



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES
TÉCNICAS**

**SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL
SISTEMAS DE TRATAMIENTO DE
EQUIPAJES
AEROPUERTO DE TENERIFE SUR**

HOJA DE CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN
Título
SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL TRATAMIENTO DE EQUIPAJES. AEROPUERTO DE TENERIFE SUR

Código	1ª Edición	Edición vigente
TFS 028/2024	<input checked="" type="checkbox"/> FEBRERO 2024	<input checked="" type="checkbox"/> 01
Clasificación	Tipo de documento	Estado
<input checked="" type="checkbox"/> Público <input type="checkbox"/> Interno <input type="checkbox"/> Uso exclusivo Aena <input type="checkbox"/> Confidencial	<input checked="" type="checkbox"/> Documento técnico <input type="checkbox"/> Presentación <input type="checkbox"/> Propuesta/Informe <input type="checkbox"/> Otros:	<input type="checkbox"/> Borrador <input type="checkbox"/> En revisión <input type="checkbox"/> Actualizable <input checked="" type="checkbox"/> Informe final
Nombre de fichero	03. TFS 28_24 PPT Tratamiento de equipajes_V01	
Ruta del archivo	\\tfs\pwfsh0003\DIM\20_PyC\2024\02_Expedientes\XXX_23_[G]Servicio de mantenimiento de tratamiento de equipajes\01 Licitación\Documentación	
Palabras clave	SERVICIO / TRATAMIENTO / EQUIPAJES	

Resumen del contenido
Control de la documentación

	Nombre / puesto	Firma / fecha
Realizado	Rafael Ramos Hernández Jefe división Ingeniería y Mantenimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Documento firmado el día 31 de julio de 2024 a las 13:52 horas Por Rafael Ramos Hernandez Clave de verificación: 1722426744515c
Conforme	Rafael Ramos Hernández Jefe división Ingeniería y Mantenimiento	<input checked="" type="checkbox"/> Documento firmado el día 31 de julio de 2024 a las 13:52 horas Por Rafael Ramos Hernandez Clave de verificación: 1722426744515c

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO.....	5
CLÁUSULA 2. DURACIÓN DEL SERVICIO.....	6
CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS ACTIVOS A MANTENER.....	6
CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	6
4.1. Seguimientos periódicos.....	7
4.2. Mantenimiento Preventivo.....	7
4.3. Mantenimiento Predictivo.....	8
4.4. Mantenimiento Modificativo.....	9
4.5. Mantenimiento Correctivo.....	9
4.6. Mantenimiento legal.....	10
4.7. Operación de instalaciones.....	11
4.8. Limpieza de activos e instalaciones.....	11
4.9. Gestión del Mantenimiento Asistido por Ordenador (GMAO).....	11
4.10. Digitalización del servicio.....	11
4.11. Información gráfica.....	12
CLÁUSULA 5. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.....	13
CLÁUSULA 6. CALIDAD DEL SERVICIO.....	13
CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS.....	14
CLÁUSULA 8. PRESCRIPCIONES ORGANIZATIVAS.....	15
8.1. Horario de la prestación del servicio.....	15
8.2. Lugar de prestación del Servicio.....	15
8.3. Implantación del servicio.....	15
8.4. Gestión del servicio.....	15
8.5. Señalización de servicios y limpieza.....	17
CLÁUSULA 9. REPUESTOS Y MATERIALES.....	17
9.1. Gestión del stock.....	18
CLÁUSULA 10. INFRACCIÓN POR INCUMPLIMIENTO.....	19
CLÁUSULA 11. COMPROBACIÓN DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL.....	19
CLÁUSULA 12. DIVERSIDAD Y CULTURA AEROPORTUARIA.....	20
CLÁUSULA 13. FORMA DE CERTIFICACIÓN Y ABONO DEL SERVICIO.....	21
CLÁUSULA 14. IMPORTE DE LICITACIÓN.....	22
ANEXO I. DESCRIPCIÓN DE LOS ACTIVOS	
ANEXO II. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	
ANEXO III. HORARIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO Y TIEMPO DE RESPUESTA. ESCENARIOS OPERATIVOS	
ANEXO IV. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE CALIDAD	
ANEXO V. PRESUPUESTO Y FORMA DE CERTIFICACIÓN	

INTRODUCCIÓN

El Documento de Regulación Aeroportuaria 2022-2026 (en adelante, DORA 2022-2026), aprobado por el Consejo de Ministros del Gobierno de España a propuesta del Ministerio de Fomento, es el segundo documento de regulación quinquenal que emana del nuevo marco regulatorio del sector aeroportuario español, establecido en la Resolución de 29 de septiembre de 2021, de la Dirección General de Aviación Civil, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 28 de septiembre de 2021.

El DORA 2022-2026 define un conjunto de condiciones sobre la operación de la red de Aeroportuaria de AENA S.M.E., S.A. (en adelante, Aena), que vincularán al operador durante el período comprendido entre los años 2022 y 2026.

Así el DORA 2022-2026 define, por un lado, las condiciones mínimas del servicio que prevalecerán en los aeropuertos de la red de Aena en el próximo quinquenio y, por otro, proporciona al gestor un marco de regulación predecible a medio plazo que posibilitará la mejora de los niveles de eficiencia y competitividad de la operación aeroportuaria en España.

Tal y como recoge el DORA 2022-2026, su objetivo es asegurar que los servicios aeroportuarios proporcionados al pasajero mantienen un alto nivel de calidad, y que se mejora en aquellas áreas donde actualmente todavía hay margen. Para ello, el DORA 2022-2026 ha establecido unos estándares de calidad de servicio, instrumentados a través de 17 indicadores.

En el caso de los servicios de mantenimiento el citado DORA recoge, por un lado, indicadores específicos de disponibilidad de instalaciones y, por otro lado, indicadores de calidad percibida basados en encuestas de satisfacción del pasajero, que servirán como herramienta para monitorizar el desempeño de Aena en lo relativo a estos servicios.

Por otra parte, el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, PPT), constituye un marco de referencia para redefinir aspectos sensibles, tras la experiencia adquirida con la actividad hasta el momento desarrollada, y que pretende profundizar en la modernización del servicio, incorporando el mayor número de avances tecnológicos, promoviendo el aumento de la eficiencia y asegurando el cumplimiento de la normativa vigente en la materia y que estará vigente durante el período del DORA II 2022-26.

De acuerdo a todos los principios y condiciones de contorno anteriores, los objetivos del presente pliego son los siguientes:

- Establecer un modelo de servicio alineado con los valores de eficacia, calidad, eficiencia, cumplimiento normativo y flexibilidad, que recoja las necesidades de Aena en esta materia y defina claramente las componentes del servicio y el alcance de cada una.
- Incorporar en este modelo de servicio los objetivos y el marco regulatorio definido por el DORA que sean de aplicación al mismo.

CLÁUSULA 1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente expediente tiene por objeto definir las condiciones de contratación para la prestación del **SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE TRATAMIENTO DE EQUIPAJES DEL AEROPUERTO DE TENERIFE SUR.**

Mediante este PPT, se definen los servicios o actividades a prestar y las condiciones, tanto generales como específicas, para el correcto desarrollo del mencionado servicio o actividad, con el fin de mantener un alto nivel de servicio que proyecte una imagen positiva del Aeropuerto.

El adjudicatario será el responsable de la gestión, programación y prestación del servicio descrito en este Pliego de Prescripciones Técnicas, por lo que se compromete a tomar las medidas e intervenciones necesarias que sean pertinentes a fin de cumplir con los niveles de calidad exigidos.

A efectos de interpretación del presente Pliego se entenderá por:

- **Adjudicatario:** el empresario o agrupación de empresarios o de empresas que, tras el procedimiento de adjudicación regulado en el presente pliego, resulte seleccionado por Aena para la prestación de los servicios.
- **Director del Expediente:** Aena nombrará un Director del Expediente que será el interlocutor con el adjudicatario para todas las cuestiones relacionadas con el servicio en ese aeropuerto, tanto técnicas como administrativas.
- **Delegado del Adjudicatario:** en cada aeropuerto, el adjudicatario nombrará un Delegado del Adjudicatario (una misma persona podrá ser nombrado como Delegado del Adjudicatario en varios aeropuertos) que será el interlocutor válido del adjudicatario con el Director del Expediente.
- **Servicio:** se entenderá como “servicio” el servicio de mantenimiento de las instalaciones en cada uno de los aeropuertos referidos en este pliego.

La descripción detallada de cada una de las actividades que comprenden el servicio se encuentra en la CLÁUSULA 3.

En este pliego se establecen las condiciones para la adjudicación de los contratos, la regulación de las actuaciones a realizar en cada aeropuerto por el adjudicatario seleccionado, las medidas para asegurar la calidad de los servicios de mantenimiento, las condiciones de utilización del dominio público aeroportuario y las normas de conducta a observar por los adjudicatarios para la buena gestión del aeropuerto.

El adjudicatario tendrá la obligación de prestar los servicios de mantenimiento objeto de este Pliego, que le sean requeridos en el horario establecido en este PPT.

El adjudicatario se compromete al cumplimiento de todas las instrucciones y procedimientos que, por razones operativas o de seguridad, resulten aplicables durante el período de vigencia del contrato.

Se establecen igualmente en este PPT las relaciones entre Aena y el adjudicatario en lo referente a niveles de servicio mínimos, seguimiento del contrato.

La interpretación de todo lo referente a las condiciones de este pliego, y al desarrollo del servicio, corresponde al Director del Expediente nombrado a tal efecto por Aena.

Las omisiones o descripciones erróneas en este PPT de detalles manifiestamente indispensables para llevar a cabo el servicio que, por normativa, uso o costumbre, deba ser realizado, no eximen al adjudicatario de la obligación de ejecutarlos.

El contrato tiene por objeto la contratación de todas las actividades que sean necesarias para asegurar la correcta ejecución de la prestación principal, aunque no sean expresamente contempladas en el presente Pliego y cuyo coste se entiende incluido en el precio de adjudicación.

La presentación de la oferta supone la aceptación de todas las condiciones y prescripciones del Pliego, sin exclusión o reserva alguna.

CLÁUSULA 2. DURACIÓN DEL SERVICIO

La duración del contrato que se derive del presente expediente será de SEIS (6) MESES contados a partir de la fecha indicada en el acta de inicio, que deberá a su vez ser firmada, salvo que Aena indique lo contrario, dentro de los TREINTA (30) DÍAS, siguientes a la fecha de firma del contrato. El contrato no admitirá prórroga.

CLÁUSULA 3. DESCRIPCIÓN DE LOS ACTIVOS A MANTENER

En el Anexo I: "DESCRIPCIÓN DE ACTIVOS" a mantener del presente PPT se describen, orientativamente, los activos sobre los que se realizarán las actividades objeto de este PPT. La descripción que se adjunta tiene como objeto el prestar a los licitadores las características generales de los mismos para facilitar su decisión de ofertar. Dicha información deberá ser completada y depurada por la empresa adjudicataria durante el primer mes a partir del inicio de actividad en cada uno de los aeropuertos.

En el anexo I se define la tipología de activos que se considerarán críticos en función del activo en sí y/o del servicio/operatividad que están proporcionando.

Ante circunstancias que implicaran la disminución de los servicios de mantenimiento por el cierre o suspensión de actividad de alguna instalación, Aena podrá requerir la suspensión parcial del servicio a la empresa adjudicataria, comunicándole con la antelación debida el paso al escenario operativo reducido y la disminución del importe del contrato de manera que se ajuste a la disminución de los servicios contratados de acuerdo a lo establecido en el Anexo III "HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y TIEMPOS DE RESPUESTA. ESCENARIOS OPERATIVOS".

CLÁUSULA 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El mantenimiento es el conjunto de operaciones y cuidados necesarios para que las instalaciones, sistemas, activos, edificios, industrias, etc. puedan seguir funcionando adecuadamente. Su objetivo es evitar, en la medida de lo posible, o disminuir las incidencias que interrumpen o dificultan la operación de las instalaciones, y en el caso de que ocurra una incidencia, proceder a su reparación en un plazo de tiempo prefijado.

La Empresa Adjudicataria deberá disponer de una organización adecuada para cumplir los objetivos definidos por Aena en este documento. Para ello deberá disponer de los medios humanos y materiales suficientes y apropiados, estos últimos con los conocimientos y con la experiencia adecuada para garantizar el nivel de calidad exigido en el presente Expediente.

La empresa adjudicataria pondrá los medios materiales necesarios (carretillas elevadoras, etc.) para poder llevar a cabo el mantenimiento de forma independiente a los medios de los que disponga el aeropuerto.

El mantenimiento de estas instalaciones incluirá, básicamente, las siguientes actividades:

- Seguimientos periódicos.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento predictivo.
- Mantenimiento modificativo.
- Mantenimiento correctivo.
- Mantenimiento legal.
- Servicio de muestreo y análisis.
- Operación de instalaciones
- Limpieza de activos e instalaciones.

- Rearme SIMPLE de máquinas de inspección EDS (SÓLO fuera del horario operativo del servicio especializado de dicho equipamiento, a priori (23:00-07:00)).
- Gestión del mantenimiento asistido por ordenador (GMAO)
- Digitalización del servicio.
- Información gráfica.

Los activos de seguimiento de las instalaciones objeto del presente PPT están expresamente incluidas en el alcance del servicio y cualquier incidencia deberá ser atendida por la Empresa Adjudicataria hasta su puesta en marcha.

Ésta deberá disponer en su centro de atención del equipamiento hardware y aplicaciones necesarias para realizar las actividades de diagnóstico del mismo, con el objeto de dejar las instalaciones operativas en el menor tiempo posible.

El reciclado de gases de activos será responsabilidad de la empresa adjudicataria y los gastos ocasionados correrán a su cuenta y no serán objeto de abono adicional por parte de Aena.

4.1. Seguimientos periódicos

Seguimientos visuales y pruebas rutinarias diseñadas para identificar cualquier situación anormal o no usual de los activos, así como actividades requeridas para proporcionar a las instalaciones un aspecto limpio y agradable.

4.2. Mantenimiento Preventivo

El mantenimiento preventivo consiste en la revisión periódica de ciertos aspectos de la instalación que influyen en su operación. El objetivo fundamental es evitar o mitigar las consecuencias de los fallos de la instalación, logrando prevenir las incidencias antes de que estas ocurran. Las actividades de mantenimiento preventivo incluyen acciones como revisión de elementos de la instalación, cambio de piezas desgastadas, cambios de aceites y lubricantes, etc., y están basadas en la legislación o normativa vigente, las recomendaciones de expertos, las acciones llevadas a cabo sobre activos similares, la experiencia acumulada en el funcionamiento de la instalación en su entorno de actividad y en las recomendaciones de los fabricantes.

Las características principales de este mantenimiento son:

- Es programado con anterioridad.
- Puede realizarse en los períodos que mejor se adapten a la operación.
- Es conocido antes de empezar el expediente.
- No es urgente.
- A veces es preceptivo/legal su realización.

La Empresa Adjudicataria presentará, dentro de su oferta, un Programa de Mantenimiento con el plan detallado de actividades a realizar sobre las instalaciones objeto de este expediente, indicando para cada elemento o conjunto de elementos a mantener, las distintas operaciones de mantenimiento, su duración y periodicidad, y las limitaciones operacionales que puedan generar.

El Programa de Mantenimiento incluirá, como mínimo, las actividades de mantenimiento que sean preceptivas según la legislación o normativa vigente, y adicionalmente aquellas que se recogen en el Anexo II "PROGRAMA DE MANTENIMIENTO". Asimismo, se incluirán en este apartado las particularidades del servicio que pudieran afectar a una instalación de un aeropuerto.

Además de las actividades nombradas en el citado Anexo, la Empresa Adjudicataria deberá realizar, como mínimo una vez al año, una limpieza a fondo en los activos objeto del presente expediente, disponiendo para ello de los medios adecuados a tal fin.

Dicha programación deberá establecerse con el Programa de Gestión Asistido por Ordenador (GMAO) implantado en el aeropuerto, o cualquier otro sistema acordado con el Director del Expediente, al objeto

de poder prestar un seguimiento informático de todas las operaciones. La empresa adjudicataria deberá asesorar a la Dirección del Expediente en el proceso de implementación del programa de mantenimiento o en la herramienta que a tal efecto disponga el aeropuerto.

Quedan incluidos en el importe del presente expediente todos aquellos materiales fungibles necesarios (pequeño material como arandelas y tornillería, grasas, disolventes, cinta americana, etc.) para la realización de los mantenimientos que se efectúen en los activos o instalaciones, así como filtros de elementos finales y cargas de nitrógeno para pruebas de estanqueidad.

Este plan puede ser modificado y mejorado, recogiendo las necesidades detectadas por el Director del Expediente, la experiencia propia de la Empresa Adjudicataria y los requerimientos de la normativa vigente aplicable, aunque para ello deberá existir una propuesta formal por parte de la Empresa Adjudicataria y una aprobación explícita por parte del Director del Expediente.

La realización de los mantenimientos será justificada ante el Director del Expediente o personas en quien delegue, que darán la conformidad al servicio realizado según los procedimientos definidos por el aeropuerto.

La realización de aquellos servicios de mantenimiento preventivo que de alguna manera afecten a la operatividad del Aeropuerto o causen molestias a los usuarios, podrá ser fijada en los horarios de menor actividad aeroportuaria (orientativamente de 23:00 a 06:00 horas), sin suponer ninguno de estas actividades incremento alguno en el coste de los mismos.

Aena tendrá la potestad de realizar la contratación externa de aquellos servicios que sean críticos y esenciales para la operativa aeroportuaria que no hayan sido ejecutados por la empresa adjudicataria en el plazo establecido, ante la reiterada petición de ejecución por parte del Director del Expediente. La Empresa Adjudicataria quedará excluida como posible licitador de esta contratación externa y el importe correspondiente a la realización de dicho servicio se detraerá en su totalidad del contrato objeto de este expediente, bien sea de las certificaciones periódicas o incluso de la fianza del contrato, sin que ello limite cuantas acciones sean oportunas por parte de Aena derivados de estos hechos.

4.3. Mantenimiento Predictivo

El mantenimiento predictivo está basado en la determinación del estado de los activos e instalaciones en operación. El concepto se basa en que las máquinas darán un tipo de aviso antes de que fallen y este mantenimiento trata de percibir los síntomas a través de ensayos no destructivos para después tomar acciones.

El mantenimiento predictivo permite que se tomen decisiones antes de que ocurra el fallo: cambiar o reparar la máquina en una parada cercana, detectar cambios anormales en las condiciones del activo y subsanarlos, etc.

Las empresas ofertantes podrán incluir una propuesta de mantenimiento predictivo. Las actuaciones ofertadas por la Empresa Adjudicataria se incorporarán a los planes de actividad como mejora del mantenimiento preventivo.

La Empresa Adjudicataria presentará al Director del Expediente, como mínimo una vez al año, un informe indicando propuestas de mejora en las instalaciones, necesarias a desarrollar si las hubiese, y que serán derivadas de los servicios de mantenimiento predictivo realizadas sobre las mismas.

Según indicaciones del Director del Expediente, la Empresa Adjudicataria realizará mediciones de consumo energético, lectura de parámetros de funcionamiento y rendimiento de las instalaciones.

Podrán ser requeridos por parte del Director de Expediente, estando incluidos en el importe del mismo, estudios técnicos que evalúen posibles mejoras acerca de las instalaciones objeto del presente expediente, como pueden ser reubicación de elementos, estudios de optimización de consumo eléctrico, actualizaciones de lay-out, etc.

De todas estas acciones se entregará un informe con el análisis de los resultados obtenidos por activo.

4.4. Mantenimiento Modificativo

Se entiende por mantenimiento modificativo aquellas modificaciones o pequeñas actuaciones que mejoren el estado o rendimiento de las instalaciones, incorporen nuevos elementos que optimicen el funcionamiento de las mismas, eviten incidencias o corrijan deficiencias existentes.

Dentro de los servicios de mantenimiento modificativo se podrán incluir todos aquellos que sean necesarios para la adaptación de los activos a las normativas vigentes, así como aquellos que supongan mejoras en la operatividad y seguridad de los mismos.

La realización de aquellos servicios de reforma (mantenimiento modificativo) que tengan como consecuencia una mejora de la instalación, para los que el aeropuerto proporcione el material, se entenderá incluida en las obligaciones contraídas por la Empresa Adjudicataria.

Los materiales utilizados se facturarán de acuerdo a lo establecido en el apartado de “Repuestos y materiales” del presente PPT. En caso de que los materiales empleados fueran aportados por Aena la Empresa Adjudicataria estará obligada a su instalación y puesta en marcha.

Las acciones de mantenimiento modificativo responderán siempre a solicitudes del Director del Expediente, o persona en quien delegue, o a solicitudes escritas de la Empresa Adjudicataria aprobadas por aquél.

A petición del Director del Expediente, la Empresa Adjudicataria entregará un informe técnico con una valoración detallada de las actuaciones propuestas, que deberá ser aprobada por el Director de Expediente previamente a su ejecución.

El Director del Expediente valorará la necesidad y el alcance que podrán tener estos servicios, quedando la Empresa Adjudicataria obligada a ejecutarlos.

En ningún caso se considera la obligatoriedad de contratación de estos servicios por parte del Aeropuerto, pudiendo realizarlo con cargo a un tercero, sin derecho a compensación económica alguna por parte de la Adjudicataria (no exclusividad).

4.5. Mantenimiento Correctivo

Este servicio de mantenimiento contempla un mantenimiento correctivo para conservar la completa funcionalidad de las instalaciones y solucionar cualquier problema que se presente en las mismas independientemente de su índole, tanto en lo que se refiere a reparaciones como a puestas en marcha de todas aquellas instalaciones contempladas en el presente PPT, así como las asociadas a la instalación, sin cargo alguno para el Aeropuerto.

También podrán ser objeto de este mantenimiento las reparaciones derivadas del mantenimiento preventivo.

La Empresa Adjudicataria se compromete a solucionar ante la comunicación de una incidencia surgida en las instalaciones objeto de este expediente dentro del horario de servicio establecido para cada aeropuerto con un tiempo de respuesta según lo indicado en el Anexo III: “HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y TIEMPOS DE RESPUESTA”. El procedimiento de comunicación de la incidencia será el que tenga establecido el aeropuerto en cada momento en su Sistema de Gestión del Mantenimiento y la Empresa Adjudicataria deberá disponer de los medios humanos y materiales adecuados para este fin.

La Empresa Adjudicataria se responsabilizará de la reparación de la incidencia o subsanación del fallo y devolverá la instalación a su estado de funcionamiento normal dentro de las 48 horas posteriores a la notificación recibida por parte del aeropuerto, salvo justificación por causas operativas del aeropuerto, o por causas técnicas del mantenimiento correctivo a realizar, es decir, que el tiempo de ejecución requerido sea mayor a 48 horas. En todo caso es necesario contar con la previa aprobación del Director de Expediente.

Aena tendrá la potestad de proceder a la reparación de aquellas incidencias/averías surgidas en la instalación en caso de incumplimiento por parte de la Empresa Adjudicataria de los plazos previstos para el inicio del servicio de mantenimiento correctivo. El importe correspondiente a la realización de

dichos servicios será con cargo a la Empresa Adjudicataria, pudiendo deducirse de las certificaciones periódicas.

Así mismo, se realizará cualquier otro servicio que las necesidades del servicio requieran y que esté relacionado con el alcance del presente expediente, aunque no esté explícitamente incluido como es el caso de los servicios de traslado de enseres y materiales.

A raíz de las deficiencias relacionadas en el “Informe inicial del estado de las instalaciones y equipos”, según lo especificado en el apartado 8.3. “Implantación del servicio”, la Dirección del Expediente podrá requerir a la empresa adjudicataria que realice la subsanación de averías, y en ese caso abonará los materiales empleados de acuerdo al apartado “Repuestos y materiales” del presente PPT mientras que los recursos humanos no serán objeto de abono adicional ya que se considera incluida en el servicio, o bien podrá realizar estas actuaciones de manera externa a este expediente.

4.6. Mantenimiento legal

Este expediente incluye la realización de todas las revisiones, operaciones y requisitos de mantenimiento que sean aplicables a estas instalaciones de acuerdo a la normativa vigente en la fecha de publicación del expediente estando incluidas en los correspondientes programas de mantenimientos preventivos (Anexo II).

Los incrementos de mantenimientos que sean aplicables, a partir de la fecha de publicación y durante la duración del contrato, estarán incluidos en el alcance del expediente siempre que el incremento sea de hasta el 5% según la cláusula 3 del presente pliego, estando obligada la empresa adjudicataria a realizar el correspondiente mantenimiento sin coste adicional para Aena.

La empresa adjudicataria será responsable de contratar los servicios de las OCA's que afecten a estas instalaciones durante la vigencia del contrato, siendo el importe a abonar por Aena a la empresa adjudicataria, el definido en el capítulo 2 del anexo V.

En caso de algún servicio de las OCA no se encuentre recogido en el listado mencionado, la Empresa Adjudicataria deberá proveer al menos tres presupuestos de suministradores de dicho servicio al Director del Expediente y se elegirá aquél que tenga el precio inferior. No obstante, Aena se reserva el derecho a solicitar presupuesto a otra empresa suministradora.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá ejecutar por sus propios medios o subcontratar la totalidad de las actuaciones incluidas en este expediente, y sólo serán objeto de abono adicional al reflejado en el capítulo 1, las expresamente mencionadas en el capítulo 2 del Anexo V.

Aena tendrá la potestad de realizar la contratación externa de aquellos servicios que sean críticos y esenciales para la operativa aeroportuaria que no hayan sido ejecutados por la empresa adjudicataria en el plazo establecido, ante la reiterada petición de ejecución por parte del Director del Expediente. La Empresa Adjudicataria quedará excluida como posible licitador de esta contratación externa y el importe correspondiente a la realización de dicho servicio se detraerá en su totalidad del contrato objeto de este expediente, bien sea de las certificaciones periódicas o incluso de la fianza del contrato, sin que ello limite cuantas acciones sean oportunas por parte de Aena derivados de estos hechos.

Está expresamente incluida la gestión de todos los residuos que aporte el mantenedor para realizar su actividad (ej. sobrante de cableado, botes de grasa o aceite, trapos, etc.) en todas las servicios de mantenimiento, de acuerdo a la legislación que le sea de aplicación durante el período de ejecución del servicio. Será por cuenta del adjudicatario todos los gastos que se deriven del tratamiento de estos residuos, tanto de su retirada como de su transporte y entrega a gestores de residuos autorizados y de la obtención de certificados y cuantos documentos sean exigidos por la normativa vigente.

Los residuos que produce la instalación (ej. filtros, detectores, gases, etc.) serán gestionados por Aena. El contratista se hará cargo del transporte de estos residuos hasta el punto limpio indicado por el Director del Expediente o persona en quien delegue.

Si las necesidades del servicio así lo requieren, la Empresa Adjudicataria presentará una relación de la normativa vigente a aplicar y un Plan con la Programación de las actuaciones para el cumplimiento de la misma en todas las instalaciones.

La Empresa Adjudicataria será responsable de la gestión de los Seguimientos Oficiales solicitadas por Aena, así como de la documentación necesaria para dichos seguimientos. El objetivo será el de cumplir con las disposiciones establecidas y sus instrucciones complementarias, manteniendo un archivo de los documentos justificativos de haber efectuado los seguimientos, revisiones, mediciones u operaciones normales o necesarias. La Empresa Adjudicataria presentará una propuesta de los organismos competentes para la realización de los seguimientos periódicos obligatorios, quedando acordado con el Director del Expediente la elección final.

Complementariamente, los costes derivados de los seguimientos periódicos definidos por las normas vigentes, en caso de que las hubiera, serán por cuenta de la Empresa Adjudicataria.

Durante el mantenimiento legal y puesta en marcha de instalaciones realizadas por terceros para Aena o concesiones, la Empresa Adjudicataria deberá elaborar un informe favorable o, en su defecto, la relación de anomalías detectadas.

Para aquellos activos que se encuentren fuera de explotación, y por tanto exentos de las actividades cotidianas de mantenimiento, el aeropuerto propondrá la realización de un mantenimiento de conservación anual, que a nivel de certificación equivaldrá a la puesta en servicio del activo durante un mes al año.

4.7. Operación de instalaciones

Dentro de este servicio se encuentran las actividades no ligadas a los mantenimientos anteriormente definidos y que sean necesarias para el correcto funcionamiento de las instalaciones, activos y sistemas objeto de este PPT, siempre bajo criterios de ahorro y eficiencia energética.

Para el correcto cumplimiento de los requisitos de operatividad de las instalaciones, y en función de las necesidades del servicio, la Empresa Adjudicataria realizará rutas de seguimiento.

4.8. Limpieza de activos e instalaciones

Este servicio incluye la limpieza de los cuartos y recintos técnicos de maquinaria y equipamiento específicos de las instalaciones objeto del contrato.

4.9. Gestión del Mantenimiento Asistido por Ordenador (GMAO)

La empresa Adjudicataria se compromete a utilizar la herramienta de gestión de mantenimiento asistido por ordenador corporativa de Aena (GMAO) (con la versión existente en el aeropuerto).

Mediante esta herramienta GMAO, deberá documentar todas las actuaciones realizadas. Para ello deberá destinar los recursos necesarios y deberá conocer y manejar el sistema para realizar dicha actividad de forma satisfactoria. Los costes que ello implique serán por cuenta de la Empresa Adjudicataria incluso el abono de las licencias y medios materiales asociados que fueran necesarios en la forma que establezca el Director del Expediente.

La información gestionada o generada por GMAO es propiedad del Aeropuerto y, por tanto, estará siempre a disposición del Aeropuerto y ubicada en él.

Todos los documentos de gestión (solicitudes de actividad, informes, etc.) seguirán el formato de GMAO, salvo indicación contraria del Director del Expediente.

La Empresa Adjudicataria deberá cumplimentar los partes de servicio (OT) de mantenimiento preventivo y correctivo con el nivel de detalle exigido por la Dirección del Expediente una vez realizado el servicio.

4.10. Digitalización del servicio

En aras de la digitalización de los servicios de mantenimiento, la empresa adjudicataria deberá emplear la herramienta de portabilidad desarrollada por Aena para la gestión de mantenimiento GMAO (Aplicación Móvil de Mantenimiento Aeroportuario – AMMA), para lo que deberá disponer de dispositivos móviles compatibles con AMMA (Android), tanto para las actuaciones planificadas como para las incidencias en “Tiempo Real”. En este sentido el equipamiento necesario será por cuenta de

la empresa adjudicataria, así como su reposición y mantenimiento. De igual manera en la presentación de la oferta se deberá especificar los medios que aportan.

Los dispositivos móviles deberán permitir conexiones 4G o superiores y Wifi, permitiendo las entradas y salidas de datos del GMAO, recibir comunicaciones de avisos de incidencias, reconocimiento de dispositivos (QR, códigos de barras, NFC, RFID, etc.). Los dispositivos móviles tendrán la capacidad de funcionamiento offline y dispondrán de geolocalizador.

La Empresa Adjudicataria deberá disponer, además, del equipamiento necesario para impresión de etiquetas térmicas con características BIDI, 2D, código de barra, QR, etc., y lectores de estos códigos lo que permitirá el mapeado de las instalaciones. En este caso la adjudicataria será la responsable de la colocación de estas etiquetas en los activos correspondientes. El equipamiento necesario deberá ser por cuenta de la empresa adjudicataria, así como su reposición y mantenimiento, por cuanto la adjudicataria debe aportar tanto los medios humanos como los materiales en igual medida.

En el caso de que Aena decidiera instalar identificadores de activos/ubicaciones del tipo NFC o RFID, la empresa adjudicataria estará obligada a disponer de aparatos para lectura y escritura de estos dispositivos y a colocarlos en los sitios adecuados para su uso. En este caso, el suministro de los dispositivos NFC o RFID correrán a cargo de Aena.

Algunas de las actuaciones indicadas en el anexo II "Programa de mantenimiento" son susceptibles de ser digitalizadas/automatizadas, debiendo la empresa adjudicataria adaptarse a esta casuística, actualizando la metodología de realización de dichas actuaciones.

La empresa adjudicataria deberá colaborar en la identificación, definición de soluciones y valoración económica de actividades automatizables.

La Dirección del Expediente podrá acordar con la Empresa adjudicataria la ejecución de actuaciones relativas a la digitalización de actividades de mantenimiento (ej. de señales en SCADA o plataforma similar operativa). En ese caso, el desarrollo e implementación de dichas actuaciones realizadas por la empresa adjudicataria serán abonadas a través del capítulo 2 del Anexo V.

4.11. Información gráfica

Será obligación de la Empresa Adjudicataria la actualización de la información gráfica o escrita de la instalación que haya sido modificada por ella, para lo cual deberá dotarse de los medios necesarios.

Las discrepancias u omisiones que pudieran existir entre la documentación gráfica disponible y la instalación realmente existente que fueran detectadas por la empresa adjudicataria se comunicarán a la Dirección del Expediente.

Aena entregará a la Empresa Adjudicataria la información disponible tanto en soporte magnético como en papel. Los costes de la edición de esta información serán por cuenta de la Empresa Adjudicataria que deberá devengar las tasas establecidas por Aena para cada tipo de soporte.

La recepción de la información supone que la Empresa Adjudicataria acepta expresamente el uso confidencial y exclusivo de la misma para la realización del expediente contratado y será devuelta a Aena para su destrucción o archivo al término de los servicios.

La Empresa Adjudicataria deberá aportar la información necesaria para que Aena mantenga actualizada la información contenida en el GMAO de las instalaciones objeto del expediente, cuando se produzcan o se detecten variaciones respecto de lo existente.

Estos cambios pueden afectar a activos, planes de actividad, mantenimientos preventivos y repuestos, y en cada uno de ellos la Empresa Adjudicataria deberá aportar la información siguiente:

- Activos.
- Bajas de activos que ya hayan dejado de funcionar.
- Altas de activos nuevos con toda la información que se solicite en el fichero, así como la ficha técnica del activo.
- Modificaciones, cambios correspondientes a la ficha técnica del activo.

La empresa adjudicataria tiene un plazo de tres meses desde el inicio del servicio en cada instalación de cada aeropuerto para entregar el informe del estado de la instalación que incluirá actualización del inventario de activos, marca y modelo, datos técnicos de cada activo, fecha de instalación, estado de los activos, etc. En dicho informe, se deberá incluir información relativa a si los activos o componentes de dichos activos, se encuentran descatalogados a fecha de realización de este informe.

CLÁUSULA 5. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La Empresa Adjudicataria estará obligada a cumplir con los requisitos mínimos recogidos en este documento que en todo caso se entenderán comprendidos en su oferta, aunque esta no los recoja explícitamente.

La Empresa Adjudicataria deberá atender adecuadamente el servicio objeto del presente Pliego, utilizando a tal fin los medios humanos y materiales necesarios para la adecuada y correcta prestación del servicio.

Previo acuerdo con el Director del Expediente la Empresa Adjudicataria deberá facilitar y acreditar toda la información y documentación necesaria relativa a los medios humanos y materiales al objeto de comprobar el íntegro cumplimiento de las obligaciones ofertadas por la Empresa Adjudicataria en dicha materia.

Serán por cuenta de la Empresa Adjudicataria, asimismo, las herramientas, instrumentos de medida, vestuario, medios materiales, etc., necesarios para el correcto desarrollo de los servicios de mantenimiento objeto de este Expediente.

Durante la fase final de prestación del servicio, la Empresa Adjudicataria se compromete a poner los medios suficientes (formación, documentación...) para asegurar la adecuada continuidad de la operación y mantenimiento de los activos.

Las cargas fiscales, sociales, arbitrios, tributos y gravámenes de todas clases, tanto actuales como de nueva implantación, serán por cuenta de la Empresa Adjudicataria.

La Empresa Adjudicataria queda obligada a seguir las indicaciones del Director del Expediente en aquellos casos en que, por razones operativas, de seguridad o urgentes, fuera necesaria efectuar servicios que precisen un refuerzo de personal incluyendo horas nocturnas y días festivos, sin que tenga derecho a percibir cargo adicional alguno por estos conceptos.

Desde la fecha de inicio efectiva del contrato, y tras aprobación por parte del Director del Expediente, la Empresa Adjudicataria deberá disponer de los canales y medios de comunicación permanente para la posible transmisión y recepción de avisos. El coste de dichos medios será por cuenta de la Empresa Adjudicataria.

La empresa adjudicataria presentará la documentación que acredite que dispone de formación técnica sobre los activos objeto de este expediente.

En ningún caso, la Empresa Adjudicataria acometerá servicio alguno si existe riesgo para las personas. De detectarse la posibilidad de la producción de riesgos, el Coordinador del Servicio de la Empresa Adjudicataria comunicará estos hechos al Director del Expediente para que determine las acciones oportunas, aprobando o cancelando la ejecución de los servicios.

CLÁUSULA 6. CALIDAD DEL SERVICIO

En función de las necesidades del servicio, se podrán establecer las medidas de seguimiento para asegurar el correcto cumplimiento de los términos del contrato, así como para comprobar el nivel técnico de los servicios prestados. Para ello podrá realizar seguimientos aleatorios encaminados a comprobar la óptima realización de las actividades realizadas.

En el Anexo IV: "METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE CALIDAD" se define los diferentes índices de calidad que el Director del Expediente supervisará.

La Empresa Adjudicataria se compromete a colaborar totalmente con el Director del Expediente o persona en quien delegue, para la realización de los seguimientos que se consideren necesarios efectuar.

La Empresa Adjudicataria aceptará los procedimientos establecidos por el Director del Expediente o persona en quien delegue para la notificación de incidencias.

Un mes antes de finalizar el servicio de mantenimiento la Empresa Adjudicataria elaborará un Informe global conjunto que entregará al Director del Expediente.

La Empresa Adjudicataria se responsabilizará de todos aquellos daños que por defectuosa operación, negligencia o impericia se causen en las instalaciones aeroportuarias como consecuencia de los servicios realizados. Estos daños irán a cargo de la Empresa adjudicataria.

Cuando se observen anomalías en la ejecución de los servicios de las que pueda ser responsable la Empresa Adjudicataria, estas serán transmitidas al Coordinador de la Empresa Adjudicataria, con el fin de que sean corregidas de inmediato. Las mismas serán a cargo de la Empresa Adjudicataria y atenderán a los tiempos de respuesta consignados en el presente Pliego.

CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS

La Empresa Adjudicataria deberá registrar y documentar todas las actuaciones realizadas en el GMAO, que está siempre a disposición del Director del Expediente o personas en quien delegue, en el que se reflejarán de forma detallada las actividades realizadas por activo y las fechas de inicio y fin de estas actuaciones, con independencia de las medidas de seguimiento y en función de las necesidades del servicio. Asimismo, se facilitarán y procesarán las Solicitudes de Servicio con arreglo a los modelos, normas y procedimientos establecidos de acuerdo con el programa de gestión de mantenimiento MÁXIMO, implantado por Aena.

La empresa adjudicataria deberá tener actualizado el registro de incidencias con los plazos establecidos

De aquellas incidencias cuya importancia lo requiera, o si el tiempo estimado requerido para realizar la actuación superase los valores normales, se dará cuenta inmediata al Director del Expediente o persona en quien delegue, indicando todas las circunstancias que concurren en el caso, aportando informe escrito si fuese preciso.

En función de las necesidades del servicio, se podrán establecer las medidas de seguimiento para asegurar el correcto cumplimiento de los términos del contrato, así como para comprobar el nivel técnico de los servicios efectuados. Para ello la Dirección del Expediente podrá realizar seguimientos aleatorios encaminadas a comprobar la veracidad de los datos presentados en los informes de servicios realizados. Es obligación de la Empresa Adjudicataria el prestar los medios materiales y humanos adscritos al expediente que puedan ser necesarios.

El Director del Expediente podrá encargar a laboratorios u otras entidades similares el seguimiento de la calidad de aquellos materiales o ejecución de servicios que considere necesario. El coste de los mismos está incluido en el presupuesto del expediente hasta un uno por ciento (1%) del importe de adjudicación y siempre que el resultado de dicho seguimiento sea satisfactorio.

Si una vez comprobado un servicio este no resultase aceptado por el Director del Expediente se expresarán los motivos del rechazo, quedando obligada la Empresa Adjudicataria a repetir los servicios, corriendo a su cargo el coste de los mismos, con independencia de cualquier otra responsabilidad en que pudiera incurrir.

Los servicios no aceptados no serán abonados en ningún caso. Cuando una misma indicación sea rechazada por segunda vez, el Director del Expediente o persona en quien delegue queda facultado para realizar por sí mismo dicha indicación o encargarla a empresa diferente, deduciendo el coste correspondiente a la Empresa Adjudicataria de las certificaciones de este expediente.

El incumplimiento de estos apartados, dará lugar a la propuesta de sanción por parte del Director del Expediente.

La Empresa Adjudicataria presentará, durante los quince días siguientes a la firma del contrato, los modelos de informe a presentar. En todo caso, los modelos podrán ser modificados si las necesidades del servicio lo requieren.

CLÁUSULA 8. PRESCRIPCIONES ORGANIZATIVAS

8.1. Horario de la prestación del servicio

La Empresa Adjudicataria se compromete a realizar los servicios en horario de 00:00 a 24:00 horas.

8.2. Lugar de prestación del Servicio

El lugar de la prestación del servicio será en las dependencias del Aeropuerto Tenerife Sur.

8.3. Implantación del servicio

Desde la fecha de firma del contrato hasta la fecha del acta de Inicio del Expediente, período inicial, la Empresa Adjudicataria realizará las siguientes actividades requiriéndose como mínimo la presencia del Coordinador del Servicio en el aeropuerto:

- Familiarización y conocimiento de las instalaciones objeto de este PPT, así como de los aeropuertos y sus procedimientos.
- Gestión y disposición de acreditaciones para medios materiales (maquinaria y herramientas) y humanos.
- Gestión y disposición de alquiler de espacios necesarios en los recintos aeroportuarios para la prestación del servicio, si así lo requiere el servicio.
- Elaboración y aprobación del Plan de Vigilancia de Seguridad Operacional (PVSO).
- Tramitación de Permisos de Conducción en Plataforma (PCP).

Durante el primer mes, después de la fecha de Inicio de Actividad en cada activo de cada uno de los aeropuertos, la Empresa Adjudicataria realizará las siguientes actividades:

- Planificación de actuaciones, de acuerdo a la oferta presentada y asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y las necesidades del aeropuerto.
- Generación, estudio, asimilación e impresión de esquemas de principios y/o planos, documentación técnica de los activos que sean necesarios para la prestación del servicio.

Paralelamente a estos períodos, la Empresa Adjudicataria realizará la prestación del servicio descrita con anterioridad en el presente PPT.

8.4. Gestión del servicio

La empresa adjudicataria deberá atender incidencias, a través de comunicaciones con la Dirección del Expediente o personas en quien delegue, procedimientos para la documentación del servicio, procedimientos relacionados con la operación del aeropuerto (seguridad operacional, seguridad aeroportuaria, medioambiente, prevención de riesgos, etc.), etc.

Además, comprende el procedimiento de mantenimientos correctivos para atender incidencias, procedimiento de solicitud de servicio de mantenimientos preventivos previamente definidos, procedimiento de comunicaciones con la Dirección del Expediente o personas en quien delegue, procedimientos para la documentación del servicio, procedimientos relacionados con la operación del aeropuerto (seguridad operacional, seguridad aeroportuaria, medioambiente, prevención de riesgos, etc.), etc.

Mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo será programado por la empresa adjudicataria y será validado por la Dirección del Expediente y todas las actuaciones irán precedidas de la correspondiente solicitud de

servicio (OT). En reuniones periódicas entre la Dirección del Expediente y la empresa adjudicataria, la Dirección del Expediente, a propuesta de la Empresa Adjudicataria, establecerá los calendarios para las actuaciones del mantenimiento preventivo.

Será responsabilidad de la Dirección del Expediente la coordinación de estas actuaciones con todas las áreas del aeropuerto potencialmente afectadas.

El horario en que se realizarán las actuaciones será definido por la Dirección del Expediente con el objetivo de afectar lo menos posible a la operatividad del aeropuerto. Por este motivo, los servicios que impliquen parada de los activos se realizarán en períodos valle y en horas de menor actividad en el aeropuerto.

Mantenimiento correctivo

La Empresa Adjudicataria podrá recibir avisos de incidencias del Aeropuerto durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año, afrontándose el inicio de las actuaciones en los tiempos establecidos en el Anexo III "HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y TIEMPOS DE RESPUESTA".

En el momento de producirse o tener conocimiento de una incidencia, la persona que lo detecte lo comunicará a través de los canales que el aeropuerto tiene habilitado para ello, al Director del Expediente o a los agentes designados para tal fin, que contactará con la Empresa Adjudicataria del servicio de mantenimiento correspondiente y emitirá un parte de servicio (OT). Una vez reparada la incidencia y puesta en marcha la instalación, la Empresa Adjudicataria lo notificará de nuevo al Director del Expediente.

Si las incidencias no pueden ser solucionadas de inmediato por causas diversas, generalmente operativas, será necesario diferir la reparación. Se seguirá el procedimiento aplicable del aeropuerto.

En los casos en que la incidencia tenga una grave repercusión sobre la operatividad del aeropuerto, la Empresa Adjudicataria se compromete a aportar los recursos humanos y medios materiales necesarios y convenientes para disminuir los efectos de la incidencia y restablecer la normalidad. Los gastos ocasionados por estas situaciones correrán a cargo de la Empresa Adjudicataria.

Se considera "Tiempo de Respuesta" para atención de incidencias al tiempo transcurrido entre la comunicación por parte del Director del Expediente (o persona/s en quien delegue esta función) la empresa adjudicataria y la personación de esta en el aeropuerto con los medios suficientes para acometer la resolución de la incidencia. Este tiempo de respuesta y el tiempo hasta la reparación de la incidencia vendrá limitado por la exigencia de cumplimiento de los niveles de calidad establecidos en el presente PPT.

Las intervenciones de mantenimiento correctivo deberán ser supervisadas y acordadas con el Director del Expediente o persona/dependencia en quien delegue, para lo cual, se establecerá un plan de actuación en aras de mantener las instalaciones operativas con los requisitos de calidad exigidos.

El Director de Expediente podrá requerir a la Empresa Adjudicataria que se le informe de la sustitución de piezas, conjuntos o reparaciones de importancia para estar presente durante la ejecución de las mismas. El Aeropuerto se reserva la facultad de solicitar y disponer de las piezas sustituidas durante el tiempo que determine. No obstante, el traslado de los residuos al punto limpio del aeropuerto que determine la dirección del Expediente recaerá siempre sobre la Empresa Adjudicataria. Las piezas sustituidas deberán ser almacenadas y custodiadas por el coordinador o delegado de la empresa adjudicataria hasta que el Director del Expediente determine su traslado.

Todos los activos reparados gozarán de seis (6) meses de garantía ante una repetición de la misma incidencia.

La Empresa Adjudicataria no acometerá ningún servicio que no haya sido encomendado a través de una solicitud de servicio según el procedimiento indicado. En caso de servicios de bajo nivel de incidencia y previo acuerdo con el Director del Expediente, la empresa podrá ejecutar los servicios procediendo a solicitar y cumplimentar la solicitud de servicio con posterioridad.

En casos de especial urgencia, y a petición del Director del Expediente o personas en quien delegue, la Empresa Adjudicataria iniciará la ejecución de los servicios que se le encomienden verbalmente al

Coordinador de la Empresa Adjudicataria. La Empresa Adjudicataria ejecutará el servicio procediendo a solicitar y cumplimentar la solicitud de servicio con posterioridad.

Recibida una solicitud de servicio, la Empresa Adjudicataria queda obligada a su correcto cumplimiento dentro de los plazos y en el horario que se establece en la misma, siendo de su competencia los dimensionados, cálculos técnicos y especificaciones que fueran necesarias para la ejecución de cada servicio, que, si fuese necesario, deberán ser firmados por técnico competente en la materia, sin cargo para Aena.

En caso de duda en la interpretación de una solicitud de servicio, discrepancias entre distintos apartados o aspectos relativos a este PPT, prevalecerá el criterio del Director del Expediente.

En los servicios incorrectamente realizados bajo la responsabilidad de la Empresa Adjudicataria, esta quedará obligada, si así se juzga necesario, a repetir los servicios, corriendo a su cargo los materiales extras precisos para su correcta ejecución. Los servicios no aceptados no serán abonados en ningún caso.

8.5. Señalización de servicios y limpieza

Las zonas de servicio ocupadas para las actividades de cualquier tipo serán convenientemente aisladas de modo que impidan el acceso a las actuaciones de la Empresa Adjudicataria. El cerramiento se señalizará convenientemente de acuerdo con las normas de imagen del aeropuerto y no supondrán coste adicional para Aena.

El Director de Expediente acordará previamente al inicio del presente contrato, la propuesta de señalización de la Empresa Adjudicataria, la cual podrá ser modificada en cualquier momento. Sobre los cerramientos no podrá figurar ningún tipo de publicidad ni nombre comercial a excepción del de Aena. Los materiales de aislamiento y señalización serán acordados con el Director del Expediente de acuerdo con las normas generales del Aeropuerto y correrán a cargo de la Empresa Adjudicataria, debiendo estar en perfecto estado de limpieza. La falta de señalización y aislamiento o su falta de adecuación o limpieza, de acuerdo con lo anterior, podrá ser objeto de penalización.

En ningún caso se prestará el servicio si existe riesgo o posibilidad de caída de objetos, herramientas, piezas, placas de falso techo, etc. sobre los usuarios del Aeropuerto, debiendo acordonarse previamente la zona del servicio estableciendo las medidas de protección que se requieran.

Si ello no fuera posible se notificará al Director del Expediente para que dé las indicaciones al respecto (realización de servicios en horario nocturno u otros).

Una vez finalizados las actuaciones de mantenimiento la Adjudicataria deberá dejar en perfecto estado de limpieza la totalidad de las zonas objeto del servicio.

CLÁUSULA 9. REPUESTOS Y MATERIALES

La empresa adjudicataria aportará en todo momento los materiales o repuestos que sean necesarios para la correcta prestación del servicio.

Los repuestos a emplear serán o bien originales de la firma fabricante del activo o bien deberán ser aprobados por la Dirección del Expediente para su empleo en la instalación. Para ser aprobados, los repuestos deberán ser de una calidad similar, de marcas equivalentes y por supuesto, compatibles con la funcionalidad del activo.

La Dirección del Expediente deberá autorizar el empleo de repuestos. Una vez comprobados los repuestos, se procederá a la certificación de los mismos en el período que corresponda, según los precios unitarios, afectados por la baja de la Empresa Adjudicataria, tal y como se ha mencionado anteriormente y de acuerdo al Anexo V: "PRESUPUESTO Y FORMA DE CERTIFICACION". Los repuestos suministrados cuya comprobación resulte negativa, serán retirados y repuestos nuevamente por cuenta de la Empresa Adjudicataria sin cargo alguno.

El aeropuerto se reserva la libertad de poder aportar todo o parte del material y repuestos necesarios si el servicio lo requiere. Los repuestos aportados por el aeropuerto no serán abonados a la Empresa Adjudicataria.

La Empresa Adjudicataria deberá garantizar la entrega de repuestos en el aeropuerto en un plazo de tiempo no superior a 48 horas. El material en stock será de entrega inmediata.

No obstante, el Director de Expediente podrá aceptar demoras en la entrega de los repuestos si la incidencia relacionada con la instalación de dicho repuesto no provoca inoperatividades en los activos o daños graves para la imagen de Aena.

En el momento de sustituir alguna de las piezas o elementos, el Representante de la Empresa Adjudicataria en el Aeropuerto pondrá en conocimiento del Director del Expediente esta circunstancia para que él mismo autorice dicha sustitución y reciba, si así lo desea, la pieza deteriorada. Si la pieza deteriorada tuviese arreglo, deberá ser reparada por la Empresa Adjudicataria sin cargo alguno para Aena.

En el caso de que la sustitución de algún repuesto sea debida a un mantenimiento negligente, el coste del repuesto será sufragado por la Empresa Adjudicataria.

Siguiendo instrucciones del Director del Expediente, la Empresa Adjudicataria notificará el número, coste y causa del repuesto utilizado. El transporte de todo repuesto corre a cargo de la Empresa Adjudicataria, incluidas las devoluciones defectuosas. Si durante la sustitución de un repuesto el tiempo de demora se viera ampliado o este fuera superior a lo esperado, el Director de Expediente podrá solicitar a la empresa adjudicataria una justificación escrita del tiempo de recepción, documento en el que también figurará la fecha de petición de dicho repuesto.

La empresa licitadora presentará un listado de materiales y repuestos más comunes que puedan ser necesarios para la prestación del servicio y su importe unitario establecido de acuerdo lo mencionado anteriormente. Cualquier material o repuesto no contemplado en el listado será incorporado mediante la aprobación previa del Director del Expediente.

Si las necesidades del servicio así lo requieren, la Empresa Adjudicataria deberá remitir albaranes valorados de los materiales y repuestos utilizados.

Los repuestos y materiales se instalarán de acuerdo con las recomendaciones de cada fabricante, el cual, cuando le corresponda, contará con el certificado CE correspondiente. En caso de modificación sustancial, deberá obtener de nuevo el certificado CE, siempre que sea necesario. Los costes del nuevo proceso de obtención del certificado CE correrán a cargo de la Empresa Adjudicataria.

La limpieza y almacenamiento adecuado de todos los materiales, así como el mantenimiento de los mismos en buen estado, será responsabilidad de la Empresa Adjudicataria hasta la terminación del contrato.

La disponibilidad de los repuestos será la precisa para que el servicio prestado no resulte afectado por la posible contingencia que ocasione la necesidad de los mismos.

9.1. Gestión del stock

La Empresa Adjudicataria deberá gestionar el stock de repuestos del que dispondrán para atender el presente servicio, teniendo en cuenta que deberá cumplir todos los requisitos de la instalación, funcionales, de operación, tiempos de reparación, etc. definidos en el presente pliego. La falta de repuestos o el retraso en la entrega de los mismos por parte de los fabricantes no se admitirá como justificación del incumplimiento de alguna especificación contenida en este PPT y por tanto podrá ser objeto de incumplimiento de los niveles de calidad definidos en este PPT y objeto de sanción según el régimen penalizador incluido en este PPT.

En el supuesto de que el Aeropuerto suministrase los repuestos y materiales, la Empresa Adjudicataria será la responsable de los mismos.

En este caso, el seguimiento del inventario de todos los repuestos y/o materiales utilizados y/o almacenados será realizada por la Empresa Adjudicataria de este servicio, quien presentará informes mensuales al Director del Expediente sobre su estado.

La empresa adjudicataria deberá presentar en los dos meses desde la fecha de inicio del servicio, el listado del stock de repuestos mínimos del que dispondrán para atender el presente expediente de

mantenimiento atendiendo a la criticidad de los mismos sobre la disponibilidad de la instalación y a los plazos de fabricación y entrega.

Así, la Empresa Adjudicataria deberá mantener un stock propio con los repuestos y materiales mínimos que garanticen que el servicio prestado no resulte afectado por la posible contingencia que ocasione la necesidad de los mismos. Esta relación mínima podrá ser modificada por el Director del Expediente en función de las necesidades detectadas.

En este listado de repuestos deberá figurar una descripción funcional breve de los repuestos, así como el plazo de reposición para dichos componentes. En caso de no considerarse suficientes estos repuestos, Aena podrá exigir la modificación de los mismos.

CLÁUSULA 10. INFRACCIÓN POR INCUMPLIMIENTO

Los incumplimientos del contrato podrán ser objeto de penalizaciones según lo descrito en el capítulo correspondiente del Pliego de Cláusulas Particulares.

En el caso de que el Órgano de Contratación resolviera imponer algún tipo de sanción económica, según el procedimiento mencionado anteriormente, esta se detraerá de la primera certificación que hubiera después de la fecha de resolución de dicho procedimiento, y en caso de haberse certificado todo el expediente, de la fianza.

CLÁUSULA 11. COMPROBACIÓN DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL

(excluyendo contratos de mantenimiento de equipos auxiliares de servicios CNS/ATS)

Requisitos de seguridad generales a trasladar al proveedor de servicios de mantenimiento exteriores:

1. Requisitos para la gestión de seguridad

RSG 1.1. El proveedor exterior se compromete a colaborar con el Director del Expediente o persona en quien delegue para el cumplimiento de los sus procedimientos internos, instrucciones, métodos de actividad, manuales, acuerdos, o similar, que le puedan ser de aplicación en función de la naturaleza del servicio.

2. Requisitos para los sistemas de gestión documental y registro

RSG 2.1. El proveedor exterior debe disponer de un sistema de gestión documental y registro aplicado por lo menos al servicio a proporcionar.

RSG 2.2. El proveedor exterior debe proporcionar al Director del Expediente o persona en quien delegue todas las evidencias documentales relacionadas con la seguridad que le sean solicitadas a lo largo de la prestación del servicio.

3. Requisitos para corrección de desviaciones detectadas

RSG 3.1. A solicitud del Director del Expediente o persona en quien delegue, el proveedor exterior debe llevar a la práctica las medidas correctivas que sean necesarias para subsanar desviaciones detectadas en los requisitos de seguridad exigibles al servicio.

RSG 3.2. El proveedor exterior debe documentar la implantación de las acciones correctivas y proporcionar al Director del Expediente o persona en quien delegue las nuevas evidencias de cumplimiento de Requisitos de Seguridad o las evidencias actualizadas según sea necesario.

4. Requisitos para el traslado de responsabilidades a terceros

RSG 4.1. El proveedor es responsable de trasladar y hacer cumplir los requisitos de seguridad que le sean aplicables tanto a su propio personal como a los trabajadores de sus contratas, subcontratas o de cualesquiera otras empresas o entidades que tengan algún tipo de relación formal o de colaboración con el proveedor exterior para el servicio que va a proporcionar al Director del Expediente o persona en quien delegue, así como de obtener las evidencias de cumplimiento correspondientes.

5. Requisitos de competencia mínima del personal

RSG 5.1. El proveedor exterior debe garantizar que el personal destinado al servicio exterior ha recibido la formación adecuada y es competente para el desempeño de la actividad asignada, según lo que se haya establecido al efecto en el contacto formal. Para ello se debe evidenciar mediante la entrega de una Certificación inicial de Comprobación de la Competencia por parte de la empresa adjudicataria. (Ver ANEXO A).

RSG 5.2. El proveedor exterior debe garantizar que cualquier nueva incorporación es formada adecuadamente y que todo el personal destinado al servicio continúa siendo competente para el desempeño de la actividad asignada a lo largo del periodo de prestación.

RSG 5.3. El proveedor exterior debe mantener los registros apropiados sobre la formación y competencia de su personal.

CLÁUSULA 12. DIVERSIDAD Y CULTURA AEROPORTUARIA

El adjudicatario se obliga expresamente a impartir a su personal adscrito a la actividad objeto de este pliego, previamente a su incorporación al servicio y actualizada con una periodicidad de 5 años, un curso de formación de la duración que se estime conveniente, con el objetivo de sensibilizar y educar sobre los siguientes temas, que serán de aplicación en todo momento en su trato con los pasajeros de cualquier aeropuerto de Aena:

1) Cultura Aeroportuaria. Este módulo de formación se desarrollará a partir del material que proporcione Aena al adjudicatario al respecto y tendrá como objetivo dar a conocer una cultura de excelencia en la experiencia del pasajero, que deberá fomentarse entre todo el personal adscrito al servicio y que, por tanto, forme parte de la comunidad aeroportuaria. El contenido de este curso se dividirá en tres bloques tal y como se muestra a continuación:

Bloque I: Cultura aeroportuaria (Airport Culture) y comunidad

Concepto de comunidad aeroportuaria y la importancia de todos sus miembros en la experiencia del pasajero. Los elementos clave del concepto Airport Culture (formación y acceso a la información, buena actitud, entorno agradable). Valores fundamentales. Formas de medir la satisfacción del pasajero.

Bloque II: El pasajero como centro de todo

Análisis de las repercusiones de este enfoque en todas las s aeroportuarias y de los tres pilares fundamentales de la experiencia del pasajero (instalaciones, procesos y personas). Entender las expectativas del pasajero en todas las etapas de su viaje.

Bloque III: Experiencia del pasajero

Introducción al concepto de experiencia del pasajero, sensibilizar sobre las cambiantes necesidades de los pasajeros y sus emociones en el aeropuerto, así como entender el impacto positivo que tiene en los resultados económicos una buena experiencia.

2) Diversidad. Deberán cubrirse todos los temas que se consideren necesarios para trabajar en el entorno aeroportuario, multicultural y diverso. Se tratarán en particular aspectos relativos a la interacción con personas de otras nacionalidades, etnias y culturas, con especial atención a la

comunicación. Se promoverán en todo momento las relaciones basadas en el respeto, igualdad y colaboración propiciando una comunicación respetuosa y positiva con todos los miembros de la comunidad aeroportuaria.

3) Igualdad. Se tratarán aspectos relativos a la igualdad entre personas, y se alentará un comportamiento respetuoso, inclusivo, tolerante e igualmente correcto con todos los miembros de la comunidad aeroportuaria. Además de la igualdad entre hombres y mujeres, se deberán abordar explícitamente temas como la discriminación por orientación sexual, por temas de edad, identidad de género, o por cualquier característica física (tatuajes, marcas de nacimiento, defectos de la piel etc.)

En todo caso, deberá fomentarse una cultura de tolerancia cero ante cualquier comportamiento racista o discriminatorio, y alentar la detección y notificación entre el propio personal de este tipo de comportamientos hacia cualquier persona de la comunidad aeroportuaria. La empresa está obligada a informar a sus trabajadores que cualquier persona que conozca la existencia de una conducta ilegal, contraria a las políticas y procedimientos de Aena y/o que impliquen el incumplimiento de las normas establecidas en el Código de Conducta, podrá formular denuncia a través del canal de denuncias de Aena en su página web, aportando, en su caso, su identidad mediante su DNI o documento equivalente. La identidad no será un requisito para formular la denuncia, por lo que también serán admitidas por este canal denuncias realizadas de forma anónima.

CLÁUSULA 13. FORMA DE CERTIFICACIÓN Y ABONO DEL SERVICIO

Las certificaciones se compondrán de la cantidad a abonar por los servicios realizados y acordados con el Director del Expediente o persona delegada.

La forma de pago del Expediente será por certificaciones mensuales emitidas por el Director del Expediente para cada aeropuerto de acuerdo con el servicio prestado en cada uno de ellos de forma que la cuantía establecida se determinará únicamente atendiendo a las "Solicitudes de Servicio" realmente ejecutadas en el período considerado.

La determinación de la cuantía para cada aeropuerto en el período considerado se realizará sumando los productos de las mediciones de las unidades de servicio realmente ejecutadas por los precios unitarios de cada una de ellas, de acuerdo al anexo V del presente PPT, y aplicando a dichos precios unitarios la baja ofertada por la empresa adjudicataria.

El Director del Expediente o persona en quien delegue será el encargado de la certificación de los servicios para su posterior abono.

El inicio de la certificación y posterior abono de los servicios en cada uno de los aeropuertos comenzará a partir de la fecha de inicio de actividad en dicho aeropuerto.

CLÁUSULA 14. IMPORTE DE LICITACIÓN

El importe máximo de licitación es **DOSCIENTOS SESENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y NUEVE EUROS CON SESENTA CÉNTIMOS DE EURO (262.879,60 €)**, IGIC EXCLUIDO repartido de la siguiente manera

Capítulo	Descripción	Importe
Cap 1	Capítulo de Servicio de Mantenimiento	212.880,00 €
Cap 2	Materiales	49.999,60 €
		262.879,60 €

ANEXO I. DESCRIPCIÓN DE LOS ACTIVOS

DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO	CÓDIGO	NÚMERO DE ELEMENTOS
MOSTRADORES FACTURACIÓN	MF	118
HIPÓDROMOS CLASIFICACIÓN / FORMACIÓN DE VUELOS		8
CINTAS / HIPÓDROMOS RECOGIDA DE EQUIPAJES		13
CINTAS RECOGIDA EQUIPAJES ESPECIALES		2
RESTO DE ELEMENTOS ELECTROMECAÑICOS		540
CUADROS ELÉCTRICOS		26
TRANSPORTADOR DE ESPERA	BF	369
TRANSPORTADOR DE BANDA	BF	321
TRANSPORTADOR DE BANDA REVERSIBLE	BFR	4
TRANSPORTADOR CURVO 45°	BC	13
TRANSPORTADOR CURVO 90°	BC	164
CLASIFICADOR VERTICAL	SVD	16
MESA DE CONMUTACIÓN. BANDA	BM	6
MESA DE CONMUTACIÓN. BRAZO	VB	6
MESA DE CONMUTACIÓN. BANDA BRAZO	BFX	6
PERSIANA AUTOMÁTICA	PE	51
TRANSPORTADOR DE INYECCIÓN	BFI	63
CAMINO DE RODILLOS	GR	8
O N° EQUIPAJES GESTIONADOS POR AÑO (ESTIMADO)		3.900.833

NOTA. Se consideran datos aproximados.



ANEXO II. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

A continuación, se enumeran las s y frecuencias mínimas que son aplicables a las instalaciones objeto de este expediente, a realizar en cada uno de los aeropuertos.

Se deberán realizar adicionalmente las s legales aplicables no incluidas en este Anexo.

En su oferta, la empresa adjudicataria deberá describir el modo de ejecución de las mismas y su programación orientativa, atendiendo a criterios de máxima operatividad de las instalaciones y el aeropuerto.

Asimismo, la empresa adjudicataria podrá incluir en su oferta s que considere necesario realizar para mejorar la operatividad de las instalaciones y sin coste adicional alguno para Aena.

Alcance detallado del PPT:

- Incluye mantenimiento de las instalaciones de los sistemas de tratamiento de equipajes de los aeropuertos TFS.
- Incluye las OCAs de las instalaciones de los sistemas de tratamiento de equipajes.
- No incluye obras menores, pero sí la solicitud, coordinación y seguimiento con el servicio que realiza las obras menores en cada uno de los aeropuertos.
- Se incluye limpieza de las zonas de los hipódromos, cintas transportadoras y otros elementos auxiliares debido a los elementos transportados en el sistema de transporte de equipajes.
- Se incluye el resteo de las máquinas de inspección de equipajes fuera del horario de prestación de servicio de la empresa encargada de su mantenimiento, a fin de conseguir que los equipajes facturados puedan ser cargados en la aeronave correspondiente.
- No incluye mantenimiento de SCADAs (elementos de campo, software, hardware, etc). Los SCADAs serán herramientas en la operatividad del mantenimiento en el aeropuerto

- SISTEMA DE TRATAMIENTO DE EQUIPAJES

- PERSIANA

PLAN DE MANTENIMIENTO DE PERSIANA																
ID	ACTUACIÓN	TIPOLOGÍA				FRECUENCIA										
		C/I	S	MP	TL	DI	SE	QU	ME	BM	TR	SM	AN	BA	QA	
	Inspección básica persianas			X					1							
	Revisión persianas			X							1					
	Comprobación completa de la persiana			X								1				

C/I: Calidad e Imagen; S: Seguridad; MP: Mantenimiento Preventivo; TL: Mantenimiento Técnico Legal

DI: Diario, SE: Semanal, QU: Quincenal, ME: Mensual, BM: Bimestral, TR: Trimestral, SM: Semestral, AN: Anual, BA: Bienal, QA: Quinquenal, C / X: Cada X frecuencia

-

- **BÁSCULA DE PESAJE**

PLAN DE MANTENIMIENTO DE BÁSCULA DE PESAJE																
ID	ACTUACIÓN	TIPOLOGÍA				FRECUENCIA										
		C/I	S	MP	TL	DI	SE	QU	ME	BM	TR	SM	AN	BA	QA	
	Limpieza de etiquetas en bandas y carenados, con solución o productos antisépticos			X					1							
	Limpieza y visualización del estado de las fotocélulas			X					1							
	Comprobación visual de la báscula (visor, limpieza y etiqueta)			X					1							
	Centrado de la banda del transportador de báscula			X					1							
	Comprobación del motorreductor, fugas, ruidos y daños del transportador de báscula			X					1							
	Comprobación del peso de las básculas en cuatro puntos			X							1					
	Comprobación del correcto funcionamiento de la fotocélula			X								1				
	Comprobación y revisión del pedal, botoneras y parada de emergencia			X								1				
	Comprobación conexiones y cableado. Toma de valores eléctricos			X									1			

C/I: Calidad e Imagen; S: Seguridad; MP: Mantenimiento Preventivo; TL: Mantenimiento Técnico Legal
 DI: Diario, SE: Semanal, QU: Quincenal, ME: Mensual, BM: Bimestral, TR: Trimestral, SM: Semestral, AN: Anual, BA: Bienal, QA: Quinquenal, C / X: Cada X frecuencia

- TRANSPORTADOR

PLAN DE MANTENIMIENTO DE TRANSPORTADOR																
ID	ACTUACIÓN	TIPOLOGÍA				FRECUENCIA										
		C/I	S	MP	TL	DI	SE	QU	ME	BM	TR	SM	AN	BA	QA	
	Limpieza de las fotocélulas			X					1							
	Revisión de fugas, nivel de aceite, suciedad y sonidos anómalos (motorreductor)			X					1							
	Verificación de desgaste y centrado de la banda			X					1							
	Comprobación del estado general de limpieza e identificación			X					1							
	Revisión del arrancador			X							1					
	Comprobación uniones entre transportadores			X							1					
	Revisión del brazo antimomento, desgaste y elementos de goma			X							1					
	Comprobar la correcta fijación del espejo y el soporte de la fotocélula			X							1					
	Comprobación conexiones y cableado. Toma de valores eléctricos			X								1				
	Comprobación del consumo del motor en vacío			X								1				
	Revisión del harting (conexión rápida)			X								1				
	Comprobación del estado de los rodillos (cilíndricos y cónicos)			X								1				
	Reapriete conector de la fotocélula			X								1				
	Limpiar el filtro de aireación y purga de aire			X								1				
	Control de revestimiento de los rodillos motriz y reenvío			X									1			
	Lubricación de cojinetes (si no son autolubricantes)			X									1			
	Cambio aceite de la reductora			X											1	
TAREA ADICIONAL PARA CLASIFICADOR VERTICAL																
	Comprobación del accionamiento completo de elevación del clasificador vertical			X									1			

C/I: Calidad e Imagen; S: Seguridad; MP: Mantenimiento Preventivo; TL: Mantenimiento Técnico Legal
 DI: Diario, SE: Semanal, QU: Quincenal, ME: Mensual, BM: Bimestral, TR: Trimestral, SM: Semestral, AN: Anual, BA: Bienal, QA: Quinquenal, C / X: Cada X frecuencia

- **HIPÓDROMO**

PLAN DE MANTENIMIENTO DE HIPÓDROMO (CLASIFICACIÓN/ FORMACIÓN - RECOGIDA)																
ID	ACTUACIÓN	TIPOLOGÍA				FRECUENCIA										
		C/I	S	MP	TL	DI	SE	QU	ME	BM	TR	SM	AN	BA	QA	
	Revisar mecanismos detección de proximidad			X					1							
	Comprobar funcionamiento interruptores emergencia y sistema de protección			X					1							
	Comprobar funcionamiento de los enclavamientos			X					1							
	Control del desgaste o posibles daños en la correa del motor y en las placas/ lamas del hipódromos			X					1							
	Revisión en motorreductor			X					1							
	Verificar ruido de ruedas de carros portaplacas			X					1							
	Inspección básica persianas			X					1							
	Control del desgaste y sonidos anormales de rodamientos de transmisión			X							1					
	Comprobar visualmente limpieza y estado rejillas ventilación motores			X							1					
	Revisión persianas			X							1					
	Comprobación del seccionador del motor			X								1				
	Revisión del harting (conexión rápida)			X								1				
	Comprobar correcto funcionamiento equipo detección externo			X								1				
	Desmontar las lamas del hipódromo y limpiar la parte interna del hipódromo de posibles pegatinas y suciedad			X								1				
	Comprobación completa persianas			X								1				
	Control de la tensión correcta de la cadena de transmisión. Tensar si fuera necesario			X									1			
	Comprobar fijaciones y vibración en la estructura y amazón			X										1		
	Controlar el desgaste y funcionamiento de los rodillos y posibles daños en ruedas guía			X										1		
	Cambio aceite de la reductora			X												1

C/I: Calidad e Imagen; S: Seguridad; MP: Mantenimiento Preventivo; TL: Mantenimiento Técnico Legal
 DI: Diario, SE: Semanal, QU: Quincenal, ME: Mensual, BM: Bimestral, TR: Trimestral, SM: Semestral, AN: Anual, BA: Bienal, QA: Quinquenal, C / X: Cada X frecuencia

- SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MONITORIZACIÓN

PLAN DE MANTENIMIENTO DE SISTEMA DE CONTROL Y MONITORIZACIÓN															
ID	ACTUACIÓN	TIPOLOGÍA				FRECUENCIA									
		C/I	S	MP	TL	DI	SE	QU	ME	BM	TR	SM	AN	BA	QA
	Revisión y limpieza en el cuadro de control de autómatas			X					1						
	Conexión remota al sistema para la verificación del estado			X					1						
	Verificar funcionamiento y estado de PLCs en el cuadro de control de autómatas			X							1				
	Revisión y medición de parámetros eléctricos en los cuadros de control de autómatas			X									1		
	Revisiones de operatividad del sistema			X									1		
	Realizar prueba de control termográfico en cada uno de los cuadros de control			X									1		

C/I: Calidad e Imagen; S: Seguridad; MP: Mantenimiento Preventivo; TL: Mantenimiento Técnico Legal
 DI: Diario, SE: Semanal, QU: Quincenal, ME: Mensual, BM: Bimestral, TR: Trimestral, SM: Semestral, AN: Anual, BA: Bienal, QA: Quinquenal, C / X: Cada X frecuencia

- RUTA SISTEMA

PLAN DE MANTENIMIENTO RUTA DEL SISTEMA																
ID	ACTUACIÓN	TIPOLOGÍA				FRECUENCIA										
		C/I	S	MP	TL	DI	SE	QU	ME	BM	TR	SM	AN	BA	QA	
	Ruta del sistema de tratamiento de equipajes			X		1										
	Comprobación del estado general, limpieza, ausencia de óxido y estado de pintura óptimo			X									1			

C/I: Calidad e Imagen; S: Seguridad; MP: Mantenimiento Preventivo; TL: Mantenimiento Técnico Legal
 DI: Diario, SE: Semanal, QU: Quincenal, ME: Mensual, BM: Bimestral, TR: Trimestral, SM: Semestral, AN: Anual, BA: Bienal, QA: Quinquenal, C / X: Cada X frecuencia

- OCA

OCA SISTEMA DE TRATAMIENTO DE EQUIPAJES (BÁSCULAS)																
ID	ACTUACIÓN	TIPOLOGÍA				FRECUENCIA										
		C/I	S	MP	TL	DI	SE	QU	ME	BM	TR	SM	AN	BA	QA	
	Inspección periódica a realizar por OCA (básculas)			X	X										1	

C/I: Calidad e Imagen; S: Seguridad; MP: Mantenimiento Preventivo; TL: Mantenimiento Técnico Legal
 DI: Diario, SE: Semanal, QU: Quincenal, ME: Mensual, BM: Bimestral, TR: Trimestral, SM: Semestral, AN: Anual, BA: Bienal, QA: Quinquenal, C / X: Cada X frecuencia



ANEXO III. HORARIO DE PRESTAN DE SERVICIO Y TIEMPO DE RESPUESTA. ESCENARIOS OPERATIVOS

HORARIO APERTURA AEROPUER TO	HORARIO 1			HORARIO 2			HORARIO 3		
	HORARIO ORIENTATIVO	Nº INCIDENCIAS CON ATENCIÓN SIMULTÁNEA	TIEMPO DE RESPUESTA	HORARIO ORIENTATIVO	Nº INCIDENCIAS CON ATENCIÓN SIMULTÁNEA	TIEMPO DE RESPUESTA	HORARIO ORIENTATIVO	Nº INCIDENCIAS CON ATENCIÓN SIMULTÁNEA	TIEMPO DE RESPUESTA
	(209) En horario de 08:00 - 20:00	3*	< 20 min.	(365) En horario de 20:00-08:00	1*	< 20 min.	(156) En horario de 08:00-20:00	2*	< 20 min.

(*) INCIDENCIA SIN ACOMPAÑAMIENTO



ANEXO IV. METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE CALIDAD

La valoración de la calidad del servicio prestado por la empresa adjudicataria en cada aeropuerto se realizará a través de la medición de unos indicadores de calidad que conformarán un **ÍNDICE GENERAL DEL SERVICIO (IGS)**.

La Certificación Mensual Teórica (CMT) en cada aeropuerto se verá afectada por el (**IGSc**), que será el resultado de aplicar una fórmula que se define en este documento, basado en el **ÍNDICE GENERAL DEL SERVICIO (IGS)**.

El **ÍNDICE GENERAL DEL SERVICIO (IGS)** en cada aeropuerto se define como la suma de los siguientes indicadores de calidad:

$$IGS=IC1+IC2+IC3+IC4+IC5+IC6$$

1. IC1. Mantenimiento preventivo. 20 puntos.

Porcentaje de mantenimientos preventivos realizados dependiendo de si es crítico o no el activo y la actividad.

Los activos se encuentran detallados en el “Anexo I – Descripción” indicando los que son críticos.

Se consideran actividades críticas sobre estos equipos aquellas que tengan una periodicidad trimestral, semestral, anual o superior.

Para este indicador se aplicarán los criterios descritos a continuación dependiendo de la clasificación del activo, es decir, si es o no considerado crítico:

		VALOR IC1.1
		MANTENIMIENTOS CRÍTICOS
PORCENTAJE REALIZADO	[92-100] %	10
	[88-92) %	7
	[85-88) %	4
	[0-85) %	0

		VALOR IC1.2
		MANTENIMIENTOS NO CRÍTICOS
PORCENTAJE REALIZADO	[90-100] %	10
	[85-90) %	7
	[80-85) %	4
	[0-80) %	0

El indicador IC1 vendrá dado por la suma de la puntuación obtenida en los activos críticos y en los no críticos.

$$IC1 = (IC1.1) + (IC1.2)$$

2. IC2. Mantenimiento correctivo. 20 puntos.

Este indicador tiene por objeto evaluar la correcta realización de los mantenimientos correctivos o reparación de averías. Para ello, se determinará mensualmente el número de equipos que presentan 3 o más averías de la misma índole (clase de fallo y problema) en el transcurso de los últimos tres meses.

Quedan excluidas las incidencias que a criterio del Director del Expediente sean ajenas al servicio de mantenimiento tales como incidencias por mal uso de la instalación por terceros agentes, debidas a causas meteorológicas, por vandalismo, etc.

Se determinará el número de equipos que presentan 3 o más averías, considerando el mes actual y los dos meses anteriores (NE). Esta información se obtendrá de MAXIMO o de la aplicación donde se registren los servicios realizados a partir de las "Solicitudes de Servicio" u "Órdenes de Actividad" en el estado "COMPLETADA" o equivalente en el período de certificación considerado.

Se aplicará el siguiente criterio:

Si NE menor o igual a 2, entonces IC2=20

Si NE igual a 3, entonces IC2=16

Si NE igual a 4, entonces IC2=12

Si NE igual o mayor que 5, entonces IC2=0

3. IC3. Tiempo de respuesta. 10 puntos.

Este indicador tiene por objeto evaluar el grado de cumplimiento del tiempo de respuesta solicitado en este PPT para atender incidencias en Tiempo Real dentro del horario establecido en el Anexo III "HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y TIEMPOS DE RESPUESTA" para cada aeropuerto.

Para los efectos de este indicador, se considera "Tiempo de Respuesta" para mantenimientos correctivos, el período que transcurre desde que se genera la OT en estado aprobado, hasta que el equipo de intervención se persona en el lugar de la incidencia, momento en que la OT cambia de estado pasando de estado aprobado a estado en progreso.

Mensualmente se determinará el número de avisos trasladados a la empresa adjudicataria en cada aeropuerto con un Tiempo de Respuesta Superior (TRS) al requerido en el PPT.

Esta información se obtendrá de MAXIMO o de la aplicación donde se registren los servicios realizados a partir de las "Solicitudes de Servicio" u "Órdenes de Actividad" en el estado "COMPLETADA" o equivalente en el período de certificación considerado y para cada una de ellas se calculará el Tiempo de Respuesta mediante la diferencia entre la hora de llegada del equipo de intervención de la empresa adjudicataria al lugar donde ocurre la incidencia y la hora del aviso.

Se aplicará el siguiente criterio:

Si TRS% menor o igual al 5%, entonces IC3=10

Si TRS% menor o igual a 7% pero mayor a 5%, entonces IC3=8

Si TRS% menor o igual a 10% pero mayor a 7%, entonces IC3=4

Si TRS% mayor que 10%, entonces IC3=0

Los porcentajes se calcularán respecto del total de “Solicitudes de Servicio” u “Órdenes de Actividad” de Mantenimiento Correctivo en el estado “COMPLETADA” o equivalente en el período considerado para la certificación.

Aena podrá establecer los mecanismos necesarios y adecuados que posibiliten la medición de esta variable de manera válida y fiable y/o realizar inspecciones aleatorias encaminadas a comprobar la veracidad de los datos presentados en los informes de los servicios realizados aportados mensualmente por la empresa adjudicataria.

4. IC4. Tiempo de resolución. 25 puntos

Este indicador tiene por objetivo evaluar el tiempo - duración de **la resolución de las incidencias ocurridas** en el mes, teniendo en cuenta que según lo enunciado en el PPT los mantenimientos correctivos deben realizarse en un tiempo inferior a 48 horas desde la comunicación de la incidencia.

Se mide mediante el tiempo de **resolución** que está reflejado en la OT.

Se aplicará el siguiente criterio:

Por cada OT relacionada con equipos críticos, que se superen estas 48 horas, se aplicarán las siguientes deducciones sobre los 25 puntos totales:

- Entre 48 h y 96 h, se minorarán 2 puntos
- Entre 96 h y una semana, se minorarán 4 puntos
- Superior a una semana, se minorarán 8 puntos

Por cada OT relacionada con equipos no críticos, que se superen estas 48 horas, se aplicarán las siguientes deducciones sobre los 25 puntos totales:

- Entre 48 h y una semana, se minorarán 2 puntos
- Superior a una semana, se minorarán 4 puntos

El Director del Expediente podrá dejar sin efecto estas minoraciones en caso de que la demora no fuese responsabilidad de la empresa adjudicataria, o concurrieran circunstancias especiales o ajenas al servicio.

El valor mínimo puede ser modificado en función de la oferta realizada por el licitador, según lo expresado en el Pliego de Cláusulas Particulares PCP.

5. IC5. Documentación y registro de actuaciones. 10 puntos.

Este indicador tiene por objeto evaluar el grado de documentación y registro de las actuaciones realizadas en el mes y se mide a través del número de “Solicitudes de Servicio” u “Órdenes de Actividad” (OTS) completadas en MAXIMO en un tiempo superior a 3 días después de resuelta la incidencia o realizado el mantenimiento preventivo.

Por “completadas” se debe de entender que la Empresa Adjudicataria no sólo ha cambiado el estado de las “Solicitudes de Servicio” u “Órdenes de Actividad” del estado “RESUELTA” o equivalente al estado “COMPLETADA” o equivalente, sino que ha cumplimentado los campos relevantes de las mismas como puede ser: tiempos de inicio y fin de la incidencia, tiempo de parada, materiales y repuestos etc., que sean requeridos por el Director del Expediente.

Se aplicará el siguiente criterio:

- Si OTS% menor o igual al 2%, entonces IC5=10
- Si OTS% menor o igual a 4% pero mayor a 2%, entonces IC5=7
- Si OTS% menor o igual a 5% pero mayor a 4%, entonces IC5=5
- Si OTS% mayor que 5%, entonces IC5=0

Los porcentajes se calcularán respecto del total mensual de “Solicitudes de Servicio” u “Órdenes de Actividad” realizadas, es decir que el estado “RESUELTA” o equivalente se haya fijado en el período considerado para la certificación, Anexo V-PRESUPUESTO Y FORMA DE CERTIFICACIÓN.

Las “Solicitudes de Servicio” u “Órdenes de Actividad” que a juicio del Director del Expediente hayan sido falsamente completadas computarán como “no completadas” a los efectos del IC5 sin menoscabo de posteriores penalizaciones o sanciones a que hubiera lugar. Aquellas OT’s completadas de manera errónea, atribuible a error humano, o bien por discrepancia de criterios entre la Empresa Adjudicataria y la Dirección del Expediente no computarán como “no completadas” a efectos del IC5.

6. IC6. Incumplimientos / No conformidades. 15 puntos.

Este indicador tiene por objeto valorar el número de incumplimientos y/o no conformidades relacionados con los aspectos que se detallan a continuación, y siempre que sean atribuibles a la empresa adjudicataria:

- No conformidad de cumplimiento legal debida a una de mantenimiento no realizada por la adjudicataria o no evidenciada adecuadamente,
- Mala praxis en la ejecución del mantenimiento (preventivo o correctivo),
- Incumplimientos de un aspecto relacionado con la seguridad operacional y medioambiente,
- Demora o falsedad de la documentación requerida en el PPT.

Ningún incumplimiento y/o no conformidad. IC6=15

1 incumplimiento y/o no conformidad: IC6=13

2 incumplimientos y/o no conformidades: IC6=10

3 incumplimientos y/o no conformidades: IC6=7

4 incumplimientos y/o no conformidades: IC6=5

5 incumplimientos y/o no conformidades o más: IC6=0

La deducción de certificación producida por la aplicación del indicador IC6 se llevará a efectos el mes de detección de cada incumplimiento y/o no conformidad. Durante el plazo establecido por la Dirección del Expediente para la resolución de cada incumplimiento y/o no conformidad, no se aplicará deducción debido a dicho incumplimiento y/o no conformidad. Una vez transcurrido este plazo sin haber sido resuelto dicho incumplimiento y/o no conformidad, se aplicará la deducción por este incumplimiento y/o no conformidad durante todos los meses hasta su resolución.

El ÍNDICE GENERAL DEL SERVICIO (IGS) en cada aeropuerto tendrá un valor mensual comprendido entre 0 y 100 puntos.

De esta manera, el cumplimiento del servicio en un aeropuerto se considerará del 100% cuando el total de los indicadores IC de ese aeropuerto hayan sido calificados con la puntuación máxima posible según lo descrito anteriormente.

En el caso de que el valor del IGS en un aeropuerto esté por debajo de 70, el adjudicatario estará obligado a eservicioar un plan de acción para mejorar el cumplimiento del servicio en ese aeropuerto.

La no presentación de dicho plan de acción se considerará como un incumplimiento contractual GRAVE.

Aena se reserva el derecho a rescindir el contrato por incumplimiento del servicio, siguiendo los procedimientos descritos en el presente pliego, sin generar derecho alguno a indemnización a favor del prestatario cuando se cumpla al menos uno de los siguientes casos:

- Que el IGS en un aeropuerto sea inferior a 35 en un mes.
- Que el IGS en dos aeropuertos sea inferior a 50 en un mes.
- Que el IGS en tres aeropuertos sea inferior a 70 en un mes.
- Que durante 3 meses consecutivos o 4 no consecutivos a lo largo de un período de 12 meses, el IGS de un aeropuerto sea inferior a 80.
- Que, durante 6 meses no consecutivos a lo largo de un período de 12 meses, el IGS de un aeropuerto sea inferior a 85.

El indicador de servicio IGS comenzará a tener efectos para la certificación a partir del segundo mes desde el inicio de actividad en cada aeropuerto.

ANEXO V. PRESUPUESTO Y FORMA DE CERTIFICACIÓN

En el presupuesto se consideran incluidos todos los gastos necesarios para la ejecución del servicio, medios materiales, tasas, impuestos, etc. e incluso aquellos derivados de los arrendamientos o alquileres necesarios, que en ningún caso podrán repercutirse como partida independiente.

La forma de pago del Expediente será por certificaciones mensuales emitidas por el Director del Expediente de acuerdo con el servicio prestado, de tal forma que la cuantía mensual para cada aeropuerto estará formada por los conceptos siguientes:

Las certificaciones se emitirán mensualmente para cada aeropuerto de acuerdo con los importes debidamente desglosados por capítulo según se indica a continuación:

Capítulo de Servicio de Mantenimiento: se abonará una cantidad fija mensual, dividiendo el total ANUAL del capítulo 1 por 12 y aplicando la baja ofertada para este capítulo por la Empresa Adjudicataria. Para cada aeropuerto se abonarán las mensualidades durante las cuales se esté prestando el servicio a partir de la fecha de inicio de actividad en cada aeropuerto

Capítulo de Repuestos: se abonarán los repuestos empleados en el periodo considerado aplicando un porcentaje de descuento sobre los precios de los materiales según se ha descrito en el apartado de "REPUESTOS Y MATERIALES" del presente PPT. El descuento ofertado afectará al precio unitario de los materiales incluidos en dichos catálogos, pero el importe disponible para el capítulo de repuestos del contrato no se verá afectado por la baja ofertada.

Solamente se tendrán en cuenta para su certificación aquellos repuestos reflejados en MAXIMO o en la base de datos o aplicación empleada en cada aeropuerto para registrar los servicios de mantenimiento realizados.

FORMA DE CERTIFICACIÓN

La forma de certificación consistirá en una parte fija, y una parte variable en función de los repuestos utilizados mensualmente.

Las certificaciones mensuales se compondrán de la cantidad a abonar por los servicios de mantenimiento preventivo, mantenimiento correctivo, mantenimiento modificativo, y por otro lado de los materiales y repuestos empleados en la instalación y acordadas con el Director del Expediente.

La Certificación Mensual Teórica (CMT) para cada aeropuerto es:

$$CMT = CAP_1 * \frac{(100 - B1)}{100} + CAP_2$$

Donde CAP_1 es el importe de licitación anual dividido entre 12

$B1$ es la baja ofertada por la Empresa Adjudicataria sobre el capítulo 1

Donde CAP_2 es la suma de los importes de los repuestos aplicando el descuento ofertado por la Empresa Adjudicataria sobre precios oficiales ($B2$)

La certificación mensual CMT se verá afectada por el ÍNDICE GENERAL DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN (IGSc), que será el resultado de una fórmula que se define en este documento, basado en el ÍNDICE GENERAL DEL SERVICIO (IGS) definido en el Anexo IV "METODOLOGÍA DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE CALIDAD".

El periodo de certificación a considerar para establecer el Indicador General del Servicio (IGS) así como el consumo de repuestos que aplican a cada mensualidad se calculará el mes natural, excepto para aquellos indicadores que explícitamente indiquen otras fechas. No obstante, el Director del Expediente podría modificar el plazo de certificación mensual si lo creyese conveniente.

El valor IGSc aplicable a la certificación mensual, será el resultado de aplicar la siguiente expresión:

$$IGSc = \text{máx} (70; IGS)$$

Siendo el importe mensual a certificar (CM) el resultado de aplicar la siguiente fórmula:

$$CM = \frac{IGSc * CMT}{100}$$

De este modo, se podrá minorar como máximo el 30% del importe teórico de certificación mensual. Adicionalmente, será decisión del Director del Expediente el inicio de procesos penalizadores, dependiendo de la gravedad de la incidencia