

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO INTEGRAL DE
MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS E INSTALACIONES DE DIFERENTES RECINTOS DE
BILBAO BIZKAIA MUSEOAK**

0. ÍNDICE

0.	ÍNDICE.....	2
1.	OBJETO	3
2.	FINALIDAD	3
3.	COLECCIONES Y PROGRAMACIÓN	3
4.	NORMATIVA	4
5.	MANTENIMIENTO PREVENTIVO-PREDICTIVO	5
	• Trabajos incluidos	5
	• Anomalías detectadas	6
6.	MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	7
7.	ALCANCE.....	7
8.	EQUIPO MÍNIMO.....	9
9.	MATERIALES Y REPUESTOS.....	10
10.	TRABAJOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	11
11.	SUBCONTRATACIÓN	12
12.	PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO	13
13.	PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.....	13
14.	AUTORIZACIONES DE ACCESO A LOS CENTROS Y NORMATIVA INTERNA.....	14
15.	RELACIONES ENTRE LA ADJUDICATARIA Y BBM.....	14
16.	AVISOS.....	15
17.	TIPOS DE INCIDENCIAS Y TIEMPO DE ATENCIÓN	15
18.	OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA.....	16
19.	CONOCIMIENTO DE LOS EDIFICIOS Y DE LAS INSTALACIONES.....	17
20.	CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO	17
21.	ANEXO 1	18

1. OBJETO

El objeto de la presente licitación lo constituye la contratación del **servicio integral de mantenimiento de edificios e instalaciones** de diferentes recintos del Bilbao Bizkaia Museoak, de ahora en adelante BBM, en los locales sitios en: el Depósito de Euskal Museo (Polígono la Cruz, P1.2 Zamudio); Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao (San Francisco 14), Yacimiento del Convento de San Francisco y sede de Bilbao Bizkaia Museoak ambos con domicilio en Calle Conde Mirasol nº 2, según lo previsto en el presente Pliego (incluidos los Anexos), y demás documentos que forman parte del presente procedimiento, entre otros, el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y su carátula. Queda excluido el mantenimiento del Museo Vasco (Plaza Unamuno 4).

2. FINALIDAD

La finalidad primordial del Mantenimiento objeto de este pliego será:

- Asegurar el funcionamiento correcto de los edificios y las instalaciones objeto de mantenimiento en las mejores condiciones de seguridad, economía, eficacia y sostenibilidad durante el horario de funcionamiento previsto para los mismos, todos los días del año, evitando en la medida de lo posible situaciones que puedan detener su funcionamiento u ocasionar problemas de seguridad para los usuarios de las instalaciones objeto del pliego.
- Un tiempo de respuesta eficaz ante incidencias, averías, etc.
- Procurar el mejor estado de conservación de todas las partes y elementos que forman las instalaciones sujetas a esta licitación.
- Asesoramiento e información a BBM

3. COLECCIONES Y PROGRAMACIÓN

BBM tiene como misión entre otras, la gestión de las colecciones de Bilboko Euskal Museoa, Museo de Reproducciones Artísticas y yacimiento del Convento de San Francisco, incluyendo su conservación, investigación y difusión.

Las colecciones de BBM comprenden bienes culturales textiles, fotografía, documentación, etc. que deben conservarse en estrictas condiciones de conservación. Por lo tanto, el almacén del museo así como cualquiera de las zonas de exposición son áreas críticas en cuanto a parámetros de temperatura, humedad e iluminación.

En estas exposiciones, que pueden ser de producción propia o no, es habitual la entrada y salida de obra y bienes culturales en préstamo desde o a otras instituciones por lo que las zonas de muelle de carga son también sensibles.

Todo ello exige el respeto absoluto a las consignas de BBM en cuanto a condiciones, la restricción de accesos y la sensibilidad suficiente para evitar interferencias entre el trabajo de mantenimiento y la presencia de los bienes culturales.

Las diferentes puestas en escena de las exposiciones conllevan normalmente trabajos adicionales de adaptación sencilla de instalaciones, movimiento de bultos, etc que se incluyen en la **conducción de los edificios e instalaciones**. Asimismo, el resto de programas del museo: actividades culturales, conferencias, cursos y talleres, etc. conllevan también actuaciones del tipo preparación de escenario, movimiento de mobiliario, manejo de medios audiovisuales, etc. igualmente incluidos en la conducción del edificio adaptada a la programación.

Ante estas especificidades, se une la realidad de un museo abierto al público donde la seguridad de las personas primero, y los bienes después tienen vital importancia.

También la imagen al público y el confort del visitante tienen gran importancia, por lo que los trabajos de conducción y mantenimiento de las instalaciones objeto del pliego deben resultar prácticamente invisible e inaudible durante el horario en el que el museo abre al público.

4. NORMATIVA

En todo momento se deberán cumplir las exigencias establecidas en las diversas Ordenanzas, Reglamentos y Normas vigentes de carácter nacional, autonómico, o local que resulten de aplicación al objeto del pliego, y a título informativo se indican las siguientes:

- Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE). R.D. 1027/2007 de 20 Julio por el que se aprueba el RITE (RITE 2007) y sus modificaciones y correcciones de errores posteriores.
- ORDEN 22 de Julio 2008 del Gobierno Vasco por la que se dictan las Normas en relación con el RITE.
- RD 842/2002 Reglamento electrotécnico para Baja Tensión y sus Instrucciones Técnicas complementarias.
- RD 513/2017, de 22 de mayo por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios
- Código técnico de la Edificación, y sus documentos básicos.
- Normas UNE 100012 y 171330
- Normativa aplicable a las instalaciones y edificios objeto del servicio de mantenimiento de este pliego.
- Legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborables y de Medio Ambiente.
- Convenio colectivo para el Sector de Instaladores de Calefacción, Ventilación y Aire Acondicionado de Bizkaia, y convenios sectoriales aplicables.

La adjudicataria queda igualmente obligada al más estricto cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, de la normativa vigente de seguridad y salud, y de carácter medioambiental.

La adjudicataria estará obligada a llevar al día los libros de mantenimiento oficiales que actualmente se exigen para determinado tipo de instalaciones, así como los manuales de mantenimiento preventivo y técnico Legal existentes y/o exigibles durante la duración del contrato.

5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO-PREDICTIVO

Serán operaciones periódicas que se realizarán sobre las instalaciones con el objeto de reducir al mínimo las averías o irregularidades de funcionamiento, incluyendo la comprobación, chequeos, reparando o sustituyendo aquellas piezas, mecanismos o elementos de la instalación que puedan mermar la fiabilidad de funcionamiento u ocasionar averías y degradaciones paulatinas de los elementos que componen las instalaciones objeto del pliego, y con una visión predictiva de las mismas.

BBM en ningún caso asumirá el coste de los materiales y herramientas utilizados en la prestación de este servicio de mantenimiento preventivo/predictivo, dado que se entenderán incluidos en el mismo, de acuerdo a lo establecido en el párrafo siguiente.

- **Trabajos incluidos**

Los trabajos a realizar en las instalaciones objeto del pliego, serán los definidos por la normativa. Se indican a título meramente orientativo parte de las tareas de mantenimiento **Preventivo-Predictivo** a realizar en las instalaciones. Las revisiones incluirán:

- Realización de pruebas y revisiones para determinar el correcto funcionamiento de los sistemas y un análisis predictivo de los mismos.
- Revisión periódica de todos los componentes de las instalaciones.
- Depuración de problemas detectados, sustituyendo elementos en mal estado, gastadas, deterioradas, o fundidas.
- Realizar las operaciones necesarias en los equipos e instalaciones para el cambio de frío/calor según las temporadas climatológicas correspondientes.
- Limpieza, ajuste y engrase de equipos.
- Limpieza de aparatos (calderas, enfriadoras, VRV, fancoils, ventiladores), rejillas, difusores, filtros y carcassas y filtros.
- Limpieza de tuberías y aparatos en salas de calderas y de instalaciones.
- Recambio de pequeño material consumible.

- Mano de obra de cambio de filtros.
- Mantenimiento de aislamiento térmico y acústico de las instalaciones, canalizaciones y tuberías.
- Revisión e inspección de toda la parte eléctrica de las instalaciones (cuadros eléctricos, cuadros de control, SAI, luminarias, etc.)
- Cualquier otra actuación para mantener en correcto estado de funcionamiento los equipos y prolongar la vida útil de los mismos.
- Mantenimiento técnico-legal necesario para el cumplimiento de las especificaciones de los reglamentos, legislación y normativa aplicables al objeto del pliego.
- Mantenimiento anual del BMS.

Todas las rutinas de mantenimiento contenidas en el programa de mantenimiento preventivo-predictivo se realizarán en tiempo y forma, presentando los informes correspondientes de acuerdo a las cláusulas recogidas en los pliegos y al programa de mantenimiento preventivo-predictivo presentado por la adjudicataria.

Las rutinas de Mantenimiento Preventivo- Predictivo podrán ser actualizadas atendiendo a la legislación, y a las políticas de mantenimiento que en cada momento se determine, sin menoscabo de la calidad del servicio prestado.

La adjudicataria garantizará el cumplimiento de toda la normativa vigente aplicable en cuanto a operaciones de mantenimiento o seguridad de cada una de las instalaciones objeto de este pliego.

- **Anomalías detectadas**

Si durante la realización de un trabajo de mantenimiento preventivo-predictivo, se constatare alguna anomalía que no pudiese ser corregida “in situ” se deberá procesar inmediatamente la **orden de Mantenimiento Correctivo**, que deberá ser debidamente autorizada por BBM para que exista la correspondiente actuación, procediendo a su subsanación como cualquier otra incidencia de Mantenimiento Preventivo-predictivo.

6. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Las **actuaciones de Mantenimiento Correctivo** consistirán, entre otras, en:

- Resolución de las averías e incidencias informadas por parte del personal de BBM durante el funcionamiento de las instalaciones, así como las derivadas de labores de mantenimiento preventivo-predictivo, e incluirán el análisis, la reparación, sustitución de componentes, verificación y comprobación, de forma que una vez realizadas las instalaciones o cualquiera de sus componentes asociados queden perfectamente operativos.
- Resolución de los defectos indicados por los Organismos de Control Acreditados (OCA).
- Siempre que sea posible el servicio se repondrá mediante algún sistema provisional en caso de que el definitivo tuviese un plazo largo de puesta en funcionamiento.
- Cumplimentación de la información y documentación necesaria ante las entidades contratantes y ante los Organismos Oficiales de acuerdo a la normativa aplicable.
- La adjudicataria incluirá una bolsa de 156 horas anuales para trabajos de mantenimiento correctivo, independientemente de la categoría profesional de las personas que las efectúen.

Una vez agotada esta bolsa, la adjudicataria facturará los trabajos ejecutados y previamente autorizados y aceptados por BBM según el precio hora ofertado para trabajos de mantenimiento correctivo.

La adjudicataria presentará, para su aprobación por parte de BBM, la relación de trabajos a realizar, los materiales y herramientas, así como repuestos y suministros destinados a la ejecución de los trabajos con reflejo expreso de las unidades e importes de estos últimos (suministros) que serán de cuenta de BBM, así como el número de horas para trabajos de mantenimiento correctivo destinados al mismo.

7. ALCANCE

El objeto del contrato comprenderá:

- El mantenimiento preventivo/predictivo de los **edificios** de BBM, en base al plan de gestión y seguimiento, que se describirá en la propuesta de las licitadoras.
- Conducción del edificio y de las instalaciones: seguimiento de la conservación y buen estado de los edificios y las instalaciones.
- El mantenimiento preventivo, predictivo, correctivo y técnico legal de las **instalaciones**, basado en un plan de gestión y su seguimiento (informes, reuniones de seguimiento) que se describirá en las propuestas de las

licitadoras. En este sentido, y como mínimo se exigirá un plan que contemple las gamas de mantenimiento definidas por la normativa, adaptadas a calendario y horario de trabajo, así como informes de seguimiento detallado de periodicidad mensual donde se recojan: Gráficas de temperatura y humedad por zonas monitorizadas, gamas de mantenimiento realizadas, diario de trabajo, análisis y situación de los avisos correctivos/averías, conclusiones y un plan de reuniones de seguimiento de carácter mensual.

- La presencia del personal responsable del mantenimiento y del personal adscrito a la ejecución del contrato en las revisiones legales de las instalaciones, excluyendo los gastos inherentes a ella, que contractualmente deban realizarse durante el periodo de contratación. La empresa adjudicataria únicamente actuará de acompañante con los organismos oficiales.
- La puesta a disposición de BBM de un servicio de atención a averías y emergencias, mediante contacto por teléfono móvil/email.
- Las pequeñas reformas en las instalaciones ya existentes (provisionales o fijas), siempre que sean de pequeña entidad y no supongan una interrupción importante en la ejecución de los trabajos de mantenimiento preventivo/predictivo, propiamente dichos: pequeños cambios o mejoras que se realicen en las instalaciones, como colocación de teléfonos o enchufes, cambios en la distribución del falso suelo, etc., y en general todos aquellos trabajos de pequeña entidad que se realicen dentro del horario establecido.
- Los equipos, sistemas, herramientas y útiles necesarios para la ejecución del mantenimiento preventivo/predictivo, que serán por cuenta de la adjudicataria, quien deberá describir en su oferta las herramientas de que dispondrá el personal técnico en los lugares de trabajo de forma habitual, y aquellas que la adjudicataria pondrá a disposición para trabajos puntuales y que pueden no estar físicamente en las instalaciones de BBM.

BILBAO BIZKAIA MUSEOAK pondrá a disposición de la adjudicataria los espacios necesarios para ubicar los equipos, sistemas, herramientas y útiles necesarios para la ejecución del mantenimiento. Este hecho no supondrá, en ningún caso, la adquisición por parte de la adjudicataria de ningún derecho sobre los espacios e instalaciones de los centros, a excepción de los derechos que puedan derivarse de su utilización durante el periodo de vigencia del contrato.

- El traslado de bultos (Sillas, mesas, equipos...) y efectos (paquetería), dentro de las instalaciones de BBM.
- La asesoría técnica y la emisión de informes a BBM ante problemas y averías en las instalaciones (correctivo) cuando se produzcan.
- La asesoría técnica y emisión de un estudio anual obligatorio a BBM, en un plazo máximo de 3 meses desde el inicio del contrato, sobre adaptaciones

necesarias a la legislación vigente que afecten a las instalaciones y edificios, específicamente en torno al contenido de la Ley 4/2019 del 21 de febrero de Sostenibilidad Energética de la Comunidad Autónoma Vasca.) con identificación análisis de situación, objetivos cuantificados de mejora, actuaciones propuesta y calendarización, y valoración coste/beneficio de las mismas, así como medidas de verificación.

- La asesoría técnica y emisión de un informe técnico anual obligatorio a BBM, en un el plazo de 3 meses desde el inicio del contrato, relacionado con el estado de los edificios (revisión de elementos arquitectónicos, detección de problemas y propuesta valorada de soluciones).

El alcance del mantenimiento incluirá:

- Climatización/calefacción, incluido scada de control de Ingetek del almacén de Zamudio.
- Electricidad (Fuerza e iluminación)
- PCI: Detección y extinción
- Fontanería: AF, ACS y saneamiento.
- Legionela y CAI
- Ascensores
- Carpintería metálica/madera (puertas, ventanas...)
- Mantenimiento de obra civil o conservación de edificios (Pintura, albañilería...)
- Instalaciones de voz y datos y megafonía
- SAI
- Control de plagas y limpiezas sanitarias en edificios y conservación ambiental

Quedan excluidos:

- Servicios informáticos
- Telefonía

8. EQUIPO MÍNIMO.

La adjudicataria será responsable de la gestión de los servicios objeto del contrato y tendrá que contar en todo momento con personal cualificado suficiente para la prestación de los diferentes servicios.

La adjudicataria destinará a la ejecución del contrato como mínimo el siguiente equipo, que será personal adscrito al servicio:

- a) Una persona responsable del Servicio de Mantenimiento:
 - Dedicación de 48 horas anuales presenciales, con un mínimo de 2 horas mensuales
 - Titulación mínima, Ingeniería superior o grado en ingeniería o similar, con master o equivalente o titulación equivalente competente en la materia según determinen las disposiciones legales vigentes de la profesión.

- Conocimientos fluidos acreditados, orales y escritos, en las dos lenguas oficiales de la CAV, como mínimo equivalente a un perfil 2 o similar
- Experiencia mínima de 4 años en el sector de mantenimiento

b) Una persona técnica de mantenimiento (oficial de 1ª):

- Dedicación de 8 horas semanales presenciales de lunes a viernes excepto festivos.
- Titulación mínima de FP II o titulación equivalente competente en la materia según determinen las disposiciones legales vigentes de la profesión.
- Conocimientos fluidos acreditados, orales y escritos, en las dos lenguas oficiales de la CAV, como mínimo equivalente a un perfil 2 o similar
- Experiencia mínima de 5 años en el sector de mantenimiento.

La adjudicataria se hará cargo de los costes salariales y demás obligaciones laborales y legales relacionadas con el personal que desarrolle los servicios. No habrá ninguna relación laboral del personal de la adjudicataria con BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, puesto que aquel depende única y exclusivamente de la adjudicataria en su calidad de empresario, de acuerdo con la legislación laboral y social vigente y a la que en un futuro se pueda promulgar. En este sentido, la adjudicataria queda obligada, respecto al personal que desarrolle el servicio objeto de esta contratación, al cumplimiento de las disposiciones en materia de Legislación Laboral y de Seguridad Social y las específicas de Salud Laboral vigentes, prevención de riesgos laborales, formación y pago de salarios y demás retribuciones referida al personal a su cargo durante el plazo de ejecución del contrato, quedando BBM exonerada de responsabilidad por este incumplimiento.

9. MATERIALES Y REPUESTOS

La adjudicataria deberá tener un estocaje suficiente de materiales, repuestos y suministros para realizar trabajos de mantenimiento preventivo/predictivos, así como para resolver incidencias y realizar trabajos de mantenimiento correctivos.

La adjudicataria será la responsable de la gestión del stock de estos materiales, repuestos y suministros, así como su mantenimiento, reposición, actualización y control de su trazabilidad a través del sistema de gestión que oferten las licitadoras.

La gestión de estocaje y la disponibilidad del mismo por parte de la adjudicataria tendrán como objetivo garantizar la mayor rapidez y agilidad tanto en los trabajos de mantenimiento preventivo/predictivos como en la resolución de las incidencias y realización de trabajos de mantenimiento correctivos.

La adjudicataria, además, efectuará una correcta gestión de los residuos que se generen en la ejecución de las tareas objeto del pliego, especialmente de los residuos

especiales (envases de aceites, lubricantes, gases, etc.) y de los residuos electrónicos (RAEE), los cuales se entregarán a gestores autorizados para esta tipología de residuos.

BBM podrá supervisar y controlar en todo momento los materiales y el almacén, en lo que se refiere a su sistema de gestión, cantidad, orden, clasificación, etc., y la trazabilidad de los productos, incluyendo la gestión de los residuos.

Los materiales, repuestos y suministros pequeños, utilizados en los trabajos de mantenimiento preventivo/predictivo estarán incluidos en el precio del servicio. Para los materiales, repuestos y suministros utilizados en trabajos de mantenimiento correctivos la adjudicataria realizará un presupuesto previo que deberá ser aprobado por BBM para su ejecución, tal y como se señala en el apartado 1, objeto y alcance.

BBM se reserva el derecho a exigir para los trabajos de mantenimiento correctivos no correspondientes a trabajos de mantenimiento preventivo/predictivo un mínimo de dos propuestas de materiales, repuestos y suministros de calidades similares, para la mejor elección calidad-precio.

10. TRABAJOS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Los trabajos y servicios complementarios incluidos en el servicio son los siguientes:

- Asistencia a reuniones que tengan que ver con el objeto del contrato.
- La instalación, mantenimiento y el posterior desmontaje de instalaciones no permanentes en los edificios, tales como actos protocolarios, etc.
- Programación de horarios de funcionamiento, encendido y apagado
- Tratamiento de prevención contra la legionela.
- Cumplimiento del Documento Básico del CTE HS Salubridad, Sección 3 de Calidad del Aire Interior, y también según Normas UNE 100012 y 171330.
- En el caso de que se instalen contadores por zonas, horas de funcionamiento, etc. u otros elementos que permitan realizar una lectura de los consumos por zonas y por elementos o instalaciones, el adjudicatario llevará a cabo la lectura de los mismos con la periodicidad pertinente y que se establecerá con acuerdo entre ambas partes dentro de los horarios de trabajo obligados.
- Asistir en la puesta en marcha de las instalaciones de los edificios.
- **Asesoramiento energético.** La adjudicataria presentará anualmente un estudio detallado de los consumos de las instalaciones objeto del pliego, y a partir de la información obtenida propondrá la modificación de tarifas, y las actuaciones correctoras con indicación de la cantidad que supone la implantación de dichas actuaciones y el ahorro anual que se puede conseguir, siendo opcional para BBM la aceptación de las medidas correctoras propuestas. En el caso de aceptarse las propuestas de la empresa adjudicataria, los gastos de los materiales a emplear como consecuencia de llevar a efecto las modificaciones, serán a cargo de BBM.

- La adjudicataria asesorará técnicamente en cuantas cuestiones se le demande sobre los servicios de mantenimiento, reparación, modernización y seguridad de las instalaciones, así como ante los requerimientos de las administraciones y organismos oficiales.
- La adjudicataria pondrá en conocimiento de BBM, para su aceptación, aquellas propuestas, reparaciones o sustituciones que, excluidas del pliego, resulten necesarias o convenientes para mantener las instalaciones en buenas condiciones de funcionamiento, seguridad y que produzcan una reducción y ajuste en los consumos energéticos.
- Reformas y ampliaciones que fuesen precisas efectuar en las instalaciones de los edificios por petición de BBM por cambios de uso, cambios de disposición de equipos y mobiliario, o adecuación a la legislación aplicable. El coste de los mismos se abonará a la empresa adjudicataria de acuerdo a los precios unitarios de adjudicación. de mano de obra.
- BBM podrá solicitar a la adjudicataria labores de asistencia durante la celebración de actos oficiales, pruebas de posibles procesos selectivos o cualesquiera eventos que BBM estime. BBM abonará de acuerdo a los precios unitarios de **mano de obra para labores de asistencia ofertados por la licitadora, aquellas horas que superen el número de horas establecidos en los presentes pliegos como de dedicación en cada uno de los casos.**
- , que de celebrarse fuera del horario de presencia de personal de mantenimiento de la adjudicataria serán abonados por BBM de acuerdo a los precios unitarios de mano de obra ofertados por la licitadora.

11. SUBCONTRATACIÓN

La subcontratación de parte de los servicios ofertados, no supondrá la delegación de responsabilidades, siendo responsable único de los servicios ofertados la adjudicataria de la presente licitación.

La adjudicataria podrá subcontratar a otras empresas o sectores especializados, siempre con la comunicación previa a BBM, para ejecutar trabajos que requieran la prestación de técnicos especialistas, quedando obligada a especificar en cada caso, de forma expresa y detallada, las empresas especializadas con las que realizará los trabajos, cumpliendo en todo momento la legislación aplicable al respecto.

Además, estas empresas subcontratadas deberán estar reconocidas y homologadas por los respectivos organismos competentes en sus especialidades, y ser de reconocido prestigio en su especialidad. Las licitadoras, deberán de incluir en su oferta, las empresas que tienen previsto subcontratar, especificar, el nombre completo de las mismas, alcance y servicios que está previsto realizar con ellas.

12. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

La adjudicataria debe adquirir el compromiso de elaborar desde la formalización del contrato en un plazo máximo de:

- **Tres meses (3 meses).** La adjudicataria entregará la planificación anual de los trabajos a realizar en cada uno de los edificios objeto del contrato, detallando en la misma las tareas a realizar en cada uno de los mantenimientos preventivos. El Manual de mantenimiento preventivo junto la planificación anual deberá ser aprobado por BBM.
- **Cuatro meses (4 meses).** La adjudicataria entregará un Informe técnico de todas las instalaciones objeto del contrato, tanto desde el punto de vista técnico como legal, incluyendo las incidencias y anomalías que se requieran subsanar para asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones y el cumplimiento de la normativa aplicable.

13. PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Una vez aprobada la planificación anual por parte de BBM, mensualmente la adjudicataria entregará a BBM las planificaciones del mes siguiente, indicando el día del mes en que se realizarán las revisiones, y las tareas a realizar en cada una de ellas. BBM podrá modificar la planificación del mantenimiento preventivo-predictivo de la adjudicataria en función de las necesidades de los diferentes edificios objeto del contrato.

Los partes de trabajo de cada una de las actuaciones serán remitidos por la adjudicataria vía email a las direcciones de correo electrónico que se indiquen. En los partes de trabajo se indicarán de forma expresa las anomalías que se aprecien.

Las revisiones, reparaciones o sustituciones cuya ejecución impliquen parada de las instalaciones serán realizadas durante los horarios acordados en cada caso con BBM.

- **Trimestralmente** la adjudicataria deberá remitir a BBM un informe que recoja los partes de trabajo de los edificios e instalaciones mantenidos, la fecha prevista y real de la revisión, el listado de anomalías e incidencias y asistencia a cada uno de las instalaciones/edificios y el tiempo de respuesta ante las mismas.
- **Anualmente** la adjudicataria deberá enviar a BBM, en soporte informático, un informe valorado con las intervenciones realizadas de mantenimiento correctivo en el que se desglosen para cada edificio el nº de actuaciones, materiales, medios auxiliares, y recursos humanos empleados, con subdivisiones por tipos de averías, código y equipos. También se incluirá el resumen de los controles de mantenimiento preventivo-predictivo, OCAs, asistencia a actos y eventos llevados a cabo durante el año.

- **INFORME FINAL.** Al final del contrato, la adjudicataria deberá entregar un informe final de estado de la instalación.
- **LIBROS DE MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES.** La adjudicataria deberá mantener actualizados los libros de mantenimiento.

14. AUTORIZACIONES DE ACCESO A LOS CENTROS Y NORMATIVA INTERNA.

Todo el personal de la adjudicataria deberá cumplir los requisitos que BBM determine para el acceso a los centros, así como toda la normativa interna establecida en ellos.

15. RELACIONES ENTRE LA ADJUDICATARIA Y BBM.

Las actividades desarrolladas por la adjudicataria podrán ser controladas en cualquier momento por el personal técnico de BBM de cada edificio.

Las tareas de la persona responsable del Servicio de Mantenimiento, que será el responsable de la gestión del servicio de mantenimiento contratado, serán:

- Asumirá la representación técnica de la adjudicataria frente a BBM durante el período de duración del contrato.
- Planificar, supervisar, gestionar y controlar el trabajo del personal mantenedor en las tareas de mantenimiento preventivo-predictivo, correctivo y trabajos complementarios.
- Comunicar la planificación anual a BBM.
- Comunicar la planificación mensual prevista a BBM.
- Remitir mensualmente a BBM un informe que recoja los partes de trabajo de los edificios mantenidos, la fecha prevista y real de la revisión, el listado de anomalías e incidencias y asistencia a cada una de las instalaciones con el tiempo de respuesta ante las mismas.
- Asistir a BBM ante cualquier organismo para cuestiones con el objeto del mantenimiento, incluyendo su presencia incluso fuera de su horario de trabajo habitual.
- Gestión y realización de las inspecciones junto a los Organismos de Control Autorizados.
- Gestionar los archivos de la codificación escrita y gráfica de las instalaciones mantenidas.
- Asistencia a las reuniones de coordinación del servicio con BBM.
- Supervisión, gestión y control de medios, repuestos y materiales necesarios para cumplir los tiempos de respuesta.
- La adjudicataria facilitará un teléfono móvil y un email para contactar con su responsable del Servicio de Mantenimiento.

- Los resultados de las inspecciones, calidad del servicio, y cualquier incidencia y/o anomalía será transmitida por la adjudicataria a BBM con el fin de coordinar las actividades necesarias para lograr un servicio óptimo.

16. AVISOS

El personal de BBM dará los avisos de las incidencias a través de teléfono y/o por medios informáticos.

Para los avisos la adjudicataria dispondrá de un número de teléfono así como de una dirección de correo para los avisos vía email. A través de ambas vías de comunicación, indistintamente, la adjudicataria deberá recoger los avisos durante todos los días del año.

No obstante, si durante el periodo de prestación del servicio BBM implantara una gestión de mantenimiento asistida por ordenador (GMAO) la adjudicataria de este pliego se adaptará al uso y gestión de dicho programa, y transferirá los datos, inventarios, codificaciones, etc. al mismo sin coste para BBM.

17. TIPOS DE INCIDENCIAS Y TIEMPO DE ATENCIÓN

Las incidencias y el tiempo de atención y resolución dependerán del horario en que se produzcan, de las instalaciones que deban estar operativas durante las 24 horas, y de su afección a la seguridad e integridad y condiciones de confort de las personas o instalaciones. Por tanto, la resolución de las incidencias debe cumplir como mínimo los condicionantes siguientes:

- **Incidencia considerada como "No Urgente"**: El tiempo de atención será inferior a 24 horas de lunes a viernes o dentro del primer día laborable, en sábados, domingos, y festivos.
- **Incidencia considerada como "Urgente"**: Las incidencias que afecten a la seguridad, integridad y condiciones de confort de las personas o de los edificios que requerirán una atención presencial en un plazo máximo de 2 horas.

A partir de la atención presencial la resolución de las averías y anomalías se asegurará en un tiempo de respuesta en función de la gravedad de la incidencia y restableciendo el servicio en el menor tiempo posible mediante la reparación y/o sustitución de los elementos averiados.

Las revisiones, reparaciones o sustituciones cuya ejecución impliquen parada de las instalaciones serán realizadas durante los horarios acordados en cada caso por la empresa adjudicataria con BBM.

18. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Son de cargo de la adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa y correcta realización del servicio contratado: trámites preparatorios y de formalización del contrato, materiales e instalaciones, medios instrumentales, mano de obra, seguridad social, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes a la empresa, todas las cuales asume desde el momento de la adjudicación definitiva, además de cualesquiera otras nacidas del contrato o de la participación en la licitación.

La adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para BBM o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en el ejercicio del contrato. Así, BBM no se hará responsable de las reclamaciones de terceras personas derivadas de la actuación de la adjudicataria como consecuencia de la ejecución del presente contrato.

La adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo y reuniones informativas.

La adjudicataria deberá cumplir con la normativa vigente en protección de datos de carácter personal, concretamente con lo previsto la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento Europeo UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016. Así, entre otros, deberá aplicar las medidas de seguridad de orden técnico y organizativo, que tienen que ser de obligado cumplimiento por el personal con acceso a los datos, automatizados o no, de carácter personal y a los sistemas e instalaciones que los soportan; no podrá en ningún caso, utilizar por sí misma o para terceros, datos referidos a los servicios contratados, ni publicar total o parcialmente estudios relacionados con las mismas, sin el consentimiento por escrito de BBM; no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal, que obtenga por razón del contrato con fin distinto al que figura en el mismo; o, una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados a BBM, debiendo el adjudicatario/a destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita de BBM motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso se podrán almacenar, con las debidas condiciones de seguridad, por un periodo limitado.

Será obligación de la adjudicataria, el cumplimiento inexcusable de la normativa vigente, general o específica, autonómica, estatal y comunitaria. Así mismo, también será obligación la adaptación a los cambios normativos que se produzcan durante la ejecución del contrato. Todos los costes que se deriven de las citadas adaptaciones serán asumidos por la adjudicataria.

La adjudicataria deberá mantener en todo momento la confidencialidad de la información principal, original o traducida y de la colateral, entre otros, personal emisor o destinatario, anexos, etc. El adjudicatario/a no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización expresa escrita de BBM, y está, por tanto, obligada a poner los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación.

19. CONOCIMIENTO DE LOS EDIFICIOS Y DE LAS INSTALACIONES

Las licitadoras para la elaboración de su propuesta deberán conocer las instalaciones y edificios objeto del contrato, y por tanto, se considera necesario que durante el período de preparación de ofertas se realice una visita a las Instalaciones. La visita se especificará en la carátula del pliego de cláusulas administrativas particulares, y será debidamente publicado en el perfil del contratante, según lo indicado en el pliego de cláusulas administrativas particulares

La adjudicataria del presente contrato aceptará las instalaciones actuales y todos y cada uno de los elementos y equipos que las componen, como objeto de este contrato de conservación y mantenimiento. Ello le obliga a no alterar sus características técnicas, salvo previa autorización escrita de BBM.

20. CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la adjudicataria realizará a la fecha fin del plazo de ejecución del contrato, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

21. ANEXO 1

DOCUMENTACIÓN A APORTAR POR LOS LICITADORES.

La licitadora aportará **en el sobre B**, de criterios cuantificables automáticamente:

Oferta económica del servicio.

Oferta económica precio hora mano de obra para mantenimiento preventivo predictivo, categoría Responsable de Servicio de Mantenimiento.

Oferta económica precio hora mano de obra para mantenimiento preventivo predictivo, categoría Persona técnica de Mantenimiento.

Oferta económica precio hora mano de obra para mantenimiento correctivo, categoría Responsable de Servicio de Mantenimiento.

Oferta económica precio hora mano de obra para mantenimiento correctivo, categoría Persona técnica de Mantenimiento.

La licitadora aportará en el sobre C, de criterios no cuantificables automáticamente, la documentación técnica que a continuación se detalla, incluyendo una descripción detallada de todos los servicios que se ofrezcan con los elementos que anteriormente se han expresado, y que serán objeto de valoración.

Toda la documentación técnica se entregará en soporte informático, dado que se trata de una licitación electrónica.

Para que los servicios técnicos de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK puedan valorar con objetividad cada una de las ofertas que presentan los licitadores, **es necesario que las ofertas se presenten siguiendo estrictamente los puntos que se detallan a continuación:**

1. **Organización de la licitadora.** Se presentará un documento que describa de manera breve y lo más esquemáticamente posible la adecuación de la estructura de la licitadora que va a emplear en la consecución del trabajo con respecto a la estructura y coordinación del servicio. El documento constará de los siguientes apartados:
2. **Coordinación de actividades empresariales.**

Se entregará una memoria en la que se detallará, en relación con la coordinación de actividades empresariales, el plan de riesgos laborales aprobado de la empresa y las actuaciones a llevar a cabo en relación para la misma. Se detallará el compromiso, con fechas de cuándo y cómo se realizará la evaluación de riesgos laborales del centro, así como la implantación del plan preventivo y el seguimiento del desempeño del mismo.
3. **Estudio técnico y plan de gestión del servicio:** Se presentará un documento que de manera breve y lo más esquemática posible y una extensión máxima de 25 páginas, abordará diversos aspectos del servicio de acuerdo al siguiente esquema:
 - a. Relación de prestaciones, metodología propuesta y coordinación. Relación clara y detallada de todas las prestaciones que se contemplan en su propuesta, con sus características y limitaciones. Este documento contendrá una memoria técnica descriptiva del funcionamiento del servicio que se propone. Tendrá una extensión máxima de 6 páginas.

- b. Descripción detallada de la planificación anual de los trabajos a realizar en cada uno de los edificios objeto del pliego, con una exposición clara de trabajos de mantenimiento preventivo a realizar. Este documento contendrá una memoria técnica de la planificación y puesta en marcha inicial del servicio que se propone, así como el modelo de informe técnico de seguimiento establecido en el pliego técnico. Tendrá una extensión máxima de 10 páginas.
 - c. Relación e interlocución entre la licitadora y BBM. El adjudicatario/a deberá describir los medios de comunicación que se emplearán y que tendrán para garantizar la implementación de la metodología propuesta y su coordinación, según se describe en el presente pliego para conseguir una comunicación ágil e inmediata. La documentación incluida en este apartado constará de un máximo de 5 páginas.
 - d. Gestión de incidencias. Se detallarán los mecanismos y protocolos de actuación que llevará a cabo el adjudicatario/a en el caso de las incidencias que puedan surgir durante la ejecución del servicio como por ejemplo necesidades por cuestiones extraordinarias, gestión de mantenimiento correctivo. Tendrá una extensión máxima de 4 páginas.
4. **Plan de gestión del estocaje del servicio:** Se presentará un documento que de manera breve y lo más esquemática posible y una extensión máxima de 16 páginas, abordará diversos aspectos del servicio de acuerdo al siguiente esquema:
- a. Relación de materiales, repuestos y suministros que compongan el estocaje para realizar trabajos de **mantenimiento preventivo/predictivo**, así como descripción clara y detallada del sistema ofertado para su mantenimiento, reposición, actualización y control de su trazabilidad. Este documento contendrá una memoria técnica descriptiva de la gestión del estocaje del servicio que se propone. Tendrá una extensión máxima de 8 páginas.
 - b. Relación de materiales, repuestos y suministros que compongan el estocaje para realizar trabajos de **mantenimiento correctivos**, así como descripción clara y detallada del sistema ofertado para su mantenimiento, reposición, actualización y control de su trazabilidad. Este documento contendrá una memoria técnica descriptiva de la gestión del estocaje del servicio que se propone. Tendrá una extensión máxima de 8 páginas.
5. **Propuesta de equipos, material, sistemas y herramientas.** Comprenderá una relación clara y detallada así como una descripción de equipos, **materiales, sistemas y herramientas** designados a la prestación del servicio, puestos a disposición por el adjudicatario/a. Deberá incluir necesariamente los siguientes puntos, y tendrá en su conjunto una extensión máxima de 10 páginas.
- a. Descripción detallada de los equipos, sistemas, herramientas y útiles necesarios para la ejecución del mantenimiento a disposición del personal técnico en los lugares de trabajo de forma habitual, y ubicadas físicamente en las instalaciones de BBM
 - b. Descripción detallada de los equipos, sistemas, herramientas y útiles necesarios para la ejecución del mantenimiento a disposición del personal técnico para trabajos puntuales, que no estarán ubicadas en las instalaciones de BBM

6. Modelo de informe trimestral, anual y final del servicio.

Se presentará un modelo de seguimiento del servicio trimestral, detallando como irá clasificada la información que se proponga y que debe reflejar con lo establecido en el pliego técnico. Este documento tendrá una extensión máxima de 12 páginas.

En Bilbao, a 6 de junio de 2023.

COORDINADORA DE BILBAO BIZKAIA MUSEOAK

Sorkunde Aiarza Begoña

30648714H
SORKUNDE
AYARZA (R:
B95746368)

Firmado digitalmente
por 30648714H
SORKUNDE AYARZA
(R: B95746368)
Fecha: 2023.06.06
11:05:41 +02'00'