

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

## **SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DE CLIMATIZACIÓN**

**AEROPUERTOS: MÁLAGA-COSTA DEL  
SOL, FEDERICO GARCÍA LORCA-  
GRANADA JAÉN, ALMERÍA, SEVILLA Y  
JEREZ**

## 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 .....	7
4.1. Seguimientos periódicos .....	8
4.2. Mantenimiento Preventivo.....	8
4.3. Mantenimiento Predictivo.....	9
4.4. Mantenimiento Modificativo.....	9
4.5. Mantenimiento Correctivo .....	10
4.6. Mantenimiento legal .....	11
4.7. Servicio de muestreo y análisis.....	12
4.8. Mantenimiento de servicios auxiliares para las instalaciones de Navegación Aérea (CNS/ATS) .....	12
4.9. Legalización de instalaciones .....	12
4.10. Operación de instalaciones.....	13
4.11. Limpieza de activos e instalaciones.....	13
4.12. Gestión del Mantenimiento Asistido por Ordenador (GMAO) .....	14
4.13. Digitalización del servicio .....	14
4.14. Información gráfica.....	15
4.15. Servicio de Ingeniería y Gestión del Servicio.....	15
CLÁUSULA 5. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA .....	15
CLÁUSULA 6. CALIDAD DEL SERVICIO.....	16
CLÁUSULA 7. SEGUIMIENTO DE LOS SERVICIOS .....	17
CLÁUSULA 8. PRESCRIPCIONES ORGANIZATIVAS.....	18
8.1. Horario de la prestación del servicio .....	18
8.2. Lugar de prestación del Servicio.....	18
8.3. Implantación del servicio.....	18
8.4. Gestión del servicio.....	19
8.5. Señalización de servicios y limpieza.....	20
CLÁUSULA 9. MATERIALES Y REPUESTOS, SERVICIOS AUXILIARES, OCAS Y OBRAS MENORES.....	21
9.1. Gestión del stock.....	22

---

9.2. Obras menores .....	23
CLÁUSULA 10. INFRACCIÓN POR INCUMPLIMIENTO .....	24
CLÁUSULA 11. COMPROBACIÓN DE LA COMPETENCIA DEL PERSONAL .....	25
CLÁUSULA 12. DIVERSIDAD Y CULTURA AEROPORTUARIA .....	26
CLÁUSULA 13. FORMA DE CERTIFICACIÓN Y ABONO DEL SERVICIO .....	27
CLÁUSULA 14. IMPORTE DE LICITACIÓN .....	27
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 LAS INSTALACIONES DE CLIMATIZACIÓN en los AEROPUERTOS DE MÁLAGA-COSTA DEL SOL, FEDERICO GARCÍA LORCA-GRANADA JAÉN, ALMERÍA, SEVILLA Y JEREZ.**

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 4.

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 TRES (3) AÑOS 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 será prorrogable año a año, hasta un máximo de dos períodos anuales adicionales.

El inicio de actividad en cada aeropuerto estará condicionado a la finalización de los servicios de mantenimiento que estuvieran vigentes en dicho aeropuerto que tengan el mismo objeto del presente expediente.

La fecha del acta de inicio en cada aeropuerto corresponderá con el inicio de la actividad en dicho aeropuerto, teniendo en consideración la finalización de los contratos que hubiera vigente en cada aeropuerto.

Por lo tanto, el plazo de TRES (3) AÑOS para la ejecución del servicio en cada aeropuerto comenzará a contabilizarse a partir de la fecha de inicio de actividad en dicho aeropuerto.

Entre la fecha de firma de contrato y la fecha del acta de inicio, el Director del Expediente comunicará a la Empresa Adjudicataria el calendario orientativo previsto de realización de las actividades en cada aeropuerto.

No obstante, en todo caso prevalecerá lo recogido en el correspondiente Pliego de Cláusulas Particulares.

## **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 impliquen 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".

Ante circunstancias que requirieran incrementos de mantenimiento por encima del 5% en términos de servicio (estimado por el incremento de mantenimientos LEGALES), Aena podrá requerir la firma de un modificado a la empresa adjudicataria, con la previa aprobación del órgano de contratación. Por otra parte, en caso de que las circunstancias requieran incrementos de mantenimiento de hasta el 5% de lo contratado (por incremento de las instalaciones, de la normativa aplicable, por calidad, etc.) la empresa adjudicataria estará obligada a realizar el correspondiente mantenimiento sin coste adicional para Aena.

El criterio de decisión del 5% anteriormente mencionado, se determinará en función de las actuaciones de mantenimiento preventivo a realizar.

---

## 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.

En caso de que la empresa adjudicataria vaya a hacer uso de algún medio material de Aena y/o de local, es imprescindible que se levante tanto el acta de entrega del mismo, como el contrato de arrendamiento y los importes a abonar por dicho uso, debiendo quedar reflejado documentalmente.

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.
- Mantenimiento de las instalaciones de Navegación Aérea (CNS/ATS)
- Legalización de instalaciones
- Operación de instalaciones
- Limpieza de activos e instalaciones.
- Gestión del mantenimiento asistido por ordenador (GMAO)
- Digitalización del servicio.
- Información gráfica.

Los activos de control 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 trabajo 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 aprobado por 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 estos trabajos 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 trabajo 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 las labores de mantenimiento predictivo realizadas sobre las mismas.

Previo acuerdo con el 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 “Materiales y repuestos, servicios auxiliares, obras y obras menores” 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).

Dentro del servicio de mantenimiento la empresa adjudicataria deberá realizar sin coste adicional alguno la instalación del 4% de los equipos autónomos / fancoils instalados.

#### **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 que sea crítico para la operativa o la seguridad del aeropuerto. 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 las labores 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 “Materiales y repuestos, servicios auxiliares, ocas y obras menores” 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 labores 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 a decisión del 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. Servicio de muestreo y análisis**

De forma general, el servicio de muestreo y análisis consiste en realizar los trabajos de toma de muestras en las distintas instalaciones de los diferentes aeropuertos objeto del presente PPT, el análisis de las mismas y la emisión de resultados/informes en el ámbito correspondiente, según los puntos de muestreo, parámetros y periodicidades establecidos en las disposiciones aplicables a cada aeropuerto, ya sean europeas, estatales, autonómicas o locales.

El director de expediente solicitará al adjudicatario:

- Un cronograma de trabajo anual según la frecuencia establecida para cada muestra. Habrá de contar con la aprobación del director del expediente en el primer mes desde el acta de inicio de cada aeropuerto.

Las modificaciones sobre la programación aprobada, que pudieran surgir en el desarrollo de los trabajos, tendrán que ser aceptadas expresamente por el director del expediente.

Mensualmente Aena facilitará a la empresa la información necesaria para la realización de las tomas de las muestras identificadas como “aleatorias”.

- Un sistema de codificación y denominación de las muestras que permita la identificación inequívoca de cada punto muestreado, y la trazabilidad entre los registros de muestreo, actas/fichas de muestreo, informes de resultados, comunicaciones, etc.
- Un registro de toma de muestras cumplimentado durante la misma, con la codificación, punto de muestreo, hora de la toma, valores de los parámetros medidos in situ, posibles incidencias y cuantas observaciones se considere necesario para la correcta interpretación de los resultados.

Tipos de ensayo requeridos:

- ✓ Control de la Legionella.

#### **4.8. Mantenimiento de servicios auxiliares para las instalaciones de Navegación Aérea (CNS/ATS)**

La empresa adjudicataria deberá presentar la información relativa a su personal, en cumplimiento del Reglamento de Ejecución (UE) 373/2017, para las instalaciones de Navegación Aérea (CNS/ATS), así como la normativa aplicable en España.

#### **4.9. Legalización de instalaciones**

Durante los primeros TRES meses desde el inicio de actividad en un aeropuerto, la empresa adjudicataria realizará la revisión del estado de cumplimiento de las certificaciones legales periódicas

a las que estén sometidos los activos según la normativa vigente y entregará un informe con una relación valorada de actuaciones a realizar, en caso de que hubiera identificado alguna deficiencia.

La Dirección del Expediente podrá acordar con la empresa adjudicataria la adecuación de las instalaciones, y en ese caso abonará los materiales empleados de acuerdo al capítulo 2 del Anexo V “Materiales y repuestos, servicios auxiliares, ocas y obras menores”, o bien podrá realizar estas actuaciones de manera externa a este expediente.

En el primero de los dos casos anteriores, la tramitación administrativa para la obtención de los certificados ante el organismo competente que aseguren el cumplimiento de la normativa aplicable deberá ser realizada por la Empresa Adjudicataria.

A partir del momento en que las instalaciones tengan sus correspondientes certificados legales, la tramitación administrativa para la obtención de los siguientes certificados ante el organismo competente que aseguren el cumplimiento de la normativa aplicable y los costes en que se incurriera serán por cuenta de la Empresa Adjudicataria. Igualmente, el Director del Expediente podrá requerir a la empresa adjudicataria que realice la adecuación de las instalaciones, y en ese caso abonará los materiales empleados de acuerdo al apartado “Materiales y repuestos, servicios auxiliares, ocas y obras menores” del presente PPT, o bien podrá realizar estas actuaciones de manera externa a este expediente.

Dentro de este servicio de mantenimiento se incluye la legalización de las instalaciones modificadas, de nueva ejecución (pequeña entidad), que se hayan realizado en el marco del expediente, con mantenimiento modificativo, por ejemplo.

Para ello la Empresa Adjudicataria durante la ejecución del Servicio de Mantenimiento realizará una verificación y corrección de dichas instalaciones y elaborará en su caso la documentación, los formularios, los planos y esquemas actualizados necesarios para las legalizaciones.

En el último trimestre del contrato la Empresa Adjudicataria deberá entregar a la Dirección del Expediente un informe del estado de la instalación, de cada uno de los activos, con indicación de las próximas fechas de revisiones legales y recomendaciones de actuaciones.

En el caso de que, al cambiar de mantenedor, el nuevo adjudicatario detectara en su auditoría inicial defectos ocultos por la empresa saliente, adjudicataria del presente contrato, Aena podrá deducir de la fianza del contrato de ésta última el importe de la subsanación de dichos defectos sin menoscabo de las posibles acciones legales que Aena pudiera llevar a cabo en defensa de sus intereses.

#### **4.10. 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.

En aquellas instalaciones donde haya un Sistema de Gestión de Instalaciones y el correspondiente SCADA, este expediente incluye el control, seguimiento y monitorización continua y operación de los sistemas mediante dicho SCADA, de acuerdo a las indicaciones del Director del Expediente que será quien fije las condiciones operativas de las instalaciones.

#### **4.11. 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, así como la zona correspondiente a los equipos en el caso de compartir locales.

---

#### **4.12. 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 el equipamiento auxiliar asociado que fuera necesario 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 servicio, 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.

#### **4.13. 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”.

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.

El equipamiento necesario deberá ser por cuenta de la empresa adjudicataria, así como su reposición y mantenimiento.

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.



---

#### **4.14. 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 trabajo, 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.

#### **4.15. Servicio de Ingeniería y Gestión del Servicio**

La empresa adjudicataria dispondrá de los medios necesarios para atender las labores de ingeniería y administración necesarias descritas en los apartados anteriores y para la correcta administración y gestión del servicio de tal modo que las respuestas técnicas, incluyendo valoraciones de alternativas, a las consultas realizadas por el Director del Expediente, o la persona en quien delegue estas funciones, no superen un plazo máximo de 7 días, salvo que el Director del Expediente notifique otro plazo.

Dentro de las labores de administración y gestión de los servicios se incluye la presentación de presupuestos de aquellos materiales y repuestos no incluidos en los listados referidos en la Cláusula 9 del presente PPT en un plazo máximo de 48 horas y la atención a SOLICITUDES DE SERVICIO referidas en la Cláusula 9 del presente PPT en un plazo máximo de 7 días.

### **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 fuera de la franja horaria de prestación habitual del servicio (si esta no fuese en horario de 0:00 a 24:00 horas) incluyendo horas nocturnas y días festivos, sin que tenga derecho a percibir cargo adicional alguno por estos conceptos.

La empresa adjudicataria deberá asegurar la continuidad del servicio en situaciones previstas e imprevistas, como periodos vacacionales, bajas y otras ausencias. Para ello, deberá tener acreditados y formados los medios humanos necesarios para cubrir estas eventualidades de manera inmediata.

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 deberá aportar la figura del "Director de Mantenimiento" del sistema de climatización, según indica el RITE. Dicha figura tendrá, entre sus funciones, identificar y valorar las actuaciones necesarias para la "Actualización y adecuación de las características técnicas de las instalaciones, además de las obligaciones establecidas en la normativa de contabilización de consumos", no siendo objeto de este expediente la ejecución de dichas actuaciones.

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 los trabajos realizados.

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 a continuación:

- Todos los partes de servicio (OT) deberán estar “completados”, es decir, todos los campos relevantes deberán estar cumplimentados para documentar las actuaciones realizadas dentro de las 72 horas posteriores a la finalización de su ejecución.

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.

Durante la vigencia del contrato y con la frecuencia que proceda según las necesidades del servicio:

- **INFORME DE PLANIFICACIÓN DE ACTUACIONES A CORTO PLAZO:** con la periodicidad que requiera el servicio, la Empresa Adjudicataria propondrá al Director del Expediente o persona en quien delegue, la planificación de actuaciones programadas para cada período con las medidas adoptadas para mitigar el impacto en la operatividad del aeropuerto, si fuera necesario, para recabar su aprobación. Adicionalmente, aportará la información relevante relacionada con las actuaciones llevadas a cabo anteriormente aquella información relevante sobre el estado del activo.
- Documentación medioambiental que se pueda generar periódicamente. La misma será requerida por el Director del Expediente, previa solicitud del área responsable de Medio Ambiente del aeropuerto.

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 encaminados 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 el horario que establezca cada aeropuerto en cada caso con el objeto de afectar lo menos posible a la operatividad del aeropuerto, incluyendo trabajos nocturnos.

### **8.2. Lugar de prestación del Servicio**

El lugar de la prestación del servicio será en las dependencias de Aena en los aeropuertos indicados en la Cláusula 1 "Objeto del Contrato" del presente documento.

### **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 seguirá los procedimientos de gestión de los servicios de mantenimiento implantados en cada aeropuerto.

Ello incluye el 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.

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 aprobadas por 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 si el Director del Expediente lo permite, 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. MATERIALES Y REPUESTOS, SERVICIOS AUXILIARES, OCAS Y OBRAS MENORES**

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.

Se facilitará en la fase de oferta a todas las empresas interesadas un listado en formato digital de los precios de los materiales y repuestos a emplear en el servicio. Los precios ofertados incluyen transporte, almacenamiento previo a su instalación en el aeropuerto, gastos generales y beneficio industrial, así como cualquier otro gasto asociado. Por lo tanto, Aena no abonará ningún importe adicional por la gestión, traslado o instalación de los repuestos. Todos los medios humanos y materiales necesarios para la instalación del repuesto serán por cuenta de la Empresa Adjudicataria.

En caso de algún material o repuesto que no se encuentre recogido en el listado mencionado, la Empresa Adjudicataria deberá proveer en la medida de lo posible tres presupuestos de fabricantes o proveedores diferentes 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. Y en el caso de que sólo hubiera un posible fabricante o proveedor de uno de estos materiales debido a derechos de propiedad o exclusividad, en la propuesta de la Empresa Adjudicataria al Director del Expediente se hará constar de manera expresa.

Una vez seleccionado el presupuesto de menor importe, Aena abonará el importe de dicho presupuesto multiplicado por 1,14. Con este coeficiente se pretende recoger los costes de transporte, almacenamiento intermedio, de ser necesario, gastos generales y beneficios industriales. Posteriormente dicho precio se incluirá automáticamente en el expediente, mediante un Acta de Conformidad de precios del contratista y será dado de alta en el GMAO y tendrá validez para todos los aeropuertos de ese contrato.

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 a decisión del Director del Expediente. 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 dispondrá 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 documento. 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 documento y por tanto podrá ser objeto de sanción según el régimen penalizador incluido en el presente documento.

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 de los inventarios 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 el estado del inventario.

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.

## **9.2. Obras menores**

Con carácter general, se considerarán dentro de este tipo de actuaciones aquellos servicios u obras auxiliares asociados a las instalaciones de clima objeto de este Pliego, de cada uno de los aeropuertos, en función de las necesidades que se presenten durante el plazo de vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la correcta prestación del servicio, asignando al mismo los medios materiales y humanos suficientes y adecuados, conforme a lo establecido en el Pliego en cuanto a requisitos mínimos o a su oferta, de ser estos superiores. Estos recursos deberán ser diferentes a los recursos empleados para la prestación de los mantenimientos preventivos y correctivos definidos en el capítulo 1.

Los servicios a realizar pueden incluir una o varias disciplinas (demoliciones, movimientos de tierras, pavimentación, instalaciones, etc.).

El Director del Expediente encargará a la empresa Adjudicataria una "SOLICITUD DE SERVICIO (OT)" basada en las necesidades de mejora, ampliación o renovación de las instalaciones existentes; así como las nuevas a mejorar.

El Director del Expediente fijará con antelación a la prestación de cualquier servicio, el plazo de prestación de dicho servicio en base a la dificultad y la necesidad por parte de Aena, el adjudicatario deberá ajustarse a dicho plazo como máximo de prestación, solicitando por escrito al Director del Expediente una ampliación del plazo inicial cuando los motivos documentalmente justificados así lo requiriesen.

La Empresa Contratista cumplimentará la "ficha de solicitud de servicio (OT)" en el plazo máximo de 7 días naturales contados desde la fecha del encargo, con los siguientes datos:

- Descripción del servicio.
- Plan de prestación del servicio.
- Estudio de afecciones a la operatividad del aeropuerto.
- Fecha prevista de inicio y plazos de prestación.
- Planos de localización y detalle.
- Presupuesto estimado.

El Director del Expediente podrá reducir el plazo máximo de 7 días anteriormente mencionado por necesidades operativas del aeropuerto y atendiendo a la criticidad de las instalaciones afectadas. Dicho plazo deberá ser comunicado a la Empresa Contratista que quedará obligada a su cumplimiento.

En caso de omisión o error en las indicaciones dadas por el Director del Expediente, el Contratista está obligado a ponerlo en conocimiento antes de ejecutarlas. El procedimiento de notificación, aceptación, valoración y certificación de los servicios será fijado por el Director del Expediente al inicio del mismo.

Aprobado un servicio por el Director del Expediente, la empresa Adjudicataria queda obligada a su correcta prestación dentro de los plazos y en el horario que se establezcan para el mismo, siendo de su competencia los cálculos técnicos, dimensionamientos y especificaciones que fueran necesarias para la prestación, que, si fuese necesario, deberán ser firmados por técnico competente en materia,

sin cargo para Aena SME S.A. Así mismo deberá elaborar la documentación gráfica y otra documentación técnica exigida.

Una vez finalizado cada servicio se informará al Director del Expediente o persona autorizada por el mismo para su seguimiento, que le indicará las anomalías encontradas si las hubiera.

La empresa no acometerá ningún servicio que no haya sido encomendado a través del Director del Expediente según el procedimiento indicado, pudiendo, en otro caso, no serle reconocido a efectos de certificación.

El servicio será comprobado por el Director del Expediente o persona en quien delegue, quien comprobará las mediciones realmente ejecutadas de los servicios conforme al presupuesto inicialmente aprobado. Tan sólo se abonarán las partidas del presupuesto original realmente ejecutadas y en la medición real ejecutada.

En los servicios no aceptados, si tales motivos son, a juicio del Director del Expediente, responsabilidad de la empresa, ésta quedará obligada, si así se juzga necesario, a repetir los servicios, corriendo a su cargo todos los costes para su correcta prestación. Los servicios no aceptados no serán abonados en ningún caso.

Una vez finalizados los servicios la Empresa Adjudicataria deberá entregar la Documentación Final de Obra correspondiente según requerimientos indicados en este PPT.

La valoración de las unidades de este Capítulo se hará, en primer lugar, considerando los precios unitarios recogidos en los apéndices del Anexo V: "PRESUPUESTO Y FORMA DE CERTIFICACION" a los que se aplicará la correspondiente baja presentada por la empresa en su oferta, abonándose mensualmente al Adjudicatario las actuaciones ejecutadas, siempre que, a juicio del Director del Expediente se haya cumplido toda la normativa vigente e instrucciones en vigor.

En segundo lugar, y en caso de que el servicio no estuviera incluido en los apéndices del anexo V comentados anteriormente, el Director del Expediente autorizará a la Empresa Contratista a la valoración de los servicios mediante la utilización de bases de precios de la construcción del Colegio Oficial de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de Guadalajara, para conformar el precio unitario del servicio. El importe a abonar será el resultado de multiplicar el precio unitario del servicio obtenido anteriormente por 1,14 y posteriormente aplicando la baja ofertada por el contratista.

Por último, si el importe del servicio no pudiera haber sido obtenido de las dos maneras anteriores, la empresa contratista presentará al Director del Expediente al menos tres presupuestos de subcontratistas y se elegirá aquél que tenga el precio inferior. No obstante, Aena se reserva el derecho a solicitar presupuesto a otra empresa y si este precio fuera inferior a los anteriores, éste será el precio unitario del servicio. Y en el caso de que sólo hubiera un posible subcontratista de estos servicios se hará constar de manera expresa. Una vez seleccionado el presupuesto de menor importe, Aena abonará el importe de dicho presupuesto multiplicado por 1,14. Con este coeficiente se pretende recoger los costes de transporte, almacenamiento intermedio, gastos generales y beneficio industrial. Posteriormente dicho precio se incluirá automáticamente en el expediente, mediante un Acta de Conformidad de precios del contratista, será dado de alta en el GMAO y tendrá validez para todos los aeropuertos de ese contrato.

El precio a abonar incluye todos aquellos gastos necesarios para la completa prestación de las actuaciones, incluso parte proporcional de útiles y medios materiales y servicios en horario nocturno, fines de semana y festivos.

## **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 trabajo, 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 tareas 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 en cada aeropuerto.

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 SIETE MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS TREINTA Y CINCO EUROS (7.955.835,00 €), IVA EXCLUIDO

Madrid, a 9 de julio de 2024

El AUTOR del PPT:

**Conforme:**

CÉSAR LÁZARO MELGAR

JOSÉ ANDRÉS ESCRIVÁ

Jefe de Departamento de Control de Servicios de  
Mantenimiento

Jefe de División de Mantenimiento Aeroportuario