



CORPORACIÓN PÚBLICA EMPRESARIAL DE NAVARRA, SLU

CONDICIONES TÉCNICAS

**ACUERDO MARCO PARA LA SELECCIÓN DEL SERVICIO DE
MANTENIMIENTO BÁSICO DE LOS INMUEBLES DE LAS SOCIEDADES
PÚBLICAS DEL GOBIERNO DE NAVARRA**

1.	OBJETO DEL ACUERDO MARCO	3
2.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS	3
2.1.	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	3
2.2.	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	4
3.	ORGANIZACIÓN, NIVELES DE SERVICIO Y OTROS	4
3.1.	SOLICITUD DE LOS TRABAJOS	4
3.2.	AMBITO DE APLICACIÓN	5
3.3.	NIVEL DE SERVICIO	5
3.4.	SUMINISTROS	6
3.5.	FIJACIÓN DE PRECIOS Y ABONO DE LOS TRABAJOS	6
3.6.	ORGANIZACIÓN Y MEDIOS	7
3.7.	GESTIÓN RESIDUOS	8
3.8.	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	8
3.9.	INDUMENTARIA PERSONAL	8

1. OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El presente procedimiento de licitación tiene por objeto la celebración de un acuerdo marco por el que se establecen las condiciones a las que deberá ajustarse la selección de entidades y contratación del servicio de mantenimiento básico de los inmuebles (oficinas, industrial y terciario) de las sociedades públicas del Gobierno de Navarra, no estando incluidos edificios e instalaciones singulares con servicios de mantenimiento propios, ni edificios residenciales.

La prestación de los servicios objeto del presente Acuerdo Marco por parte de las empresas seleccionadas se configura como la prestación de un servicio de mantenimiento integral a fin de disponer de los recursos técnicos necesarios en cada momento para poder dar respuesta con los niveles de calidad requeridos y dentro de los acuerdos de nivel de servicio establecidos. Por tanto, y a pesar de que la empresa seleccionada deba concretar en su oferta los medios (tanto humanos como materiales), no es objetivo del presente acuerdo contratar un equipo de personas, sino la disponibilidad de un servicio integral para hacer frente a necesidades de mantenimiento descritas en el presente pliego.

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Los servicios a prestar por las entidades seleccionadas se corresponden con trabajos de mantenimiento básico, tanto preventivo como correctivo, de los inmuebles de las sociedades públicas del Gobierno de Navarra, conforme a lo establecido a continuación:

2.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Comprende las actuaciones de mantenimiento programadas periódicamente a fin de reducir riesgos, pudiendo ser exigidas o no por la normativa técnica en vigor. A título enunciativo, no limitativo, se incluyen las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento preventivo general.
- Mantenimiento técnico-legal, siendo obligación del adjudicatario informar en forma y plazo de cualquier cambio en la legislación aplicable, así como de las modificaciones necesarias a realizar para adecuar las instalaciones a la normativa.
- Mantenimiento de las instalaciones de climatización y calefacción.
- Mantenimiento de depósitos de gas y gasoil.
- Protección contra incendios.
- Mantenimiento de otras instalaciones.

A la finalización de la revisión, en caso de que se así se requiera, deberá emitirse un informe que incluya las pruebas y análisis realizados, acciones correctoras si existen y los certificados firmados.

Los mantenimientos preventivos a contratar, así como el detalle de los centros e instalaciones, funciones y nivel de servicio requeridos, se desarrollarán en fase de compra singular, conforme

al procedimiento descrito en la estipulación 25.2 de las Condiciones Regulatorias. No se incluirá la contratación de los servicios de mantenimiento preventivos en centros de trabajos que dispongan de un servicio previamente contratado con un tercero.

Y, en todo caso, las sociedades incluidas en el alcance de la presente licitación no estarán obligadas a la contratación de estos trabajos a través de esta, pudiendo realizar contrataciones de mantenimientos por sus propios medios o iniciando otros procedimientos de licitación.

2.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Comprende las actuaciones de reparación y sustitución necesarias a fin de garantizar la seguridad y fiabilidad en los inmuebles, sus instalaciones y equipos. A título enunciativo, no limitativo, se incluyen las siguientes actuaciones en albañilería, cerrajería, electricidad, saneamiento, fontanería, climatización, metalistería, pintura, etc.:

- Reparación de averías
- Sustitución de piezas
- Retoques de pintura
- Sustitución de cerraduras
- Reparaciones de carpintería, mobiliario, cubiertas, etc.

2.3. GESTIÓN Y COORDINACIÓN DEL MANTENIMIENTO

El alcance del presente Acuerdo Marco comprende asimismo la gestión y la coordinación del mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria, que podrá integrar, entre otros, los siguientes servicios:

- Inventario de instalaciones.
- Elaboración de un plan de mantenimiento preventivo y técnico-legal de las instalaciones inventariadas.
- La coordinación y trabajos asociados con las distintas especialidades profesionales que precisen para la ejecución de cualquiera de los trabajos enmarcados en el siguiente Acuerdo Marco.
- Coordinación de trabajos relacionados con ampliaciones y/o mejoras de las instalaciones existentes.

3. ORGANIZACIÓN, NIVELES DE SERVICIO Y OTROS

3.1. SOLICITUD DE LOS TRABAJOS

Cada entidad designará una persona responsable de atender y organizar los servicios requeridos por las sociedades públicas.

Cada vez que exista una necesidad, la sociedad pública contratante, contactará, preferentemente vía telefónica o email, con la persona designada como responsable para organizar la prestación de los servicios.

La entidad adjudicataria deberá disponer de un horario de atención al cliente, como mínimo, de lunes a viernes de 8 a 17 horas.

3.2. AMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de prestación de los servicios será toda la Comunidad Foral de Navarra.

En cualquier caso, la mayoría de los centros e instalaciones a mantener se localizan en la Comarca de Pamplona. En este contexto, la entidad adjudicataria asume el compromiso de acudir a la resolución de cualquier incidencia a toda la Comunidad Foral, resultando de aplicación los niveles de servicio establecidos en la estipulación siguiente.

En el caso de trabajos dentro de la Comarca de Pamplona, no procederá abono en concepto de desplazamiento (kilometraje).

3.3. NIVEL DE SERVICIO

SERVICIO GENERAL

La entidad asume el compromiso atender las incidencias en horario laboral y dar respuesta a las mismas (personarse en las instalaciones para su resolución) en un plazo máximo de 48 horas desde su solicitud.

A estos efectos, se entiende por horario laboral, de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00 horas.

Todo ello, sin perjuicio de acordar con una, varias o todas las sociedades públicas incluidas en el alcance, visitas periódicas predeterminadas para atender y resolver todas las incidencias y/o necesidades que se hubieran trasladado a la entidad adjudicataria hasta ese momento.

SERVICIO URGENTE

La entidad asume el compromiso atender las incidencias fuera del horario laboral, es decir, entre las 18:00 h y las 8:00 h del día siguiente y dar respuesta a las mismas (personarse en las instalaciones para su resolución) en un plazo máximo de 12 horas desde su solicitud.

Por servicio urgente se entiende aquellas incidencias que paralizan el desarrollo normal de la actividad en una o más zonas del edificio.

SERVICIO CRÍTICO

Por servicio crítico se entiende aquellas incidencias que puedan suponer un riesgo para las personas, la seguridad del edificio o la seguridad de los equipos ubicados en el mismo.

Asimismo, se entiende por servicio crítico aquella incidencia que imposibilite el funcionamiento de un inmueble que abarque un servicio esencial, como son:

- Las bases de BIDEAN.
- Cualquier otro centro de trabajo si así se acuerda entre la sociedad pública y la entidad adjudicataria.

Ante dichas incidencias, el plazo máximo de respuesta (personarse en las instalaciones para su resolución) será el establecido en la oferta de la entidad.

Todo ello sin perjuicio de que la mejora que haya ofertado la entidad seleccionada.

3.4. SUMINISTROS

De forma general, la entidad adjudicataria será la responsable de adquirir el material requerido para cualquier actuación.

Los materiales a utilizar serán de calidad igual o similar a los existentes en el edificio y/o instalación.

La empresa adjudicataria asumirá por un periodo de un año como mínimo la garantía de fabricante de los repuestos de los trabajos realizados, y la mano de obra de la reparación.

Adicionalmente, de forma excepcional, y a criterio exclusivamente de la sociedad contratante de los servicios, esta podrá proceder al suministro de material, poniéndolo a disposición de la empresa adjudicataria para su colación y/o correcto funcionamiento u operativa.

En todo caso, la gestión y abono de los suministros será objeto de regulación en cada compra derivada.

3.5. FIJACIÓN DE PRECIOS Y ABONO DE LOS TRABAJOS

Los importes a abonar por los servicios prestados se fijarán en base a los siguientes criterios:

- DESPLAZAMIENTO:
 - o Se abonará un precio fijo en concepto de salida hasta la ubicación del centro de trabajo o instalación a atender, en los centros ubicados en la Comarca de Pamplona.
 - o Adicionalmente, si la ubicación está fuera de la Comarca de Pamplona, se abonará un importe por el total de kilómetros recorridos (ida y vuelta) contando desde Pamplona capital. El importe unitario incluye el coste combustible, desgaste, repercusión seguro y cualquier otro coste vinculado al uso del vehículo, así como repercusión coste mano de obra
- DEDICACIÓN:

- Se abonará un importe correspondiente al total de tiempo dedicado a atender el servicio, contado desde que el personal se encuentra en la instalación.
- El precio unitario será de aplicación general, independientemente del tipo de actuación y/o técnico implicado en su resolución.
- **MATERIALES:**
 - El precio unitario del material presupuestado se corresponderá con el precio oficial de catálogo una vez aplicado el descuento que la entidad adjudicataria haya incluido en su oferta.
 - No se abonarán materiales cuyo importe no haya sido validado por la sociedad contratante previo a su suministro ni a los que no se haya aplicado el correspondiente porcentaje de descuento ofertado. En este sentido, la sociedad contratante podrá solicitar las facturas de suministro de los proveedores de la entidad adjudicataria en aras de la comprobación de la veracidad de la información del listado, sin cuya justificación, no se procederá al abono de la factura.

3.6. ORGANIZACIÓN Y MEDIOS

El equipo de trabajo de las entidades seleccionadas deberá cumplir con los niveles de solvencia establecidos en las condiciones reguladoras y estar formado, al menos por:

MEDIOS HUMANOS

- **1 Director/a Técnico**

A estos efectos será la persona encargada de dirigir, coordinar y supervisar la ejecución de los trabajos. Esta persona responsable actuará como interlocutor directo con la sociedad contratante de los servicios y CPEN.

Las entidades adjudicatarias deberán trabajar estrechamente y en línea directa con la persona responsable de la sociedad demandante del servicio, quién marcará las directrices e instrucciones oportunas para la correcta ejecución de los trabajos.

- **Equipo de retén, formado por, al menos, 6 personas**

Personal que realizará los trabajos, como mínimo, con experiencia mínima de 3 años en mantenimiento y/u ejecución de obra, así como formación en prevención de riesgos laborales, como mínimo, curso básico.

MEDIOS MATERIALES (HERRAMIENTA, MAQUINARIA, EQUIPAMIENTO, ETC.).

La entidad adjudicataria deberá disponer los materiales de oficina, vehículos, herramientas, equipos de medida, equipos informáticos etc., necesarios para realizar las labores de mantenimiento especificadas en el presente documento.

Adicionalmente, deberá identificar un medio de contacto específico para atención de incidencias (teléfono fijo, móvil y dirección de email).

3.7. GESTIÓN RESIDUOS

La gestión de la retirada de los materiales u otros residuos conforme a la normativa vigente corresponderá a la entidad adjudicataria, siendo obligatoria la entrega de todos los albaranes de entrega y gestión de residuos, así como facilitar las piezas sustituidas de cara a su verificación, si así es requerido por la sociedad contratante de los servicios.

3.8. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La entidad adjudicataria será responsable de su personal en materia de prevención en riesgos laborales y de cumplir con sus obligaciones en cuanto a coordinación de actividades empresariales.

El personal estará instruido adecuadamente en los riesgos inherentes a su trabajo, así como en las características de la instalación y edificio en donde se actúe.

La empresa se ocupará además de facilitar a su personal el equipo auxiliar y de seguridad adecuado para su actividad (cascos, guantes, herramientas diversas, etc.) y todas las medidas de protección individual y colectiva que sean necesarias en cada momento.

3.9. INDUMENTARIA PERSONAL

El personal de mantenimiento deberá ir uniformado y mantener la misma imagen corporativa y profesional.