LoJ8yomrjE+2bCSiil7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS, OBRAS DE REPARACIÓN Y REFORMAS NECESARIAS PARA LA GESTIÓN DEL MANTENIMIENTO DEL PARQUE INMOBILIARIO DEL OAL VVMM DE BILBAO.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSIi7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

INDICE

ARTÍCULO 1.- NECESIDADES Y OBJETIVOS. 1

1.1 Definición del contrato. 1
1.2 Objetivos. 1
1.3 Acreditación de la necesidad. 2
1.4 Carencia de medios propios. 2

ARTÍCULO 2.- MATERIA OBJETO DE CONTRATACIÓN. 2

2.1 Tareas a ejecutar. 2
2.2 Ámbito del pliego. 3
2.3 Gestión del Servicio. 3
2.4 Mantenimiento Correctivo: Incidencias y Atención de averías. 4
2.5 Obras de Mantenimiento Preventivo: conservación y mantenimiento. 5
2.6 Obras de Reforma y Rehabilitación. 6
2.6.1 Sistema anti-intrusión. 6
2.7 Trabajos de Asistencia Técnica. 7

ARTÍCULO 3.- SUBCONTRATACIÓN. 7

ARTÍCULO 4.- PLAZOS. 8

4.1 Plazo general. 8
4.2 Inicio y finalización del contrato. 8
4.3 Plazos parciales. 8

ARTÍCULO 5.- TIPO DE LICITACIÓN. PRESUPUESTOS. 8

ARTÍCULO 6.- PRECIO DEL CONTRATO. 9

6.1 Precios unitarios. 9
6.2 Mantenimiento Correctivo: precios de las incidencias. 10
6.3 Precios intervenciones SAT electrodomésticos. 10

ARTÍCULO 7.- FORMA DE ABONO. 10

7.1 Certificaciones parciales. 11
7.2 Liquidación de trabajos. 11

ARTÍCULO 8.- CONDICIONES GENERALES. 12

8.1 Supervisión. 12
8.2 Condiciones para la gestión de la iniciación de los trabajos no encargados por las vías habituales. 12
8.3 Programación de los trabajos. 13

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSIi7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

8.4 Medios humanos a disposición del contrato. 14
8.5 Medios materiales a disposición del contrato. 15
8.6 Alteraciones de los medios puestos a disposición del contrato. 15
8.7 Estructura organizativa y procedimientos. 15
8.7.1 Sistema de gestión de avisos e incidencias (Ingrid). 15
8.7.2 Sistema de gestión de reformas (Ingrid). 16
ARTÍCULO 9.- SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. 16
ARTÍCULO 10.- CONTROL DE CALIDAD. 17
10.1 Trabajos deficientemente ejecutados. 17
ARTÍCULO 11.- GESTIÓN DE RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN. 17
ARTÍCULO 12.- CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO. 18
12.1 Condiciones generales de control. 18
12.2 Director del Contrato (D.C.). 19
12.3 Director de la Ejecución del Contrato (D.E.C.). 19
12.4 Responsable Técnico del Contratista (R.T.C.). 20
ARTÍCULO 13.- INFRACCIONES Y PENALIDADES. 21
13.1 Especificaciones generales. 21
13.2 Retrasos en la gestión de rehabilitación de inmuebles. 23
13.2.1 Reclamaciones por acabados defectuosos o incompletos. 23
ARTÍCULO 14.- NIVEL DE SERVICIO. 24

ANEXOS

ANEXO I-PCT ..... Detalle elementos integrantes de cada lote.
ANEXO II-PCT ..... Precios unitarios.
ANEXO III-PCT ..... Precios mano de obra.
ANEXO IV-PCT ..... Mantenimientos preventivos.
ANEXO V-PCT ..... Proceso de gestión de reformas.
ANEXO VI-PCT ..... Estándares de calidad.
ANEXO VII-PCT ..... Modelos de facturación.
ANEXO VIII-PCT ..... Manual de utilización plataforma Ingrid.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSii7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

ARTÍCULO 1.- NECESIDADES Y OBJETIVOS.

1.1 Definición del contrato.

Tiene por objeto el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la definición de las bases y condiciones técnicas que han de regir la contratación de un servicio consistente en la atención de averías e incidencias, pequeñas reparaciones y reformas necesarias, inspecciones periódicas y labores derivadas de la gestión en alquiler para posibilitar el correcto mantenimiento y gestión de los edificios, pisos, locales, terrenos y otras fincas propiedad del Organismo Autónomo Local Viviendas Municipales de Bilbao (en adelante VVMM) o adscritos a esta entidad pública, en cumplimiento de su mandato u objeto social.

Se consideran “Servicio de Mantenimiento" las tareas, obras, intervenciones necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de los edificios, así como las previstas para mejorar su accesibilidad, rehabilitar las viviendas y hacer más eficientes energéticamente los edificios gestionados.

El contrato se divide en dos lotes, que comprenden edificios de distinta antigüedad y problemática, cuya descripción se recoge en el Anexo I-PCT. Se ha intentado agrupar geográficamente para reducir los tiempos de respuesta, lo que a su vez proporciona un equilibrio económico y de previsión del número de intervenciones en cada lote. Con esta división y la limitación de adjudicación de un solo lote por licitador, se pretende evitar la concentración de lotes adjudicados a un solo licitador con grandes medios y garantizar la fiabilidad del servicio ante cualquier contingencia empresarial.

1.2 Objetivos.

La prestación del Servicio tiene como fin primordial el mantenimiento (preventivo y correctivo), la reparación y la rehabilitación energética y sostenible de las viviendas, locales, zonas comunes y demás edificaciones gestionadas por VVMM, así como la atención de las incidencias derivadas de las averías, roturas u otras causas, que tengan lugar en las mismas, ocasionadas por el uso, deficiencias constructivas e higiénico sanitarias, asalto, o cualquiera que sea su origen. En los artículos siguientes se definen los tipos de obras, intervenciones, tratamientos, urgencias, etc.

Así mismo, se contempla la realización de diversos trabajos de inspección de los elementos alquilados para la comprobación del cumplimiento de las condiciones de alquiler pactadas entre VVMM y sus arrendatarios efectivos o potenciales, recogida y entrega de documentación varia, facilitar el acceso y conocimiento de los elementos susceptibles de alquiler y otras similares derivadas de las gestiones propias del parque inmobiliario de VVMM.

En resumen, se pretende con este pliego, disponer de los medios que permitan dar respuesta de forma rápida, ágil, eficaz, programada, económica y garantizada a las situaciones anteriores cuando se produzcan en el parque gestionado por VVMM, como propietario o administrador del mismo.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSIiI7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

Se pretende de esta forma cumplir el compromiso de atención a los usuarios, asumido en la Carta de Servicios suscrita por este Organismo, aun cuando más importante que ello es cumplir con el mandato constitucional de disfrutar de una vivienda digna y de la obligación legal de ejecutar por parte de la propiedad las obras necesarias para mantener la vivienda en normal estado de uso y conservación.

1.3 Acreditación de la necesidad.

La necesidad de contratación se justifica en el amplio y diverso parque de viviendas que administra este Organismo, que debe ser mantenido, y modernizado.

La gestión en alquiler protegido del mismo, (4.314 viviendas y alojamientos dotacionales y más de 1.000 locales y garajes) supone además la atención a las obligaciones de reparación que establece la Ley de Arrendamientos Urbanos, junto a la necesidad de restaurar y adecuar los elementos que por la necesaria rotación quedan vacantes, así como la adecuación a los horarios y disponibilidades de los usuarios para la realización de las intervenciones necesarias en aquellos que se encuentran alquilados.

1.4 Carencia de medios propios.

VVMM no dispone de personal que pueda encargarse de la ejecución material de las tareas objeto del presente pliego, y tampoco dispone de materiales suficientes, ni de la maquinaria que en su caso se precisaría para ejecutar toda una serie de labores de características muy diferentes, cuya adquisición no se justifica.

Es por ello conveniente el contratar los servicios externos de quien puede realizar el servicio con un costo razonable.

ARTÍCULO 2.- MATERIA OBJETO DE CONTRATACIÓN.

2.1 Tareas a ejecutar.

La materia mínima objeto del presente Pliego se refiere a las tareas siguientes:

- Primera.- Gestión del Servicio de Atención de Incidencias. Gestión de las necesidades del parque inmobiliario en la materia del presente pliego.
- Segunda.- Obras de Mantenimiento Correctivo, consistentes en atender las incidencias derivadas de averías u otras causas, con la celeridad que requiere su clasificación establecida en el artículo 2.4 del presente pliego.
- Tercera.- Obras de Mantenimiento Preventivo. En este apartado se incluyen también trabajos de rehabilitación, reformas, reparaciones y conservación del parque inmobiliario gestionado por VVMM, necesarios para conservar su uso y actividad.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSIi7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

BilbaoViviendas Etxebizitzak

- Cuarta.- Labores de Asistencia Técnica, para la cobertura de siniestros, peritajes de seguros, o como complemento de la gestión de los demás trabajos.
- Quinta.- Labores de Inspección de elementos alquilados, recogida y entrega de documentación in situ; labores asociadas al proceso de alquiler facilitando el acceso y conocimiento de los inmuebles a los potenciales inquilinos.

2.2 Ámbito del pliego.

El ámbito espacial del contrato se circunscribe a los grupos, edificios y terrenos que integran el parque inmobiliario gestionado por VVMM sitos, con carácter mayoritario, en el término municipal de Bilbao. Con carácter orientativo se puede consultar su detalle y ubicación en la página web de VVMM https://www.bilbao.eus/servlet/Satellite/vvmm/es/nuestras-viviendas.

Este patrimonio podrá verse modificado, durante la vigencia del contrato, debido las incorporaciones patrimoniales fruto de la actividad de promoción o de la compra o venta por parte de la Entidad. Su adscripción será al lote que corresponda aplicando el criterio señalado en el apartado 1.1.

2.3 Gestión del Servicio.

El servicio que se contrata comprende tareas de gestión vinculadas a los objetivos del pliego, por lo que corresponderá al adjudicatario mantener una actitud proactiva en relación con las necesidades de los grupos de viviendas.

Dentro de estos términos, se establece como obligada la diaria comunicación con la Sección de Mantenimiento de VVMM, así como la emisión de los informes de las asistencias realizadas.

Los medios para cumplir estos objetivos se centran en el uso de la plataforma de trabajo desarrollada en entorno web propiedad de VVMM (en adelante Ingrid), cuyo uso será preceptivo. La evolución correctiva y evolutiva de este sistema de gestión asistida por ordenador se adecuará a las nuevas tecnologías y necesidades en la medida que los usuarios y VVMM lo exijan.

Las intervenciones de mantenimiento correctivo o averías llevan aparejado en cada aviso un tiempo de atención al usuario que deberá ser cumplido para no incurrir en la penalización correspondiente. La atención del aviso se concreta en una cita de la que se derivará la actuación correspondiente con sus propios plazos en función de su alcance y complejidad de resolución.

Los trabajos anteriores se completarán con la preparación de la documentación general y de gestión de las obras y del servicio, requeridas por el Área.

El adjudicatario establecerá un servicio de Atención Telefónica de Urgencias a través de un número telefónico de tarifación gratuita para el usuario (900). Esta línea estará activa 24 x 7, pudiendo derivarse a ella la atención telefónica de los avisos asociados al contrato en cualquier momento que, por necesidades internas de VVMM, se notifique.

LoJ8yomrjE+2bCSiil7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

El adjudicatario facilitará los datos de los trabajos realizados que se le requieran para la gestión de indicadores y/o la carta de servicios, sin perjuicio de aquéllos que se incorporen como obligaciones contractuales por venir referenciados a un compromiso de la oferta económicamente más ventajosa.

2.4 Mantenimiento Correctivo: Incidencias y Atención de averías.

Por "incidencia" se entiende cualquier aviso establecido a partir de la comunicación de arrendatarios, de oficio por el personal de VVMM o terceras personas o entidades públicas o privadas.

Las posibles incidencias se caracterizan por su heterogeneidad en cuanto a su naturaleza. Una gran mayoría consisten en la reparación de averías en las instalaciones de las viviendas, locales y edificios, aunque también se incluyen en este apartado otro tipo de intervenciones como la asistencia a peritos, la atención a instaladores, etc.; la obligación y el alcance de las intervenciones vienen determinadas por las obligaciones que se desprenden de la **legislación aplicable (Ley de Arrendamientos Urbanos y Ley de Propiedad Horizontal)** y de las directrices propias de VVMM expresadas en este pliego y sus anexos.

Todas las incidencias serán atendidas, como señala la Carta de Servicios, en un plazo de 24 horas. La confirmación de la atención se verificará diariamente en VVMM mediante el empleo de la plataforma Ingrid.

El tiempo de respuesta para la atención o solución de las mismas está ligado al tipo de incidencias quedando calificadas de la siguiente forma:

- Incidencias muy urgentes. Aquellas que requieren ser atendidas inmediatamente tras su puesta en conocimiento por revestir un riesgo para las personas o bienes (desprendimientos, cortocircuito en una instalación eléctrica en mal estado, etc.).
- Incidencias urgentes. Serán atendidas en un plazo no superior a 8 horas desde su puesta en conocimiento a la empresa adjudicataria del contrato (incluyen fugas de agua, roturas de saneamientos, etc.).
- Incidencias ordinarias. Serán atendidas en función de las características del proceso en el que se encuentren implicadas (daños derivados de siniestros, remates de obra, etc.).

Será competencia de VVMM realizar la calificación de las incidencias en su correspondiente notificación a la empresa adjudicataria.

Las consecuencias derivadas de la falta de intervención en los avisos y servicios asociados a las incidencias urgentes y muy urgentes serán exclusivamente responsabilidad de la empresa adjudicataria. No obstante, VVMM se reserva la capacidad de contratar la solución de estas incidencias ante la demora o inatención de la empresa adjudicataria.

En aquellos portales y edificios donde existe comunidad de propietarios, siendo VVMM un copropietario más, es la propia comunidad de propietarios quien se encarga de la contratación del mantenimiento de los elementos comunes del inmueble, así como de todas las demás incidencias

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSii7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

y averías que tengan lugar en dichos elementos. Ocasionalmente y en función del desempeño de algún cargo rotatorio en la comunidad (presidencia o administración) se solicitarán presupuestos o reparaciones con los mismos criterios y de acuerdo con los precios ofertados para VVMM, que se facturarán a la correspondiente comunidad de propietarios.

Es objeto también del contrato, el control real del estado de los edificios y de sus instalaciones, para lo cual el adjudicatario deberá transmitir a los técnicos de VVMM, y de acuerdo a los criterios fijados por éstos, cuantas deficiencias o necesidades de intervención detecten por sí mismos, o sean informados por terceros, especialmente dentro o vinculadas a las intervenciones que realicen.

2.5 Obras de Mantenimiento Preventivo: conservación y mantenimiento.

Se consideran, bajo esta denominación, las operaciones programadas y periódicas, tales como verificaciones, inspecciones, ajustes, engrasados, limpiezas de elementos constructivos (pesebres, canalones, rejillas, sumideros, arquetas…), que VVMM considere necesarias con la finalidad de lograr una conservación adecuada de los edificios y sus instalaciones y prolongar su vida útil. La obligación y el alcance de las intervenciones vienen determinadas por las obligaciones que se desprenden de la legislación aplicable y de las directrices propias de VVMM expresadas en este pliego y sus anexos.

En el Anexo IV-PCT se describe el plan actual de labores preventivas con un detalle de los recursos y rendimientos asociados a cada uno de ellos.

Los Planes de Mantenimiento se irán modificando y actualizando, a petición del personal técnico de VVMM o por el responsable técnico del contrato, según le dicte su experiencia y conocimiento de los inmuebles objeto de este contrato.

VVMM podrá modificar el contenido del Plan de Mantenimiento Preventivo, si observa carencias o deficiencias en el mismo, y el adjudicatario deberá justificar, mensualmente, el cumplimiento de las inspecciones o trabajos detallados en dicho Plan. Dicha justificación consistirá en un informe que detallará las labores realizadas y los fallos, deficiencias o averías encontradas, diferenciando específicamente aquellas que, por su envergadura, requieran de aprobación para solventarlas, para las que adjuntará un presupuesto detallado de las mismas.

En caso de producirse deficiencias o averías debido a la dejación de las labores de mantenimiento preventivo, la adjudicataria estará obligada a su reparación, sin coste para la VVMM.

VVMM tiene concertados contratos específicos relativos a ciertas materias que afectan a los elementos patrimoniales de su titularidad y, por consiguiente, quedan fuera del objeto del presente contrato los siguientes servicios en aquello que se encuentre específicamente recogido en sus respectivos contratos:

- Mantenimiento de ascensores.
- Mantenimiento de instalaciones de protección contra incendios y ventilación.
- Mantenimiento de puertas automáticas de garajes.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSii7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

- Limpiezas de portales y escaleras.

2.6 Obras de Reforma y Rehabilitación.

Este tipo de obras, consideradas dentro del mantenimiento preventivo, tienen por objeto adaptar, reparar y/o rehabilitar los pisos y locales que quedan vacíos tras finalizar su arrendamiento, dejándolos en condiciones adecuadas para su nueva puesta en alquiler.

El alcance de la intervención dependerá del estado del elemento y de los criterios de renovación de instalaciones y equipamiento de las viviendas que establezca periódicamente en sus previsiones el Área de Gestión del Patrimonio.

Con carácter general se establecen tres plazos diferenciados, estimados en consideración con el volumen de la intervención a realizar. Estos son 30, 60 y 90 días según se catalogue de “Reposición de acabados” (trabajos básicos de limpieza, pintura y remates y ajustes de instalaciones); “Reparación de instalaciones” (además de los anteriores se interviene de forma completa en alguna de las instalaciones ya sea fontanería, electricidad o calefacción); o “Intervención profunda” (sumando a su vez a la anterior una intervención de albañilería de relevancia) respectivamente.

2.6.1 Sistema anti-intrusión.

Con la intención de evitar la usurpación de los inmuebles sin contrato de alquiler en vigor, se ha determinado la instalación de sistemas de alarma anti-intrusión en todos los inmuebles destinados a una función residencial. No obstante, esta instalación puede hacerse extensiva a todo tipo de inmueble si así se determina por VVMM.

Su instalación se realizará, según se describe en el anexo correspondiente, en el momento más próximo a su notificación y recogida de llaves.

El sistema deberá contar con al menos tres sensores colocados según el siguiente criterio:

- En la puerta de entrada (elemento magnético de contacto que saltaría al separarse las dos piezas con la apertura de la puerta).
- Frente a la puerta, al fondo del hall o pasillo (volumétrico con cámara CCTV, saltaría tras el primero, al detectar movimiento y haría fotografía) a una distancia que haga reconocibles las imágenes de los posibles intrusos.
- En una habitación próxima a la entrada, con la puerta directamente enfocada al hall o pasillo o situado en habitación fácilmente accesible (volumétrico con cámara CCTV, saltaría al detectar movimiento y haría fotografía).

Para el correcto funcionamiento y control del sistema, la instalación constará como mínimo con:

- Batería central en armario de poliéster con funcionamiento autónomo de aproximadamente 7 meses.
- Central de alarma con SIM 4G, teclado inalámbrico con lector y SIRENA.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSii7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

- Aplicación móvil y software PC.
- Conexión a Central Receptora de Alarmas con respuesta en menos de 20 segundos para verificar el salto de alarma y avisar a la Policía en caso de intrusión.

2.7 Trabajos de Asistencia Técnica.

Se consideran asistencias valorables las que se requieran de forma expresa, consistentes en:

- Informes técnicos sobre seguridad y estabilidad de estructuras, fachadas, paramentos, cubiertas y carpinterías de exterior.
- Proyectos de obra y de otros aspectos monográficos que se indiquen y, su correspondiente visado técnico si fuese preciso.
- Informes de inspección sobre el estado de elementos patrimoniales, uso, ocupación, etc.

Las redacciones de los documentos siguientes no tendrán consideración de encargo como incidencias:

- Documentación necesaria para la gestión de las incidencias, partes de intervención, indicadores, etc.
- Planes de seguridad individualizados, en caso de requerirlo la actuación prevista por el Área.
- Presupuestos de trabajos a realizar si la envergadura de las intervenciones lo aconseja y como respaldo a intervenciones recogidas en las Pólizas de Seguro de VVMM.

ARTÍCULO 3.- SUBCONTRATACIÓN.

Dadas las especiales características de las prestaciones a realizar, no se puede subcontratar la gestión del contrato ni la coordinación de los subcontratistas. El resto de los trabajos será ejecutado por personal propio de la empresa, por empresas subcontratistas, o por profesionales autónomos en su caso.

Para su control, se establece como requisito previo indispensable en las intervenciones de reforma y rehabilitación de pisos y locales la documentación identificativa del personal propio y subcontratado que fueran a intervenir, pudiendo VVMM solicitar a cualquier empleado que se identifique suficientemente para verificar su inclusión en la relación facilitada. A tal efecto, junto con la oferta previa a la ejecución de cada trabajo de reforma o rehabilitación se acompañará de forma inexcusable una relación de personal propio y subcontratado, sin cuya autorización no se entenderá aceptada, corriendo los plazos de elaboración establecidos y pudiendo incurrir en retrasos cuyo incumplimiento se sanciona como se detalla en el apartado correspondiente.

Para garantizar la correcta prestación del servicio en caso de subcontratación, las condiciones de abono de los trabajos subcontratados no podrán ser diferentes de las pactadas con VVMM.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSiil7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

ARTÍCULO 4.- PLAZOS.

4.1 Plazo general.

El plazo de ejecución de este contrato será de CUARENTA Y OCHO MESES con posibilidad de prórroga como se detalla en el apartado correspondiente de la Carátula.

4.2 Inicio y finalización del contrato.

Los trabajos se iniciarán como máximo en el plazo de un mes a partir de la firma del contrato. Al comenzar los mismos se levantará un Acta de Inicio de contrato que servirá para computar el tiempo de duración del contrato.

A la finalización del plazo de vigencia del contrato, no podrán emitirse más órdenes de actuación. Se levantará un Acta de Recepción del contrato suscrita por el Contratista y el Director del Contrato en la cual se recoja una relación de todas las órdenes pendientes de finalización en ese momento, entendiendo por tales, aquellas que no hayan sido objeto de liquidación.

Todos los trabajos incursos en tal situación deberán finalizarse en las debidas condiciones para que puedan ser liquidados al adjudicatario, en los plazos que señale cada orden. Una vez sean liquidados la totalidad de asuntos, se levantará un Acta de Fin de Servicio en la que conste dicha circunstancia, quedando definitivamente resuelta la relación contractual.

4.3 Plazos parciales.

En este campo se diferencian los plazos de atención al usuario y los plazos para solucionar la avería o ejecutar las obras de reforma previstas.

Cada orden de reparación de una incidencia será atendida en el plazo previsto según el tipo de que se trate establecido en el artículo 2.4.

Igualmente, la orden para la realización de la obra de reforma de un piso o local libre se llevará a cabo en los plazos previstos en función de su clasificación según lo establecido en el artículo 2.6.

Los trabajos correspondientes a cada orden de atención de una incidencia, y los de reforma quedan garantizados por el plazo de un año a contar desde la fecha de conformidad al trabajo. Durante estos plazos el Contratista responderá de los desperfectos o deficiencias imputables a la incorrecta ejecución de los mismos, sin costo alguno.

ARTÍCULO 5.- TIPO DE LICITACIÓN. PRESUPUESTOS.

La lógica incertidumbre sobre el número de actuaciones a realizar dada su naturaleza aleatoria y el consiguiente importe económico de su realización, solo permite obtener unos presupuestos orientativos que servirán de base a la licitación, basados en el estudio de los gastos de los años anteriores.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSIiI7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

La tendencia obtenida de la facturación de ejercicios anteriores, tanto en incidencias como en reparación de elementos vacíos, presenta una línea ascendente producto del grado de intervención en las renovaciones y los trabajos de mantenimiento preventivo, añadido a las nuevas líneas de actuación en locales de uso distinto de vivienda y el aumento y especialización de los mantenimientos preventivos.

ARTÍCULO 6.- PRECIO DEL CONTRATO.

El presente contrato se valora, de forma general, en base a la aplicación de precios unitarios a los que se les asocia una medición referida al trabajo a abonar, por lo que no cuenta con un precio cierto global, sino que lo que se fija es un presupuesto máximo de gasto anual por parte de VVMM.

El citado presupuesto máximo de gasto no supone compromiso alguno de VVMM de completarlo, ni genera derechos económicos al adjudicatario, sino que los abonos a la empresa contratada se efectuarán siempre en correspondencia a los trabajos efectivamente realizados por ella, en respuesta a las necesidades y demandas atendidas.

6.1 Precios unitarios.

Las obras de reforma y rehabilitación se facturarán de acuerdo con los precios unitarios que figuran en la base de precios elaborada al efecto (Anexo II-PCT de este Pliego).

Estos precios unitarios se presentan como precios de **ejecución material** de las obras y se aplicarán a las partidas de trabajo ejecutadas.

La empresa adjudicataria **deberá presentar en anexo su oferta con los precios descompuestos**. Los precios de los materiales y rendimientos recogidos en dicho anexo servirán para la elaboración de posibles nuevas unidades de obra.

En el caso de que se efectúe un trabajo que no se encuentre definido en el citado Anexo II-PCT, se localizará el más asimilable al caso y se determinará un nuevo precio en base a lo anterior, conservando los precios elementales e introduciendo los nuevos que sean necesarios, al tiempo que se ajustan los rendimientos de todos ellos.

El nuevo precio así definido se incorporará, tras la cumplimentación de los preceptivos trámites legales, a la relación de precios del contrato incorporándose a la base de precios.

Como referencias **para la definición de rendimientos** se utilizarán los recogidos en la oferta del adjudicatario, las bases de precios con que contara el Ayuntamiento de Bilbao, las del Gobierno Vasco o la del Colegio de Aparejadores y Arquitectos Técnicos de Guadalajara, en este orden.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSii7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

6.2 Mantenimiento Correctivo: precios de las incidencias.

Puesto que una gran mayoría de los trabajos asociados a las incidencias tienen rendimientos muy bajos, con carácter general no son aplicables los precios unitarios usualmente utilizados.

Por ello los trabajos asociados a aquellas incidencias cuyos rendimientos sean inferiores a los arriba indicados se facturarán por administración, esto es, **horas o fracción invertidas en la ejecución de los mismos** más materiales empleados, en ningún caso se considerarán facturables tiempos de espera o de desplazamiento.

El precio de los materiales se facturará en concordancia con el concepto manejado para definir el precio de mano de obra. Siempre que sea posible se utilizaran los Precios Unitarios de Material (PUM) incluidos en la Relación de Precios Descompuestos facilitados por la Empresa adjudicataria.

En los casos que no hubiera referencia clara a un PUM, del PVP se descontarán el IVA y los conceptos relativos a los gastos generales y al beneficio industrial del Contratista.

Aquellos trabajos asociados a las incidencias cuyo rendimiento sea asimilable a los realizables en los elementos libres, se pagarán también de acuerdo con las unidades de obra recogidas en el Anexo II-PCT.

La utilización de ayudante vendrá determinada por la imposibilidad de efectuar el trabajo de forma individual y sólo durante el tiempo estrictamente necesario.

Las asistencias técnicas que requieran visado se facturaran según las tarifas oficiales de honorarios a los que se aplicará la baja ofertada.

Únicamente aquel aviso que genere una visita a vivienda o local que no requiera intervención posterior, tendrá derecho a ser facturada con el equivalente a una intervención de una hora.

A las actuaciones realizadas en horario nocturno o festivo se les aplicará un incremento del 20 % (aplicable exclusivamente a la mano de obra). A estos efectos, se considera “jornada laboral ordinaria” la comprendida entre las 08:00 horas y las 18:00 horas de lunes a viernes.

6.3 Precios intervenciones SAT electrodomésticos.

Dada la naturaleza y peculiaridad de los servicios técnicos de reparación de marcas en la atención del diverso material electrodoméstico existente en las diferentes viviendas, las intervenciones facturadas directamente por el SAT y con su correspondiente justificación, serán abonadas sin aplicar baja alguna.

ARTÍCULO 7.- FORMA DE ABONO.

El abono de los trabajos ejecutados por la empresa adjudicataria correspondiente, se realizará mediante valoraciones globales mensuales, coincidentes con los meses naturales, contra factura

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSii7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

emitida por la empresa, que recogerá los importes de las liquidaciones de las obras de mantenimiento correctivo y preventivo.

Las valoraciones de las diferentes incidencias y solicitudes se realizan dentro de la propia herramienta de gestión Ingrid. En ella, la contrata adjudicataria asignará las unidades de obra y los recursos empleados en la resolución de cada incidencia. Una vez dada por finalizada, los técnicos designados por el Área examinarán la propuesta de facturación, y tras ordenar y efectuarse las correcciones que, en su caso, correspondan, la liquidación pasará a ser definitiva y será validada por VVMM quedando disponible para ser facturada. Desde el propio módulo de facturación se podrán descargar dichas actuaciones con sus respectivos importes para la confección de la correspondiente factura.

Se facturarán de forma diferenciada, siempre que sea posible, los trabajos de mantenimiento correctivo-preventivo y los trabajos objeto de cobertura de la póliza de seguros de este Organismo. VVMM se reserva la posibilidad de solicitar otras facturas individuales si fueran necesarias para adecuarse a sus sistemas de gestión.

El pago efectivo se hará en el término máximo de 30 días desde la recepción de la factura electrónica, que tiene carácter obligatorio, o cuando así viniere especificado si cambiara el sistema general de pagos de VVMM.

7.1 Certificaciones parciales.

Se contempla expresamente la posibilidad de realizar certificaciones mensuales parciales en todos los conceptos de facturación, tanto de las incidencias como de los trabajos facturados de modo individualizado.

Las cantidades así abonadas no podrán ser superiores a la valoración de los trabajos efectivamente realizados, estableciéndose en función de su naturaleza los criterios o porcentajes a incluir en las certificaciones parciales.

En el caso concreto de las incidencias, y debido a sus características de continuidad y alto grado de dispersión, se establece una cantidad de 100.000,00 € como tope de certificación mensual. En caso de realizarse certificaciones parciales se practicarán liquidaciones periódicas como mínimo con carácter cuatrimestral.

7.2 Liquidación de trabajos.

La liquidación estará datada y suscrita por el Técnico de VVMM y el Responsable de la Sección. Sin este requisito no será posible proceder al abono, pasando la misma a ser discutida contradictoriamente entre VVMM y Contratista hasta que sea conforme.

Si tras la revisión de las alegaciones por el Responsable del Área, no existiese conformidad en los dos meses siguientes a la finalización de los trabajos, la liquidación, acompañada de un pliego de objeciones del Contratista, se incorporará a la documentación del expediente contradictorio que

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSii7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

se abrirá al efecto, pudiendo facturarse el 80% de la citada liquidación, a reservas de lo que resultase de la resolución de las discrepancias.

ARTÍCULO 8.- CONDICIONES GENERALES.

De conformidad con lo indicado en el Artículo 1, con el presente Pliego se abarca lo que se entiende como un mantenimiento general del parque inmobiliario gestionado por VVMM.

No obstante, VVMM se reserva el derecho a contratar trabajos de la misma o distinta índole, en las zonas donde actuará la empresa adjudicataria, no otorgándose exclusividad en los servicios que desempeña.

Todos los permisos, tasas y altas temporales y consumos de suministros necesarios para la correcta ejecución de los trabajos correrán por cuenta del adjudicatario, prohibiéndose expresamente el puenteo de suministros. A este efecto se adjuntarán como documentación propia de cada intervención los contratos o autorizaciones de las diferentes empresas suministradoras.

8.1 Supervisión.

Los servicios contratados estarán sometidos permanentemente a la supervisión de VVMM, o del personal en que se delegue, quien podrá realizar las revisiones e inspecciones que estime oportunas en cualquier momento y lugar de las obras que se estén realizando.

La Sección de Mantenimiento de VVMM podrá tener acceso a los locales y dependencias del adjudicatario adscritas a los servicios contratados, siéndoles facilitados cuantos datos precisen, referidos al objeto del contrato.

8.2 Condiciones para la gestión de la iniciación de los trabajos no encargados por las vías habituales.

Para iniciar un trabajo no encargado por las vías habituales, en cuanto el adjudicatario tenga conocimiento de la necesidad de ejecutar alguna reparación, deberá discriminar y/o confirmar a qué situación corresponde, de entre las tres que se recogen a continuación:

- Supuesto “1”.- Corresponde a las incidencias muy urgentes y urgentes que han de acometerse inmediatamente sin esperar el inicio de la jornada laboral ordinaria (entre las 08:00 horas y las 20:00 horas de lunes a viernes).

- Supuesto “2”.- Corresponde a los trabajos de conservación comprendidos en algunos de los Contratos de Mantenimiento que VVMM posee con carácter general, o a contingencias que han de ser puestas en conocimiento de otras entidades administrativas (Seguridad Ciudadana, Bomberos, Servicio de Aguas, Naturgás, etc. ...) o comunidades de propietarios.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSii7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

- Supuesto “3”.- Corresponde al resto de los trabajos.

Los trabajos enmarcados en la Supuesto “1” se ejecutarán por el adjudicatario sin que sea preciso que se emita previamente la orden por parte de VVMM, puesto que así se establece en el presente Pliego, registrando el aviso en el sistema de gestión de avisos e incidencias de VVMM, Ingrid.

Los trabajos enmarcados en la Supuesto “2” que dependan de la actuación de terceras entidades, no se ejecutarán, sino que se cumplirá con la obligación del presente contrato trasladando el requerimiento pertinente de actuación a quien corresponda, sin perjuicio de las actuaciones inminentes tendentes a evitar serio riesgo para las personas y los bienes (Supuesto “1”). De ello se dará cuenta a la Sección de Mantenimiento para su debida información.

Los trabajos enmarcados en la Supuesto “3” se pondrán en conocimiento de los Técnicos de VVMM, con objeto de que sean incorporadas a la planificación general de trabajos, y no se ejecutarán hasta que sean incorporados a alguna de las órdenes o altas específicas que así lo recojan.

8.3 Programación de los trabajos.

La multiplicación de tareas puntuales que se realizan en todo el parque inmobiliario gestionado por VVMM sin depender de un plan preestablecido genera costos adicionales que no tienen un reflejo en la mejora de los inmuebles objeto de este pliego.

Por ello, se establece un principio general de “programación de los trabajos”, dirigido a dinamizar y optimizar las actuaciones.

Ello exige, tanto un esfuerzo de programación por parte VVMM, como un correcto y ordenado encauzamiento de las demandas de los usuarios y terceros.

A este efecto y con carácter enumerativo y no limitativo se recogen los siguientes:

- Revisiones y limpiezas de cubiertas, canalones y pesebres.
- Revisiones y limpiezas de patios y sumideros.
- Revisiones y limpiezas de garajes.
- Corte y retirada de hierba de zonas ajardinadas.

El Contratista podrá proponer a VVMM, para su aprobación, una nueva organización y distribución de los diferentes trabajos, mediante informes razonados que contemplen o indiquen las consecuencias económicas que en su caso se deriven.

Asimismo, VVMM podrá imponer las modificaciones que considere oportunas para la organización de los trabajos objeto del contrato, previa audiencia del Contratista.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSIi7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

8.4 Medios humanos a disposición del contrato.

- Delegado. La empresa Contratista nombrará un representante en el que deleguen la responsabilidad contractual adquirida por la adjudicación del contrato objeto del presente Pliego.

- Representante Técnico del Contratista (R.T.C.). Con independencia del Delegado o Representante legal, existirá un técnico cualificado, con titulación mínima de Arquitecto Técnico o Aparejador o titulaciones análogas, que asumirá la dirección técnica de los trabajos, la coordinación de todas las personas, gremios o empresas subcontratistas que intervienen en un determinado tajo y será el vehículo de relación con el departamento técnico de la Sección de Mantenimiento de VVMM. Este técnico refrendará, en el ámbito de sus competencias, todos los documentos técnicos exigibles legalmente en las diferentes fases y trabajos del contrato, así como los datos, informes, memorias valoradas y proyectos que sean realizados en el marco del contrato.

- Técnico en Prevención de Riesgos Laborales. La empresa adjudicataria contará con un técnico en prevención de riesgos laborales con la cualificación necesaria para ello, y cuyas funciones comprenderán, además de lo previsto en la legislación vigente:
  - En caso de designarse por VVMM, relación directa con la empresa de Coordinación de Actividades Empresariales, completando cuantos requisitos documentales y legales le sean realizados.
  - La determinación, para cada trabajo, de las condiciones relativas al orden, limpieza, ambiente, instalaciones y máquinas con referencia a la detección de riesgos profesionales y de los usuarios en general.
  - Control de la aplicación de las normas y medidas de seguridad establecidas.
  - Comunicación a VVMM de las situaciones de riesgo detectadas en el cumplimiento de sus funciones.

- Encargado General. La empresa adjudicataria designará como mínimo un Encargado General que desarrollará y ejecutará todas las órdenes de trabajo, emanadas del R.T.C., pudiendo representar o sustituir a éste puntualmente en sus funciones, o cuando circunstancias especiales así lo requieran. Sea cual fuese la envergadura del trabajo a ejecutar, se designará siempre, de entre los operarios que intervienen en un determinado trabajo, a uno de ellos que actuará como encargado y que responderá “in situ” de la ejecución de las tareas.

- Equipos de diario. La empresa adjudicataria dispondrá de personal propio asignado al contrato localizable durante la jornada laboral ordinaria, con preparación suficiente para ejecutar trabajos básicos de atención de incidencias (fontanería, albañilería, etc.). Estos trabajadores estarán debidamente clasificados y estructurados en función de su capacitación y especialización en coherencia con la organización de la prestación del servicio prevista. La realización de todas aquellas labores y obras que el adjudicatario no realice con sus propios medios humanos será llevada a cabo por empresas que subcontrate a tal fin y que deberán estar perfectamente identificadas en la oferta.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSiil7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

- Equipos de urgencia. La empresa adjudicataria dispondrá de personal o subcontratistas localizables durante las 24 horas y con capacidad de movilización en las horas inmediatas, con preparación suficiente para ejecutar trabajos urgentes cuya ejecución no admita demora.

8.5 Medios materiales a disposición del contrato.

La empresa adjudicataria dispondrá de los locales, maquinaria, herramientas y utillaje, y los medios técnicos precisos para llevar a buen término los trabajos objeto del contrato; medios que podrán ser propios, alquilados o de subcontratistas que mantengan un convenio con la empresa que asegure la efectiva prestación de los medios en el momento en que sean requeridos.

8.6 Alteraciones de los medios puestos a disposición del contrato.

Todos los medios, tanto humanos como materiales, puestos por el adjudicatario a disposición del contrato, de forma directa o subcontratada, al inicio del mismo de acuerdo con su oferta, deberán permanecer sin variación a lo largo de la vigencia del contrato, no pudiendo ser eliminadas o reemplazadas por otras salvo autorización expresa de VVMM.

8.7 Estructura organizativa y procedimientos.

La empresa adjudicataria dispondrá de la estructura organizativa suficiente, que será acreditada documentalmente, y de manuales explicativos de los procesos correspondientes a los trabajos a acometer.

Es imprescindible disponer de un sistema de avisos urgentes, cuyos medios materiales y personales estarán en correspondencia con el propio sistema que permita gestionar las incidencias en unos plazos razonables.

Los licitadores se comprometen a adaptar y asumir las mejoras tecnológicas a nivel de sistemas de comunicación que puedan derivarse de la modernización de los soportes informáticos/ telemáticos de VVMM.

8.7.1 Sistema de gestión de avisos e incidencias (Ingrid).

VVMM dispone de un sistema de gestión de avisos, incidencias y reformas funcionando sobre un entorno web que permite la interrelación entre las empresas encargadas de las intervenciones y VVMM.

A través de él se realizarán la mayor parte de las comunicaciones, notificaciones e intercambio de documentos objeto de este contrato.

El sistema contempla todo el proceso, desde el alta de un nuevo encargo, sus fases de atención, resolución, validación de la corrección de la ejecución del trabajo, valoración económica basada en los conceptos comprendidos en los Anexos II-PCT y III-PCT, aceptación de la liquidación y emisión de factura proforma.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSli7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

Lógicamente cada una de las partes del proceso es atendida por el responsable del mismo (VVMM o la Contrata). Un manual de usuario se recoge en el Anexo VIII-PCT.

La empresa adjudicataria dispondrá de un usuario que le permitirá acceder exclusivamente a todos los encargos que le sean imputados debiendo proceder a su resolución conforme a los procedimientos establecidos. Solo aquellos catalogados como “muy urgentes” o “urgentes” serán notificados de manera inmediata (telefónicamente o por correo electrónico), por lo que la consulta a Ingrid debe ser diaria y constante.

8.7.2 Sistema de gestión de reformas (Ingrid).

Este módulo, con un funcionamiento análogo al de incidencias, recoge las peculiaridades propias de lo altamente tasado que está el procedimiento de reformas al tratarse de intervenciones programables desde su notificación y carecer de ocupantes los elementos objeto del trabajo. El proceso detallado se recoge en el Anexo V-PCT.

Se firmará un Acta de Inicio y un Acta de Recepción de cada obra de reforma, confeccionadas por la contrata, y, si fuera necesario un Libro de Órdenes y un Libro de Incidencias a disposición de VVMM.

Todos los permisos, tasas y altas temporales y consumos de suministros necesarios para la correcta ejecución de los trabajos correrán por cuenta del adjudicatario, prohibiéndose expresamente el puenteo de suministros. A este efecto se adjuntarán como documentación propia de cada intervención los contratos o autorizaciones de las diferentes empresas suministradoras.

ARTÍCULO 9.- SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

El Contratista será responsable de todos los accidentes, daños, perjuicios y transgresiones que puedan ocurrir o sobrevenir como consecuencia directa o indirecta de la ejecución de las obras, debiendo tener presente en su realización las disposiciones vigentes en materia de relaciones laborales, seguridad social y seguridad y salud en el trabajo, y en especial lo dispuesto en la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, R.D. 39/97 Reglamento de los Servicios de Prevención, R.D. 485, 486, 487, 773 y 1.215, todos ellos del año 1997, relativos a disposiciones mínimas de Seguridad y Salud en el Trabajo y disposiciones concordantes.

Tanto los trabajos derivados de las incidencias como los de las obras de reforma de los elementos libres deben ajustarse al R.D. 1627/1997, relativo a disposiciones mínimas de seguridad y salud en las obras de construcción y disposiciones concordantes. Se presentará un Plan de Seguridad y Salud de carácter general que cubra este servicio.

En atribución del artículo 3 del R.D. 1627/1997, VVMM designara como coordinador en materia de seguridad y salud al Responsable Técnico del Contratista.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSii7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

Cada mes, dicho coordinador enviará un "informe de control y seguimiento" que evalúe el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales por parte del Contratista durante la ejecución de las actuaciones. Si la valoración del cumplimiento es adecuada o satisfactoria, se certificarán los trabajos. En caso contrario, se paralizarán los abonos correspondientes al periodo.

En el caso de algunas actuaciones y en función de su alcance, el Contratista deberá elaborar la "Evaluación de riesgos específica" para las obras sin necesidad de proyecto, y en el caso extraordinario de alguna obra con necesidad de proyecto, el "Plan de seguridad y salud".

En el caso que VVMM disponga de un sistema externo de asistencia técnica para el cumplimiento de la Coordinación de Actividades Empresariales, según el RD 171/2004, que desarrolla las actuaciones previstas en el art. 24 de la LPRL en materia de coordinación de actividades, el adjudicatario deberá someterse a sus requerimientos y procesos.

ARTÍCULO 10.- CONTROL DE CALIDAD.

El control de calidad de los trabajos objeto del presente pliego se ejecutará de acuerdo con los procedimientos internos previstos por la contrata y los compromisos adoptados por la misma con motivo de su oferta, y si fuese preceptivo, por las correspondientes empresas especializadas en control de calidad. Los resultados de los ensayos serán puestos en conocimiento de los técnicos de VVMM, y se acompañarán en las hojas de liquidación de los trabajos.

El costo del control de calidad, incluso cuando haya de ser externalizado, se encuentra ya incluido en la valoración de los trabajos, por lo que no será objeto de abono adicional.

10.1 Trabajos deficientemente ejecutados.

Los trabajos deficientemente ejecutados, habrán de ser inmediatamente rehechos en las debidas condiciones por cuenta del adjudicatario, sin perjuicio de las sanciones que le pudieran corresponder, a no ser que el D.E.C. decidiera recibir los mismos, por considerarlos admisibles, en cuyo caso, se realizará el pago con la reducción del costo correspondiente. En ambos casos, queda reservado a VVMM el imponer las sanciones correspondientes.

ARTÍCULO 11.- GESTIÓN DE RESIDUOS DE CONSTRUCCIÓN Y DEMOLICIÓN.

Se excluyen (disposición adicional primera R.D. 105/2008, de 1 de febrero) las obras menores de construcción, reparación y demolición domiciliaria, que quedarán sujetas a los requisitos que establezcan las ordenanzas municipales definiéndose (artículo 2.d) como tales las obras de construcción o demolición en un domicilio particular, comercio, oficina o inmueble del sector servicios, de sencillez técnica y escasa entidad constructiva y económica, que no supongan alteración del volumen, del uso, de las instalaciones de uso común o del número de viviendas y locales, siempre que no precisen de proyecto firmado por profesionales titulados.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSIi7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

En las obras a las que es de aplicación, serán retirados y llevados a vertedero dónde se gestionarán por empresas acreditadas ante el departamento de Ordenación del Territorio y Medio Ambiente como residuos debidamente fraccionados y clasificados.

VVMM (productor de residuos) habrá de obtener del poseedor (Contratista) los certificados y la documentación acreditativa de que los residuos de construcción y demolición producidos en la obra han sido gestionados en la misma o entregados a una instalación de valorización o de eliminación para su tratamiento por gestor de residuos autorizado, en los términos regulados en la normativa y, especialmente, en el estudio o en sus modificaciones, estos serán puestos a disposición de VVMM, y se acompañarán en las hojas de liquidación de los trabajos.

Los estudios y planes de gestión, así como el costo de la gestión de residuos, incluso cuando ha de ser externalizados, se encuentran ya incluidos en la valoración de los trabajos, por lo que no será objeto de abono adicional.

ARTÍCULO 12.- CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

12.1 Condiciones generales de control.

Corresponde a VVMM controlar la ejecución del contrato, para lo cual, el flujo de informaciones, tanto desde el Área hacia el adjudicatario como en sentido inverso, será el adecuado para garantizar un correcto seguimiento de la ejecución.

El adjudicatario se obliga a recoger en la aplicación de gestión Ingrid toda la información que se solicita en ella para permitir la explotación permanente de los datos de gestión para la evaluación de la eficacia y eficiencia del concurso:

- Relación de trabajos y tareas asignadas.
- Control de plazo de ejecución con indicación de fecha de notificación, cita, inicio y finalización.
- Disgregación analítica de las tareas por ítem de trabajo y especialidad.
- Sistema de control presupuestario del precio del contrato y grado de ejecución del mismo.
- Cuadro de mando de indicadores.
- Cualquier otro indicador propuesto por el licitador que contribuya a la mejora de la gestión para la eficacia y eficiencia del objeto del contrato.

Para ello, se señalan en el presente artículo, las funciones más representativas de los principales agentes que intervendrán en la gestión del contrato, que son el Director del Contrato, el Director de la Ejecución del Contrato, y el Representante Técnico del Contratista.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSIi7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

12.2 Director del Contrato (D.C.).

VVMM designará uno o más Directores del Contrato (D.C.) que tendrá las funciones siguientes:

- Establecer las directrices para la correcta gestión del servicio y de las obras.
- Establecer los criterios técnicos en intervenciones problemáticas o de riesgo.
- Coordinar las inversiones y supervisar la ejecución presupuestaria.
- Informar las posibles prórrogas del contrato, si procediesen, o impulsar la tramitación de una nueva contratación.
- Informar la imposición de penalizaciones a propuesta del de los técnicos del Área o por propia iniciativa.
- Informar sobre la posible resolución del contrato, en su caso.
- Supervisar con superior criterio, e interpretar el contenido del pliego y la ejecución del contrato.

12.3 Director de la Ejecución del Contrato (D.E.C.).

VVMM designará uno o más Director de la Ejecución del Contrato (D.E.C.) y sus funciones tendrán como contenido principal el de dirigir técnicamente la ejecución del contrato, para lo cual se señalan específicamente las tareas siguientes:

- Controlar la ejecución presupuestaria.
- Programar y presupuestar trabajos o acciones dirigidas a los objetivos del presente pliego, para servir de base a futuras órdenes, o simplemente como previsiones de gastos.
- Inspeccionar cualquier inmueble cuando lo consideren oportuno, recabando información directa de los encargados de los trabajos en los mismos.
- Generar órdenes dirigidas a la empresa Contratista.
- Inspeccionar la ejecución de trabajos ordenados y dirigir, en su caso, la realización de los mismos, disponiendo todo aquello que fuese procedente hasta llegar a la correcta ejecución de los mismos, pudiendo, en su caso, ordenar la demolición y nueva ejecución de lo defectuosamente realizado.
- Ordenar la realización de tareas de asistencia técnica por parte del Contratista.
- Inspeccionar la ejecución de trabajos finalizados, con el fin de proceder al abono de los mismos, asistiendo a la realización de mediciones, o comprobando las mismas.
- Confeccionar la valoración y liquidación de los trabajos ejecutados.
- Verificar la utilización de los precios consignados en el presente pliego y generar nuevos precios de acuerdo con las reglas contenidas en el presente pliego.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

Fecha documento: 10 de Noviembre de 2026

FIRMADO
1.- Responsable de Gesti?n de Patrimonio, KOLDOBIKA IBAÑEZ GARCIA, a 10 de Noviembre de 2026

LoJ8yomrjE+2bCSIi7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

BilbaoViviendas Etxebizitzak

- Proponer la imposición de penalidades al Contratista, en su caso.
- Ordenar, en su caso, la ejecución de órdenes en el ámbito diferente del asignado a un determinado Contratista.
- Recibir del Contratista las informaciones sobre la marcha de los trabajos y ordenarle la ejecución de las tareas que fuesen precisas.

12.4 Responsable Técnico del Contratista (R.T.C.).

El Contratista dispondrá de un técnico cualificado cuyas tareas se pueden clasificar en tres grupos:

- Grupo 1.- Las que se derivan de la inmediata dirección de los trabajos.
- Grupo 2.- Las propias de la relación técnica de la Sección de Mantenimiento de VVMM.
- Grupo 3.- La elaboración de trabajos de asistencia técnica.

Se realiza a continuación una enumeración no exhaustiva de sus cometidos:

- Dirigir la ejecución de todos los trabajos que se realicen.
- Coordinar a los diferentes gremios que intervienen en una misma orden.
- Vigilar el cumplimiento de los aspectos relativos a seguridad y salud ejerciendo como Coordinador de Seguridad y Salud.
- El R.T.C., estará permanentemente en contacto con los Servicios de Mantenimiento de VVMM y con los equipos de trabajo adscritos al Contrato, debiendo informar de inmediato a dichos servicios, de cualquier anomalía, independientemente de que tal información recibida la plasme posteriormente por escrito.
- Desarrollará los trabajos y atenderá las órdenes que le lleguen a través de los encargados.
- Confeccionará relaciones valoradas que sirvan de base a las órdenes a impartir por los encargados delegados del D.E.C., y si fuese preciso por la importancia del asunto, formalizará los Proyectos de Obra, con el nivel de terminaciones exigido por el TRLCAP y el Reglamento General de Contratación y la oportuna normativa técnica sectorial aplicable al caso, salvo que el Proyecto haya de ser elaborado por técnico superior, en cuyo caso su intervención se limitará a las de dirección de la ejecución de los trabajos.
- Presentará a los encargados delegados del D.E.C., con la periodicidad que se determine, datos estadísticos del funcionamiento y rendimiento de los trabajos realizados.

LoJ8yomrjE+2bCSli7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

ARTÍCULO 13.- INFRACCIONES Y PENALIDADES.

13.1 Especificaciones generales.

El régimen sancionador y de procedimiento establecido en el presente epígrafe lo es a reserva absoluta del resto de circunstancias legales y convencionales que facultan a la rescisión o resolución del contrato y la indemnización de daños y perjuicios.

Se considerarán incumplimientos muy graves:

- La no atención inmediata de las incidencias muy urgentes en el tiempo de actuación establecido para las mismas en el artículo 2.4, tras el comunicado a la empresa adjudicataria del aviso de dichas incidencias.
- La demora en el comienzo de la prestación de los servicios que se hayan de realizar a iniciativa del Contratista superior a 7 días sobre la fecha prevista, salvo causas de fuerza mayor.
- La paralización o interrupción de la prestación de los servicios de conservación y mantenimiento por más de doce horas, salvo causas de fuerza mayor.
- La prestación manifiestamente defectuosa o irregular de los servicios.
- El retraso sistemático en los horarios, la no utilización de los medios mecánicos establecidos, o mal estado de conservación de los mismos.
- El incumplimiento de las órdenes o instrucciones del Director del contrato relativas al orden, forma y régimen de los servicios, y en general, a las normas que regularán la prestación de los mismos.
- El incumplimiento de la obligación del Contratista de guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.
- La entrega de partes de trabajos deficientes en cuanto a veracidad u ocultación de información.
- La comisión de dos faltas graves en el plazo de un año.

Tendrán consideración de incumplimientos graves:

- La no atención de las incidencias urgentes en el tiempo de actuación establecido para las mismas en el artículo 2.4, que debe ser en las próximas 8 horas tras el comunicado a la empresa adjudicataria del aviso de dichas incidencias.
- La no atención o demora de las incidencias ordinarias que ocasionen algún perjuicio en el tiempo de actuación establecido para las mismas en el artículo 2.4.
- La demora en el comienzo de la prestación de los servicios que se hayan de realizar a iniciativa del Contratista superior a 5 días sobre la fecha prevista, salvo causas de fuerza mayor.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSli7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

- La paralización o interrupción de la prestación de los servicios de conservación y mantenimiento por más de seis horas, salvo causas de fuerza mayor.
- El retraso puntual en los horarios, la no utilización de los medios mecánicos establecidos, o mal estado de conservación de los mismos.
- Los incidentes del personal afecto a la Empresa adjudicataria con el vecindario, tanto por trato incorrecto, como por deficiencia de la prestación del servicio.
- El no cumplimiento justificado de los plazos de actuación, la no presentación puntual de partes y sus deficiencias en cuanto a veracidad y falta de información.
- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones y plazos establecidos en el presente Pliego sin perjuicio de las acciones posteriores que de ello se deriven.
- La no presentación puntual de partes, en general toda acción u omisión en la prestación del servicio que pueda provocar daños a las personas, animales o cosas.
- La comisión de dos faltas leves en el plazo de un año.
- La no presentación del Jefe del Servicio de forma inmediata en las dependencias de VVMM cuando sea requerido para ello por el Director del contrato.
- Los incidentes del personal afecto a la empresa adjudicataria con el vecindario, tanto por trato incorrecto, como por deficiencia de la prestación del Servicio.

Tendrán consideración de incumplimientos leves:

- La no atención o demora de las incidencias ordinarias en el tiempo de actuación establecido para las mismas en el artículo 2.4.
- La demora en el comienzo de la prestación de los servicios que se hayan de realizar a iniciativa del Contratista superior a 2 días sobre la fecha prevista, salvo causas de fuerza mayor.
- Se considerarán como incumplimientos leves, todas las demás no previstas anteriormente y que, de algún modo, signifiquen detrimento de las condiciones establecidas en este Pliego, con perjuicio no grave de los servicios o que den lugar a deficiencias en el aspecto del personal o de los medios utilizados.

La comisión de los anteriores incumplimientos dará lugar a las penalidades siguientes:

- La comisión de dos incumplimientos muy graves o cinco graves podrá dar lugar a la rescisión del contrato, perdida de la fianza e indemnización por daños y perjuicios.
- La comisión de un incumplimiento calificado de muy grave, podrá dar lugar a una sanción desde 4.895,00 euros (cuatro mil ochocientas noventa y cinco euros) hasta un 10 % del presupuesto del contrato.
- Por la comisión de infracción grave, podrá dar lugar a una sanción desde 1.325,00 euros (mil trescientos veinte y cinco euros) hasta un 10 % del presupuesto del contrato.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSIi7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

- Las faltas leves, podrán ser sancionadas con penalidad de hasta 485,00 euros (cuatrocientos ochenta y cinco euros).

Además, los incumplimientos y las sanciones a que den lugar quedaran registradas en el expediente de la empresa durante todo el periodo de duración del contrato.

13.2 Retrasos en la gestión de rehabilitación de inmuebles.

La gestión relativa a la inspección, elaboración de propuesta de intervención y realización de las obras son labores de suma importancia para VVMM dado que la alta demanda de vivienda en alquiler obliga a que el cumplimiento de los tiempos tasados para estas intervenciones sea escrupulosamente cumplido.

Las gestiones y sus plazos se explican con detalle en el Anexo V-PCT, aquí se presentan exclusivamente las penalizaciones que se aplicarán en las liquidaciones individualizadas en el supuesto de incurrir en retrasos no justificados.

Dentro de los criterios de intervención establecidos en el citado Anexo, se establecen tres plazos diferenciados basados en el volumen de la intervención a realizar. Estos son 30, 60 y 90 días según se catalogue de “Reposición de acabados”, “Reparación de instalaciones” o “Intervención profunda” respectivamente.

La importancia porcentual del incumplimiento de los plazos aplicada a la unidad “día” no puede, en consecuencia, ser igual para cada tipo de intervención.

En base a ello se plantean los siguientes factores unitarios a aplicar por día de retraso:

TIPO INTERVENCIÓN	ELABORACIÓN INFORME	PLAZO OBRA	PENALIZACIÓN/DÍA
Reposición de acabados	10 días	30 días	3,00 %
Reparación de instalaciones	10 días	60 días	1,50 %
Intervención profunda	10 días	90 días	1,00%

La penalización así calculada no superará en ningún caso los 6.000 € por intervención. La acumulación de **tres** penalizaciones que obliguen a la aplicación de este tope de 6.000 € será considerada como una infracción muy grave de las tipificadas en el apartado anterior.

13.2.1 Reclamaciones por acabados defectuosos o incompletos.

La recepción física de los trabajos efectuados en los elementos reformados se realiza por parte de VVMM, siendo la empresa Contratista quien certifica la calidad de la ejecución de los trabajos realizados en todas las intervenciones.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma

LoJ8yomrjE+2bCSiil7jFnEN5ZTsAE850OGpsxA

BilbaoViviendas Etxebizitzak

El proceso de reforma termina para VVMM cuando se adjudica el elemento reformado a un nuevo usuario, al que se le entrega parte de la documentación que elabora la contrata en el proceso y una “hoja de reclamaciones” para que detallen en ella las deficiencias detectadas en una primera ocupación y uso.

Las reclamaciones así recibidas se catalogarán de:

- Aceptables: pequeños defectos de acabados o ajustes que se resolverán por la contrata sin contraprestación económica.
- Leves: defectos que no afectan a la habitabilidad de la vivienda ni a su uso diario.
- Graves: defectos que afecten a la habitabilidad y uso normal de la vivienda parcial o totalmente.

La acumulación de cinco infracciones graves será considerada como una infracción muy grave.

Las sanciones así catalogadas serán sancionadas según el régimen general.

ARTÍCULO 14.- NIVEL DE SERVICIO.

En todo momento se mantendrá la calidad máxima en cuanto a limpieza y estética del personal y maquinaria empleados en el desarrollo del contrato.

En este contrato se pretende, ante todo, el máximo nivel de calidad. Para ello se exige de la plantilla una gran profesionalidad, de manera que, tras actuar en una zona, no quede ningún elemento de una manera descuidada o que menoscabe la armonía del conjunto, teniendo especial cuidado en el estado de las zonas comunes o de tránsito afectadas por cada intervención.

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL: https://www.bilbao.eus/vvmm-sede/verifirma