

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SOPORTE PARA VANDALISMOS Y OTRAS CAUSAS
AJENAS AL MANTENIMIENTO DE ASCENSORES DE
METRO DE MADRID EN GARANTÍA



INDICE

1. OBJETO	2
2. DISPOSICIONES Y NORMAS DE APLICACIÓN	2
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	3
4. ALCANCE TÉCNICO	4
5. REPUESTOS Y MATERIALES	8
6. PLAZO Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS	9
7. REQUISITOS DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE	14
8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR.....	17
9. INDICADORES DE SERVICIO/SUMINISTRO – PENALIZACIONES.....	17
10. PRESENTACIÓN DE OFERTAS.....	17
11. ANEXOS	18

Control del documento:

Versión	Fecha	Código
1.0	29/06/2022	PL-MI-IOPE-22-00-0035

1. OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones tiene como objeto especificar las condiciones técnicas para la prestación del **servicio de soporte ante vandalismos y otras causas ajenas al mantenimiento en ascensores de Metro de Madrid en periodo de garantía**, con los siguientes objetivos principales:

- Garantizar las condiciones de seguridad en su funcionamiento.
- Preservar el correcto estado de mantenimiento, al objeto de asegurar su durabilidad y adecuado funcionamiento durante toda su vida útil.

2. DISPOSICIONES Y NORMAS DE APLICACIÓN

Los trabajos objeto del contrato se llevarán a efecto mediante la plena observancia y cumplimiento de todas las disposiciones legales vigentes, actuales y futuras, que afecten a dichos trabajos, ya se trate de leyes, reglamentos, ordenanzas, instrucciones o normas de cualquier otro rango que resulten obligatorias, ya sean de ámbito comunitario, nacional, autonómico o local.

Entre tales disposiciones, y a título de relación no exhaustiva, se destaca la necesidad de dar cumplimiento a todas las normas jurídicas vigentes relativas a las siguientes actividades:

- Normas Técnicas de gestión del mantenimiento: UNE-EN 13269, UNE-EN 13306, UNE-EN 13460 y UNE-EN 15341 o equivalentes.
- Normas Técnicas de mantenimiento de los equipos y Reglas de seguridad para la construcción e instalación de ascensores: UNE-EN 81-1/2, R.D. 1314/97, RAE (noviembre 1985), R.D. 1215/1997, R.D. 88/2013, UNE-EN 13015, UNE-EN 81-70, UNE-EN 81-50, UNE-EN 81-20 o equivalentes.
- Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión e Instrucciones Técnicas Complementarias (R.D. 842/2002).
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Seguridad y Salud en los Lugares de Trabajo.
- Protección Contra Incendios.
- Protección de la Salud y Seguridad de los Trabajadores frente al Riesgo Eléctrico.
- Medio ambiente y protección medioambiental.
- Norma ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad.
- Normas UNE de obligado cumplimiento en el ámbito de la prestación de este servicio.

- Real Decreto 396/2006, de 31 de marzo, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud aplicables a los trabajos con riesgo de exposición al amianto.
- R.D. 1725/1984 de 18 de Julio por el que se modifica el Reglamento de Verificaciones Eléctricas y Regularidad en el suministro de energía eléctrica.
- Código Técnico para la Edificación para las condiciones de protección contra incendios de los edificios.
- Código Técnico de la Edificación “CTE” Ahorro de Energía de marzo de 2006.
- Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión. Real Decreto 842/2002 del Ministerio de Industria de 2 de Agosto de 2002 e Instrucciones Técnicas complementarias.
- Real Decreto 614/2001, de 8 de junio, sobre disposiciones mínimas para la protección de la salud y seguridad de los trabajadores frente al riesgo eléctrico.

En caso de conflicto entre las distintas normas referenciadas anteriormente, prevalecerá la de mayor rango legislativo.

Especialmente, el contratista estará obligado a cumplir **los procedimientos que Metro de Madrid, S.A. tiene establecidos**, o pueda establecer en el futuro, para los trabajos que se realicen en sus instalaciones, de los que será cumplidamente informado antes del inicio de los mismos, con objeto de que pueda trasladar dicha información a sus trabajadores, quienes deberán cumplirla debidamente.

Todas las prescripciones y especificaciones técnicas que se formulen en el presente pliego por referencia a cualesquiera de las tipologías normativas recogidas por el artículo 42.3 b) de la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero, sobre Contratación Pública, habrán de entenderse hechas también a sus equivalentes, correspondiendo al licitador acreditar dicha equivalencia en la forma establecida en el artículo 42.5 de la mencionada Directiva.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Como regla general se emplearán las definiciones de la Norma UNE-EN 13306 “Terminología de Mantenimiento” y de la Norma EN 13269 “Guía para la preparación de contratos de mantenimiento” o equivalentes

A efectos del presente documento se entenderá por:

“Licitador”: Empresa que presenta una Oferta Técnica y Económica para la prestación del servicio de soporte objeto de este Pliego.

“Contratista” Empresa adjudicataria de los trabajos objeto de este Pliego.

“Metro”: Metro de Madrid, S.A.

“Responsable del Contrato”. El responsable del oferente para el seguimiento, dirección y control del correcto cumplimiento de los trabajos a efectos de su gestión y de velar por la consecución de los indicadores de medida que evalúan la correcta prestación del servicio.

“Elemento”: parte, componente, dispositivo subsistema, unidad funcional, equipo o sistema que puede describirse y considerarse de forma individual.

“Fabricante”: persona natural o legal que se responsabiliza del diseño, fabricación y puesta en el mercado de componentes de seguridad para los ascensores y plataformas elevadoras.

“COMMIT”: Centro de Operaciones de Mantenimiento y Monitorización de Instalaciones y Comunicaciones de Metro de Madrid.

“TICS”: Telemando de Instalaciones y Control de Seguridad

“CTI”: Centro de Tecnologías Informáticas

“CIAC”: Centro Interactivo Atención al Cliente

“ST”: Solicitud de trabajo

“ICOR”: orden de trabajo de correctivo

4. ALCANCE TÉCNICO

El alcance de los trabajos se refiere a las tareas necesarias, incluyendo mano de obra y materiales, para resolver incidencias no cubiertas por la garantía de los ascensores de nueva instalación en Metro de Madrid, de forma que se garantice la disponibilidad del equipamiento.

4.1. Antecedentes

Con la tramitación del presente Pliego se pretende dar cobertura a las tareas de mantenimiento que no se encuentran incluidas en las garantías de los ascensores de reciente instalación en Metro de Madrid en el marco del Plan de Accesibilidad de Metro de Madrid, así como los equipos que sean objeto de nueva instalación durante el periodo de ejecución del servicio propuesto.

El contrato de garantía bajo el que se encuentran los ascensores de reciente instalación incluye mantenimiento correctivo y el preventivo, pero no contempla el mantenimiento necesario para resolver las incidencias consecuencia de causas ajenas (vandalismos, averías por causas meteorológicas, etc.).

4.2. Descripción de los trabajos incluidos en el alcance del servicio

A continuación se listan los principales trabajos a realizar en el marco de este contrato:

- Sustitución de display de cabina

- Sustitución de display exterior
- Sustitución cortinas de puertas
- Sustitución de pasamanos de cabina
- Sustitución de cristal de puerta con vinilo
- Sustitución de vinilo de puerta
- Sustitución de cristal de protección de cámara
- Sustitución de placa de características de ascensores
- Sustitución de placa de instrucciones de rescate en cabina
- Sustitución de pulsadores
- Sustitución de plafón de techo
- Sustitución de embellecedor de llavín de bomberos
- Sustitución de zapatillas de puertas
- Sustitución de poleíllas de puertas
- Sustitución de arrastrador de puertas
- Sustitución de tubo led de iluminación de cabina
- Reparación de elementos sin sustitución de los mismos, valorados en forma de horas de trabajo.
- Limpieza extraordinaria hueco ascensor por planta, incluido puerta cabina

4.3. Estructura organizativa

El Contratista dispondrá de una estructura operativa de recursos humanos que le permita cumplir con el servicio y niveles de calidad del mismo. Esta estructura tendrá que ser contemplada en diversos conceptos, como: personal técnico, personal operativo y personal de apoyo/administración.

Los recursos humanos puestos a disposición para la realización correcta del servicio de mantenimiento de los sistemas o instalaciones objeto de este pliego, estarán constituidos **como mínimo** por las siguientes personas:

- Un (1) Responsable de ejecución de los trabajos contratados, con titulación de Grado o Máster en Enseñanzas Técnicas según el Marco Español de Cualificación para la Educación Superior (MECES), o correspondencia pre-Bolonia, de la especialidad técnica, con disponibilidad requerida del 100% al contrato y experiencia acreditada de cinco años. Este responsable de mantenimiento asumirá las siguientes funciones:
 - Interlocución y relación operativa con Metro.
 - Gestión de la atención de las ST.
 - Control de su personal de mantenimiento.
 - Adopción de toda clase de resoluciones que el desarrollo de la prestación de los trabajos contratada requiera, en coordinación con el

personal de Metro, asignado al efecto, así como para la confección de certificaciones y liquidación de los trabajos.

- Control de las acciones de mantenimiento correctivas. Relación con los suministradores de los distintos materiales y equipos necesarios, de cara a las acciones que requieran su intervención.
 - Gestión y entrega de la documentación de las intervenciones efectuadas.
 - Asistencia a las reuniones del servicio que Metro requiera.
- El equivalente al servicio de un (1) Administrativo, con titulación de FP o Módulo de grado medio/superior en Gestión Administrativa o experiencia laboral equivalente, dedicado a las tareas administrativas de este contrato.
 - Personal de mantenimiento (o Personal operario) formado por un número mínimo de dos (2) técnicos de mantenimiento, con titulación de FP2 de Formación Profesional Grado Medio o Superior de la especialidad adecuada dentro de la rama de la ELECTROMECAÁNICA (electricidad, electrónica, mecánica) y experiencia acreditada en mantenimiento de ascensores de mínimo cinco años, que puedan cubrir las 24 horas y los 365 días de servicio al año.

El personal de mantenimiento o personal operario que emplee el Contratista tendrá la cualificación necesaria de acuerdo con el cometido y nivel de responsabilidad de su competencia.

Se deberá presentar una relación inicial del personal que el licitador tiene previsto asignar al contrato, junto con los correspondientes Currículum Vitae, Certificados de Cursos realizados y de Experiencia, según lo especificado anteriormente.

Todo el personal destinado al servicio deberá de poseer conocimientos y formación necesarios acorde a la legislación vigente y al tipo de instalaciones objeto del contrato.

En el caso de que el contratista tenga que incorporar a su plantilla nuevo personal, bien por necesidades puntuales o aumentos estables de las cargas de trabajo, así como por amortización de puestos vacantes, se deberá acreditar la aptitud de los trabajadores mediante la certificación académica que los mismos posean o, en su defecto, mediante la certificación equivalente que el propio contratista pueda expedir al mismo efecto. Dichos cambios se comunicarán a Metro, al objeto de dar cumplimiento en materia de prevención laboral y control de accesos.

El Contratista tomará las medidas adecuadas para que en periodos de vacaciones, incapacidad temporal u otra circunstancia que provoque que el personal habitual no se encuentre disponible, se disponga de personal sustituto con las diferentes funciones descritas anteriormente, a fin de proporcionar continuidad a las labores de mantenimiento de las instalaciones. Metro será notificado sobre cualquier variación de personal que a este respecto

se produzca, al objeto de dar cumplimiento en materia de prevención laboral y control de accesos.

4.4. Instalaciones y Medios de Producción

El Contratista se compromete a cumplir y a velar por el cumplimiento de cuantas normativas existan, y se establezcan, en materia de controles de accesos a instalaciones o recintos por parte de Metro, haciendo llegar este compromiso a las Empresas que colaboren en estos trabajos como Subcontratistas, así como a los trabajadores autónomos que contrate para el mismo fin.

El Contratista deberá disponer para su personal de los locales necesarios para vestuarios, centros u oficinas de gestión, almacenes de repuestos y talleres de reparaciones, etc. Metro no cederá ningún espacio o instalación al Contratista para la ejecución de los servicios de mantenimiento.

Serán de exclusiva cuenta del Contratista todas las máquinas, aparatos, instrumentos, herramientas, software de diagnóstico, accesorios, equipos de protección individual, vehículos automóviles, para la prestación de los Servicios objeto del contrato, así como su conservación y mantenimiento, de forma que se conserve en todo momento su funcionalidad original.

Asimismo serán a cargo del Contratista los equipos y sistemas de información e informáticos, licencias de software y demás elementos que sean precisos para la comunicación por Metro de las solicitudes de trabajo, así como la notificación de los trabajos realizados en el sistema de gestión de mantenimiento de Metro.

4.5. Información técnica y de gestión

Para el desarrollo y seguimiento del servicio de soporte ante vandalismos y causas ajenas al mantenimiento se emplearán los documentos siguientes (sin carácter limitativo), al objeto de una correcta ejecución de los servicios y trasvase de información entre el Contratista y Metro:

- A) Contrato del servicio de soporte al mantenimiento regulado por este Pliego y justificantes de haber realizado la correspondiente Coordinación de Actividades Empresariales.
- B) Para satisfacer lo establecido en materia de Prevención Laboral y de autorizaciones para el acceso a las instalaciones, el Contratista entregará la relación nominativa de personas, cualificación, funciones y equipos/instalaciones a mantener. Esta relación se tendrá actualizada en todo momento de acuerdo con las especificaciones que se establezcan en la Coordinación de Actividades Empresariales.
- C) Documentación a entregar por la empresa contratista y necesaria para la elaboración de la coordinación de actividades empresariales.
- D) Relación nominal de responsables técnicos y del mantenimiento.

- E) Relación de números de teléfono, fax, direcciones de correo electrónico, y teléfonos móviles puestos a disposición de este servicio.
- F) Informes de control con las intervenciones realizadas.
- G) Procedimiento específico de comunicación y resolución de incidencias.
- H) Solicitudes de trabajo. Formatos y campos obligatorios del interface informático con el módulo PM de SAP R/3.
- I) Normas Técnicas de gestión del mantenimiento: UNE-EN 13269, UNE-EN 13306, UNE-EN 13460 y UNE-EN 15341.
- Normas Técnicas de mantenimiento de los equipos: UNE-EN 81-1/2, R.D. 1314/97, RAE (Noviembre 1985), R.D. 1215/1997, R.D. 88/2013, UNE-EN 13015, UNE-EN 81-70, UNE-EN 81-50, UNE-EN 81-20.
- J) Manuales, planos mecánicos y eléctricos de los equipos.

5. REPUESTOS Y MATERIALES

La adquisición de todos los repuestos, materiales y consumibles que sean necesarios para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego será de cuenta del Contratista.

El Contratista estará obligado a disponer en todo momento del stock de repuestos suficiente para mantener los indicadores de calidad establecidos durante la vigencia del contrato. Será responsabilidad del Contratista el adecuado dimensionamiento de la lista de repuestos, materiales y consumibles necesaria para este servicio de mantenimiento, asumiendo él mismo el riesgo y ventura inherente al inadecuado dimensionamiento de la lista, que conlleve incumplimientos de indicadores de servicio o contractuales, y las penalizaciones asociadas a ello.

El Contratista utilizará siempre **repuestos originales**, salvo causas justificadas de eficiencia y, entre ellas, las derivadas de obsolescencia tecnológica –por ejemplo, la desaparición de un producto del mercado- o la desaparición del suministrador originario. **En cualquiera de los casos descritos, el Contratista tendrá que informar a Metro, en su caso, de las razones que aconsejan la utilización de un repuesto alternativo y de las repercusiones de no aceptar la propuesta, y será Metro quien deberá aprobar la utilización del repuesto alternativo.**

El Contratista tendrá un almacén propio y será el único responsable del almacenamiento, guarda, custodia y control de los materiales necesarios para la prestación de los servicios de mantenimiento. Se deberá contar con la organización y buen orden del almacén, tal que aseguren su funcionalidad, localización y distribución para su inmediata utilización.

6. PLAZO Y CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

La ejecución de los trabajos que conlleva la realización del servicio de soporte al mantenimiento, para la subsanación de incidencias por causas ajenas, vandalismos y otras causas no incluidas en las garantías de los ascensores de nueva instalación, dispondrá de un **plazo total de ejecución de cuatro (4) años**.

6.1. Ejecución de los trabajos

Los requisitos mínimos que se deben cumplir sobre la ejecución de los trabajos son los siguientes:

a) El Contratista adjudicatario designará una persona responsable de la ejecución de los trabajos contratados, que será el único interlocutor con Metro para todas las cuestiones relacionadas con el desarrollo de los trabajos.

La definición, obligaciones y competencias del responsable del proyecto son las siguientes:

- Tendrá las atribuciones que se le reconocen en los pliegos de condiciones. Dicho nombramiento se comunicará a METRO antes de la fecha de comienzo de la Ejecución de los trabajos. El Contratista se compromete a mantener la designación efectuada hasta el fin de la prestación de los trabajos, salvo que por causas justificadas precise sustituirlo, en cuyo caso, deberá solicitar autorización a METRO.
- El Responsable del Mantenimiento / Contrato habrá de tener autonomía suficiente para adoptar toda clase de resoluciones que el desarrollo de la prestación de los trabajos contratada requiera, en coordinación con el personal de METRO, asignado al efecto, así como para la confección de certificaciones y liquidación de los trabajos.
- METRO podrá, en cualquier momento, promover o instar ante el Contratista la sustitución de su Responsable o cualquier persona que integre su equipo de personal, cuando incurran en actos y omisiones que comprometan o perturben el desarrollo previsto de los programas de trabajo y en general la correcta ejecución de los trabajos.
- En tal caso, el Contratista deberá proceder a la sustitución de la persona a la que se ha solicitado su sustitución en el plazo más breve posible que, en ningún caso, podrá exceder de quince (15) días. En cualquier caso, dicho plazo máximo lo establecerá el Director de Servicio atendiendo al plazo de realización de los trabajos establecido en el Contrato.

b) Los trabajos a realizar llegarán al contratista en forma de ST a través del sistema SAP, siendo imprescindible la correcta notificación de los trabajos realizados a través de dicho sistema. Se entregará la documentación relativa a recepción y notificación de través una vez adjudicada la presente licitación.

Previa a la realización de cualquier tarea solicitada por parte de Metro de Madrid, el contratista pasará un presupuesto a Metro de Madrid, para su visto bueno. Ninguna tarea puede ser realizada sin el visto bueno por parte de Metro de Madrid.

El plazo para ejecutar los trabajos será de máximo 3 días naturales desde que el contratista reciba el encargo por parte de Metro, salvo que, por circunstancias particulares (condiciones meteorológicas adversas, imposibilidad de parada del ascensor en las fechas propuestas, etc.) Metro de Madrid considere ampliar puntualmente dicho plazo.

c) Se detallará la planificación de la actividad, así como el plazo de ejecución de los trabajos. Se considera plazo de ejecución todo el periodo transcurrido desde el visto bueno por parte de Metro de Madrid hasta la correcta finalización del trabajo.

d) Para la ejecución de cualquiera de las actuaciones necesarias para el desarrollo de este trabajo, se requiere la comunicación diaria a Metro de la hora de comienzo y finalización de las operaciones por el medio y sistema que se indique en su momento, con indicación expresa del estado en el que se queda el equipo (funcionando, parado por incidencia, parado pendiente terminación de los trabajos) a la finalización de la jornada.

e) Se deberán señalizar, delimitar y proteger las zonas de trabajo.

f) Las reparaciones realizadas sobre los equipos tendrán una garantía de un (1) año.

6.2. Recursos Humanos

La empresa adjudicataria dispondrá de una estructura operativa de recursos humanos que le permita cumplir con el contrato adjudicado.

La empresa adjudicataria tomará las medidas adecuadas para que, en periodos de vacaciones, incapacidad temporal u otra circunstancia que provoque que el personal habitual no se encuentre disponible, se disponga de personal sustituto con las diferentes funciones descritas anteriormente, a fin de proporcionar continuidad en los trabajos contratados. Metro será notificado sobre cualquier variación de personal que a este respecto se produzca, al objeto de dar cumplimiento en materia de Prevención Laboral y control de accesos.

El personal que emplee la empresa adjudicataria tendrá la cualificación necesaria de acuerdo con el cometido y nivel de responsabilidad de su competencia.

6.3. Horarios de trabajo

Los trabajos podrán realizarse en horario diurno, pero se procurará minimizar la afección al viajero, por lo que, si el equipo no está fuera de servicio se tratará de evitar la hora punta en estaciones.

A efectos de determinar el horario de trabajo, se considera como franja horaria de fuera del servicio de viajeros, la comprendida entre las 2:30 h y las 5:30 h.

El horario expuesto anteriormente puede ser modificado en función del servicio de explotación que Metro de Madrid ofrezca a sus clientes, por lo que en el caso de que se vieses modificados, no variarán las condiciones técnicas ni económicas del contrato.

6.4. Instalaciones y Medios de Producción

La empresa adjudicataria deberá disponer para su personal de los locales necesarios para vestuarios, centros u oficinas de gestión, almacenes de repuestos y talleres de reparaciones, etc. Metro de Madrid no cederá ningún espacio o instalación a la empresa adjudicataria para la ejecución de los contratos.

Serán de exclusiva cuenta de la empresa adjudicataria todas las máquinas, aparatos, instrumentos, herramientas, software de diagnóstico, accesorios, equipos de protección individual, vehículos automóviles, de forma que se conserve en todo momento su funcionalidad original.

Asimismo, serán a cargo de la empresa adjudicataria los equipos y sistemas de información e informáticos, licencias de software y demás elementos que sean precisos para la comunicación por Metro de Madrid de las solicitudes de trabajo, así como la notificación de los trabajos realizados en el sistema de gestión de mantenimiento de Metro de Madrid.

Los equipos de medida y prueba de la empresa adjudicataria deberán ser calibrados a intervalos regulares o en función de su uso, de acuerdo con lo establecido en sistemas de gestión de calidad homologados.

6.5. Acceso controlado a las instalaciones

La empresa adjudicataria deberá aportar los datos y documentación acreditativa de los técnicos que actuarán en campo.

Todo el personal del contratista que tenga que acceder a las instalaciones de Metro, deberá estar expresamente autorizado a tal fin por Metro. Para ello Metro podrá facilitar una Tarjeta identificativa nominal e intransferible a los técnicos que deban actuar en campo.

Metro se reserva la facultad de expedir tarjetas personales o genéricas para la identificación y acceso a sus instalaciones del personal dedicado al servicio objeto del pliego, para lo cual el listado o relación que contenga estos datos se encontrará actualizado en todo momento.

Para los trabajos que impliquen la alteración de las condiciones de explotación del servicio a los viajeros o conlleven acceso a áreas restringidas de las instalaciones, serán necesarias las correspondientes autorizaciones previas de acceso por escrito por Metro, por lo que el Contratista deberá solicitarlo con anticipación a la ejecución de los trabajos.

Todos los trabajos que por su índole, requieran autorizaciones fuera del ámbito y competencia de Metro, se realizarán de acuerdo con las exigencias del organismo requirente, quedando el

Contratista obligado a gestionar a su costa todos los permisos, licencias y tasas que sean de aplicación.

La Tarjeta identificativa permite el acceso gratuito a la Red de Metro exclusivamente para realizar los servicios de mantenimiento objeto de este Pliego. La Tarjeta no se podrá usar en turnos y horarios ajenos a la actividad de mantenimiento, ni para actividades ajenas a la ejecución del servicio de mantenimiento. Metro se reserva el derecho de identificar al personal que acceda a sus instalaciones con la citada Tarjeta.

Cuando Metro Madrid lo requiera, el acceso a las instalaciones puede quedar restringido total o parcialmente, en horarios, fechas y ubicaciones concretas por las razones operativas que sea necesario implantar.

6.6. Solicitudes de trabajo

Gestión de las Solicitudes de Trabajos (ST) en GEMA:

Las Solicitudes de Trabajo constituyen el soporte documental esencial que regula todas las solicitudes de tareas incluidas en el servicio a contratar, que se realizan en las instalaciones y que Metro comunica al Contratista, al objeto de que éste las atienda en plazo y forma y cumplimente los datos de ejecución de los trabajos efectuados.

Estos documentos, recogen toda la información relativa a los trabajos a realizar, resultados finales, fechas y horarios de ejecución.

Las Solicitudes de Trabajo se clasificarán según su índole. Existen varias tipologías de STs, en el caso del servicio realizado por la contrata, para el contrato objeto del presente pliego, una Incidencia originará una Solicitud de Trabajo de Mantenimiento Correctivo (ICOR).

El aplicativo informático de Gestión de Mantenimiento usado se denomina GEMA.

A continuación, se describen los procesos actuales que afectan a la gestión de las Solicitudes de Trabajo en Metro de Madrid:

a. Acceso al Gestor de Solicitudes: Para poder acceder a la funcionalidad del Gestor de Solicitudes de GEMA, será necesario solicitar por cada usuario gestor de la contrata un dispositivo token para posibilitar el acceso a la red de Metro y al aplicativo GEMA.

Se entregará documentación para el acceso a la red de Metro a través de la vía denominada Canal Empresas.

Del mismo modo se entregará también documentación para el uso de la funcionalidad Gestor de Solicitudes de GEMA.

b. Comunicación de Incidencias: Las Incidencias (STs correctivas) se comunicarán automáticamente a los protocolos de comunicación correspondientes que se encuentren definidos a la contrata y que son imprescindibles para hacer llegar los trabajos en tiempo y forma.

Toda esta información también puede ser consultada en tiempo real a través del Gestor de Solicitudes de GEMA.

c. Terminación de la realización de las Solicitudes de Trabajo:

Una vez que la Solicitud de Trabajo se haya realizado por parte de la contrata, se debe proceder a la terminación en tiempo real de la misma a través de teléfono, SMS o directamente desde el Gestor de Solicitudes de GEMA.

Se entregará documentación para detallar los posibles procesos de Cierre de STs vía centralita.

d. Notificación de la realización de las Solicitudes de Trabajo:

Una Solicitud de Trabajo se estructura en Actuaciones y dentro de cada Actuación en Notificaciones de operaciones y tiempos.

Se considera Actuación a cada uno de los mantenimientos espaciados en el tiempo que se dedican para la completa realización de la ST. Si se necesitan realizar labores de mantenimiento en periodos de tiempos discontinuos y separados en el tiempo se considerarán actuaciones distintas. En cada Actuación será necesario realizar al menos una Notificación de Operaciones y Tiempos.

Se considera Notificación al registro en detalle de las operaciones realizadas en cada una de las Actuaciones de la Solicitud de Trabajo, junto con los estados iniciales y finales del equipo, periodo (fecha/hora) en el que se ha realizado, observaciones y/o puntos de medida que se pudieran definir en la ST.

Si se produjeran problemas de acceso puntuales a la plataforma GEMA, se podría usar excepcionalmente un formato Excel predeterminado para registrar las Notificaciones de las Solicitudes de Trabajo.

Los retrasos en el cierre y notificación de los trabajos darán lugar a penalizaciones, explicadas en el apartado 9.1 del presente Pliego.

En caso de actualización de las aplicaciones informáticas desarrolladas por Metro o de los formatos de ficheros de carga para la Notificación de las Solicitudes de Trabajo, el contratista será informado y deberá aplicar las nuevas tecnologías y procesos que se implementen sin cargo alguno para Metro.

6.7. Procedimiento de comunicación bidireccional Metro Contratista

En este apartado se definen los procedimientos a seguir en la tramitación de las solicitudes de trabajo entre Metro y el Contratista, al objeto de reducir el impacto y tiempo de parada en la explotación de las instalaciones:

- A) El Contratista atenderá cualquier comunicación de solicitud de trabajo en las instalaciones que reciba de Metro. El Contratista, además de facilitar la dirección de correo electrónico y números de teléfonos donde recibir comunicaciones por parte de Metro, el contratista deberá garantizar la atención durante 24 horas de estas comunicaciones.
- B) En el documento denominado “Comunicación y Resolución de incidencias”, se detalla el sistema para el intercambio de información con el Contratista.
- C) La terminación o actualización del estado de las solicitudes de trabajo de mantenimiento correctivo, deberá realizarse en tiempo real, como máximo a lo largo de la jornada en la que se realiza el trabajo. El incumplimiento de este plazo será objeto de penalizaciones adicionales.
- D) El Contratista no podrá realizar ningún tipo de mantenimiento correctivo sin que previamente se haya tramitado antes la comunicación de un aviso de solicitud de trabajo por parte de Metro.
- E) Sin perjuicio del proceso de tramitación de información anteriormente descrito vía informática, Metro podrá solicitar al Contratista el envío en papel con el logotipo de la empresa Contratista, de los partes de trabajo correspondientes a todas las tareas de mantenimiento efectuadas sin excepción, que han de estar firmados por los técnicos que hayan atendido la ST, y que sirvan de soporte de trabajos efectivamente realizados.
- F) El personal de Metro responsable en las estaciones deberá ser informado en todo momento del paro y puesta en servicio de las instalaciones por cualquier trabajo de mantenimiento, así como la duración estimada prevista en la cual el equipo estará fuera de servicio.

6.8. Reuniones

Metro participará activamente mediante los responsables que designe, en el seguimiento y control de la actividad de reparaciones y sustituciones contratada, así como la revisión y actualización de la CAE realizada. Para ello se establecerán:

- A) Interlocutores adecuados entre Metro y Contratista.
- B) Reuniones cuando Metro lo designe, donde se levantará acta, para conocer el grado de avance de los trabajos a realizar, así como conocer y analizar conjuntamente los problemas y soluciones a adoptar.

7. REQUISITOS DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

7.1. Requisitos de seguridad y salud.

El Contratista, como responsable de las condiciones de trabajo de su personal, estará directamente obligado a cumplir cuantas disposiciones, presentes o futuras, estuvieren vigentes

en materia laboral, de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y de medio ambiente, debiendo adoptar las medidas necesarias para asegurar la indemnidad, integridad y salubridad de la personas, así como prevenir cualquier tipo de accidentes que pudieran producirse con ocasión del cumplimiento del Servicio, sean cuales fueren las causas de los mismos. Esto se entenderá, referido, en su caso también, a todo el personal subcontratado a través de otras empresas, así como a los trabajadores autónomos y procedentes de ETTs que se contraten para determinados servicios asociados al mantenimiento objeto de este Pliego.

El Contratista dispondrá de los técnicos titulados cualificados en prevención que al respecto fueran precisos, arbitrando a pie de obra todas las medidas obligatorias al respecto.

El Contratista queda obligado a observar y hacer cumplir a todo su personal las normas de seguridad y salud en el trabajo que establezca la legislación, normativas vigentes así como los procedimientos que en materia de prevención laboral establezca Metro para sus propios trabajadores, conforme a la correspondiente documentación, preexistente o sobrevenida, que, a tal efecto, reciba de Metro. En caso de observar alguna discrepancia o incompatibilidad entre las normas y procedimientos de prevención de riesgos de aplicación y elaboración propia, respecto a los indicados por Metro como referencia en actividades de idéntica naturaleza, habrá de ser puesto de manifiesto para su análisis, discusión y resolución necesaria.

Especialmente:

- A) En materia de prevención laboral establecerá las medidas pertinentes relacionadas con la seguridad de las personas (usuarios y trabajadores).
- B) Muy especialmente, todos los trabajos que se realicen en locales, armarios de maniobra y otros cofres con componentes con riesgo eléctrico, se efectuarán dejando sin tensión los elementos próximos que pudieran ser objeto de riesgo y cuyo contacto fortuito pudiera dar lugar a accidentes.
- C) Para los períodos en los cuales las instalaciones quedan sin vigilancia o presencia del personal de mantenimiento, o cuando los componentes de seccionamiento eléctrico y mando de la instalación queden fuera del alcance de la vista del personal de mantenimiento, será preceptivo adoptar todas las medidas necesarias de señalización y cancela contra puestas en movimiento accidentales o maniobras no deseadas.
- D) Se utilizarán equipos de protección personal (EPIs) adecuados y herramientas especiales.
- E) Se llevarán a cabo las diferentes reuniones que con carácter obligatorio y como coordinación de actividades empresariales marca la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- F) El Contratista deberá aportar una relación nominal de los trabajadores adscritos a este servicio, así como de la formación profesional que dispone cada uno de ellos y de los cursos de prevención laboral conforme a la reglamentación en vigor, información que deberá actualizar permanentemente, tan pronto como se produzcan bajas o nuevas incorporaciones.

El Contratista queda obligado a observar y hacer cumplir a todo su personal las normas técnicas y operativas de seguridad y explotación implantadas por Metro con carácter general, además de las que el propio fabricante de las instalaciones pueda exigir o recomendar relativas al mantenimiento de las mismas. El Contratista se ajustará al cumplimiento de los procedimientos operativos de trabajo y de gestión del servicio contratado.

Dentro de las diferentes normativas internas se tendrán en cuenta las siguientes, que serán de aplicación en su contexto operativo:

- EVALUACIÓN GENERAL DE RIESGOS DE LUGARES DE TRABAJO DE METRO DE MADRID.
- MEDIDAS DE EMERGENCIA A APLICAR EN EL METRO DE MADRID.
- POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD.

En caso de observar alguna discrepancia o incompatibilidad entre las normas y procedimientos de prevención de riesgos propios, respecto a los relacionados anteriormente por Metro como referencia en actividades de idéntica naturaleza, habrá de ser puesto de manifiesto por el Contratista para su análisis, discusión y resolución necesaria.

En relación con los usuarios del Metro, se extremarán las medidas de protección y señalización cuando se efectúen los trabajos que puedan afectar a los mismos.

En todo momento, se cumplirán por el Contratista las medidas reglamentarias impuestas por la normativa estatal, autonómica o municipal, que sean de aplicación en el desarrollo de la actividad descrita en este Pliego de Prescripciones.

7.2. Condiciones generales exigidas para el cumplimiento en materia de Medio Ambiente

Con el fin de minimizar el impacto medioambiental, no sólo se tendrá en cuenta la explotación y mantenimiento de los equipos, sino también su diseño, fabricación, selección y manipulaciones de materiales.

7.3. Condiciones exigidas en materia de Gestión de Residuos

La propiedad de los residuos generados en la obra, será de Metro de Madrid. No obstante, será responsabilidad de la empresa contratada la disposición de los mismos, de acuerdo a la legislación vigente, en las instalaciones y condiciones que la Dirección de Obra prescriba.

8. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A ENTREGAR

A la finalización de los trabajos, el adjudicatario hará entrega de la siguiente documentación final del contrato solicitada:

- Descripción de trabajos realizado sobre el ascensor, elementos sustituidos, etc.
- Protocolo de pruebas realizado para la comprobación de los trabajos realizados, con el fin de garantizar el buen funcionamiento de la instalación.

Una vez entregada, Metro realizará una revisión de la misma, así como una comprobación de la instalación. Si hubiese algo que modificar, Metro se lo comunicaría al adjudicatario y este procedería a realizar los cambios pertinentes, y posteriormente volvería a hacer entrega de la documentación modificada a Metro.

La facturación se realizará según acuerdo entre las partes, con una periodicidad nunca inferior a la mensual o superior a la semestral.

9. INDICADORES DE SERVICIO/SUMINISTRO – PENALIZACIONES

Con el fin de baremar la calidad del servicio de mantenimiento exigido por Metro, se han establecido unos valores mínimos para la finalización y notificación de los trabajos.

9.1. Penalizaciones por incumplimiento de indicadores de servicio.

Se aplicará una penalización por demora del 1 ‰ (por mil) por cada día natural de retraso de finalización de los trabajos, hasta un máximo de 10% del precio del trabajo contratado demorado.

Del mismo modo, se aplicará una penalización del 1 ‰ (por mil) por cada día de retraso en el cierre y cada día de retraso en la notificación de los trabajos, hasta un máximo de un 5% del precio del trabajo correspondiente.

De manera que la máxima penalización total no superará en ningún caso el 15%.

10. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

El licitador adjuntará en un único archivo (formato PDF), donde incluirá de forma ordenada, toda aquella documentación que considere relevante para la correcta valoración técnica.

El licitador presentará en su oferta técnica una descripción clara de su organización y recursos para cumplir con el alcance del contrato, con el guion siguiente no limitativo:

1. Medios Humanos y habilitación profesional

2. Relación de oficinas, almacenes y medios de producción (furgonetas y otros), que se ponen a disposición del contrato.
3. Recursos técnicos, herramientas, útiles y equipos de medida puestos a disposición del contrato.
4. Organización del trabajo, medios de soporte, modelo de parte de trabajo y personal de administración

11.Documentación descriptiva, alcance de los trabajos y medios de soporte adscritos al contrato; modelo de parte de trabajo

12.ANEXOS

ANEXO - OFERTA ECONÓMICA