



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE  
RIGE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE  
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO EN LA SEDE DE  
LA FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y  
PROVINCIAS (FEMP)**



## INDICE

<b>1.</b>	<b>OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>SERVICIO DE LIMPIEZA Y CONSUMIBLES .....</b>	<b>4</b>
2.1.	Objeto del servicio .....	4
2.2.	Tipos de limpieza .....	5
2.3.	Tratamiento de superficies.....	5
2.4.	Tareas de limpieza a realizar.....	6
2.5.	Planificación de trabajos a realizar .....	10
2.6.	Productos de limpieza .....	12
2.7.	Metodología.....	13
2.8.	Suministro de consumibles.....	13
2.9.	Servicios especiales.....	14
2.10.	Recogida selectiva de residuos .....	15
2.11.	Medios personales y técnicos .....	15
2.11.1.	Personal .....	15
2.11.2.	Formación.....	17
2.11.3.	Presentación y uniformidad.....	17
2.11.4.	Medios, recursos y equipamientos.....	17
2.12.	Maquinaria y vehículos.....	18
2.13.	Otros medios .....	19
2.14.	Planificación de las tareas y frecuencias .....	19
2.15.	Subcontratación del servicio .....	19
2.16.	Niveles de servicio.....	19
2.17.	Penalizaciones.....	20
2.18.	Incidencias .....	22
2.18.1.	Tiempo de atención .....	22
2.18.2.	Tiempo de resolución de incidencias .....	22
<b>3.</b>	<b>SERVICIO DE DESINFECCIÓN, DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN .....</b>	<b>23</b>
3.1.	Objeto del servicio .....	23
3.2.	Descripción del servicio .....	23
3.3.	Recursos Materiales y Humanos.....	27
3.3.1.	Recursos Materiales.....	27
3.3.2.	Recursos Humanos.....	27
3.4.	Controles e informes.....	28
3.5.	Planificación de las tareas y frecuencias del servicio .....	29

3.6.	Subcontratación del servicio .....	29
3.7.	Niveles de servicio .....	29
3.8.	Penalizaciones.....	30
<b>4.</b>	<b>SERVICIO DE DOTACIÓN DE ASEOS.....</b>	<b>31</b>
4.1.	Objeto del servicio .....	31
4.2.	Descripción del servicio .....	31
4.3.	Recursos materiales y humanos .....	34
4.3.1.	Recursos Materiales.....	34
4.3.2.	Recursos Humanos.....	34
4.4.	Controles e informes.....	34
4.5.	Planificación de las tareas y frecuencias .....	35
4.6.	Subcontratación del servicio .....	35
4.7.	Niveles de servicio .....	35
4.8.	Penalizaciones.....	36
<b>5.</b>	<b>SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....</b>	<b>37</b>
5.1.	Consideraciones generales.....	38
5.2.	Obligaciones del Adjudicatario.....	41
5.3.	Criterios Generales para el desarrollo del Servicio de mantenimiento.....	41
5.4.	Mantenimiento Preventivo (Planificado y Predictivo).....	43
5.5.	Mantenimiento Técnico-Legal. ....	44
5.6.	Mantenimiento Correctivo.....	45
5.7.	Colaboración en el ámbito técnico .....	45
5.8.	Incidencias .....	46
5.9.	Sistema informático de Gestión.....	46
5.10.	Gestión de documentación .....	47
5.11.	Recursos técnicos .....	47
5.12.	Recursos humanos.....	48
5.13.	Penalizaciones.....	49
<b>6.</b>	<b>ACTIVIDADES INCLUIDAS EN EL SERVICIO DE "FACILITY MANAGER" .....</b>	<b>51</b>
6.1.	Descripción del servicio .....	51
6.2.	Medios .....	52
6.3.	Personal.....	52
6.4.	Penalizaciones.....	52
<b>7.</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPAMIENTOS (SÍNTESIS).....</b>	<b>53</b>

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de limpieza y mantenimiento de la sede de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), situada en la calle Nuncio 8 de Madrid (CP 28005), de acuerdo con las especificaciones que se detallan en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas. Dentro del servicio objeto del contrato se incluirán los servicios de desinfección, desinsectación y desratización, así como el servicio de dotación de aseos.

El servicio será prestado haciendo uso de la figura de *facility manager*, de acuerdo con lo previsto en el apartado 6 de este documento.

En consecuencia, estos servicios estarán sujetos al contrato que se adjudique en los términos previstos en este Pliego y en el de Cláusulas administrativas que constituye el contenido mínimo de los servicios a prestar. En todo caso, y conforme a lo estipulado, las partes podrán presentar mejoras no previstas en los mismos que serán valoradas consecuentemente.

## **2. SERVICIO DE LIMPIEZA Y CONSUMIBLES**

### **2.1. Objeto del servicio**

El objeto de este servicio es establecer las condiciones técnicas que habrán de regir la contratación del Servicio de Limpieza con el fin de proporcionar un alto nivel de limpieza ambiental en todas las instalaciones y espacios de la FEMP, ayudando a proyectar una imagen positiva que contribuya a crear un ambiente adecuado para el personal y visitantes.

El alcance del servicio serán todas las instalaciones existentes en el edificio de la FEMP, situado en la calle Nuncio 8 de Madrid (CP 28005) con una superficie total aproximada de 2.300 metros cuadrados.

La empresa adjudicataria presentará en el plazo de quince días desde la formalización del contrato la información relativa a los horarios de limpieza del edificio de la FEMP acorde al nivel de servicio requerido en el contrato y consensuándolo con el responsable del servicio.

El horario será preferiblemente diurno, salvo aquellos casos en los que por necesidad del servicio esto no sea posible.

Cuando se proceda a la limpieza de cada área, el Responsable de la FEMP coordinará previamente con el Responsable del Servicio de limpieza de la empresa adjudicataria los trabajos a realizar, de forma que genere el menor impacto para los trabajadores, dejando la limpieza de las áreas de trabajo para las horas valle en la que exista una menor afluencia de trabajadores.

Cuando se realicen tareas de acondicionamiento u otras situaciones que requieran de un servicio de limpieza adicional, estas serán también coordinadas previamente por los mismos Responsables, pudiendo exigir el adjudicatario un coste adicional a la prestación del servicio, por un valor igual al número de horas empleadas por el precio unitario ofertado.

## **2.2. Tipos de limpieza**

El servicio de limpieza consistirá en dos subservicios divididos de la siguiente manera:

### **Principal:**

#### LIMPIEZA RUTINARIA:

Aquella que se realiza siguiendo una planificación que se habrá coordinado previamente entre el Responsable del Servicio y el Supervisor de Zona de la empresa adjudicataria, aplicando las técnicas básicas de limpieza, su metodología y procedimientos.

#### LIMPIEZA GENERAL:

Es la limpieza desarrollada con carácter periódico, realizándose con profundidad en superficies (incluido suelos, paredes y techos) y mobiliario.

Siempre de acuerdo con la planificación del servicio, se limpiarán paredes, techos, cristales, ventanas, persianas, cuartos de baño en profundidad, mobiliario completo, puertas y armarios, lámparas, tubos fluorescentes, rejillas, conductos exteriores vistos del sistema de aire acondicionado, etc.

#### LIMPIEZA TERMINAL:

Se denomina así a la limpieza no programada que se realizará por indicación del Responsable del Servicio cuantas veces sea preciso para la obtención de un óptimo nivel de limpieza.

### **Extraordinaria:**

#### LIMPIEZA ESPECIAL/CONCRETA:

Aquella que se realiza en situaciones excepcionales, no está contemplada en las descritas anteriormente y supone bien una actuación específica no incluida en las frecuencias establecidas en la planificación o una alteración de las mismas. Este tipo de limpieza, si se produjera, será objeto de petición, presupuesto y facturación específica.

## **2.3. Tratamiento de superficies**

A continuación, se hacen una serie de recomendaciones para la limpieza y el tratamiento de una serie

de superficies, las cuales no son limitativas, siempre y cuando el método empleado no sea agresivo con las superficies a tratar:

- Se ha de quitar el polvo con cepillos suaves o trapos y limpiarlo con agua jabonosa o detergentes no clorados. No se utilizarán productos abrasivos que puedan rallar la superficie.
- **Acero pintado:** Se ha de quitar el polvo con cepillos suaves o trapos y limpiarlo con agua ligeramente jabonosa. No se utilizarán productos abrasivos que puedan rallar la superficie.
- **Aluminio:** Se ha de limpiar con una esponja o trapo húmedo y agua jabonosa preferiblemente caliente, u otras disoluciones al 5% de detergentes neutros en agua. No se han de utilizar productos en polvo, disolventes orgánicos o disolventes de origen desconocido. Si se ha de hacer una limpieza a fondo, se deberá utilizar un detergente ni alcalino, ni ácido, aclarando posteriormente con agua y fregando con un trapo. No se utilizarán productos abrasivos que puedan rallar la superficie.
- **Fibro cemento vitrificado (Glasal):** Se ha de quitar el polvo con cepillos suaves o trapos y limpiarlo con agua ligeramente jabonosa. No se utilizarán productos abrasivos que puedan rallar la superficie.
- **Tarima:** Se ha de quitar el polvo con un cepillo suave o aspirado y limpiarlo con un trapo húmedo. No se utilizarán fregonas sin escurrir que puedan levantar la madera así como productos químicos que eliminen el brillo de la madera. Cuando se derrame un líquido hay que limpiarlo de inmediato con el fin de no producir manchas.
- **Piedra:** Se ha de limpiar con un producto que elimine las manchas de hongos, óxido y que no sea corrosivo, no decolore y sea biodegradable con el fin de conservar las propiedades de la piedra.
- **Abrillantado:** Pulido del pavimento con máquina pulidora. Tratamiento con selladores en base agua de carácter neutro que proporciona una película impermeable y homogénea impidiendo la penetración de la suciedad en el poro del pavimento.

Los términos: “mopeado”, fregado, barrido, aspirado, desempolvado, secado, pulido, recogida de sólidos y retirada de residuos se entenderán en su significado ordinario o coloquial dentro del ámbito profesional del sector de la limpieza.

#### **2.4. Tareas de limpieza a realizar**

La limpieza de los distintos elementos se desarrollará de acuerdo a las siguientes especificaciones

generales no limitativas:

### **Elementos externos, salidas de incendios y cajas de escaleras**

- Se mantendrán limpios de polvo, grava, suciedad, hojas, telarañas, basura, grafitis, colillas, etc.
- Las barandillas estarán limpias y sin manchas.

### **Paredes, rodapiés y techos**

- Las paredes internas y externas estarán libre de polvo, grafitis y telarañas.
- Los techos estarán limpios de marcas, huellas y telas de araña.
- Paredes y techos estarán libres de marcas causadas por los muebles, equipos o usuarios del centro de trabajo.
- Las superficies pulidas tendrán un brillo uniforme.

### **Ventanas, cristales**

- Las superficies internas y externas de cristal estarán limpias de rayas, manchas, huellas y marcas.
- Los marcos de las ventanas y los salientes estarán limpios y libres de polvo, marcas o manchas.

### **Puertas, pomos, manillas, herrajes**

- Las puertas y los marcos de las puertas externas e internas estarán libres de polvo, arenilla, marcas, huellas y telarañas.
- Los rieles y jambas de las puertas estarán libres de tierra y otros escombros.
- Las superficies pulidas tendrán un brillo uniforme.

### **Suelos duros**

- El suelo estará limpio de polvo, arenilla, papeles, marcas y manchas, agua u otros líquidos.
- Los suelos estarán libres de ceras u otras acumulaciones en las esquinas, en los bordes y en las zonas de paso.
- Las zonas inaccesibles (bordes, esquinas, y alrededor de los muebles) estarán limpios de polvo, arenilla, y manchas.
- Los suelos pulidos tendrán un brillo uniforme.
- Se llevará a cabo la señalización y las precauciones apropiadas respecto a los viandantes en los suelos recién fregados o húmedos.

- Los felpudos estarán limpios de polvo acumulado, arenilla, suciedad y manchas, y los bordes y el lado opuesto están limpios de polvo y suciedad.

### **Suelos blandos**

- El suelo estará limpio de polvo, arenilla, papeles, marcas y manchas, agua y otros líquidos.
- Las zonas inaccesibles (bordes, esquinas y alrededor de los muebles) estarán limpias de polvo, arenilla y manchas.
- Las alfombras tendrán una apariencia lisa. Después de una limpieza profunda, no habrá encogimiento, pérdida de color o fragilidad en las fibras.
- Los felpudos estarán limpios de polvo acumulado, arenilla, suciedad y manchas y los bordes y el lado opuesto estarán limpios de polvo y suciedad.
- Las moquetas tendrán una apariencia lisa, sin manchas y estarán limpias de polvo acumulado, arenilla, suciedad, papeles y manchas.

### **Conductos de ventilación, rejillas y respiraderos**

- Todas las salidas de ventilación se mantendrán limpias de polvo, telarañas y otras marcas.
- Todas las salidas de ventilación se mantendrán despejadas y ordenadas.

### **Equipamiento**

- Los equipos y aparatos eléctricos estarán libres de grasa, suciedad, polvo, depósitos, marcas, manchas y telarañas.
- Los equipos estarán libres de cinta adhesiva/plásticos que puedan entorpecer limpieza.
- Los equipos y aparatos eléctricos se mantendrán sin signos de su uso o desuso.
- Las fuentes de agua estarán limpias y libres de manchas, residuos minerales y basuras.
- Los aparatos para matar insectos estarán libres de insectos muertos, y están limpios y operativos.
- Las plantas de interior estarán limpias de polvo y basura/hojas secas.

### **Mobiliario e instalaciones**

- El mobiliario ligero estará limpio de manchas, huellas y polvo.
- Los estantes, los bancos, los armarios y vestuarios/taquillas estarán limpios por dentro y por fuera y libres de polvo, basura y manchas.



- Las patas y ruedas de los muebles estarán limpios de hilos de estropajos o fregonas, polvo y telarañas.
- Las cajoneras móviles se retirarán para la limpieza de ese espacio, quedando limpio de polvo, papeles y manchas.
- Todas las superficies altas estarán limpias de polvo y telarañas.
- Las zonas inaccesibles (bordes, esquinas, pliegues y hendiduras) estarán limpias de polvo, y manchas.
- Las papeleras o contenedores estarán limpios por dentro y por fuera y libres de manchas.
- Los extintores y alarmas de incendios estarán limpios de polvo, suciedad y telarañas.
- Las cortinas, persianas y estores estarán limpios de manchas, polvo, telarañas y signos de uso o desuso, los cordones de éstas deberán estar limpios y libres de nudos.
- Las luminarias, deben estar limpias de polvo, huellas, insectos muertos y telarañas.
- Los interruptores estarán libre de marcas de dedos, rozaduras u otras marcas.

### **Menaje**

- Limpieza de copas, jarras, cubiertos, platos y tazas de las salas de Reuniones.

### **Aseos, baños y espejos**

- Los sanitarios, las barandillas de los cubículos y las superficies de plástico estarán libres de manchas, fluidos corporales, acumulaciones de jabón y cal.
- Las superficies de metal, cabinas de ducha y espejos estarán libres de rayones, arenilla, manchas, acumulaciones de jabón y depósitos de óxido y cal.
- Los azulejos e instalaciones de las paredes (incluyendo dispensadores de jabón y toalleros) estarán limpios de polvo, manchas, moho, acumulaciones de jabón y cal.
- La grifería y conducciones visibles estarán limpias de manchas, polvo, acumulaciones de jabón y cal.
- Las instalaciones de los baños estarán libres de olores desagradables.
- Las superficies pulidas tendrán un brillo uniforme.
- Los artículos consumibles tendrán un surtido suficiente.
- Los residuos serán recogidos de acuerdo con los estándares de servicio del servicio de recogida selectiva de Residuos.
- Las papeleras se mantendrán limpias por dentro y por fuera de: manchas, líquidos y olores.

## **Material**

- Los consumibles deberán reponerse asegurándose que son suficientes en base a las necesidades y número de usuarios.

## **Control de olores**

- Se usarán ambientadores para eliminar olores y asegurar un ambiente fresco.
- No habrá olores desagradables.

## **2.5. Planificación de trabajos a realizar**

El ofertante deberá de detallar la planificación de trabajos a realizar indicando las tareas que se realizarán diariamente, mensualmente, semestralmente y anualmente.

A continuación se detallan la planificación de los trabajos y sus frecuencias correspondientes, no siendo estos limitativos.

ZONAS: PUESTOS DE TRABAJO Y SALAS	FRECUENCIA
Limpieza completa de mesas.	LU-MI-VI
Desempolvado de ordenadores.	LU-MI-VI
Limpieza de teléfonos.	LU-MI-VI
Vaciado y/o limpieza de papeleras del mobiliario.	DIARIO
Desempolvado de la sillería.	LU-MI-VI
Aspirado de polvo en las sillas.	QUINCENAL
Aspirado de la tela y limpieza de la coquilla de la sillería.	ANUAL
Desempolvado de armarios.	LU-MI-VI
Limpieza mesas formación.	LU-MI-VI
Limpieza de pizarras / flit charts.	DIARIO
Desempolvado y abrillantado de plantas artificiales.	TRIMESTRAL
Desempolvado de equipos de impresión.	SEMANAL

ZONAS: ESPACIOS GENERALES	FRECUENCIA
Desempolvado de puertas en zonas generales interiores.	DIARIO
Eliminación de huellas y restos en cristales en zonas generales interiores.	DIARIO
Champuneado moqueta.	ANUAL
Limpieza extintores, interruptores, percheros y elementos similares.	QUINCENAL ROTATIVO
Vaciado y/o limpieza de papeleras en zonas generales interiores.	DIARIO
Barrido y/o aspirado de felpudos en zonas generales interiores.	DIARIO
Barrido y/o limpieza con mopa de suelos en zonas generales interiores.	DIARIO
Barrido y/o limpieza con mopa en seco/húmedo del resto de suelos (en días alternos).	LU-MI-VI
Eliminación de manchas en el resto de suelos.	DIARIO
Limpieza general de plantas y pulido de suelos con maquinaria adecuada (vinilo / cerámico).	CADA DOS AÑOS
Aspirado en suelos enmoquetados.	QUINCENAL ROTATIVO
Eliminación de manchas en suelos enmoquetados.	DIARIO
Desempolvado de mamparas de cristal y madera.	DIARIO
Desempolvado de paramentos de hasta 2 metros de altura en zonas generales interiores.	LU-MI-VI
Desempolvado de columnas de hasta 2 metros de altura en zonas generales interiores.	LU-MI-VI
Limpieza profunda de paramentos generales.	TRIMESTRAL
Limpieza de difusores de aire acondicionado.	SEMESTRAL
Limpieza de aparatos de iluminación, luminarias.	ANUAL
Limpieza de techos y falsos techos.	ANUAL
Desempolvado de paredes.	QUINCENAL ROTATIVO
Limpieza de cristales ventanas/fachada.	MENSUAL ROTATIVO
Limpieza de cristales mamparas.	QUINCENAL ROTATIVO
Desempolvado de cortinas.	MENSUAL ROTATIVO
Aspirado de cortinas.	TRIMESTRAL
Desempolvado de persianas.	TRIMESTRAL
Fregado de persianas.	ANUAL

ZONAS: ASEOS Y SERVICIOS	FRECUENCIA
Barrido y/o fregado de suelos en servicios. (servicio + repaso de salida).	DIARIO
Vaciado y/o limpieza de papeleras en servicios. (servicio + repaso de salida).	DIARIO
Limpieza y desinfección de inodoros (servicio + repaso de salida).	DIARIO
Limpieza y desinfección de lavabos (servicio + repaso de salida).	DIARIO
Reposición de jabón, papel higiénico y toallitas de papel seca manos. (servicio + repaso de salida).	DIARIO
Limpieza de espejos.	DIARIO
Limpieza de toalleros.	DIARIO
Limpieza de dispensadores.	DIARIO
Limpieza de cromados en servicios.	LU-MI-VI
Limpieza de alicatados.	TRIMESTRAL
Limpieza de puertas en servicios.	SEMANAL

ZONAS: COMEDORES Y VENDINGS	FRECUENCIA
Limpieza mesas comedores y repasos.	DIARIO
Limpieza sillas y taburetes comedores y repasos.	DIARIO
Limpieza de los electrodomésticos de comedores y repasos.	DIARIO
Limpieza de las neveras.	VI
Limpieza máquinas de Vending.	LU-MI-VI
Limpieza encimeras y mobiliario comedores y repasos.	DIARIO
Descalcificación fregaderos y máquinas de agua.	SEMANTAL
Reposición de papel y jabón friegaplatos y repasos.	DIARIO
Vaciado y/o limpieza de papeleras office y repasos.	DIARIO

OTROS	FRECUENCIA
Control de los productos material de limpieza.	SEMANTAL
Control de papel higiénico y secamanos.	SEMANTAL
Formación del personal inicial según necesidades.	(1º TRIMESTRE)
Formación del personal consolidación del servicio.	ANUAL

La empresa adjudicataria presentará en el plazo de un mes las gamas de limpieza del edificio indicando las frecuencias de las tareas a realizar, con el fin de conseguir el modelo de gestión presentado en la tabla de oferta económica.

## 2.6. Productos de limpieza

Los productos de limpieza deberán estar etiquetados con la Etiqueta Ecológica Europea, regulada por el Reglamento Europeo CE 1980/2000 y la Decisión 2005/344/CE (productos de limpieza de uso general y productos de limpieza de cocinas y baños) prolongada por la Decisión 2008/889/CE. Igualmente estarán homologados por el Ministerio de Sanidad.

La dotación material, comprenderá:

- Plan de reposición de material general y de aseo.
- Dotación de materiales (toallas de papel, papel higiénico, jabón líquido y sus correspondientes dispensadores, bolsas de basura para todas las dependencias).

Asimismo, los productos de papel deben ser de origen reciclado al 100%.

El adjudicatario será responsable de la adquisición de los productos de limpieza. Se presentará a los responsables de la FEMP una relación codificada y detallada de los materiales y útiles a emplear en el servicio, debiendo presentar las fichas técnicas y de seguridad de los productos que vaya a utilizar durante la ejecución del servicio (estas estarán a la vista en los lugares donde se almacenen los productos), no pudiendo utilizar otros diferentes sin el visto bueno de la FEMP. Todos los productos cumplirán con la legislación vigente.

La empresa adjudicataria dispondrá dentro del edificio de un espacio destinado al almacenamiento de dichos productos. El material y el equipamiento utilizado se limpiarán y almacenarán según el protocolo que presentará el adjudicatario.

Todos los productos a utilizar por el adjudicatario podrán ser verificados por la FEMP en cualquier momento sin aviso previo. La existencia de productos que no hayan sido aprobados por la FEMP será considerado como una falta grave y penalizada como tal. Así mismo, la sustitución de un producto de limpieza, deberá cumplir lo expuesto en el párrafo anterior y ser aprobado por la FEMP.

## **2.7. Metodología**

El modelo de contratación de servicio estará basado en rendimientos y niveles de servicio, por lo tanto la valoración tanto económica como de los recursos, equipamientos o suministros, para la realización del servicio estarán basados en rendimientos (m<sup>2</sup>/minutos) separados por las diferentes zonas de actuación.

Será de obligado cumplimiento para la realización del servicio la implantación y la utilización de productos de *microfibra de cuatro colores*, en todos los procesos, tanto en bayetas de mano, como en mopas de alto rendimiento, (excepto en algunos casos en los cuales según petición de oferta no está permitida). El uso de *cuatro colores* en bayetas y cubos, es para que cada color sea utilizado para una distinta zona de limpieza, aseos, teléfonos, muebles e informática.

Se valorará la utilización de carros de limpieza especiales, para el uso de productos de microfibra de cuatro colores y cuatro cubos durante la limpieza diaria, ya que este equipamiento permite estar al 100% disponible en cada momento que se precise.

Se valorará positivamente el uso de dispensadores de productos de limpieza, evitando así la manipulación por el personal cualificado de limpieza de los mismos, ya que este tipo de dosificadores permiten disponer de aguas tratadas con la cantidad justa y necesaria para el tratamiento de cada zona.

Se valorará el uso de maquinaria de alto rendimiento, aspiradoras, abrillantadoras, etc. que permita un uso más eficiente de los recursos empleados para el servicio

Se dispondrá de un sistema de señalización para pavimentos húmedos.

## **2.8. Suministro de consumibles**

La FEMP tiene una política medioambiental sólida y que hace extensible a todos los ámbitos que son de su competencia. Los productos de limpieza deberán estar etiquetados con la Etiqueta Ecológica Europea, regulada por el Reglamento Europeo CE 1980/2000 y la Decisión 2005/344/CE (productos de

limpieza de uso general y productos de limpieza de cocinas y baños) prolongada por la Decisión 2008/889/CE. Igualmente estarán homologados por el Ministerio de Sanidad.

Así mismo, los productos de papel deben ser de origen reciclado al 100%.

El adjudicatario suministrará, dentro del alcance de esta oferta, productos consumibles: papel higiénico, gel de manos, jabón, papel seca manos, bolsas de residuos, etc., cuyas especificaciones serán presentadas previamente al Responsable de la FEMP para su aprobación.

Los consumibles utilizados serán de primera calidad, pudiendo exigir el Responsable de la FEMP el cambio de los mismos si no presentan la calidad exigida.

El coste de los consumibles estará incluido en el precio ofertado. El adjudicatario asumirá el coste, almacenamiento y reposición de todo el material necesario para el servicio, disponiendo en todo momento de los recursos materiales necesarios para su ejecución. También se considerarán incluidas las reparaciones, o en su caso el suministro, de los continentes de dichos productos, como jaboneras, seca manos, papeleras, dispensadores de papel y toallitas.

También se revisarán los dispositivos dispensadores de papel higiénico, seca manos y jabón con el fin de asegurar que los volúmenes o tamaños dan cobertura suficiente evitando tener que dejar material fuera de estos.

Si adecuando los equipos fuera necesario seguir dejando material para reponer durante la jornada se garantizará que se deja el material justo y se coordinará con el Responsable del Servicio la posibilidad de almacenarlo en algún punto cercano, accesible y de forma ordenada.

## **2.9. Servicios especiales**

Se podrán establecer los siguientes servicios especiales:

- Refuerzo puntual de limpieza en aquellas zonas del edificio que, por sus necesidades, lo requieran.
- Realización de limpiezas extraordinarias que se precisen, con motivo de la realización de cualquier actividad, acontecimiento no detallado, obras, reformas, inauguraciones, etc.

Para la realización de estos servicios especiales no contemplados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, que con carácter extraordinario se soliciten, se presentará previamente a la realización de los mismos, una valoración económica, no pudiendo iniciar ningún trabajo sin la aprobación previa de dicho presupuesto.

## **2.10. Recogida selectiva de residuos**

El adjudicatario se encargará de realizar la recogida selectiva de residuos y de gestionarlos de forma adecuada. Una vez recogidos los residuos de forma independiente, el personal de limpieza deberá depositarlos en los contenedores especiales que a tal fin están instalados en las dependencias de la FEMP.

La recogida selectiva de dichos residuos será realizada por el Ayuntamiento de Madrid.

## **2.11. Medios personales y técnicos**

### **2.11.1. Personal**

Para la realización de los servicios será necesario que el adjudicatario incluya en su propuesta los recursos humanos necesarios y cualificados para la correcta realización de las tareas en los tiempos establecidos. Dicha información será incluida en la oferta técnica que el licitador presente.

El adjudicatario es libre de proponer la plantilla del personal más adecuada, la estructura de recursos humanos y sus horarios correspondientes para realizar el servicio de limpieza integral en el edificio de la forma más eficiente posible. Sin embargo, en cualquier caso debe justificar su propuesta indicando de forma detallada en qué consiste la misma, el perfil de cada puesto y la distribución de las horas anuales.

La adjudicataria facilitará a la FEMP las fichas con fotografía y datos personales y profesionales del personal que preste sus servicios en el edificio. Cualquier alta o baja del personal deberá ser previamente comunicada al Responsable del Servicio de la FEMP.

La FEMP no tendrá vínculo alguno con el personal del adjudicatario, por lo que todas las quejas y obligaciones nacidas entre el adjudicatario y su personal no serán responsabilidad de la FEMP y se deberán gestionar siempre a través del Supervisor de Zona o el Coordinador.

La empresa adjudicataria, una vez iniciado el servicio, deberá presentar a los responsables de la FEMP, de forma mensual, la relación de los TC1 y TC2 de los trabajadores adscritos a este servicio así como la relación del pasivo laboral.

Cuando el personal no proceda con la debida corrección, o sea evidentemente poco cuidadoso con el desempeño de su cometido, la FEMP podrá exigir a la empresa adjudicataria que sustituya al trabajador que es motivo de conflicto. Para ello, la FEMP 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 los responsables del edificio.

El tiempo de trabajo efectivo de limpieza se contempla desde el momento en que el personal inicia el servicio, debidamente uniformado, no quedando incluido dentro del mismo, el tiempo empleado para cambiarse de vestuario.

Asimismo, el Responsable del Servicio, indicará en que control de accesos se deberá pasar la tarjeta para indicar el inicio y fin de la jornada del personal de limpieza. Estos marcajes se realizarán por motivos de seguridad, control de personal externo a las instalaciones así como seguimiento del cumplimiento de la asistencia y los horarios indicados.

Los marcajes fraudulentos se considerarán faltas muy graves.

Las tarjetas son personales e intransferibles, por lo que cualquier cambio en el personal del centro, sea por el motivo que fuere, deberá ser comunicado a la FEMP como mínimo con 48 horas de antelación. En este caso, la FEMP proporcionará una tarjeta provisional para facilitar el acceso.

El adjudicatario establecerá para la organización y coordinación del servicio los siguientes puestos:

- **Supervisor de Zona:** Interlocutor y responsable último ante la FEMP, del contrato y de los servicios que se presten. Ejercerá las funciones de control y de gestión del conjunto de recursos asignados por el adjudicatario al contrato, y será responsable de la correcta puesta en práctica del sistema de control, seguimiento y evaluación del servicio.

Podrá requerirse de su presencia en cualquier momento.

El supervisor tendrá la obligación de pasar por el edificio de la FEMP en todos los tramos horarios en los que se realice servicio para evaluar la calidad de los trabajos.

El supervisor se reunirá con el Responsable del Servicio para informarle del estado del centro/s. En el caso de no fuera posible, le pasará un informe escrito con el detalle e incidencias del centro/s, la frecuencia de visitas será la siguiente:

- Cada 15 días durante los tres primeros meses del inicio del servicio
- Mensualmente durante el resto de la vigencia del contrato

La no realización de estas reuniones supondrá una falta grave y se penalizará según el cuadro de penalizaciones indicada en el presente pliego.

- **Coordinador del Servicio:** Persona del equipo de limpieza, con dedicación completa al contrato y en horario de mayor afluencia del equipo, estando a su cargo la organización y la ejecución del servicio.

Sus principales responsabilidades serán las siguientes:

- Coordinar con el personal empleado las acciones necesarias para el cumplimiento del contrato y tomar las medidas correctoras necesarias ante cualquier incidencia.



- Gestionar las incidencias y las urgencias de acuerdo con los niveles de servicio acordados.
- Gestionar el suministro de los materiales y fungibles necesarios.
- Evaluar la prestación del servicio mediante las herramientas que se establezcan, generando los informes que se acuerden para su posterior aprobación por el Supervisor de Zona y presentación a la FEMP.
- Preparar y poner en práctica los planes de acción correctivos que fueran necesarios como consecuencia del sistema de evaluación del servicio.

### **2.11.2. Formación**

El licitador presentará cada año, el plan de formación ANUAL y plazos de realización de los cursos con el objeto de adecuar su forma de trabajo al nuevo modelo de prestación de servicio por rendimientos. El calendario deberá contemplar una primera fase en no más de tres meses que asegure que los equipos obtienen la formación adecuada tanto en el uso de medios, como formas de limpieza y por supuesto prevención de riesgos, de forma que la adaptación al nuevo modelo se realice en el menor tiempo posible y con éxito para todas las partes.

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. Se llevará permanentemente actualizada la tabla de personal asignado a este servicio con la información que corresponda. El adjudicatario acreditará, documentalmente, la preparación y conocimientos del personal.

### **2.11.3. Presentación y uniformidad**

La prestación de los servicios se realizará por personal de limpieza debidamente uniformado, esto es, el personal del servicio estará dotado de uniformes completos, de invierno y verano, que se renovará anual e individualmente, con la identificación del adjudicatario, la tarjeta de identificación del edificio y de los demás distintivos que exijan las normas legales y reglamentarias aplicables.

Asimismo, el personal asignado por el adjudicatario deberá mantener una correcta imagen tanto en su aspecto exterior (vestimenta, aseo, etc.) como en su comportamiento educado y amable a usuarios y trabajadores del edificio.

### **2.11.4. Medios, recursos y equipamientos**

El equipo humano previsto deberá disponer de sus propios medios materiales, cuyos costes estarán

incluidos en el coste total del servicio.

El licitador deberá tomar todas las medidas necesarias, disponiendo de los medios humanos y materiales auxiliares adecuados para la óptima prestación de los servicios contratados, siendo a su cargo todos éstos medios.

Asimismo, facilitará los elementos de trabajo necesarios (cubos, mopas, carros, material desinfectante, etc.), así como otros medios para el desarrollo del servicio.

Se proporcionarán todo tipo de bolsas de almacenamiento para los distintos tipos de residuos (sólidos, plásticos, etc.).

## **2.12. Maquinaria y vehículos**

Los ofertantes cuantificarán la maquinaria que destinarán a la prestación de este servicio, tanto de limpieza como complementarios, con detalle de la temporalidad de su uso: continuo, periódico o eventual. También indicarán la maquinaria de la que dispongan y que, no estando incorporada a este servicio, pueda ser de utilidad en casos singulares o de emergencia.

Se considerará, a título orientativo, el tipo de maquinaria especificado en la relación que figura a continuación, en la cantidad necesaria para atender las demandas del centro, en función de su uso:

- Vehículos.
- Barredoras exteriores.
- Aspiradores polvo / agua.
- Aspiradores agua.
- Aspiradores polvo.
- Aspiradores de mochila.
- Fregadoras rotativas.
- Hidrolimpiadoras.
- Rotativas.

Se deberá presentar en la oferta técnica la relación de la maquinaria fija que se dispondrá en el edificio de la FEMP objeto del contrato.

La maquinaria utilizada será de alto rendimiento con el fin de optimar el tiempo requerido en la realización de los trabajos. Tanto en maquinaria como en sistemas de limpieza se utilizarán los medios que incorporen las últimas innovaciones en la materia y la maquinaria deberá llevar su certificado energético.

### **2.13. Otros medios**

Todos los productos, maquinaria técnica y enseres necesarios para la prestación de los servicios objeto del presente Anexo, serán por cuenta del adjudicatario.

Será por cuenta de la FEMP el suministro de agua y energía eléctrica necesario para el desarrollo de los trabajos. El uso incorrecto o abuso de estos recursos de manera injustificada será objeto de penalización por incumplimiento del servicio.

### **2.14. Planificación de las tareas y frecuencias**

Al inicio del servicio, la empresa adjudicataria deberá presentar a la FEMP la planificación anual para el año en curso del servicio objeto de este anexo, es decir, las fechas de realización de las frecuencias de limpiezas con periodicidad igual o mayor a la mensual, como por ejemplo, limpieza de techos, etc. Dicha información será cargada en la herramienta de gestión del servicio de la FEMP, para el seguimiento y control del servicio. Posteriormente, en el mes de diciembre y antes que finalice el año en curso, la empresa adjudicataria deberá presentar la misma planificación mencionada anteriormente para los años sucesivos de duración del contrato, estableciendo las fechas de realización del mismo.

El detalle para la planificación de las rutinas de limpieza se realizará según el apartado 2.5 de este documento.

### **2.15. Subcontratación del servicio**

La subcontratación de los trabajos recogidos en el servicio de limpieza y consumibles, no podrán ser externalizados, salvo aquellos específicos, como pueden ser trabajos en altura o el empleo de maquinaria específica que sea necesario para la realización de una parte del servicio.

La única excepción será por la realización de trabajos excepcionales que no hayan podido ser planificados o como consecuencia de una incidencia, no siendo aceptable por causas consideradas normales dentro de la rutina de estos servicios, como las vacaciones, enfermedades, formaciones, etc.

Para los supuestos autorizados de subcontratación del servicio, se procederá, antes de la realización de los trabajos, a la coordinación de actividades empresariales en materia de PRL informando a los responsables de la FEMP durante la coordinación de los mismos.

### **2.16. Niveles de servicio**

Los niveles de servicio se medirán siguiendo el siguiente criterio:

CONCEPTO	MÉTODO	MEDIDA	PERIODICIDAD	VALOR
Planificación inicial/anual (años sucesivos) del servicio.	Tolerancia cero.	Si	Permanente	0,75
		No		0 (*)
Coordinación y cumplimiento en materia de PRL.	Tolerancia cero.	Si	Permanente	1
		No		0 (*)
Planificación inicial/anual (años sucesivos) formación.	Tolerancia cero.	Si	Permanente	0,75
		No		0 (*)
Cumplimiento calendario de formación.	Tolerancia cero.	Si	Permanente	1,5
		No		0 (*)
Entrega de los consumibles a tiempo.	Nº de retrasos	0	Trimestral	0,5
		De 1 a 2.		0,25
		Más de 2.		0
Coberturas ausencia personal.	Nº de cobertura de ausencias	0	Permanente	0,5
		De 1 a 2.		0,25
		Más de 2.		0
Resolución de incidencias.	Número de incidencias no resueltas en tiempos pactados por SLA.	0	Mensual	0,75
		De 1 a 2		0,5
		Más de 2.		0
Confirmación realización de frecuencias de limpieza en tiempo en la herramienta de gestión del cliente	Tolerancia cero.	Si	Mensual	1
		No		0 (*)
Fichas técnicas de los productos de limpieza y actualizaciones en cada centro del cliente	Tolerancia cero.	Si	Permanente	0,75
		No		0
Confirmación de Reuniones con los responsables del servicio para informar del estado de los centros del cliente	Tolerancia cero.	Si	Permanente (mínimo mensual)	1,75
		No		0 (*)
Índice satisfacción.	Encuesta Satisfacción.	Resultado 85% -100%	Anual	0,75
		Resultado 70%- 84%		0,5
		Resultado < 69%		0

(\*) Implican la penalización descrita en el punto 2.17

## 2.17. Penalizaciones

Serán causa de penalización los siguientes incumplimientos:

- Si en el primer mes de iniciado el servicio, la empresa adjudicataria no ha facilitado la planificación de las fechas de realización del servicio para el año en curso, para proceder a su carga en la herramienta de gestión del servicio de la FEMP, se descontará del importe correspondiente a una mensualidad el valor de 150 € por mes hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.

- Si en el mes de diciembre del año en curso, la empresa adjudicataria no ha enviado a la FEMP la planificación de las fechas de realización del servicio del año siguiente, para proceder a su carga en la herramienta de gestión del servicio de la FEMP, se descontará del importe correspondiente a una mensualidad el valor de 150 € por mes hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.
- Si no se hubiera iniciado la coordinación y cumplimiento en materia de PRL con la FEMP, como por ejemplo la presentación mensual de los TCs y pasivo laboral de los trabajadores adscritos al servicio, y su carga en la herramienta de gestión del servicio de la FEMP, se descontará del importe correspondiente a una mensualidad el valor de 150 € por mes hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.
- Si no se hubiera iniciado la planificación inicial y anual de la formación así como el cumplimiento del calendario de formación desde la fecha de adjudicación del, se descontará del importe correspondiente a una mensualidad el valor de 200 € por mes hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.
- Si no hay una confirmación de realización de reuniones de seguimiento con el Responsable de la FEMP, mediante un acta cargada en la herramienta de gestión de la FEMP, sobre el estado del centro/s, se descontará del importe correspondiente a una mensualidad el valor de 250 € por mes hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.

La valoración para medir el nivel de servicio prestado para el servicio de limpieza y consumibles será sobre 10 puntos.

- Si la valoración del servicio está comprendida entre los valores 9 y 10, se considerará que el servicio es el adecuado.
- Si la valoración del servicio está comprendida entre los valores mayores que 7 y menores que 9, se considerará que el servicio deberá mejorar en el siguiente periodo en el que se realice la valoración del servicio.
- Si la valoración del servicio es menor del 7,5, se considerará que el servicio no es el adecuado y será causa de penalización siguiendo las penalizaciones por incumplimiento del nivel de servicio recogido en el presente pliego.

Si en las valoraciones realizadas para medir el nivel de servicio en alguno de los criterios evaluados se repitiera el valor "0" de forma consecutiva, se descontará del importe correspondiente a una mensualidad el valor de 300 € por mes hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.

## **2.18. Incidencias**

### **2.18.1. Tiempo de atención**

Es el tiempo que transcurre como máximo desde que una incidencia es registrada en el punto de recepción o comunicada a través de cualquiera de los medios para ese fin aceptados, hasta que la persona que comunica la incidencia recibe una respuesta con el estado y gravedad de la misma y con las medidas que se van a adoptar para su solución.

### **2.18.2. Tiempo de resolución de incidencias**

Es el tiempo que transcurre desde que se da de alta la incidencia hasta que esta quede resuelta de forma satisfactoria y se notifica a las partes implicadas.

Para realizar un adecuado seguimiento de las incidencias, estas se registrarán a través de la herramienta de gestión de incidencias de la FEMP, atendiendo el licitador los tiempos indicados para su resolución. Los licitadores pondrán todos los recursos técnicos y humanos para el uso de la herramienta sin coste adicional alguno para la FEMP.

Esta aplicación contendrá la gama de trabajos y frecuencias de limpieza con el objetivo de garantizar los niveles de servicio descritos en esta licitación.

Los tiempos de atención de las incidencias que se indican a continuación para este servicio nunca sobrepasaran los siguientes tiempos:

- Zonas de paso o usuarios individuales: Una hora
- Salas y despachos: Una hora
- Visitas externas: 15 minutos

Estos tiempos se deberán cumplir siempre que el personal de limpieza esté en el centro cuando ha sucedido el incidente. En caso contrario, la resolución de la incidencia deberá realizarse al inicio del servicio del día siguiente, si no, a primera hora del siguiente turno.

La empresa adjudicataria deberá indicar en su oferta técnica la disponibilidad de medios humanos y la operativa de respuesta ante una posible emergencia de la FEMP, considerándose como un valor añadido al proyecto y sin coste alguno para el cliente.

### 3. SERVICIO DE DESINFECCIÓN, DESINSECTACIÓN Y DESRATIZACIÓN

#### 3.1. Objeto del servicio

El objeto del servicio de control de plagas es evitar de forma preventiva la presencia y el acceso de plagas a las instalaciones de la FEMP. Para ello el servicio de control de plagas constará de un plan de acción preventiva, un plan de seguimiento y un protocolo de actuación en caso de detectar la presencia en las instalaciones de plaga alguna. Todas las actuaciones a realizar en este servicio deberán ejecutarse conforme a lo especificado en la normativa legal de aplicación.

Las condiciones técnicas de los servicios a los que se hacen referencia en este documento, corresponden a la desinfección, desinsectación y desratización de todos los espacios de la FEMP, y si hace falta, la aplicación de tratamientos plaguicidas y su posterior seguimiento.

#### 3.2. Descripción del servicio

Este servicio, que forma parte de la limpieza integral, se fundamenta en la prevención de plagas (aplicación de métodos de control para evitar su presencia), detección de plagas, el tratamiento propiamente dicho (creando barreras físicas o aplicando un tratamiento químico de exterminio, cuando sea inevitable) y el posterior seguimiento de la efectividad del tratamiento.

Las zonas que se han de controlar y, si es necesario, tratar, serán la totalidad del edificio sede de la FEMP, con especial atención a las plantas bajas, subterráneos, salas de instalaciones, falsos techos, etc.

A efectos de este contrato se entiende por:

- **Desinfección:** La de todos los espacios del edificio, especialmente las zonas húmedas a fin de evitar la presencia de hongos. La desinfección se hará con tratamientos ordinarios de limpieza o con un nebulizador-difusor, proyectando un desinfectante en el ambiente con partículas de aerosol.
- **Desinsectación:** Las diferentes actuaciones dirigidas a evitar la proliferación de insectos en las zonas más sensibles, habitadas o no (despachos, falsos techos, salas de máquinas, salas de reunión, cafetería, office, almacenes, etc.) con especial atención sobre pulgas, escarabajos, hormigas y "lepismes" (bibliotecas y archivos).
- **Desratización:** Su objetivo es evitar la proliferación de roedores en las instalaciones, conductos, zonas de trabajo, falsos techos, etc. y bloquear sus accesos mediante la instalación de barreras físicas.

Además de los requisitos generales previstos en el pliego, para la prestación de este servicio el adjudicatario deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Tener el certificado de inscripción en el Registro Oficial de Establecimientos y Servicios Plaguicidas de la Administración de Sanidad competente.
- Tener la licencia para ejercer una actividad de tratamiento de desinfección, desinsectación y desratización otorgado por la Administración y los organismos competentes
- Tener un registro oficial de productos y material fitosanitario utilizados expedido por el Ministerio de Sanidad.
- Tener un registro oficial de plaguicidas utilizados, expedido por la Consejería de Sanidad autonómica correspondiente.
- Realizar la coordinación de actividades empresariales al inicio del servicio con el departamento de PRL de la FEMP proporcionando toda la documentación que estimen oportuna.

Si por necesidades organizativas de la FEMP, se tuvieran que reducir o ampliar las instalaciones, la empresa adjudicataria, retirará sin coste alguno ni derecho a indemnización los equipos que ya no fuesen necesarios (cebos o trampas) comunicándolo previamente con 7 días de antelación. Para el caso de ampliación, se deberá realizar con 15 días de antelación, indicando los metros cuadrados y las ubicaciones de los nuevos espacios.

Las tareas a desarrollar por parte del adjudicatario se fundamentan en los siguientes puntos:

- *Plan de actuación*, de acuerdo con el responsable designado por la FEMP:
  - Llevará a cabo una inspección exhaustiva del edificio, valorando cual es la mejor manera de prevenir que no se desarrolle ninguna plaga.
  - A la hora de decidir el método de control, se tendrá en cuenta, además de las características del edificio, el uso que se hace y las personas que lo utilizan habitualmente.
  - Delimitación de las zonas a tratar durante el año y establecimiento de la frecuencia mínima de los tratamientos en función del uso y destino de la zona especificada y la efectividad del producto a utilizar.
- *Tratamientos*:

En la inspección se establecerán las formas de crear un entorno hostile mediante la combinación de elementos físicos (rejillas, mosquiteras, barreras, etc.) y químicos (de baja intensidad) respetando el medio ambiente y las personas.



- *Mantenimiento:*
  - Se aplicarán los diferentes métodos de control (a propuesta de la adjudicataria y con la aprobación de la FEMP) que se consideren más eficaces, evaluando constantemente su eficacia, modificando los aspectos que se crean convenientes y valorando la evolución de la plaga. Se hará un seguimiento y control de mantenimiento previniendo posibles re-infecciones.

Cuando no pueda evitarse la realización de un tratamiento con métodos químicos, se procurará utilizar plaguicidas de menor peligrosidad.

Las operaciones se concretarán en las siguientes fases:

- *Tratamiento de choque:* Aplicación inicial del producto con una dosificación alta. Después de esta actuación se procederá a realizar una revisión de la evolución del choque, observando consumos y efectividades de los productos elegidos.
- *Tratamiento de mantenimiento:* Realizando observaciones periódicas de los productos aplicados, reponiendo o cambiando productos, siempre que sea necesario. La frecuencia de estas operaciones de mantenimiento será la necesaria (siendo el mínimo una vez al mes, dependiendo de la plaga).
- Periódicamente, al menos una vez al año, el adjudicatario enviará un técnico competente al edificio y realizará una visita en la cual hará una inspección en profundidad del estado general de la misma en lo que se refiere a la presencia cierta o posible de plagas. Esta visita se realizará conjuntamente con un representante del edificio.
- Antes de la aplicación de un tratamiento plaguicida, el responsable designado por la FEMP verificará que la aplicación del tratamiento sea inevitable, por la presencia real de una plaga, o un riesgo firme de que se produzca, y contrastará con el responsable del adjudicatario sus repercusiones.
- Si es inevitable aplicar uno de los métodos plaguicidas, el adjudicatario presentará un informe por escrito acerca del tratamiento que se realizará.
- Antes de la aplicación del tratamiento plaguicida, el adjudicatario deberá tomar todas las medidas de precaución y de seguridad que sean necesarias y, como mínimo, seguir las siguientes:

- Prever la ausencia de personas, productos alimenticios y utensilios de las áreas por tratar durante la aplicación.
- Cumplir el plazo de seguridad, esto es, el tiempo mínimo que ha de transcurrir desde que se aplica el plaguicida hasta que se pueda volver a entrar en el local tratado, después de ventilarlo.
- Avisar, como mínimo con 72 horas de antelación, al Responsable de la FEMP y a PRL de la realización del tratamiento plaguicida a realizar indicando día y hora de realización del mismo.
- Durante y después del tratamiento, el adjudicatario deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:
  - No se pueden realizar aplicaciones de plaguicidas en presencia de personas ajenas a la empresa que realice el tratamiento.
  - Se deberá comunicar a todo el personal que pueda hacer uso del local, la realización del tratamiento y la obligación de respetar el plazo de seguridad y todas las demás medidas de precaución establecidas.
  - Será necesario avisar de que, después de la aplicación, las superficies tratadas no se pueden limpiar con lejía u otros productos químicos. La limpieza deberá hacerse con agua a temperatura ambiente y, si es necesario, con la utilización de los equipos de protección individual convenientes. Deberá asegurarse que esta información llegue a todo el mundo, sin olvidar al personal de limpieza, de mantenimiento, de vigilancia, etc. Se precintarán las áreas tratadas y colocarán rótulos que indiquen las horas durante las cuales nadie pueda entrar.

Los tiempos de respuesta para una asistencia extraordinaria del servicio de control de plagas será de como máximo 24 horas. En el caso de una asistencia ordinaria normal del servicio, se seguirá la planificación anual cargada en la herramienta de gestión de la FEMP.

### **3.3. Recursos Materiales y Humanos**

#### **3.3.1. Recursos Materiales**

Todos los materiales necesarios para la normal realización de este servicio están incluidos en la oferta.

En caso de producirse invasiones imprevistas, el adjudicatario efectuará los tratamientos que estime necesarios para resolver la situación. La respuesta será inmediata y el problema se deberá resolver en un máximo de una semana y su coste estará incluido en la oferta.

La FEMP vigilará que siempre se utilicen materiales y recambios originales y apropiados. La utilización de materiales que no cumplan los requisitos de calidad podrá ser causa, incluso, de rescisión de contrato.

El adjudicatario dispondrá de un mes a partir de la adjudicación del servicio para denunciar cualquier anomalía. Todo lo que no haya sido denunciado en este plazo correrá a cargo del adjudicatario.

Todos los productos y recursos materiales utilizados deberán estar de acuerdo con las características y especificaciones medioambientales establecidas en el Plan de Contratación Pública-Verde, contenido en la Orden PRE/116/2008, de 21 de enero, así como en Código de Buenas Prácticas Ambientales en Materia de Contratación Local.

#### **3.3.2. Recursos Humanos**

La empresa adjudicataria, a petición del Responsable de la FEMP, deberá informar de la empresa que realizará el servicio, los datos del empleado/s, conductores y vehículos si fuese necesario.

El personal que realice los trabajos de desinfección, desinsectación y desratización será especializado y adoptará las medidas de seguridad adecuadas. Estará dotado de carné de aplicador de tratamientos D.D.D. de nivel cualificado.

La prestación de estos servicios se realizará siempre dentro de un horario que no interfiera en el desarrollo de la actividad habitual de los espacios a tratar y, siempre, en colaboración con el Responsable de la FEMP. En el caso que por circunstancias del servicio tuviera que realizarse en algún horario especial, dicho servicio no tendrá coste adicional alguno para la FEMP.

Igualmente, el adjudicatario está obligado a cumplir cuantas disposiciones estuvieren vigentes en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la indemnidad, integridad y salubridad de los trabajadores afectados a los Servicios contratados, así como para prevenir cualquier tipo de accidente de los que puedan producirse con ocasión de la ejecución de los trabajos, sea cual fuere la causa del mismo.

### **3.4. Controles e informes**

El adjudicatario realizará, como mínimo, una revisión cada tres meses entregando al término de la misma un informe detallado de los trabajos efectuados y de las posibles incidencias que se hayan podido encontrar en cada revisión.

El adjudicatario efectuará un riguroso control de calidad de los servicios prestados mediante la cumplimentación y entrega de una hoja de control de calidad. Esta hoja será cargada por la empresa adjudicataria en la herramienta de gestión del servicio de la FEMP, para su control y/o comprobación.

Si es inevitable aplicar uno de los métodos plaguicidas, el adjudicatario presentará a la FEMP un informe acerca del tratamiento que se realizará, detallando, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Causa que ha producido la plaga, la superficie o géneros objeto de tratamiento.
- El nombre comercial del plaguicida que se utilizará.
- Número del Registro de plaguicidas.
- El plazo de seguridad del tratamiento.
- Las medidas de precaución y de seguridad que se han de tomar antes, durante y después del tratamiento.
- La fecha en que se efectuará el tratamiento y la hora de inicio y final previsto (acordado conjuntamente entre el adjudicatario y el responsable designado por la FEMP).
- El nombre del responsable (con carnet de aplicador de tratamientos D.D.D).

A instancias del adjudicatario, y previo acuerdo y planificación del servicio con el responsable designado por la FEMP, una vez al año, como mínimo, el adjudicatario realizará un análisis microbiológico de Superficies (suelos, aseos, vestuarios, repisas, salas de máquinas, platos de ducha, lavabos, inodoros, etc.). Del resultado de estos análisis microbiológicos (hongos, legionella, ácaros, etc.) se determinarán las actuaciones a efectuar por los adjudicatarios del servicio de Limpieza y Mantenimiento.

Estos análisis se efectuarán por un laboratorio homologado y acreditado.

En caso de tenerse que realizar más de uno dentro del mismo año, su costo lo sufragarán los adjudicatarios, en función del origen de las deficiencias.

Todos los tratamientos necesarios para la desinfección, desinsectación y desratización del edificio de la FEMP están incluidos en el importe de este servicio no admitiéndose por parte de la FEMP costes adicionales.

### 3.5. Planificación de las tareas y frecuencias del servicio

Al inicio del servicio, la empresa adjudicataria deberá presentar la planificación anual para el año en curso del servicio de control de plagas a realizar, es decir, las fechas de realización del mismo. Dicha información será cargada en la herramienta de gestión del servicio de la FEMP, para el seguimiento y control del servicio. Posteriormente, en el mes de diciembre y antes que finalice el año en curso, la empresa adjudicataria deberá presentar a los Responsables de la FEMP la planificación para los años sucesivos de duración del contrato, estableciendo las fechas de realización del mismo. El formato para la presentación de dicha documentación será proporcionada en el momento de la adjudicación del servicio.

### 3.6. Subcontratación del servicio

En el caso que la empresa adjudicataria necesite subcontratar los servicios de control de plagas, deberá indicar en su oferta técnica el nombre de la empresa a la que vaya a subcontratar dicho servicio con el fin de valorar antes de la adjudicación la conveniencia o no de la subcontratación con dicha empresa.

### 3.7. Niveles de servicio

Los niveles de servicio se medirán siguiendo el siguiente criterio:

CONCEPTO	MÉTODO	MEDIDA	PERIODICIDAD	VALOR
Planificación inicial/anual (años sucesivos) del servicio.	Tolerancia cero.	Si	Permanente	1,5
		No		0 (*)
Inicio del servicio en fecha.	Tolerancia cero.	Si	Permanente	1
		No, después de 2 meses		0 (*)
Realización del Tratamiento de Mantenimiento en fecha.	Tolerancia cero.	Si	Trimestral	1
		No		0
Inspecciones/Auditorías e informes para detectar posibles plagas.	Nº de visitas realizadas	2	Trimestral	1,5
		1		1
		0		0
Resolución de incidencias.	Número de incidencias no resueltas en tiempos pactados por SLA.	0	Trimestral	1,25
		De 1 a 5		0,75
		Más de 5.		0
Presentación de los controles e informes en la herramienta del cliente.	Tolerancia cero.	Si	Trimestral	2
		No		0 (*)
Cumplimiento total Normativa.	Tolerancia cero.	Si	Permanente	1
		No		0
Índice satisfacción.	Encuesta Satisfacción.	Resultado 85% -100%	Anual	0,75
		Resultado 70% - 84%		0,5
		Resultado < 69%		0

(\*) Implican la penalización descrita en el punto 8.

### **3.8. Penalizaciones**

Serán causa de penalización los siguientes incumplimientos:

- Si en el primer mes de iniciado el servicio, la empresa adjudicataria no ha facilitado la planificación de las fechas de realización del servicio para el año en curso para proceder a su carga en la herramienta de gestión del servicio de la FEMP, se descontará el importe correspondiente a una mensualidad del valor del servicio de control de plagas hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.
- Si en el mes de diciembre del año en curso, la empresa adjudicataria no ha enviado a los responsables de la FEMP la planificación de las fechas de realización del servicio del año siguiente para proceder a su carga en la herramienta de gestión del servicio de la FEMP, se descontará el importe correspondiente a una mensualidad del valor del servicio de control de plagas hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.
- Si en un plazo de 10 días, tras las visitas para realizar el control de plagas no se cargan los controles e informes en la herramienta de gestión del servicio de la FEMP, se descontará el importe correspondiente a una mensualidad del valor del servicio de control de plagas hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.
- Si no se hubiera iniciado la coordinación de actividades en materia de PRL con los responsables de la FEMP en esta materia, al inicio del servicio, o, si transcurridos 30 días desde la fecha de adjudicación del servicio, la empresa adjudicataria no hubiere finalizado la coordinación de actividades empresariales con la FEMP, se descontará el importe correspondiente a una mensualidad del valor del servicio de control de plagas hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.
- Si transcurridos un máximo de 15 días desde la fecha de adjudicación del servicio, la empresa adjudicataria no ha puesto en marcha el servicio, se descontará el importe correspondiente a una mensualidad del valor del servicio de control de plagas hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.

La valoración para medir el nivel de servicio prestado para el servicio de control de plagas será sobre 10 puntos.

- Si la valoración del servicio está comprendida entre los valores 9 y 10, se considerará que el servicio es el adecuado.
- Si la valoración del servicio está comprendida entre los valores mayores que 7 y menores que 9, se considerará que el servicio deberá mejorar en el siguiente periodo en el que se realice la valoración del servicio.

- Si la valoración del servicio es menor del 7,5, se considerará que el servicio no es el adecuado y será causa de penalización siguiendo las penalizaciones por incumplimiento del nivel de servicio recogido en el presente pliego.

#### 4. SERVICIO DE DOTACIÓN DE ASEOS

##### 4.1. Objeto del servicio

El objeto de este servicio es establecer las condiciones específicas en que se prestarán los diferentes servicios, que se enumeran en el presente documento para el edificio de la FEMP:

- Suministro, y sustitución periódica de unidades higiénicas femeninas.
- Suministro instalación y reposición periódica de los bacteriostáticos.
- Suministro instalación y reposición periódica de unidades de tratamiento de la calidad del aire.

El número de unidades higiénicas femeninas, equipos de tratamiento del aire y bacteriostáticos, así como la frecuencia de reposición están recogidos en la siguiente tabla:

CENTRO	DIRECCIÓN	PLANTA	Nº ASEOS HOMBRE	Nº ASEOS MUJER	UNIDADES PURIFICADORAS DE AIRE	FRECUENCIA MANTENIMIENTO	BACTERIOSTÁTICOS	FRECUENCIA MANTENIMIENTO	UDS. HIGIÉNICAS FEMENINAS	FRECUENCIA REPOSICIÓN
MADRID	Nuncio 8	Baja	2	2	2	MENSUAL	4	BIMESTRAL	2	MENSUAL
MADRID	Nuncio 8	Primera	3	3		MENSUAL	5	BIMESTRAL	3	MENSUAL
MADRID	Nuncio 8	Segunda	1	2		MENSUAL	3	BIMESTRAL	2	MENSUAL
<b>SUMA TOTAL</b>			6	7	2		12		7	

Las unidades higiénicas femeninas, purificadores del aire y los bacteriostáticos serán suministrados por la empresa adjudicataria, debiendo instalarlos en los aseos al inicio del servicio y repararlos o reemplazarlos en caso de rotura o avería sin coste alguno.

La reposición y sustitución de los equipos se realizará conforme a las indicadas en el punto dos del presente epígrafe, siendo para cada elemento como mínimo las siguientes:

- La reposición de las unidades higiénicas: Periodicidad mensual.
- El mantenimiento de los bacteriostáticos: Como mínimo, cada 2 meses.
- El mantenimiento de los purificadores de aire: Como mínimo, cada mes.

##### 4.2. Descripción del servicio

La empresa adjudicataria deberá proporcionar las características técnicas de los dos tipos de equipos que empleará en el servicio y los productos que estos utilicen, siendo estos conforme a normativas ambientales y de higiene y de primera calidad, pudiendo el Responsable de la FEMP exigir el cambio si

no presentan la calidad exigida.

Si fuera necesaria la sustitución de algún elemento o aparato debido a su rotura o mal funcionamiento, la empresa adjudicataria lo repondrá sin coste alguno para la FEMP.

Antes del inicio del servicio, la empresa adjudicataria deberá proporcionar al departamento de PRL toda la documentación que estimen oportuna para la coordinación de las actividades empresariales

La empresa adjudicataria propondrá mejoras que ayuden a mejorar el nivel de servicio prestado.

### **Unidades Higiénicas:**

La empresa adjudicataria informará del tipo de unidad higiénica femenina que usará, incluyendo fotografía/s y las características que detallen:

- Tipo de contenedor y el material de que está hecho.
- Sistema de Higiene y Control de olores.
- Producto que se emplea en las unidades higiénicas femeninas y la ficha técnica, si se requiere, incluyendo un certificado expedido por laboratorio, (deberá indicar nombre del laboratorio, teléfono y persona responsable) que garantice lo siguiente:
  - Que el líquido es inocuo para el usuario, personal que los manipula, y el medio ambiente.
  - Las características del líquido y sus virtudes técnicas para tratar el material.
- Deberán cumplir las siguientes especificaciones:
  - Diseño ergonómico para facilitar el uso, sin bordes ni aristas cortantes.
  - Ser completamente opaco y estar dotado de cierre hermético, de apertura inaccesible a los usuarios.
  - Estar fabricado con material anticorrosivo e ignífugo.
  - Disponer de un sistema anti-olor.

Las unidades higiénicas femeninas tendrán la frecuencia de recogida y reposición adecuada al uso y en ningún caso podrá ser inferior a la indicada en la tabla adjunta al presente anexo.

### **Bacteriostáticos:**

La empresa adjudicataria informará del tipo de bacteriostático que usará, incluyendo fotografía/s y las características que detallen:

- Tipo de equipo y material de que está hecho.
- Producto que se emplea en los bacteriostáticos y la ficha técnica, si se requiere, incluyendo



un certificado expedido por laboratorio, (deberá indicar nombre del laboratorio, teléfono y persona responsable) que garantice lo siguiente:

- Que el líquido es inocuo para el usuario, personal que los manipula, y el medio ambiente.
- Las características del líquido y sus virtudes para desinfectar y evitar las acumulaciones minerales.
- Autonomía del producto y la batería que garanticen el funcionamiento del equipo según las frecuencias indicadas en la tabla (2 meses), en caso de no ser así el incremento de la frecuencia no será repercutido a la FEMP. En la visita de reposición se deberá comprobar su funcionamiento, el estado de la batería y reponer el producto.
- Deberán cumplir las siguientes especificaciones:
  - Diseño de fácil instalación.
  - Tener llave para impedir su manipulación.
  - Desinfección continua, impidiendo el crecimiento de bacterias y hongos.
  - Evitar la formación de depósitos en paredes y cañerías.
  - Disponer de un sistema contra el mal olor, y perfumado con dosificación controlada.
  - La empresa adjudicataria, deberá informar a la FEMP si la frecuencia establecida se ajusta al uso real.
  - Utilizar productos respetuosos con el medio ambiente. En ningún caso los productos utilizados para estos aparatos contendrán:
    - Ingredientes clasificados como cancerígenos, mutágenos o teratógenos, con arreglo a la Directiva 67/648/CEE y normativa vigente al respecto.
    - Más del 10% de compuestos orgánicos volátiles con un punto de ebullición < 150°C.
    - Tintes o agentes colorantes que no estén autorizados por las Directivas 76/768/CEE y 94/36/CEE o normativa vigente al respecto.
  - Además, los productos no deberán causar sensibilización por inhalación o por contacto con la piel y sólo podrán contener fragancias fabricadas según el código de buenas prácticas de la Asociación Internacional de Perfumería.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que, en el centro indicado, incluyendo los que se puedan incorporar durante la vigencia del contrato, se prestará un servicio continuo que asegure la sustitución y reposición de los equipos, así como la instalación, reparación, sustitución, renovación, y mantenimiento de los mismos. Al mismo tiempo la empresa adjudicataria garantizará el correcto tratamiento de los residuos de las unidades higiénicas femeninas.

### **4.3. Recursos materiales y humanos**

#### **4.3.1. Recursos Materiales**

Todos los materiales, recursos y tiempos necesarios para la normal realización de este servicio, así como la instalación de los dispositivos están incluidos en la oferta.

Quedarán cubiertas también las averías o roturas por uso normal de los equipos, quedando expresamente excluidas las roturas por actos vandálicos. La empresa adjudicataria deberá sustituir las Unidades Higiénicas averiadas o dañadas en un plazo de 48 horas y de 5 días hábiles para los bacteriostáticos.

Todos los equipos y productos utilizados deberán estar de acuerdo a las características y especificaciones medioambientales.

El Responsable de la FEMP vigilará que siempre se utilicen productos apropiados. La utilización de productos que no cumplan los requisitos de calidad, seguridad o medioambientales podrá ser causa, incluso, de rescisión de contrato.

#### **4.3.2. Recursos Humanos**

Antes del inicio del servicio, la empresa adjudicataria deberá proporcionar al departamento de PRL toda la documentación que estimen oportuna para la coordinación de las actividades empresariales.

La empresa adjudicataria, a petición del Responsable de la FEMP, deberá informar de la empresa que realizará el servicio, los datos del empleado/s, conductores y vehículos si fuese necesario.

El personal que realice el servicio deberá actuar con la corrección, diligencia y cuidados propios del servicio, debiendo atender las instrucciones que al respecto reciba por parte del personal responsable de la FEMP.

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

### **4.4. Controles e informes**

La empresa adjudicataria garantizará el cumplimiento de las recogidas y operaciones de reposición de los equipos en base a las frecuencias estipuladas en este pliego.

La empresa adjudicataria deberá justificar documentalmente la realización de cada servicio de

sustitución/reposición, en un documento en el que se deberá indicar el nombre del edificio, la dirección, tipo de reposición, número de elementos tratados y la conformidad del servicio realizado.

La realización del servicio de mantenimiento y control del servicio se hará dentro del horario normal de oficinas, planificándose la actuación con el responsable de la FEMP.

#### **4.5. Planificación de las tareas y frecuencias**

Al inicio del servicio, la empresa adjudicataria deberá presentar a los Responsables de la FEMP la planificación anual para el año en curso del servicio, es decir, las fechas de realización del mismo. Dicha información será cargada en la herramienta de gestión del servicio de la FEMP, para el seguimiento y control del servicio. Posteriormente, en el mes de diciembre y antes que finalice el año en curso, la empresa adjudicataria deberá presentar la planificación para los años sucesivos de duración del contrato, estableciendo las fechas de realización del mismo. El formato para la presentación de dicha documentación será proporcionada en el momento de la adjudicación del servicio.

#### **4.6. Subcontratación del servicio**

En el caso que la empresa adjudicataria necesite subcontratar los servicios de dotación de aseos, deberá indicar en su oferta técnica el nombre de la empresa a la que vaya a subcontratar dicho servicio con el fin de valorar antes de la adjudicación del servicio la conveniencia o no de la subcontratación con dicha empresa.

#### **4.7. Niveles de servicio**

Los niveles de servicio se medirán siguiendo el siguiente criterio:

CONCEPTO	MÉTODO	MEDIDA	PERIODICIDAD	VALOR
Planificación inicial/anual (años sucesivos) del servicio.	Tolerancia cero.	Si	Permanente	1
		No		0 (*)
Coordinación y cumplimiento en materia de PRL.	Tolerancia cero.	Si	Permanente	1
		No		0 (*)
Inicio del servicio en fecha.	Tolerancia cero.	Si	Permanente	1
		No, después de 2 meses		0 (*)
Reposición Ud. Higiénicas.	Nº de reposiciones realizadas.	24	Quincenal	1
		≥12		0,75
		<12		0
Reposición y Mantenimiento Bacteriostáticos.	Nº de reposiciones realizadas.	6	Bimestral	1
		≥4		0,75
		< 4		0
Sustitución de Equipos.	Tolerancia 0.	Si	Permanente	1
		No		0
Resolución de incidencias.	Número de incidencias no resueltas en tiempos pactados por SLA.	0	Trimestral	1
		De 1 a 5		0,75
		Más de 5.		0
Presentación de los controles e informes en la herramienta del cliente.	Tolerancia cero.	Si	Trimestral	2
		No		0 (*)
Índice satisfacción.	Encuesta Satisfacción.	Resultado 85% -100%	Anual	1
		Resultado 70% - 84%		0,5
		Resultado < 69%		0

(\*) Implican la penalización descrita en el punto 8.

#### 4.8. Penalizaciones

Serán causa de penalización los siguientes incumplimientos:

- Si en el primer mes de iniciado el servicio, la empresa adjudicataria no ha facilitado la planificación de las fechas de realización del servicio para el año en curso, para proceder a su carga en la herramienta de gestión del servicio de la FEMP, se descontará el importe correspondiente a una mensualidad del valor del servicio de dotación de aseos hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.
- Si en el mes de diciembre del año en curso, la empresa adjudicataria no ha enviado a la FEMP la planificación de las fechas de realización del servicio del año siguiente, para proceder a su carga en la herramienta de gestión del servicio, se descontará el importe correspondiente a una mensualidad del valor del servicio de dotación de aseos hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.
- Si en un plazo de 10 días, tras las visitas para realizar la sustitución de las Unidades Higiénicas o de reposición y Mantenimiento de los bacteriostáticos no se cargan los controles e informes en la herramienta de gestión del servicio de la FEMP, se descontará el

importe correspondiente a una mensualidad del valor del servicio de dotación de aseos hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.

- Si no se hubiera iniciado la coordinación de actividades e materia de PRL con los responsables de la FEMP de esta materia, al inicio del servicio, o, si transcurridos 30 días desde la fecha de adjudicación del servicio, la empresa adjudicataria no han finalizado la coordinación de actividades empresariales, se descontará el importe correspondiente a una mensualidad del valor del servicio de dotación de aseos hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.
- Si transcurridos un máximo de 15 días desde la fecha de adjudicación del servicio, la empresa adjudicataria no ha puesto en marcha el servicio (suministro e instalación del número de unidades incluidas en el alcance del servicio), se descontará el importe correspondiente a una mensualidad del valor del servicio de dotación de aseos hasta que dicho incumplimiento sea subsanado.

La valoración para medir el nivel de servicio prestado para el servicio de dotación de aseos será sobre 10 puntos.

- Si la valoración del servicio está comprendida entre los valores 9 y 10, se considerará que el servicio es el adecuado.
- Si la valoración del servicio está comprendido entre los valores mayores que 7 y menores que 9, se considerará que el servicio deberá mejorar en el siguiente periodo en el que se realice la valoración del servicio.
- Si la valoración del servicio es menor del 7,5, se considerará que el servicio no es el adecuado y será causa de penalización siguiendo las penalizaciones por incumplimiento del nivel de servicio recogido en el presente pliego.

## **5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

El objetivo de la prestación del Servicio de Mantenimiento integral es:

- Garantizar la mejor conservación de las instalaciones, infraestructuras, equipos, elementos técnicos y mobiliario, asegurando la obtención en cada momento de todas las prestaciones previstas ofrecidas por el fabricante, a través de las operaciones de conducción, mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, regulación y vigilancia.

- Lograr la máxima disponibilidad y eficiencia de las instalaciones, infraestructuras, equipos, elementos técnicos y mobiliario, ejecutando el Servicio de Mantenimiento de las instalaciones, equipamientos, según criticidad y prioridades previamente definidas.
- Conseguir que las especificaciones del servicio se realicen, al menor coste posible, verificando y valorando las acciones de reposición y mantenimiento desde un punto de vista económico y de productividad que desembocen en un servicio efectivo y rentable, tanto para La FEMP como para el proveedor de los servicios de mantenimiento.
- Garantizar la seguridad para el conjunto de las instalaciones, los técnicos de mantenimiento, los operarios de los elementos técnicos y para los usuarios, evaluando la seguridad de acuerdo a sus especificaciones.
- Lograr una reducción del consumo energético de la FEMP, en general, y de sus instalaciones y equipamiento, en particular, teniendo en cuenta este aspecto como indicador de necesidad del servicio, reformas de las instalaciones, sustituciones de elementos contaminantes, ajustes en los elementos técnicos y en el propio Servicio de Mantenimiento Integral.
- Velar por la preservación del medio ambiente en la planificación y ejecución de los servicios de mantenimiento estableciendo, como política aplicada a los servicios, el conjunto de normas y regulaciones que existen a este respecto a nivel nacional y europeo.

## **5.1. Consideraciones generales**

### **a) Disponibilidad**

Para conseguir la máxima disponibilidad de los equipos, instalaciones y el resto de las infraestructuras, el colaborador o proveedor del Servicio de Mantenimiento Integral desarrolla un papel fundamental que se puede definir a través de dos enfoques:

- El primer enfoque, que se puede definir como reactivo, está orientado a desarrollar una rápida capacidad de respuesta apoyada en una efectiva organización y ejecución de los engranajes logísticos del proveedor del Servicio de Mantenimiento.
- El segundo enfoque se define como proactivo y es el que permite incorporar técnicas, herramientas y métodos para identificar fallos y averías antes de que se produzcan, favoreciendo una labor preventiva que minimiza considerablemente los tiempos de parada de los sistemas.

El grado de disponibilidad es la relación expresada en tanto por ciento, entre el número de horas en que los equipos se hallan efectivamente en condiciones de prestar servicio, y el número de horas teóricas en que podrían hacerlo en el periodo de un año.

El número de horas efectivas de funcionamiento de cada instalación se obtendrá deduciendo del número total de horas teóricas de funcionamiento y del número de horas de paro debido tanto a averías o fallos como a intervenciones de mantenimiento.

El nivel de disponibilidad de utilización efectiva está relacionado con los horarios previstos de funcionamiento de la FEMP, los cuales en principio se han establecido de la siguiente forma:

<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>JORNADA</b>	<b>HORARIO</b>
Edificio	Lunes a viernes	08:00-20:00 horas

### **b) Criticidad**

La criticidad, entendida de forma genérica, como la valoración cuantitativa que indica cómo de importante es una determinada función de un Sistema con relación a la *"misión"* que tiene encomendada.

La criticidad es el referente de tolerancia al fallo o mal funcionamiento de cualquier Servicio, sistema, subsistema o elemento que lo componga, por lo que es de una gran importancia establecer este *"Sistema de referencia"* que nos ayude a identificar y seleccionar el tipo de mantenimiento aplicable y más efectivo.

Como referencia de criticidad para la FEMP propone la siguiente:

- Nivel 0: Muy crítico y no existen alternativas (100% disponibilidad).
- Nivel 1: Crítico y existen alternativas (paso a nivel 0 o planificado).

<b>SISTEMAS</b>	<b>CALIFICACIÓN CRITICIDAD</b>
Ascensores	Nivel 1
Protección contra incendios	Nivel 0
Climatización y ventilación	Nivel 0
Grupo electrógeno	Nivel 0
Pararrayos	Nivel 1
Electricidad e iluminación	Nivel 0
Fontanería	Nivel 1
Cerrajería y carpintería	Nivel 1
Cubiertas	Nivel 1

<b>SISTEMAS</b>	<b>CALIFICACIÓN CRITICIDAD</b>
Otras instalaciones	Nivel 1
Mantenimiento Seguridad	Nivel 0
Trabajos de pocería	Nivel 1

### **c) Sistema de Calidad**

Dentro del marco de la mejora continua de la organización de la FEMP, según los principios de la Calidad Total, se exigirá al adjudicatario la implementación de las actuaciones necesarias para la consecución de la homologación del servicio. Para ello, el adjudicatario procederá a:

- Desarrollar los Protocolos en los que recogerá los planes de ejecución del servicio.
- Tener la certificación ISO 9001:2000 y mantenerla durante toda la vigencia del contrato.
- Velar por el cumplimiento de la normativa legal aplicable a instalaciones y equipos, y gestionar todos los libros de obligado cumplimiento así como los informes reglamentarios. Será responsabilidad y a cargo del adjudicatario el control, conducción y ejecución del mantenimiento legal, así como los gastos derivados de las inspecciones legales aplicables a las instalaciones y equipos.
- En cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la empresa realizará reconocimientos periódicos a sus trabajadores, presentará el mapa de riesgos por puestos de trabajo y dispondrá de un sistema de gestión de prevención de riesgos laborales.
- Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios en plazo y forma acordados con la FEMP.

### **d) Gestión Medio Ambiental**

Se exigirá al adjudicatario, dentro del marco de la gestión medioambiental y ahorro energético, 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. Para ello, deberá concentrar sus esfuerzos en:
  - Realizar estudios con el objetivo de controlar los indicadores energéticos.
  - Llevar a cabo sustituciones de elementos o equipos cuando éstos sean declarados contaminantes o manifiesten un alto consumo de energía.
  - Usar productos no nocivos para la salud de los profesionales, trabajadores, visitantes y, en general, usuarios y el medio ambiente en la ejecución operativa de su servicio.



## **5.2. Obligaciones del Adjudicatario**

Además de las establecidas con carácter general en el Pliego de Cláusulas Administrativas y en este documento, la empresa adjudicataria asume las siguientes obligaciones específicamente relacionadas con este servicio:

- Respetará el objeto de la adjudicación y los límites establecidos en la misma, no pudiendo destinar los equipos a un uso distinto del pactado y absteniéndose de ejecutar obras o alteraciones que modifiquen la prestación del servicio o los equipos puestos a su disposición, sin previa autorización de la FEMP.
- Responderá por los daños y perjuicios que, por el funcionamiento del servicio, se causen a la FEMP o a terceras personas, salvo que se hubieran producido en virtud de actos realizados en cumplimiento de una cláusula u orden impuesta por la Dirección de la FEMP de manera ineludible.
- Asumirá cuantos gastos y costes genere la explotación de la actividad/servicio y cualquier otra que la prestación del servicio requiera.
- Cumplirá con las demás obligaciones del Acuerdo de Niveles de Servicio (SLA), del contrato, o de las disposiciones legales reglamentarias que sean de aplicación, no sólo las relativas a concesiones y explotación de servicios locales, sino también todas las normas de política administrativa que afecten a este tipo de instalaciones y servicios.

## **5.3. Criterios Generales para el desarrollo del Servicio de mantenimiento**

### **a) Introducción**

*Mantenimiento* es el conjunto de actividades que se realizan con el objetivo de conservar las instalaciones y equipos en condiciones óptimas de funcionamiento, para conseguir la disponibilidad de los mismos el mayor tiempo posible y de forma más eficaz y económica a largo plazo, así como para prolongar su vida útil en las mejores condiciones de uso para las prestaciones para las que fueron diseñados, manteniendo los parámetros de seguridad y respetando las normas de protección del medio ambiente.

Todas estas tareas están dirigidas a conseguir una disminución en los gastos de reparación, a maximizar el valor del Equipo a lo largo de su ciclo de vida y a conseguir un ahorro derivado de la correcta utilización de las instalaciones.

*El mantenimiento preventivo* es el conjunto de actividades que se aplican sobre un dispositivo, antes de que su fallo aparezca, para mantener su capacidad operativa, contrarrestando la tendencia negativa

que provoca la aparición de los procesos de desgaste sobre su tasa de fallos. A su vez, el mantenimiento preventivo da lugar a dos tipos de mantenimiento:

a) Como parte *del Mantenimiento Preventivo Planificado* se realizan ciertas actividades de mantenimiento preventivo (ajustes o cambios de componentes) según un programa establecido en función del tiempo o de otros determinados criterios, con la intención de reducir la probabilidad de fallo de los elementos por la aparición de fenómenos de degradación.

b) El *Mantenimiento Preventivo basado en la Condición o Predictivo* es el mantenimiento preventivo basado en el conocimiento del estado de un dispositivo por medición periódica o continua de un parámetro significativo. En este caso, la intervención del mantenimiento se condiciona a la detección precoz de los síntomas de la avería. Se aplicará si se identifica algún parámetro físico cuyo valor esté correlacionado con la adecuación del comportamiento operativo del dispositivo en cuestión. La medida de dicho valor debe ser el resultado de un proceso Coste/Beneficio. Es necesario valorar la implantación de este concepto de mantenimiento en elementos, equipos e instalaciones que resulten valiosos o críticos para la FEMP, ya que su enfoque preventivo minimizaría considerablemente los tiempos de parada de los equipos.

El *Mantenimiento Técnico-legal* fija unas tareas mínimas de Mantenimiento, que se realizan de acuerdo con la reglamentación vigente sobre aquellas instalaciones que lo requieran.

El *Mantenimiento correctivo* es el conjunto de actividades implicadas en la restitución de las condiciones operativas de un dispositivo, cuando éste ha sufrido una avería, con el fin de que su disponibilidad sea la máxima posible.

Si bien es cierto que existen diferencias sustantivas entre el *mantenimiento "paliativo"* como reparación provisional que preserva alguna función del bien o equipo, y el mantenimiento "curativo" que se realiza para conseguir el restablecimiento de todas las condiciones iniciales del equipo, con reparación total, no es menos cierto que son complementarios e igualmente importantes, puesto que el primero es valorado por la FEMP en la medida en que disminuye los tiempos de respuesta, mientras que el segundo ofrece una mayor continuidad del funcionamiento del equipo en el tiempo y reduce la frecuencia de aparición de las averías.

Es importante, en cualquier caso, mantener un índice alto de la disponibilidad de los equipos a través de una preparación adecuada del servicio, una actuación rápida en caso de averías y una buena calidad en las actuaciones correctivas.

## **b) Inventario de Activos**

La empresa adjudicataria realizará, controlará y mantendrá el inventario actualizado de los equipos y componentes de las diferentes instalaciones. Dicho inventario deberá contener además una detallada descripción de características técnicas y económicas.

La información que resulta de este inventario es la base para la planificación del mantenimiento preventivo y las actividades que, alrededor del mismo, se desarrollan, proporcionando la información necesaria para una efectiva gestión de stock de consumibles y piezas de repuesto así como para un control de tareas del mantenimiento técnico legal adecuado.

## **c) Puesta en marcha, conducción y explotación de instalaciones**

Se llevarán a cabo diferentes acciones encaminadas a velar por el buen funcionamiento y correcta puesta en marcha y parada de todos los equipos objeto de este servicio.

Se asegurará la conducción de las instalaciones en las mejores condiciones de seguridad y economía, especialmente en las horas de ocupación. Asimismo, se verificará el desarrollo y rendimiento de las mismas para evitar cualquier tipo de incidencia e interrupción del funcionamiento de los equipos.

## **d) Operar Equipos**

La operación de los equipos se refiere, en este caso, a las instalaciones que no cuentan con sistemas automatizados de regulación y en los que es necesario que se realicen y supervisen manualmente las siguientes acciones:

- Preparación de equipos: Consiste en dejar operativos los equipos e instalaciones cuando sea necesario por cambios de temporadas u otras especificaciones.
- Ajustes operativos: Se refieren a las operaciones puntuales que se le realizan a equipos o instalaciones si se detectan pequeñas desviaciones en los parámetros esperados (de temperatura, presión, ruido etc.).

## **5.4. Mantenimiento Preventivo (Planificado y Predictivo)**

Se elaborará el *Plan del Mantenimiento Preventivo* de acuerdo con las exigencias de la FEMP. Se seguirán los protocolos de mantenimiento establecidos por el fabricante y/o instalador, por la reglamentación vigente y por los planes de mantenimiento aprobados por la Dirección de la FEMP.

Se realizará el mantenimiento preventivo de acuerdo con las frecuencias que las reglamentaciones en vigor obligan para el control y mantenimiento de los equipos e instalaciones, así como sobre el plan básico de actuaciones y frecuencias que definirá y presentará el adjudicatario para su aprobación. Dicho mantenimiento preventivo estará cargado en la herramienta de gestión de la FEMP. Todos los

“checklist” de los mantenimientos preventivos realizados serán cargados en la herramienta de gestión de la FEMP por la empresa adjudicataria del servicio.

Se respetará, coordinará o modificará la planificación de las tareas en función de la actividad de la FEMP.

Se utilizará el concepto de Mantenimiento demorado cuando, por alguna razón, el mantenimiento planificado se retrase. Esto significa que se mantendrá un tiempo mínimo entre las sucesivas reparaciones planificadas, de modo que la frecuencia del servicio definida previamente se recupere paulatinamente hasta volver a su estado normal.

El plan de mantenimiento preventivo podrá ser modificado en función de los datos históricos existentes, ajustándose a las necesidades reales de la FEMP.

### **5.5. Mantenimiento Técnico-Legal.**

El Mantenimiento Técnico-Legal se ejecutará de acuerdo con la reglamentación vigente sobre aquellas instalaciones que lo requieran según las especificaciones de los reglamentos industriales de obligado cumplimiento actualmente en vigor, tanto a nivel nacional como autonómico y local.

Se gestionará el libro del edificio de los equipos y las instalaciones implicados en el presente Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), así como cualquier otra documentación que sea necesaria para el cumplimiento de la normativa vigente, además de los informes reglamentarios.

Se efectuará la remisión, por la Unidad de la FEMP correspondiente, de todos los certificados y documentos sobre las inspecciones que la reglamentación de la normativa vigente exige.

Se velará 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.

Las actuaciones que realizar serán las descritas en los distintos reglamentos industriales vigentes, sobre las diferentes instalaciones, tanto de tipo preventivo, como las revisiones periódicas establecidas por dichos reglamentos con carácter obligatorio.

El adjudicatario propondrá las modificaciones necesarias para adecuar la instalación a lo ordenado en la disposición legal dentro de los plazos previstos, si durante el período de vigencia del contrato se produce un cambio en la legislación que obligue a la modificación total o parcial de alguna de las instalaciones existentes.

Se notificará 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.

En caso de que la empresa adjudicataria no oriente e informe a la FEMP 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 FEMP reciba por el incumplimiento de la normativa.

Se definirá el sistema operativo de las actuaciones correspondientes a este mantenimiento, en el documento denominado "Manual de Mantenimiento Técnico- Legal".

#### **5.6. Mantenimiento Correctivo**

Se realizará el Mantenimiento Correctivo y todas las intervenciones precisas en los equipos e instalaciones que produzcan el retorno al idóneo funcionamiento.

La mecánica de actuación de las operaciones de corrección llevadas a cabo estará definida en el documento técnico denominado "*Manual de Mantenimiento Correctivo*" que describe las tareas que realizar, la documentación necesaria para llevarlas a cabo, los tiempos de respuesta y los tiempos de corrección del mantenimiento correctivo.

#### **5.7. Colaboración en el ámbito técnico**

Como parte de las condiciones generales de este Acuerdo de Nivel de Servicio, la adjudicataria debe colaborar con la FEMP en los siguientes campos:

- En materia de gestión de mantenimiento, proyección de nuevos equipamientos y actualización de instalaciones, etc.
- En la confección de 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 elevadores y de comunicaciones, etc., haciendo referencia a direcciones, teléfonos y llaves que tener en cuenta en cada caso.
- El Servicio de Mantenimiento integral será responsable del entrenamiento técnico de los usuarios en el manejo de las instalaciones necesarias para asegurar el normal funcionamiento en los mismos.

## **5.8 Incidencias**

Las incidencias se gestionarán en un único punto en el que se recibirán los avisos de avería. Se clasificará el incidente y se asignará el parte de trabajo al técnico, teniendo en cuenta su conocimiento, especialidad y competencia.

En el caso de que la ejecución del mantenimiento conlleve consigo un riesgo significativo de acuerdo con los criterios establecidos en el catálogo de riesgos, se ejecutará también el Permiso de Trabajo.

El Servicio de Mantenimiento integral se hará cargo de la corrección de las incidencias inmediatamente después de recibir la notificación de la misma, cumpliendo el tiempo de respuesta y de solución establecidos según la categoría de urgencia y criticidad asignadas a la incidencia.

### ***Tiempos de respuesta y actuación***

Es el tiempo establecido para que el proveedor dé respuesta a cada fallo que se produzca en los equipos objeto del Servicio.

- *Avisos tipo Emergencia:* Serán de máxima prioridad y se atenderán de inmediato si el personal de servicio no está realizando otro servicio de las mismas características. No obstante, nunca sobrepasará las 4 horas.
- *Avisos tipo Urgencia:* Estos se considerarán de prioridad media y se atenderán, salvo imprevistos, en un máximo de 8 horas.
- *Avisos tipo Ordinario:* Estos se considerarán de prioridad baja y se atenderán, salvo imprevistos, antes de las 24 horas siguientes.
- *Avisos tipo Programado:* Estos avisos corresponden a actividades programadas y se atenderán, salvo imprevistos, en un tiempo máximo de 15 minutos con respecto a la hora acordada.

Se establecerán las prioridades de acuerdo con la Dirección de la FEMP, atendiendo a:

- La criticidad del sistema, en relación con el impacto que se produzca en la actividad de la FEMP (Ver tabla de criticidad propuesta).
- La existencia de repuestos.

Los tiempos de corrección máximos serán los acordados con la Dirección de la FEMP.

## **5.9. Sistema informático de Gestión**

Se organizará el servicio mediante soporte informático. Sus principales funcionalidades serán:

- Gestión del inventario.
- Programación del mantenimiento preventivo.
- Gestión de avisos y del mantenimiento correctivo.
- Gestión de órdenes de trabajo y de permisos de trabajo.
- Gestión de personal.
- Gestión de almacén.
- Control de consumo (mano de obra, materiales, costes).
- Gestión de garantías.
- Imputación de costes.

Se introducirán los datos de las asistencias técnicas en el sistema informático de gestión de la FEMP, en menos de 24 horas desde el cierre del parte por los técnicos, que deberá registrar tiempo de mano de obra, costes de repuestos, tiempo total de reparación y todos los demás datos oportunos para llevar a cabo el control de las variables de mantenimiento técnico de equipos e instalaciones y para poder generar el informe mensual.

Para gestionar mejor el sistema de mantenimiento, se dispondrá de informes que, con frecuencia previamente definida, aportarán información sobre las variables del mantenimiento en general que permitan el control de los indicadores de calidad y rendimiento necesarios para poder emprender acciones correctivas.

#### **5.10. Gestión de documentación**

Se dispondrá en todo momento de un sistema de gestión documental que tendrá su origen en el Libro del Edificio. Se mantendrá actualizada la información del edificio con los planos de las instalaciones e infraestructuras en AutoCAD.

Se colaborará plenamente con la documentación y datos que se establezcan en los procedimientos de calidad.

Se realizará un informe mensual de situación.

Se documentarán de forma obligatoria todas las acciones del mantenimiento técnico legal, conservándose la documentación que de este proceso se obtenga para una posible consulta del personal autorizado de la FEMP o en el caso de la intervención de una auditoría.

#### **5.11. Recursos técnicos**

Se aportarán todos los recursos técnicos para el desarrollo del servicio.

Se asumirán todos los gastos de adquisición y conservación de todo el material necesario para el mantenimiento, reparación y conservación de los equipos (solo para la opción del Mantenimiento correctivo con piezas).

Se gestionará el almacén con la compra, suministro y control de los materiales utilizados en los trabajos contratados.

## **5.12. Recursos humanos**

### **a) Plantilla**

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la FEMP los recursos humanos necesarios y cualificados para la correcta realización de las tareas en los tiempos establecidos.

El adjudicatario es libre de proponer la plantilla del personal más adecuado, la estructura de recursos humanos y sus horarios correspondientes para realizar el Servicio de Mantenimiento integral de las dependencias de la FEMP de la forma más eficiente posible. Sin embargo, en cualquier caso, debe justificar su propuesta indicando de forma detallada en qué consiste la misma, el perfil de cada puesto y la distribución de las horas anuales.

Los empleados del servicio deberán pertenecer a la plantilla de la empresa adjudicataria, no siendo admisible su pertenencia a otras empresas del mismo grupo, salvo en casos excepcionales debidamente justificados y autorizados expresamente por la Dirección de la FEMP.

La empresa adjudicataria facilitará a la dirección de la FEMP las fichas con fotografía y datos personales y profesionales del personal que preste sus servicios. Cualquier alta o baja del personal deberá ser previamente comunicada a la FEMP.

El personal que interviene en la ejecución de los trabajos del servicio tendrá la calificación y experiencia necesaria para ello y se asegurará la actualización de los conocimientos de los técnicos en temas de nuevas técnicas y normativas. Se llevará permanentemente actualizada la tabla de personal asignado a este servicio con la información que corresponda.

La FEMP no tendrá vínculo ninguno con el personal del adjudicatario, por lo que todas las quejas y obligaciones nacidas entre el adjudicatario y su personal no serán responsabilidad de la FEMP.

Cuando el personal no proceda con la debida corrección, o sea evidentemente poco cuidadoso con el desempeño de su cometido, la FEMP podrá exigir de la empresa adjudicataria que sustituya al trabajador que es motivo de conflicto. Para ello, la FEMP 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 los responsables de la Federación.



#### **b) Formación**

El personal asignado deberá poseer la formación necesaria para la prestación del servicio. Deberá tener conocimientos específicos acreditados y carnés profesionales.

La empresa adjudicataria acreditará, documentalmente, la preparación y conocimientos del personal y estará obligada a proporcionar al personal los cursos de reciclaje y actualización necesarios para la mejora continua de la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria 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.

#### **c) Presentación e Uniformidad**

El personal asignado de la empresa adjudicataria deberá encontrarse en todo momento durante su prestación de servicio en perfecto estado físico y psíquico y mantener una correcta imagen tanto en su aspecto exterior (vestimenta, aseo, etc.) como en su comportamiento educado y amable a usuarios y trabajadores del centro.

El personal del servicio estará dotado de uniformes completos, de invierno y verano, que se renovará anual e individualmente, con la identificación de la empresa adjudicataria, la tarjeta de identificación de la FEMP y de los demás distintivos que exijan las normas legales y reglamentarias aplicables.

#### **d) Medios materiales**

El personal asignado contará con los medios auxiliares necesarios para la correcta prestación del servicio, comprobando periódicamente que se encuentran en perfecto estado operativo.

La empresa adjudicataria del servicio pondrá a disposición de sus trabajadores los equipos de protección individual necesarios para el ejercicio de su actividad: guantes, botas, mascarilla, casco, gafas protectoras, etc.

### **5.13. Penalizaciones**

Atendiendo al resultado de la aplicación de los indicadores propuestos, la FEMP, si así lo decide, puede establecer un "*Bonus Malus*" asociado al contrato.

Si la puntuación alcanzada por la adjudicataria a lo largo del periodo de un año (de los cuatro previstos de duración del contrato) de actividad del servicio es manifiestamente inferior a 85, será posible causa de rescisión de la relación contractual.

MANTENIMIENTO INTEGRAL							
	COD.	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	OBJ.	FREC.	PUNT.	PESO
CLIENTE	I <sub>1</sub>	Tareas realizadas Mantenimiento Preventivo	$(N^{\circ} \text{ tareas realizadas mnto. preventivo} / N^{\circ} \text{ tareas totales planificadas}) \times 100$	$100 \geq I \geq 90$	Mens.	8	8
				$90 > I \geq 50$		8 - 4	
				$50 > I \geq 30$		0 - 4	
	I <sub>2</sub>	Aviso de no disponibilidad	$(N^{\circ} \text{ de parada planificadas} / N^{\circ} \text{ paradas}) \times 100$	$I = 100$	Mens.	2	2
				$I < 100$		0	
	I <sub>2</sub>	Aviso de no disponibilidad	$(\text{Tiempo parada planificada} / \text{Tiempo parada real}) \times 100$	$I = 100$	Mens.	2	2
$I < 100$				0			
I <sub>3</sub>	Respuesta a incidencias	$(\text{Tiempo respuesta medio} / \text{Tiempo respuesta previsto}) \times 100$	$I \leq 100$	Mens.	8	8	
			$I > 100$		0		
I <sub>4</sub>	Solución incidencias	$(\text{Tiempo solución previsto} / \text{Tiempo solución medio utilizado}) \times 100$	100	Mens.	10	8	
			$80 < \text{Resultado} \leq 99$		10 - 0		
			$70 \leq \text{Resultado} < 79$		0		
I <sub>5</sub>	Mantenimiento Preventivo Demorado	Grado de solución del Mantenimiento Preventivo demorado	Solucionado en el mes posterior a lo planificado	Mens.	7	7	
			No solucionado en el mes posterior a lo planificado		0		
I <sub>6</sub>	Cumplimiento planes por tipo de mantenimiento	$(\text{Tiempo realizado} / \text{Tiempo planificado}) \times 100$	Resultado > 130	Mens.	0	15	
			$130 \geq \text{Resultado} > 100$		0 - 12		
			$100 \geq \text{Resultado} > 90$		12		
			$90 > \text{Resultado} \geq 75$		12 - 9		
			$75 > \text{Resultado} \geq 40$		9 - 0		
			$40 > \text{Resultado}$	0			
MATERIALES	I <sub>7</sub>	Calidad de los Materiales Utilizados (TOLERANCIA CERO)	(Número de Materiales utilizados fuera de especificaciones)	0	Mens.	15	15
				> 0		0	
DOCUMENTACIÓN	I <sub>8</sub>	Documentación OT's de Mantenimiento Total (Preventivo, Correctivo y Sustitutivo) en el Libro de Mantenimiento	$(N^{\circ} \text{ OT totales} / N^{\circ} \text{ OT realizadas}) \times 100$	$I = 100$	Mens.	4	3
				$I < 100$		0	
	I <sub>9</sub>	Cumplimiento Normativas (TOLERANCIA CERO)	$(N^{\circ} \text{ normas y Reglamentos aplicados} / \text{Total normas y Reglamentos aplicables}) \times 100$	100	Mens.	13	13
			< 100	0			
I <sub>10</sub>	Inventario	$(N^{\circ} \text{ ítems inventario actualizado} / N^{\circ} \text{ total de ítems}) \times 100$	$I = 100$	Mens.	3	3	
			$I < 100$		0		
CALIDAD	I <sub>11</sub>	Análisis de la Condición y de las Inspecciones	Puntuación de la encuesta	$90 < \div \leq 100$	anual	16	16
				$80 < \div \leq 90$		8-16	
				$70 < \div \leq 80$		0-8	
				$\div \leq 70$		0	

## **6. ACTIVIDADES INCLUIDAS EN EL SERVICIO DE "FACILITY MANAGER"**

### **6.1. Descripción del servicio**

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la FEMP una persona que centralizará la gestión de los servicios que se definirán a continuación en el edificio que constituye sus dependencias descrito en el presente pliego.

Dicho Gestor será, asimismo, el único interlocutor con la FEMP a cualquier efecto, y actuará como responsable de los servicios independientemente de la posible subcontratación de los mismos, cuando ésta tenga lugar en los términos previstos en la presente licitación, con la previa autorización expresa de la FEMP.

En todo caso, las labores de este Gestor del contrato serán las siguientes, que constituyen el contenido mínimo de este servicio:

- Realizar los procesos y procedimientos funcionales para la óptima prestación de los servicios.
- Coordinar y controlar las actuaciones de las diferentes empresas que suministren los servicios.
- Aprobar y supervisar la planificación de los trabajos de mantenimiento y el lanzamiento de las órdenes de trabajo.
- Analizar y tomar decisiones sobre los informes de la Contrata de Mantenimiento y elevar las consultas que correspondan a la FEMP
- Supervisar directamente las grandes reparaciones requiriendo las autorizaciones que correspondan para su ejecución.
- Autorizar el pago de las facturas correspondientes a las actividades que están a su cargo.
- Analizar los consumos del inmueble y propone las mejoras que considera oportunas.
- Determinar, analizar y extraer conclusiones de los indicadores de gestión.
- Colaborar con las actuaciones de los equipos de seguridad que actúan en el edificio e informar inmediatamente al responsable de seguridad de la Federación de cualquier contingencia que se produzca.
- Colaborar en la gestión de seguros y particularmente en la declaración de siniestros y recuperación de las previsiones de las pólizas.
- Informar sobre el cumplimiento de las normativas de Prevención de Riesgos Laborales y Medioambientales.

- Responsabilizarse del cumplimiento de todas las normativas legales exigibles en el funcionamiento y actividades que se realicen en el edificio.
- Elaborar informes de gestión y alimentar los sistemas de información.
- Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios en plazo y forma.

## 6.2. Medios

La labor de Gestión estará integrada en el *software* informático de la FEMP que sirva para la comunicación de problemas y su resolución, solicitudes y órdenes de trabajo, gestión de mantenimiento en general.

## 6.3. Personal

Para la realización de los servicios se estima que la adjudicataria pondrá a disposición del cliente una persona con una dedicación mínima del 10% del tiempo destinado a su jornada laboral anual.

No será necesario que esté en las oficinas del cliente pero sí realizará visitas periódicas a cada una de las sedes de la FEMP. Asimismo, asistirá a reuniones con el cliente cada vez que se solicite.

Dicha persona dispondrá de una titulación técnica (Ingeniero Técnico, Ingeniero, Arquitecto técnico, Arquitecto etc.), con experiencia demostrable en gestión de servicios y equipos de trabajo. Dispondrá de dotes de gestión, liderazgo, comunicación etc.

## 6.4. Penalizaciones

El trabajo del Gestor será valorado en función de los indicadores correlativos anualmente. Si la puntuación del gestor es inferior al 85 por ciento, el cliente pedirá a la Adjudicataria la sustitución del mismo por otra persona o, incluso, podrá valorar la resolución del contrato.

FACILITY MANAGEMENT					
COD.	DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	OBJ.	FREC.	PUNT.
IDG1	Cumplimiento presupuestos	(Gastos reales/Gastos presupuestados) x100	>5%	Anual	20
			<5%		0
IDG2	Índice satisfacción	Encuesta Satisfacción cliente	> 80%	Anual	70
			< 80%		0
IDG3	Puntuación servicios	Servicios con puntuaciones por encima del 85%	>5 servicios	Anual	10
			<5 servicios		0

## **7. DESCRIPCIÓN DE LOS EQUIPAMIENTOS (SÍNTESIS)**

Las dependencias de la FEMP están integradas por su sede, sita en la Calle Nuncio 8, 28005 de la ciudad de Madrid.

La presente relación constituye una síntesis de los principales equipamientos del mencionado inmueble.

### ***Edificio principal: C/ Nuncio, 8. Madrid***

---

- Sistemas de Aire Acondicionado
- Sistemas de Distribución Eléctrica
- Sistemas de Iluminación
- Soporte al Sistema Contra Incendios
- Soporte al Sistema de Detección de Incendios
- Soporte al Sistema de Ascensor
- Soporte al Sistema Montacargas
- Soporte a obra civil, carpintería, cerrajería, cristalería, albañilería y pintura
- Sistema de escáner de explosivos y material peligroso
- Sistema de saneamientos, saneamiento enterrado, Fontanería y grupos, tanques, redes, aparatos, etc.
- Sistema Arco de seguridad metales
- Sistema CCTV, 4 cámaras, grabador y 2 monitores