



**Comunidad
de Madrid**

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES
RELATIVAS AL “SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO
DE DETERMINADAS OFICINAS DE GESTIÓN DE LA
TARJETA TRANSPORTE PÚBLICO”**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367632367641029604**



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN	1
2	OBJETO	1
3	ALCANCE	1
4	DESCRIPCIÓN DE LAS OFICINAS DE GESTIÓN	2
4.1	Avda. América	2
4.2	Moncloa	2
4.3	Plaza Castilla	2
4.4	Alcalá de Henares	3
4.5	Torrejón de Ardoz	3
4.6	Méndez Álvaro	3
4.7	Collado Villalba	3
5	SERVICIOS QUE DEBEN PRESTARSE	3
5.1	LIMPIEZA	4
5.2	MANTENIMIENTO	4
5.2.1	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	5
5.2.1.1	Visitas mensuales	5
5.2.1.2	Visitas bimestrales	5
5.2.1.3	Visitas semestrales	6
5.2.2	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	6
6	ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	8
6.1	MEDIOS A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO	8
6.1.1	MEDIOS HUMANOS	8
6.1.2	MEDIOS MATERIALES	8
6.1.3	Utensilios y productos de limpieza	9
6.1.4	Herramientas	9
6.1.5	Pequeño material de mantenimiento	9
6.1.6	Materiales propios de partes, equipos e instalaciones	9
6.1.7	Residuos	10
6.2	INCIDENCIAS	10
6.2.1	CLASIFICACIÓN DE INCIDENCIAS	10
6.2.2	TIEMPOS DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS	11
6.3	TRABAJOS PROGRAMADOS	11



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: 0981367632367641029604

7	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO	12
7.1	SEGUIMIENTO DEL DESARROLLO DEL SERVICIO.....	12
7.2	CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.....	12
7.3	VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS	13



1 INTRODUCCIÓN

El Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid (en adelante CRTM) dispone de una red Oficinas de Gestión de la tarjeta de transporte público.

En estas oficinas se presta una atención presencial a los usuarios del transporte público de la Comunidad de Madrid, en sus gestiones de adquisición y renovación de tarjetas de transporte público, así como, ante incidencias o necesidades de información. En la estructura del CRTM, la función de atención al cliente recae en el Área de Calidad y Atención al Cliente.

Estas oficinas están ubicadas en diferentes lugares de la Comunidad de Madrid, en locales de: la red de metro, intercambiadores, estaciones de Cercanías, ayuntamientos u otros operadores de transporte. El servicio de atención presencial que presta el CRTM está externalizado mediante un contrato en dos lotes. Las empresas adjudicatarias del mencionado contrato, disponen su personal y ejecutan el servicio, pero no intervienen en el mantenimiento y limpieza de los locales.

El mantenimiento y la limpieza de algunos de estos locales están contemplados, en los respectivos acuerdos de alquiler o cesión, siendo responsabilidad del arrendador o cesionario. En la actualidad esto sucede en las oficinas ubicadas en la red de Metro, así como en dependencias municipales o de algún operador de transporte interurbano. Sin embargo, en otros locales los acuerdos no incluyen el mantenimiento o limpieza, teniendo el CRTM que hacerse cargo del mismo. El presente contrato se plantea para atender esta necesidad.

2 OBJETO

El objeto del presente pliego es definir los requisitos técnicos para la prestación del servicio de **mantenimiento y limpieza de determinadas Oficinas de Gestión de la tarjeta de transporte público** (en adelante OO.GG) que el CRTM dispone en diversas localizaciones de la Comunidad de Madrid.

3 ALCANCE

El mantenimiento y limpieza se realizará en las OO.GG en las que el CRTM no tiene un acuerdo con el arrendador o cesionario. En la actualidad son las siguientes:

- Avenida de América
- Moncloa
- Plaza Castilla
- Alcalá de Henares
- Torrejón de Ardoz
- Méndez Álvaro
- Collado Villalba

A lo largo de la vigencia del contrato, podrán eliminarse o incluirse nuevas oficinas.

Los servicios objeto de contratación incluyen las siguientes actividades:

- Limpieza diaria, semanal y mensual.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Planificación, gestión, coordinación y seguimiento.





4 DESCRIPCIÓN DE LAS OFICINAS DE GESTIÓN

A continuación, se indican las características esenciales de las distintas Oficinas de Gestión actuales, a modo de referencia. Tal como se indica más adelante, el contratista deberá elaborar un informe exhaustivo de espacios y elementos para establecer la debida planificación de los trabajos. Por otro lado, debe tenerse en cuenta que los cambios de características, el cierre de algunas de ellas o la incorporación de otras, no invalida el presente contrato, tomándose en cuenta los trabajos efectivamente realizados.

4.1 Avda. América

- Ubicación: Intercambiador de Avenida de América (vestíbulo de metro, planta -3), 28002.
- Horario: lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados de 10:00 a 22:00.
- Nº puestos de trabajo: 4
- Superficie: 66 m² (incluido un almacén).
- Tipo de solado: Porcelanato.
- Cristalera de 8 metros en la entrada de la oficina.
- Dos puertas correderas.
- Cierre enrollable.

4.2 Moncloa

- Ubicación: Intercambiador de Moncloa (planta -2), Calle de la Princesa, 98 – 28008.
- Horario: lunes a viernes de 7:00 a 22:00, sábados, domingos y festivos de 10:00 a 22:00
- Nº puestos de trabajo: 4
- Superficie: 46 m² (incluido un almacén)
- Tipo de solado: Porcelanato.
- Cristalera de 6 metros en la entrada de la oficina.
- Una puerta corredera.
- Cierre enrollable.

4.3 Plaza Castilla

- Ubicación: Intercambiador de Plaza Castilla, Acceso Paseo de la Castellana, planta calle – 28029.
- Horario: lunes a viernes de 7:00 a 22:00 y los sábados de 10:00 a 22:00.
- Nº puestos de trabajo: 3
- Superficie: 40 m² (incluido un almacén).
- Tipo de solado: Porcelanato.
- Cristalera en dos frontales de la oficina. Al ser una oficina en planta de calle, los cristales se ensucian con mucha facilidad, siendo necesaria una limpieza semanal de los cristales. En ocasiones, hay incidencias por pintadas de grafiti en los cristales exteriores que hay que limpiar.
- Una puerta corredera.



4.4 Alcalá de Henares

- Ubicación: Estación de Cercanías, calle Pedro Laínez, 2 – 28807.
- Horario: lunes a viernes de 8:00 a 20:00 y sábados de 10:00 a 14:00.
- Nº puestos de trabajo: 2
- Superficie: 36 m² (incluido un almacén)
- Dispone de aseo propio que hay que limpiar y mantener.
- Tipo de solado: Porcelanato.
- Cristalera de 4 metros en la fachada de la oficina.
- Una puerta corredera.
- Dos cierres enrollables.

4.5 Torrejón de Ardoz

- Ubicación: Estación de Cercanías, Paseo de la Estación con Plaza de España – 28830.
- Nº puestos de trabajo: 2
- Superficie: 23 m²
- Dispone de aseo propio que hay que limpiar y mantener.
- Tipo de solado: Porcelanato.
- Cristalera de 4 metros en la entrada de la oficina con acceso desde el vestíbulo de Cercanías y de 4 metros en la fachada de la oficina que da a la calle.
- Una puerta corredera.

4.6 Méndez Álvaro

- Ubicación: Estación de Autobuses, calle de Méndez Álvaro, 83 – 28045.
- Horario: lunes a viernes de 8:00 a 20:00 y sábados de 10:00 a 14:00.
- Nº puestos de trabajo: 2
- Superficie: 28 m² (incluido un almacén)
- Tipo de solado: Porcelanato.
- Cristalera de 6 metros.
- Una puerta corredera.

4.7 Collado Villalba

- Ubicación: Estación de Cercanías, Paseo de la Estación, s/n – 28400.
- Horario: lunes a viernes de 8:00 a 20:00 y sábados de 10:00 a 14:00.
- Nº puestos de trabajo: 2.
- Superficie: 28 m² (incluido un almacén).
- Tipo de solado: Porcelanato.
- Toda la fachada de la oficina es una cristalera que da a la calle.
- Una puerta corredera.
- Cierre enrollable.

5 SERVICIOS QUE DEBEN PRESTARSE

El presente contrato se dirige a la prestación de los servicios de limpieza y mantenimiento. A continuación, se detallan las características de dichos servicios.





5.1 LIMPIEZA

El servicio de limpieza contempla los siguientes tipos, para los que prevén las correspondientes frecuencias y características.

- **Limpieza Diaria.** Se realizará diariamente, de lunes a sábado (oficinas de fuera de Madrid capital de lunes a viernes) en horarios previamente acordados con el CRTM, preferentemente en la primera hora de servicio. Contempla las siguientes tareas:
 - Desempolvado de escritorios, armarios y resto de mobiliario.
 - Limpieza de teclados de ordenadores, teléfonos, pomos de puertas e interruptores.
 - Vaciado y retirada de residuos en las papeleras y limpieza de las mismas.
 - Barrido/mopeado y fregado de suelos, haciendo hincapié en los suelos más rugosos.
- **Limpieza Semanal.** Se realizará una vez a la semana, preferentemente los miércoles, invirtiendo el tiempo necesario a sumar a la limpieza diaria. Contempla las siguientes tareas:
 - Limpieza de puertas, cercos y repisas.
 - Limpieza de manchas en las paredes (por ejemplo: cerca de los interruptores).
 - Limpieza superficial de extintores y elementos colgados.
 - Limpieza cierre exterior de la oficina.
- **Limpieza Mensual.** Se realizará una vez al mes, preferentemente a finales de cada mes, invirtiendo el tiempo necesario a sumar a la limpieza diaria. Contempla las siguientes tareas:
 - Limpieza de manchas en tapizados y sillones.
 - Desempolvado de las molduras del techo, decoraciones y molduras de la pared.
 - Limpieza de las partes exteriores de las luminarias.
 - Limpieza del polvo de las tomas de aire acondicionado y rejillas de calefacción.
 - Limpieza de cartelerías y rótulos, tanto interiores como exteriores.
 - Limpieza de cristales (interiores y exteriores).
- **Limpieza correctiva leve (no urgente).** Cualquier tarea de limpieza no contemplada en la limpieza diaria podrá ser requerida por el CRTM, mediante la comunicación de la correspondiente incidencia. Estas peticiones deberán ser atendidas tras la prestación de una limpieza diaria. Este servicio se sumará al de la limpieza diaria a efectos de certificación y facturación.
- **Limpieza correctiva crítica (urgente):** Ante una incidencia imprevista en una OO.GG que requiera de una limpieza inmediata, para la normal prestación del servicio de la oficina, El Adjudicatario deberá trasladarse a la OO.GG y realizar la correspondiente limpieza, aunque ello no coincida con otra tarea programada.

El Adjudicatario dispondrá de un sistema de control y registro que permita al CRTM verificar el cumplimiento de los servicios y, en su caso, tiempos de limpieza efectivamente realizados.

5.2 MANTENIMIENTO

Se prestarán los siguientes tipos de mantenimiento:

- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.

A continuación, se describe cada uno de ellos.





5.2.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El objetivo del mantenimiento preventivo es evitar problemas futuros, identificando, tras la correspondiente revisión, aquellos elementos de las diversas instalaciones, que pudieran verse deteriorados próximamente y tomando, anticipadamente, las medidas oportunas, tales como limpieza o sustitución de elementos.

Este mantenimiento contempla visitas mensuales, bimestrales o semestrales, en función de las instalaciones y elementos a revisar. Estas visitas y revisiones se realizarán por personal debidamente capacitado.

A continuación, se especifican las instalaciones y elementos para los que se contempla realizar un mantenimiento preventivo, en función de la frecuencia de dicho mantenimiento. No obstante, si durante el desarrollo del contrato, se identificaran nuevas necesidades de mantenimiento preventivo, estas podrán incluirse en el ámbito del contrato en las mismas condiciones. Queda explícitamente excluidos del alcance de este contrato, el mantenimiento preventivo de instalaciones y elementos informáticos y de comunicaciones, a excepción de lo indicado sobre la adecuada disposición del cableado.

5.2.1.1 Visitas mensuales

CLIMATIZACIÓN

Se realizará una revisión del sistema de climatización una vez al mes. Además de la revisión del estado, propiamente dicho, se realizarán las siguientes operaciones:

- Limpieza y tratamiento de anti-ácaros para los filtros de unidad interior.
- Limpieza de los conductos de instalación.
- Desinfección exterior.
- Limpieza de desagües de condensación.
- Comprobación del nivel de carga del gas refrigerante.

Según los casos, se contemplan las siguientes unidades de climatización:

- Avenida de América: solo unidades interiores (la exterior pertenece al intercambiador).
- Moncloa: solo unidad interior (la exterior pertenece al intercambiador).
- Plaza Castilla: unidad interior y exterior.
- Alcalá de Henares: unidad interior y exterior.
- Torrejón de Ardoz: unidad interior y exterior.
- Méndez Álvaro: unidad interior y exterior.
- Collado Villalba: unidad interior y exterior.

5.2.1.2 Visitas bimestrales

FUMIGACIÓN

En las oficinas en las que a lo largo del servicio se detecten insectos, se realizará una fumigación preventiva cada dos meses. Solo se realizará este servicio en caso de que sea avisado por los responsables de CRTM.





5.2.1.3 Visitas semestrales

Una vez cada seis meses se realizará una visita y revisión de las siguientes instalaciones y elementos. Además de la revisión propiamente dicha, se realizarán las tareas que en cada caso se detallan.

ELECTRICIDAD

- Verificar el estado de la iluminación.
- Revisión del cableado informático para que todo esté correcto y no sea peligroso.
- Revisión y conservación de instalaciones eléctricas.
- Verificar el correcto funcionamiento de todos los aparatos eléctricos e interruptores.
- Verificar el funcionamiento de cada toma de corriente y sujeción en la pared.
- Ajuste y revisión de relés térmicos y automáticos en armarios eléctricos.
- Limpieza de polvo acumulado.

CERRAJERÍA/CARPINTERÍA

- Comprobación y ajuste de los pomos de las puertas.
- Lubricación de bisagras en cierres, puertas y cerraduras.
- Comprobación, reglaje y lubricación del automatismo del motor de las puertas correderas.
- Comprobación y lubricación del bastidor y del automatismo del motor del cierre enrollable (actualmente en las oficinas de Moncloa, Avenida de América, Alcalá de Henares y Collado Villalba).
- Comprobación y ajuste de los cierres anti-pánico.

PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

- Revisión del cumplimiento de la normativa legal y registro preceptivo.
- Comprobación de carga, marcado, señalización y suportación de exteriores.
- Revisión del sistema de agua nebulizada (actualmente en Torrejón de Ardoz, Moncloa y Avenida de América).

5.2.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El objetivo del mantenimiento correctivo es solucionar los defectos detectados en instalaciones y elementos. Estos defectos podrán detectarse durante los trabajos de revisión que desarrolla el Adjudicatario, o por el propio CRTM. En este último caso, se generará y comunicará al Adjudicatario la oportuna incidencia.

A continuación, se especifican las instalaciones y elementos para los que se contempla realizar un mantenimiento correctivo y las acciones inicialmente previstas que podrían demandarse. No obstante, si durante el desarrollo del contrato, se identificaran nuevas necesidades, estas podrán incluirse en el ámbito del contrato en las mismas condiciones.

Queda explícitamente excluido, del alcance de este contrato, el mantenimiento correctivo de instalaciones y elementos informáticos y de comunicaciones.





**Comunidad
de Madrid**

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



MOBILIARIO

Se realizarán pequeños arreglos o reparaciones.

ELECTRICIDAD

Se realizarán pequeños arreglos o reparaciones.

Sustitución de componentes defectuosos en los elementos de iluminación, tales como luminarias, lámparas, cebadores, transformadores, etc.

Sustitución de aparatos eléctricos, interruptores o enchufes defectuosos.

CLIMATIZACIÓN

Arreglo de averías.

Recarga de gas refrigerante si fuera necesario.

CERRAJERÍA/CARPINTERÍA

Arreglo de averías.

SOLADOS

Reparación de pavimentos en caso de rotura o golpe.

PINTURA

Pintura de paredes y techos.

PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

Sustitución y carga de extintores.

Sustitución de detectores de humo.

Reposición de señalética correspondiente.

OTROS

Control y copias de llaves cuando el cliente lo requiera

Sustitución de pilas para las cajas fuertes.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367632367641029604**



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



6 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

6.1 MEDIOS A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO

6.1.1 MEDIOS HUMANOS

El Adjudicatario deberá contar con un responsable del servicio, que actuará como único interlocutor con el CRTM. El área de Calidad y Atención al Cliente, del CRTM, nombrará al Director del Contrato, quien ejercerá las labores de interlocución con el Adjudicatario, dictará cuantas instrucciones sean precisas, ejercerá el control del correcto desarrollo del mismo y extenderá las correspondientes certificaciones, a partir de las relaciones valoradas que presente el Adjudicatario.

Para la ejecución de los trabajos que son objeto de esta contratación, El Adjudicatario deberá disponer y aportar el personal necesario, con la capacidad suficiente y debidamente equipado, para atender y resolver las exigencias y requerimientos propios del servicio. Con independencia del personal que comúnmente destine a este servicio, el Adjudicatario dispondrá, permanentemente, de personal de reserva para proceder de forma inmediata a las sustituciones que, por enfermedad, accidente y otras causas sean precisas.

Cuando la naturaleza de los trabajos así lo aconseje, El Adjudicatario podrá, previa aprobación por el CRTM, llevar a cabo las oportunas subcontrataciones con otras empresas especializadas en dichos trabajos.

El Adjudicatario está obligada al cumplimiento de lo establecido en la Legislación Laboral y en la Legislación de Seguridad Social, de Prevención de Riesgos Laborales, Convenio Colectivo del sector, y disposiciones concordantes y complementarias vigentes o que en lo sucesivo se dicten en la materia.

El Adjudicatario dotará al personal, de todos los elementos de seguridad y prevención de accidentes que exigen las disposiciones vigentes (cinturones de seguridad, guantes aislantes, etc.), debiendo tomar las medidas necesarias para conseguir que dichos elementos sean utilizados por el personal, siendo responsabilidad de ésta, aquellos accidentes laborales que pueda sufrir el personal.

El personal irá debidamente uniformado.

A la extinción del contrato no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante.

6.1.2 MEDIOS MATERIALES

Los materiales necesarios para la ejecución de los trabajos objeto de este contrato, se pueden clasificar en:

- Utensilios y productos de limpieza.
- Herramientas.
- Pequeño material de mantenimiento.
- Materiales propios de partes, equipos e instalaciones.
- Residuos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367632367641029604**

6.1.3 Utensilios y productos de limpieza

El Adjudicatario aportará los utensilios y productos de limpieza necesarios. Dado el poco espacio adecuado y disponible en estos locales, el Adjudicatario, sólo podrá almacenar, en dichas oficinas, los utensilios básicos y un mínimo stock de productos para la limpieza de uso habitual. Deberá por tanto prever una renovación frecuente y rápida de los mismos.

Estos materiales se consideran incluidos en el precio del contrato y correrán por cuenta del Adjudicatario. No obstante, si para el adecuado almacenamiento de estos utensilios y productos fuera conveniente adquirir algún elemento de mobiliario específico en algún local, una vez autorizado por el Director del Contrato, el coste del mueble podría incluirse en la factura en la forma indicada en el epígrafe “materiales propios de partes, equipos e instalaciones”.

6.1.4 Herramientas

El Adjudicatario dispondrá de las herramientas adecuadas para la realización de las tareas de mantenimiento con eficacia y seguridad. Dichas herramientas no podrán almacenarse en el local, por lo que, en cada momento, deberán ser portadas por el personal del Adjudicatario y retiradas una vez finalizadas las labores.

6.1.5 Pequeño material de mantenimiento

Estos materiales son los de uso habitual en las labores propias de mantenimiento y el pequeño material de cualquier equipo.

Están comprendidos en este grupo: cablecillos, grapas, tirafondos, grasas y aceites, detergentes y artículos de limpieza, paquetes para guarnición de prensaestopas, paquetes especiales de teflón, tornillería, lámparas de señalización en cuadros eléctricos y cualquier otro material de pequeño coste que pueda tener la condición de accesorio.

Estos materiales se consideran incluidos en el precio del contrato y correrán por cuenta del Adjudicatario. El Adjudicatario deberá mantener un adecuado stock de estos materiales, para no perturbar el normal desarrollo de las operaciones.

6.1.6 Materiales propios de partes, equipos e instalaciones

Son, por una parte, todos aquellos que, ocupando un lugar permanente en un área, equipo o instalación, requieren ser sustituidos por: deterioro, envejecimiento, desgaste, rotura, incorrecto funcionamiento o pérdida de sus características funcionales y/o pérdida de eficacia y, por otra parte, todos aquellos productos que puedan tener la consideración de consumibles y que sean necesarios para el correcto funcionamiento de las áreas, equipos o instalaciones que los utilicen.

Todos estos materiales serán de la marca y modelo a los instalados. En el caso de tener que variar de marca o modelo, siempre por causa justificada, el Adjudicatario, presentará al Director del Contrato, los catálogos, cartas, muestras y certificados de garantía, de los materiales que proponga emplear, no pudiéndose utilizar ningún material que previamente no haya sido aprobado por el CRTM. El Director del Contrato velará, asimismo, por la moderación del coste de compra, pudiendo exigir al Adjudicatario la presentación de diversas ofertas.





El CRTM abonará al adjudicatario el coste de adquisición de estos materiales, debidamente justificados con factura abonada por el Adjudicatario a su proveedor, incrementada en un 5%, en concepto de gastos de almacenamiento, transporte, indirectos, etc. Además, este precio se incrementará con los porcentajes relativos a gastos generales y beneficio industrial aplicado al conjunto del presupuesto.

Con el fin de agilizar el proceso, y fomentar la estandarización de elementos, en el caso de elementos consumibles, sobre los que se prevea una cierta rotación (por ejemplo, lámparas, etc.), se podrá pactar de antemano un precio de adquisición. De esta forma, no tendrán que validarse facturas individuales, sino que se utilizará el precio pactado. Para ello, el Adjudicatario presentará el listado de elementos a incluir, junto con sus características, precio de adquisición y la justificación del mismo. El Director del Contrato, realizadas las comprobaciones pertinentes, validará dicho listado. En estos casos el CRTM abonará los elementos utilizados, al precio de adquisición pactado.

6.1.7 Residuos

Los residuos generados como consecuencia de las labores de limpieza y mantenimiento, incluidas las piezas y elementos sustituidos, deberán ser retirados por el Adjudicatario, respetando la normativa de seguridad y medioambiental aplicable y las buenas prácticas en materia de reciclaje.

La retirada de estos residuos, incluida cualquier tasa que generarán, se considera incluido en el precio del contrato y correrá por cuenta del Adjudicatario.

6.2 INCIDENCIAS

6.2.1 CLASIFICACIÓN DE INCIDENCIAS

Las necesidades detectadas por el CRTM, relativas a limpieza correctiva y mantenimiento correctivo, generarán la correspondencia incidencia, que deberá ser atendida por el Adjudicatario en relación a su criticidad y, en todo caso, con diligencia.

Las incidencias se clasificarán de la siguiente forma:

- Incidencia crítica: Incidencias que afecten significativamente a la prestación del servicio de atención al cliente del CRTM, impidiendo o dificultando en gran medida, el mismo. Por ejemplo, un fallo total de los sistemas de climatización con temperaturas extremas, imposibilidad de abrir las puertas, falta de suministro eléctrico, etc. En el caso de limpieza, por derramamiento de fluidos o productos desagradables, pegajoso, etc. que requieran de una resolución urgente.
- Incidencia grave: Incidencias que afectan moderadamente a la prestación del servicio de atención al cliente del CRTM, dificultando de forma importante, pero no impidiendo, el mismo. También las que afecten a la seguridad del local finalizada la jornada laboral. Por ejemplo, un fallo en el cierre automático de las puertas dejándolas abiertas, fallo en la climatización cuando la temperatura exterior es soportable, etc.
- Incidencia leve: Incidencias que entorpecen, o incomodan, la prestación del servicio de atención al cliente del CRTM. Por ejemplo, una lámpara defectuosa.



El Adjudicatario deberá disponer de un sistema de recepción inmediata, registro, control y seguimiento. Asimismo, contará con un único teléfono y correo electrónico de contacto para que las OOGG puedan comunicar las incidencias durante su horario de apertura.

6.2.2 TIEMPOS DE RESPUESTA ANTE INCIDENCIAS

Las incidencias se resolverán en un período máximo variable según la naturaleza de la incidencia, su gravedad y complejidad, tal y como se detalla a continuación. De cualquier forma, el Adjudicatario se compromete a seguir una política de máxima diligencia, utilizando todos los recursos que, siendo razonables, sean necesarios para solucionar cualquier incidencia en el menor tiempo posible.

El tiempo de respuesta es el tiempo transcurrido entre la solicitud del CRTM y el inicio de las tareas necesarias para la efectiva resolución del problema, por parte del Adjudicatario, a partir de un diagnóstico adecuado. El tiempo de respuesta máximo admisible para cada categoría será el siguiente:

- Incidencia crítica: 3 horas y, en todo caso, antes de la finalización de la jornada laboral.
- Incidencia grave: 6 horas y, en todo caso, antes de la finalización de la jornada laboral.
- Incidencia leve: 48 horas.

El tiempo de respuesta no es el de resolución de la incidencia, ya que éste dependerá de la disponibilidad de repuestos necesarios y de la complejidad de la problemática surgida. No obstante, el Adjudicatario deberá precisar, durante dicho tiempo de respuesta: un diagnóstico preciso, una línea de actuación y un pronóstico de resolución. Asimismo, adoptará las medidas de contingencia que, aun siendo provisionales, eviten riesgos a personas y bienes y reduzcan la gravedad de la incidencia.

Además del tiempo de respuesta, el CRTM vigilará que el tiempo de resolución sea razonable y adecuado, pudiendo juzgar, justificadamente, negligente o ineficaz la actuación del Adjudicatario. Como se indica más adelante, el Adjudicatario dispondrá de un periodo de alegaciones previo a que esta circunstancia tome firmeza.

6.3 TRABAJOS PROGRAMADOS

Todos los trabajos que no obedezcan a incidencias, deberán estar planificados y programados.

Desde la firma del contrato, el Adjudicatario dispondrá de un mes para entregar al CRTM un informe que relacione los espacios, equipos y elementos a mantener en cada una de los locales, detallando todas las características técnicas de cada uno de ellos. Esta relación, que debe ser aprobada por el Director del Contrato, será la base de la planificación del servicio.

El Adjudicatario presentará, también durante el primer mes del contrato, una planificación general de todos los trabajos que deban ser realizados con una regularidad definida, tales como la limpieza (excepto limpieza correctiva) y mantenimiento preventivo. Dicha planificación establecerá, para cada local, el momento en que se realizará el trabajo (día y hora), qué personal lo realizará y con qué medios. Esta planificación será revisada y confirmada, o modificada, con una periodicidad de tres meses. Asimismo, podrá ser modificada de forma



extraordinaria, a iniciativa del Adjudicatario o del CRTM. La planificación inicial y las sucesivas modificaciones deberán ser aprobadas por el Director del Contrato.

En base a la planificación general, el Adjudicatario, elaborará y presentará una programación detallada para el mes siguiente. Esta programación, deberá entregarse al CRTM una semana antes del inicio del mes.

Los trabajos no programados, deberán ser anunciados, por el Adjudicatario, con la mayor antelación y precisión posible; a fin de poder organizar adecuadamente los servicios de atención al cliente que se presten en la oficina afectada. El Director del Contrato podrá considerar inadecuado el momento planteado y requerir al Adjudicatario que proponga otras opciones.

7 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO

7.1 SEGUIMIENTO DEL DESARROLLO DEL SERVICIO

El Adjudicatario elaborará, mensualmente, un informe en el que se recogerán los datos esenciales de la ejecución del servicio. Al menos contendrá los siguientes puntos:

- Relación valorada de los trabajos realizados y su justificación, incluyendo los partes de limpieza y mantenimiento realizados.
- Grado de cumplimiento del plan de mantenimiento (por instalaciones).
- Materiales utilizados (por instalaciones).
- Resumen de averías.
- Resumen de operaciones de reforma.

Este informe será entregado al CRTM, en los primeros 10 días hábiles del mes siguiente y será imprescindible para realizar la correspondiente certificación mensual y, por tanto, aprobar la factura mensual.

Se mantendrá una reunión de seguimiento trimestral entre el Adjudicatario y el CRTM. En esta reunión se analizará conjuntamente el desarrollo del servicio, la planificación de los trabajos y los controles de calidad.

Asimismo, anualmente, El Adjudicatario elaborará y presentará una memoria técnica, suficientemente detallada, del estado de uso y funcionamiento de cada uno de los equipos e instalaciones y las incidencias más relevantes ocurridas a lo largo de dicho período.

El Adjudicatario dispondrá del mes de enero para entregar dicho informe.

7.2 CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

El Adjudicatario, llevará a cabo las funciones de control e inspección, que garantizan la adecuada calidad de los trabajos. Para ejercer las funciones de control e inspección que se deriven del desarrollo del contrato, El Adjudicatario designará un responsable técnico, con todos los medios personales y materiales necesarios. El Adjudicatario, durante los 15 días siguientes a la firma del contrato, presentará un plan de control e inspección. Este plan podrá ser modificado a iniciativa del Adjudicatario o del CRTM, teniendo en cuenta los resultados anteriores y las informaciones que puedan llegar desde las propias oficinas. La planificación inicial y las sucesivas modificaciones deberán ser aprobadas por el Director del Contrato.



El Adjudicatario, presentará un informe con el resultado de la ejecución del plan, para cada uno de los trimestres del año. Este informe deberá presentarse antes del día 15 de los meses de abril, julio, octubre y enero.

Con independencia de lo anterior, el CRTM podrá tomar, en cualquier momento, sus propias medidas de control e inspección, para verificar los controles realizados por el Adjudicatario, así como el correcto cumplimiento del servicio objeto de este contrato. Las deficiencias que se detecten, se pondrán en conocimiento de la empresa adjudicataria. Con independencia de los efectos de estos hallazgos en el sistema de penalizaciones, el Adjudicatario deberá proceder a subsanar dichos defectos a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, con anterioridad a una semana, o en el plazo, qué atendiendo a su gravedad, el CRTM indique específicamente.

7.3 VALORACIÓN DE LOS TRABAJOS

La valoración de los trabajos efectivamente realizados se efectuará, mensualmente, por medición de los elementos de la prestación del servicio. A estos efectos se consideran los siguientes elementos de la prestación:

Capítulo Limpieza:

- L1: Ud. "Limpieza diaria". Corresponde a la realización de los trabajos descritos como tal, cada ocasión en una oficina.
- L2: Ud. "Limpieza semanal". Corresponde a la realización de los trabajos descritos como tal, cada ocasión en una oficina.
- L3: Ud. "Limpieza mensual". Corresponde a la realización de los trabajos descritos como tal, cada ocasión en una oficina.
- L4: h. "Limpieza correctiva leve (no urgente)". Corresponde a una hora de una persona realizando los trabajos descritos como tal. De necesitarse este servicio, se medirá el tiempo efectivamente utilizado. Esta unidad admite mediciones con decimales redondeadas al cuarto (0,15; 0,30; 0,45; 1...) inmediatamente superior.
- L5: Ud. "Limpieza correctiva crítica (urgente)". Corresponde a la realización de los trabajos descritos como tal, cada ocasión en una oficina.

Capítulo Mantenimiento preventivo:

- MP1: Ud. "Visita mensual (Climatización)": corresponde a los trabajos descritos como tal, cada ocasión en una oficina.
- MP2: Ud. "Visita bimestral (Fumigación)": corresponde a los trabajos descritos como tal, cada ocasión en una oficina.
- MP3: Ud. "Visita semestral (Conjunto de instalaciones eléctrica, carpintería/cerrajería y protección contra incendios)": corresponde a los trabajos descritos como tal, cada ocasión en una oficina.

Capítulo Mantenimiento Correctivo:

- MC1.1: h. "Mano de obra de mantenimiento correctivo por incidencia leve": corresponde a una hora de una persona realizando los trabajos descritos como tal. De necesitarse este servicio, se medirá el tiempo efectivamente utilizado. Esta unidad





Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE TRANSPORTES,
MOVILIDAD E INFRAESTRUCTURAS



admite mediciones con decimales redondeadas al cuarto (0,15; 0,30; 0,45; 1...) inmediatamente superior.

- MC1.2: h. “Mano de obra de mantenimiento correctivo por incidencia grave”: corresponde a una hora de una persona realizando los trabajos descritos como tal. De necesitarse este servicio, se medirá el tiempo efectivamente utilizado. Esta unidad admite mediciones con decimales redondeadas al cuarto (0,15; 0,30; 0,45; 1...) inmediatamente superior.
- MC1.3: h. “Mano de obra de mantenimiento correctivo por incidencia crítica”: corresponde a una hora de una persona realizando los trabajos descritos como tal. De necesitarse este servicio, se medirá el tiempo efectivamente utilizado. Esta unidad admite mediciones con decimales redondeadas al cuarto (0,15; 0,30; 0,45; 1...) inmediatamente superior.
- MC2: TA. “Tanto alzado a justificar en materiales propios de partes, equipos e instalaciones”: Cada elemento de este tipo, que se requiera utilizar, se valorará conforme a lo indicado en el epígrafe descriptivo, en función de su valor de adquisición debidamente justificado.

Capítulo de Planificación y Gestión:

- PG1: Ud. “Planificación, Gestión, Coordinación y seguimiento”. Corresponde al conjunto de los trabajos, necesarios para la planificación, gestión, coordinación y seguimiento del contrato durante un mes. Incluye la elaboración y presentación de los planes e informes exigidos.

El Adjudicatario dispondrá de un sistema de control y registro que permita al CRTM verificar el cumplimiento de los servicios y, en su caso, tiempos efectivamente realizados.

En Madrid, a 12 de diciembre de 2019
EL DIRECTOR GERENTE,

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0981367632367641029604**