistema empleado.
- Documentación justificativa de los vehículos propuestos adaptados para Personas con Movilidad Reducida (PMR).
- Información que será objeto de valoración técnica, en función de los criterios previstos en el Pliego de Condiciones Generales:
 - Con objeto de valorar el CT-01, se solicita indicar si se incluya información adicional a los informes de seguimiento del contrato y mejoras en la información y estructura de los datos suministrados y en el acceso a herramientas de gestión utilizadas.
 - Con objeto de valorar el CT-02, se deberá especificar el tiempo de suspensión ante incidencias fuera de la Comunidad de Madrid. Se entiende por incidencia la definición prevista en el apartado **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** del presente Pliego y el tiempo máximo ofertado deberá ser igual o menor al tiempo máximo exigido en dicho apartado.
 - Con objeto de valorar el CT-03, se solicita incluir justificación y cálculo de la edad media de la flota de vehículos propuesta en el momento de publicación del Pliego, respetando que todos tengan una antigüedad máxima de 8 años, según lo previsto en el apartado 3.2 Medios Técnicos del presente Pliego.
 - Con objeto de valorar el CT-04, en caso de disponer de la documentación solicitada para valorar dicho criterio, la misma deberá ser adjuntada. En dicho caso se facilitará: declaración responsable de que la empresa dispone, a la fecha de publicación del anuncio de licitación, de medidas para promover y garantizar la igualdad entre hombres y mujeres, negociada con la representación legal de los trabajadores y acreditación de la concesión de distintivo de igualdad por alguna Administración pública competente en la materia, vigente a la fecha de publicación del anuncio de licitación.

- Con objeto de valorar el CT-05, se deberá especificar el porcentaje de aceptación de solicitudes de Refuerzo mínimo propuesto. En todo caso se deberá ofertar un porcentaje igual o superior al mínimo que se fija en el apartado

- 2.2 Solicitudes de **servicios** del presente Pliego.
- Con objeto de valorar el CT-06, se solicita incluir justificación y cálculo del porcentaje de vehículos con maletero con plano de carga a nivel sobre el total de vehículos de 5 plazas propuestos, respetando el mínimo que se fija en el apartado 2.1. Categorías de vehículos del presente Pliego. Se debe aportar fotografía de la solución en cada modelo.
- Con objeto de valorar el CT-07, se solicita incluir justificación y cálculo del porcentaje de vehículos con distintivo ambiental ECO sobre el total de vehículos propuestos según la clasificación de la Dirección General de Tráfico, respetando el mínimo que se fija en el apartado 3.2 Medios Técnicos del presente Pliego.

En el caso de que el licitador no aporte los medios requeridos en el apartado 0 del presente Pliego, la oferta no se considerará apta.

Si el licitador no presenta en el momento de la oferta la totalidad de las autorizaciones de licencias o documentación otorgada por el órgano competente para poder prestar servicio de vehículos con conductor exigidas para la prestación del servicio, según se determina en el apartado 0 del presente Pliego deberá aportar declaraciones responsables con las características técnicas básicas de los vehículos correspondientes a las autorizaciones de licencias o documentación otorgada por el órgano competente para poder prestar servicio de vehículos con conductor no presentadas (antigüedad del vehículo, disponibilidad de maletero con plano de carga a nivel y distintivo ambiental), de forma que puedan ser sometidas a valoración técnica según los criterios de valoración establecidos.

5.2 Oferta Económica

La oferta económica se presentará conforme a lo establecido en el Pliego de Condiciones Generales.

6.- INDICADORES DE NIVEL DE SERVICIOS

Los indicadores de nivel de servicios son los parámetros definidos y fijados de modo objetivo para que las distintas variables que deberá cumplir el contratista durante la ejecución del servicio reflejen el nivel de cumplimiento de las obligaciones contraídas.

Para cada indicador descrito se define su nombre, descripción, forma de medición, quien es el responsable de realizar la medición y la periodicidad de la medición. Adicionalmente se indica si el indicador descrito lleva asociada una penalización, las cuales serán descrita en detalle en el Pliego de Condiciones Generales.

A continuación, se recogen en forma de tablas-resumen los indicadores que serán de aplicación:

Indicador KPI-01.

Valoración del nivel de calidad percibida por el usuario

Descripción	<p>El presente indicador tiene como objeto conocer el resultado del nivel de calidad percibida por el usuario del servicio.</p> <p>El presente indicador medirá cada servicio a través de una encuesta bien por formularios de papel o telemático, la percepción del nivel de calidad del servicio prestado. Para ello se establecerán una serie de criterios que deberán ser valorados. Tanto la escala de valoración como la ponderación de cada apartado, así como los propios criterios a valorar será responsabilidad de CRTVE.</p> <p>A modo de referencia pueden ser: limpieza del vehículo, conducción del chofer, trato del chofer, estado de vehículo, etc.</p>
Formulación	$KPI - 01 = \frac{\sum_{i=1}^{NVC} (Valoración\ Calidad)}{NVC}$ <p>Siendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valoración Calidad = Nota de la Valoración de Calidad de cada Servicio. En caso de existir varios subcriterios valorables, será la media ponderada de los mismos según defina CRTVE. • NVC = Número Total de Valoraciones de Calidad Realizadas.
Responsable	La medición del presente indicador la realizará CRTVE y será voluntaria para el usuario del servicio.
Continuidad	Se medirá la calidad percibida del servicio, al menos en el 70% los servicios realizados de cada tipología.
Periodicidad	El total de las valoraciones se recopilarán mensualmente para generar un valor único mensual del indicador en base a la formulación establecida.
Penalizaciones	No se contemplan penalizaciones asociadas al presente indicador.

Indicador KPI-02.	Valoración del seguimiento de incidencias totales acontecidas
Descripción	<p>El presente indicador tiene como objeto conocer el resultado de evaluar el número de incidencias producidas en el servicio.</p> <p>El presente indicador medirá a través de los datos recogidos, el número de incidencias que se producen. Para ello queda definido previamente en el presente Pliego el concepto de incidencia. Dicho número de incidencias se presentarán en porcentaje de tanto por cien sobre el número total de servicios realizados en el mismo periodo de tiempo establecido.</p>
Formulación	$KPI - 02 = \frac{N_{\text{incidencias totales}}}{N_{\text{servicios realizados}}} * 100$ <p>Siendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $N_{\text{incidencias totales}}$ = Número de incidencias totales acontecidas. • $N_{\text{servicios realizados}}$ = Número total de Servicios realizados.
Responsable	La medición del presente indicador la realizará CRTVE. La información base para la medición del presente indicador la suministrará o pondrá a disposición la empresa adjudicataria del servicio. CRTVE se reserva el

	derecho a auditar total o parcialmente los datos suministrados o puestos a disposición. Cualquier información errónea descubierta por CRTVE será considerada como un incumplimiento Muy grave y acarreará por tanto la penalización establecida para este tipo de incumplimientos.
Continuidad	Se medirán la totalidad de incidencias del servicio acontecidas en el periodo establecido.
Periodicidad	El número total de incidencias se recopilará mensualmente para generar un valor único mensual del indicador en base a la formulación establecida.
Penalizaciones	Se contemplan penalizaciones asociadas al presente indicador. Se establece que el valor mensual de KPI-02 debe ser menor al 0,1%. Todo valor por encima del 0,1% para un determinado mes supondrá un incumplimiento Grave.

Indicador KPI-03.	Valoración del seguimiento de Incidencias resueltas satisfactoriamente
Descripción	<p>El presente indicador tiene como objeto conocer el resultado de evaluar las incidencias que se resuelven satisfactoriamente dentro de los valores aceptables.</p> <p>El presente indicador medirá por tanto para cada periodo de tiempo, y a través de los datos registrados, el número de incidencias que se producen y si se han resuelto satisfactoriamente o no en referencia al tiempo plazo máximo establecido a la firma del contrato. Para ello queda definido previamente en el presente Pliego el concepto de incidencia y del tiempo máximo de respuesta, así como la posible mejora que podrán presentar los ofertantes sobre el mismo. El resultado de incidencias resueltas satisfactoriamente se presentará en tanto por cien sobre el número total de servicios realizados en el periodo establecido.</p>
Formulación	$KPI - 03 = \frac{N_{\text{incidencias ok}}}{N_{\text{incidencias totales}}} * 100$ <p>Siendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $N_{\text{incidencias ok}}$ = Número de incidencias resueltas favorablemente cumpliendo el tiempo máximo de respuesta definido. • $N_{\text{incidencias totales}}$ = Número de incidencias totales acontecidas.
Responsable	La medición del presente indicador la realizará CRTVE. La información base para la medición del presente indicador la suministrará o pondrá a disposición la empresa adjudicataria del servicio. CRTVE se reserva el derecho a auditar total o parcialmente los datos suministrados o puestos a disposición. Cualquier información errónea descubierta por CRTVE en la medición del indicador será considerada como un incumplimiento Muy

	grave y acarreará por tanto la penalización establecida para este tipo de incumplimientos.
Continuidad	Se medirán la totalidad de incidencias del servicio acontecidas en el periodo establecido y sobre todas ellas se valorará si se solucionan satisfactoriamente en función del tiempo máximo de respuesta definido.
Periodicidad	El número total de incidencias resueltas satisfactoriamente se recopilará mensualmente para generar un valor único mensual del indicador en base a la formulación establecida.
Penalizaciones	Se contemplan penalizaciones asociadas al presente indicador. Se establece que el valor mensual de KPI-03 debe ser mayor al 90% en todo caso. Todo valor por debajo del 90% para un determinado mes supondrá un incumplimiento Grave.

Indicador KPI-04.	Valoración de la puntualidad del Servicio
Descripción	<p>El presente indicador tiene como objeto asegurar unos adecuados niveles de puntualidad para el inicio de cada servicio.</p> <p>El presente indicador medirá por tanto para cada periodo de tiempo, y a través de los datos recogidos, el número de vehículos que inicien el servicio con retraso sobre el tiempo de citación estipulado. CRTVE deberá fijar el tiempo de cortesía sobre el cual se establece que el vehículo inicia el servicio con retraso. Dicho número de vehículos retrasados se presentarán en porcentaje de tanto por cien sobre el número total de servicios realizados en el mismo periodo de tiempo establecido.</p>
Formulación	$KPI - 04 = \frac{N_{vehiculos\ retrasados}}{N_{servicios\ realizados}} * 100$ <p>Siendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $N_{vehículos\ retrasados}$ = Número de vehículos retrasados. • $N_{servicios\ realizados}$ = Número total de Servicios realizados.
Responsable	La medición del presente indicador la realizará CRTVE. La información base para la medición del presente indicador la suministrará o pondrá a disposición la empresa adjudicataria del servicio. CRTVE se reserva el derecho a auditar total o parcialmente los datos suministrados o puestos a disposición. Cualquier información errónea descubierta por CRTVE en la medición del indicador será considerada como un incumplimiento Muy grave y acarreará por tanto la penalización establecida para este tipo de incumplimientos.
Continuidad	Se medirán la totalidad de retrasos de vehículos acontecidos en el periodo establecido.
Periodicidad	El número total de vehículos retrasados se recopilará mensualmente para generar un valor único mensual del indicador en base a la formulación establecida.

Penalizaciones	Se contemplan penalizaciones asociadas al presente indicador. Se establece que el valor mensual de KPI-04 debe ser menor del 1% en todo caso. Todo valor por encima del 1% para un determinado mes supondrá un incumplimiento Grave.
-----------------------	--

Indicador KPI-05.	Valoración del seguimiento de solicitudes de Servicios Base Diarios
Descripción	<p>El presente indicador tiene como objeto conocer el resultado de evaluar qué número de solicitudes del tipo especificado se aceptan sobre el total solicitado.</p> <p>El presente indicador medirá a través de los datos registrados, el número de solicitudes de servicio denominadas Base Diario que se producen y si se han aceptado satisfactoriamente. Para ello queda definido previamente en el presente Pliego el concepto de tipos de servicio y los requerimientos de cobertura de peticiones para cada caso. Dicho número de solicitudes resueltas satisfactoriamente se presentarán en tanto por cien sobre el número total de servicios solicitados del mismo tipo en el periodo establecido.</p>
Formulación	$KPI - 05 = \frac{N_{Solicitudes\ aceptadas-BD}}{N_{Total\ Solicitudes-BD}} * 100$ <p>Siendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $N_{solicitudes\ aceptadas - BD}$ = Número de solicitudes aceptadas tipo Base Diario. • $N_{Total\ Solicitudes - BD}$ = Número total de Solicitudes tipo Base Diario.
Responsable	La medición del presente indicador la realizará CRTVE. La información base para la medición del presente indicador la suministrará o pondrá a disposición la empresa adjudicataria del servicio. CRTVE se reserva el derecho a auditar total o parcialmente los datos suministrados o puestos a disposición. Cualquier información errónea descubierta por CRTVE en la medición del indicador será considerada como un incumplimiento Muy grave y acarreará por tanto la penalización establecida para este tipo de incumplimientos.
Continuidad	Se medirán las solicitudes del servicio aceptadas en el periodo establecido sobre la totalidad de solicitudes registradas.
Periodicidad	El número total de solicitudes se recopilará mensualmente para generar un valor único mensual del indicador en base a la formulación establecida.
Penalizaciones	Se contemplan penalizaciones asociadas al presente indicador. Se establece que el valor mensual de KPI-05 debe ser mayor al 99 % en todo caso. Todo valor por debajo del 99% para un determinado mes supondrá un incumplimiento Muy Grave.

Indicador KPI-06.	Valoración del seguimiento de solicitudes de Servicios de Refuerzo
<p>Descripción</p>	<p>El presente indicador tiene como objeto conocer el resultado de evaluar qué número de solicitudes del tipo especificado se aceptan sobre el total solicitado.</p> <p>El presente indicador medirá a través de los datos registrados, el número de solicitudes de servicio denominadas de Refuerzo que se producen y si se han aceptado satisfactoriamente. Para ello queda definido previamente en el presente Pliego el concepto de tipos de servicio y los requerimientos de cobertura de peticiones para cada caso. Dicho número de solicitudes resueltas satisfactoriamente se presentarán en tanto por cien sobre el número total de servicios solicitados del mismo tipo en el periodo establecido.</p>
<p>Formulación</p>	$KPI - 06 = \frac{N_{Solicitudes\ aceptadas-R}}{N_{Total\ Solicitudes-R}} * 100$ <p>Siendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $N_{solicitudes\ aceptadas - R}$ = Número de solicitudes aceptadas tipo Refuerzo. • $N_{Total\ Solicitudes - R}$ = Número total de Solicitudes tipo Refuerzo.
<p>Responsable</p>	<p>La medición del presente indicador la realizará CRTVE. La información base para la medición del presente indicador la suministrará o pondrá a disposición la empresa adjudicataria del servicio. CRTVE se reserva el derecho a auditar total o parcialmente los datos suministrados o puestos a disposición. Cualquier información errónea descubierta por CRTVE en la medición del indicador será considerada como un incumplimiento Muy grave y acarreará por tanto la penalización establecida para este tipo de incumplimientos.</p>
<p>Continuidad</p>	<p>Se medirán las solicitudes del servicio aceptadas en el periodo establecido sobre la totalidad de solicitudes registradas.</p>
<p>Periodicidad</p>	<p>El número total de solicitudes se recopilará mensualmente para generar un valor único mensual del indicador en base a la formulación establecida.</p>
<p>Penalizaciones</p>	<p>Se contemplan penalizaciones asociadas al presente indicador. Se establece que el valor mensual de KPI-06 debe ser mayor al porcentaje ofertado por la empresa licitadora en su oferta. Todo valor por debajo dicho porcentaje para un determinado mes supondrá un incumplimiento Grave.</p>

Indicador KPI-07.	Valoración del seguimiento de solicitudes de Servicios Urgentes
Descripción	<p>El presente indicador tiene como objeto conocer el resultado de evaluar qué número de solicitudes del tipo especificado se aceptan sobre el total solicitado.</p> <p>El presente indicador medirá a través de los datos registrados, el número de solicitudes de servicio denominadas Urgentes que se producen y si se han aceptado satisfactoriamente. Para ello queda definido previamente en el presente Pliego el concepto de tipos de servicio y los requerimientos de cobertura de peticiones para cada caso. Dicho número de solicitudes resueltas satisfactoriamente se presentarán en tanto por cien sobre el número total de servicios solicitados del mismo tipo en el periodo establecido.</p>
Formulación	$KPI - 07 = \frac{N_{Solicitudes\ aceptadas-U}}{N_{Total\ Solicitudes-U}} * 100$ <p>Siendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • $N_{solicitudes\ aceptadas - U}$ = Número de solicitudes aceptadas tipo Urgente. • $N_{Total\ Solicitudes - U}$ = Número total de Solicitudes tipo Urgente.
Responsable	<p>La medición del presente indicador la realizará CRTVE. La información base para la medición del presente indicador la suministrará o pondrá a disposición la empresa adjudicataria del servicio. CRTVE se reserva el derecho a auditar total o parcialmente los datos suministrados o puestos a disposición. Cualquier información errónea descubierta por CRTVE en la medición del indicador será considerada como un incumplimiento Muy grave y acarreará por tanto la penalización establecida para este tipo de incumplimientos.</p>
Continuidad	<p>Se medirán las solicitudes del servicio aceptadas en el periodo establecido sobre la totalidad de solicitudes registradas.</p>
Periodicidad	<p>El número total de solicitudes se recopilará mensualmente para generar un valor único mensual del indicador en base a la formulación establecida.</p>
Penalizaciones	<p>No se contemplan penalizaciones asociadas al presente indicador.</p>

7.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

El adjudicatario proporcionará a la Corporación RTVE el acceso o integración a los sistemas de geoposicionamiento y gestión flotas necesarias para la monitorización de la ejecución del contrato. Además, el adjudicatario elaborará los correspondientes informes de seguimiento, proporcionando la información necesaria para el seguimiento y evaluación del cumplimiento de los "Indicadores de nivel de servicios" establecidos.

Dichos informes deberán ser elaborados con carácter mensual, y deberán ser entregados o puestos a disposición de la CRTVE en el formato que se especifique y siempre dentro de los 5 días hábiles siguientes a la finalización de cada mes.

Como mínimo, el contratista elaborará los siguientes informes:

- Informe de Servicios. En dicho informe mensual se deberá incluir toda la información relevante de la totalidad de servicios prestados desglosados por tipo de servicio y solicitud de este, con el fin de obtener a cierre de mes todas las transacciones acumuladas para cada mes de una manera desglosada para control y seguimiento del servicio por parte de CRTVE.
- Informe de Datos Base de Indicadores. En dicho informe mensual se recogerá toda la información base para que CRTVE pueda realizar el seguimiento de los indicadores previamente definidos. El presente informe deberá recoger para cada mes una base de datos con las mediciones precisas necesarias para cada indicador y en todo caso de manera desglosada y debidamente detallada.
- Informe de Seguimiento de Incidencias. En dicho informe mensual, adicionalmente a las mediciones de los indicadores de incidencias recogidas en el Informe de Seguimiento de Indicadores, se deberá registrar el total de las incidencias acontecidas añadiendo un elevado grado de detalle para cada una de las mismas. Se deberá por tanto recoger un listado de las incidencias acontecidas, donde para cada una de ellas se recoja toda la información básica necesaria para conocimiento de esta que defina CRTVE. Algunos de los datos requeridos, sin perjuicio de que CRTVE defina un mayor detalle serán: datos del vehículo, datos del conductor, fecha y hora de la incidencia, hora de resolución, motivo de la incidencia, solución propuesta y si se ha aceptado la solución o se ha anulado el servicio.

Para todos los informes descritos CRTVE se reserva el derecho a realizar auditorías para control y seguimiento de la veracidad de la información facilitada. Adicionalmente dichos informes serán empleados para analizar los Niveles de Servicio requeridos para una adecuada prestación del servicio. Asimismo, CRTVE podrá aplicar las penalizaciones indicadas en el Pliego de Condiciones Generales, en caso de detectarse incumplimientos por parte de la empresa adjudicataria según los datos que se recojan en los citados informes.

Adicionalmente, y con objeto de garantizar la veracidad de la información recogida en los informes, y dado que CRTVE se reserva el derecho de analizar la información facilitada, contrastando la información en ellos recogida con la acontecida realmente según los registros existentes, se plantean penalizaciones ante casos de incongruencia en los informes presentados. Por tanto, y en caso de detectarse información errónea, no veraz o incompleta en alguno de los informes, esto será considerado como una infracción Muy Grave, como así se recoge en el apartado de penalidades del Pliego de Condiciones Generales y aplicará por tanto la penalización correspondiente especificada.

En caso de no realizarse el envío o que los informes estén incompletos, esto será considerado como una infracción Grave, como así se recoge en el apartado de penalidades del Pliego de Condiciones Generales y aplicará por tanto la penalización correspondiente especificada.

Juan Miguel Ariza Orta
Director de Servicios a Sedes y Procesos Productivos