

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE
REGIR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN, EN
RÉGIMEN DE CONCESIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO DE
GESTIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS PUBLICOS MEDIOAMBIENTALES**

ÍNDICE

1.OBJETO.....	3
2.PRINCIPIOS RECTORES DEL CONTRATO.....	3
3.ÁMBITO TERRITORIAL.....	4
4.ANTECEDENTES.....	5
5.OBJETO Y ÁMBITO TERRITORIAL.....	5
6.ALCANCE.....	6
7.INDICADORES MÍNIMOS DE CALIDAD.....	9
8.PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	9
9.SUBROGACIÓN DE PERSONAL.....	12
10.PARTICULARIDADES.....	12
11.MEDIOS MATERIALES.....	12
12.DOCUMENTOS DE SOPORTE.....	13
13.ANTECEDENTES.....	13
14.OBJETO Y ÁMBITO TERRITORIAL.....	14
15.ALCANCE.....	14
16.INDICADORES MÍNIMOS DE CALIDAD.....	15
17.PARTICULARIDADES.....	17
18.SUBROGACIÓN DE PERSONAL.....	18
19.MEDIOS MATERIALES.....	18
20.DOCUMENTOS DE SOPORTE.....	18
21.ANTECEDENTES.....	19
22.OBJETO Y ÁMBITO TERRITORIAL.....	19
23.ALCANCE.....	19
24.INDICADORES MÍNIMOS DE CALIDAD.....	20

25.PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	21
26.SUBROGACIÓN DE PERSONAL.....	27
27.PARTICULARIDADES.....	27
28.MEDIOS MATERIALES.....	27
29.DOCUMENTOS DE SOPORTE.....	28
30.ANTECEDENTES.....	29
31.OBJETO Y ÁMBITO TERRITORIAL.....	29
32.ALCANCE.....	29
33.INDICADORES MÍNIMOS DE CALIDAD.....	29
34.PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	30
35.PARTICULARIDADES.....	30
36.MEDIOS MATERIALES.....	31
37.DOCUMENTOS DE SOPORTE.....	31
38.INDICADORES DE CALIDAD: CONTROL TRANSVERSAL DE LOS SERVICIOS.....	32
39.SERVICIOS MÍNIMOS EN CASO DE HUELGA.....	32
40.ACTOS VANDÁLICOS.....	32
41.MEDIOS MATERIALES.....	32
42.MEDIOS FACILITADOS POR EL AYUNTAMIENTO.....	33
43.MEDIOS HUMANOS.....	34
44.GESTIÓN ESTRATEGICA DEL SERVICIO.....	34
44.1Disposiciones generales.....	34
44.2Plan de Control de Calidad.....	34
45.MEDIDAS DE INTERACCIÓN, CONCIENCIACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN CIUDADANA.....	35
46.CONTROL Y MONITORIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	36
47.SOPORTE TECNOLÓGICO.....	37
48.ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	39

49.PLANTILLA.....	39
LISTADO DE ANEXOS.....	41

CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

1. OBJETO

En el presente pliego se recogen las condiciones técnicas particulares que regirán el contrato mixto de objeto múltiple, de gestión de los siguientes servicios seleccionados (en lo sucesivo, los “Servicios”) por un único concesionario (el “Concesionario”), en la modalidad de concesión (“Contrato”):

- i. Limpieza Viaria, Recogida y Transporte de Residuos Sólidos Urbanos.
- ii. Limpieza y mantenimiento de parques y jardines.
- iii. Gestión de Alumbrado Público.
- iv. Mantenimiento y gestión del sistema de uso de bicicletas de uso público.

2. PRINCIPIOS RECTORES DEL CONTRATO

La introducción en el Contrato de los principios de ciudades inteligentes o “*smartcities*” busca lograr una mejora sustancial en la forma de prestación de los Servicios. En este sentido, una ciudad inteligente encuentra su fundamento en la prestación de varios servicios por un único prestador, de forma que exista una coordinación inter-servicios que, con el aprovechamiento de las tecnologías de la comunicación y la información obtenida, permita aumentar la eficiencia en la prestación de los servicios, presentando un ahorro significativo para la Administración.

La integración de estos Servicios y el empleo de las tecnologías de la información y la comunicación contribuirán a mejorar el estado global del municipio y la percepción de los ciudadanos sobre el mismo. Todos los Servicios incluidos están interrelacionados de alguna manera, de modo que la mejora de calidad en uno de ellos afectaría positivamente al resto y viceversa.

Todos estos Servicios están orientados a un único fin: mejorar la satisfacción del ciudadano y su calidad de vida, manteniendo en buen estado el municipio en el que habita.

En síntesis, los dos objetivos principales que persigue una ciudad inteligente como la que se pretende implementar a través de presente Contrato son: (i) conseguir la mayor calidad posible en la prestación de los servicios incluidos reduciendo, el coste para el Ayuntamiento e (ii) implantar las nuevas tecnologías en la prestación de los servicios municipales, las cuales permitirán una mejora en la calidad y en la eficiencia de los servicios y, además, otorgarán nuevos y eficientes cauces de comunicación entre los ciudadanos y el Ayuntamiento en relación a los Servicios incluidos en el Contrato.

Para la consecución de estos objetivos, serán aplicables al Contrato, como reglas generales, los siguientes principios rectores:

- Alta flexibilidad. El Concesionario tendrá alta flexibilidad para organizar los medios materiales y personales, así como para decidir los procedimientos más

adecuados para la prestación de los servicios cumpliendo los indicadores de calidad y respetando los condicionamientos básicos establecidos en los Pliegos que rigen el Contrato.

- Gestión integral mediante plataforma tecnológica. Uno de los pilares de las ciudades inteligentes, y por tanto, del Contrato es la utilización de una plataforma que soporte los Servicios, permitiendo controlarlos adecuadamente.

La plataforma, como conjunto de sistemas de gestión, tendrá por objeto en primer lugar el aprovechamiento de la información obtenida de los distintos actores del Contrato, que son los ciudadanos, el Ayuntamiento y el propio Concesionario. A través del uso inteligente de la información se podrá controlar la prestación de Servicios, darle seguimiento y hacerla más eficiente. Por último, a través de los sistemas de la plataforma se podrán generar cuantos informes y reportes sean necesarios para valorar el desempeño del Concesionario en la gestión integral de los Servicios.

- Cumplimiento por Resultado. La adecuada prestación de los servicios se medirá mediante el cumplimiento de una serie de indicadores de calidad.

En el presente Pliego se incluyen los indicadores de calidad mínimos para cada servicio que serán utilizados para medir la calidad en todo caso (“Indicadores Mínimos”).

Para la medición completa de la calidad de las prestaciones, los licitadores (i) desarrollarán los Indicadores Mínimos, señalando los ratios de cumplimiento y el mecanismo de medición para cada uno de ellos; y (ii) ofertarán indicadores adicionales, los cuales no podrán exceder del número máximo establecido para cada Servicio y para el total de los mismos (“Indicadores Oferta”) de conformidad con la siguiente tabla:

Servicio	Indicadores Mínimos	No. máximo de indicadores a ofertar por los licitadores (Indicadores Oferta)
Limpieza Viaria, Recogida y Transporte de Residuos Sólidos Urbanos.	7	25
Limpieza y mantenimiento de parques y jardines	4	15
Gestión de Alumbrado Público y de la regulación semafórica	3	15
Mantenimiento y gestión del sistema de uso de bicicletas de uso público	1	10
Indicador transversal aplicable a todos los Servicios	1	10
TOTAL	16	60*

*Los licitadores podrán ofertar el número de indicadores por Servicio que consideren conveniente dentro del rango establecido para cada uno de ellos, no obstante, la suma total de indicadores no podrá ser superior al máximo establecido, es decir, a 60.

Otorgar la posibilidad a los licitadores de completar el conjunto de indicadores que constituyen la base para determinar el cumplimiento correcto de la prestación de los Servicios, permite significativas ventajas para el Ayuntamiento y sus ciudadanos, como son, el aprovechamiento del *know how* de las empresas del sector en proyectos similares y evitar un “exceso” de indicadores que constriñan en exceso el margen de acción del Concesionario. Esto último resulta especialmente relevante, en la medida en que un sistema de indicadores excesivamente rígido o no adaptado a la realidad de la prestación de los servicios puede generar ineficiencias que malogren la consecución de los objetivos de mejora de la calidad y de reducción de costes que persigue este Contrato.

En efecto, si se diseña un sistema poco realista o excesivamente rígido, se corre el riesgo de que se restrinja tanto el margen de acción del adjudicatario que en la práctica se convierta el Contrato en un Contrato tradicional en el que se exige “cómo” realizar la prestación y no un determinado resultado, como lo establecen los principios de las ciudades inteligentes. Tal circunstancia provocaría, además, que los costes y los precios que los licitadores ofertarían en sus proposiciones económicas fuesen mayores a que si se les otorga la opción de diseñar un sistema de prestación adaptado a sus capacidades, aprovechando su *know how* y sus sinergias internas y con terceros.

La suma de los Indicadores Mínimos complementados por los licitadores en sus ratios de cumplimiento y mecanismos de control y los Indicadores Oferta constituirá el sistema de medición de la calidad de la prestación de los Servicios.

3. ÁMBITO TERRITORIAL

- 2 Con carácter general, el ámbito de realización de estas actividades será todo el término municipal de Guadalajara, en los términos del mapa anexo al presente pliego.
- 3 No obstante, al existir ciertas particularidades en cada uno de los Servicios, en el apartado dedicado a su descripción se especificará el ámbito territorial aplicable a cada uno.

CAPÍTULO II. LIMPIEZA VIARIA Y TRANSPORTE Y RECOGIDA DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS

4. ANTECEDENTES

1. Con fecha 26 de marzo de 2001, el Ayuntamiento suscribió con la UTE CESPAS, Compañía Española de Servicios Públicos Auxiliares, S.A.-Ingeniería Urbana, S.A., contrato administrativo para la prestación, en régimen de concesión administrativa, de la gestión de los servicios de limpieza viaria, recogida, transporte y eliminación de los residuos sólidos urbanos.

La duración del contrato fue de 10 años contados a partir del 1 de abril de 2001, existiendo la posibilidad de prórroga en los términos señalados en el contrato.

Con base en dicha prórroga, la UTE CESPAS se encuentra prestando el servicio, el cual terminará finalmente el 30 de septiembre de 2013.

2. El Servicio incluye la recogida de aceite doméstico. Esta prestación de recogida de aceites se encuentra actualmente regulada en el Contrato administrativo suscrito por el Ayuntamiento con Eco Oleum, S.L., y cuya vigencia termina el 25 de noviembre de 2014.

Este servicio no significa coste alguno para el Ayuntamiento, por lo que el Concesionario tendrá derecho a adquirir la propiedad del aceite depositado en los contenedores y comercializarlo para retribuirse así del servicio de recogida de aceite doméstico.

3. El Servicio incluye la recogida de ropa. Este servicio no significa coste alguno para el Ayuntamiento, por lo que el Concesionario tendrá derecho a adquirir la propiedad de la ropa depositada en los contenedores y comercializarlo para retribuirse así del servicio de recogida de ropa.

4. Con fecha 7 de septiembre de 2012, el Ayuntamiento suscribió con la empresa SPS ESPAÑA SEGURIDAD VIAL Y MEDIOAMBIENTAL, S.A. contrato administrativo de servicios para la prestación del Servicio de restablecimiento de la seguridad vial y medioambiental tras un accidente de tráfico.

La duración del contrato es de 2 años desde la formalización del mismo, por lo que la fecha de finalización del mismo tendrá lugar el día 7 de septiembre de 2014.

En el contrato actualmente vigente, el Ayuntamiento no abona contraprestación alguna al adjudicatario. La retribución que éste percibe por la prestación del mismo consiste en los importes que ingresa como resultado de las reclamaciones que realiza contra las compañías aseguradoras de los vehículos siniestrados.

Por su parte, el adjudicatario paga un canon anual al Ayuntamiento.

La media de accidentes de tráfico que mensualmente se producen en la red viaria del Ayuntamiento es de quince (15) accidentes.

5. De acuerdo con lo expuesto, el Concesionario asumirá la prestación del Servicio de Limpieza Vial en las siguientes fechas:
 - La totalidad del servicio, con la excepción de las prestaciones que se listan a continuación, en la fecha de entrada de vigor del Contrato. La UTE CESPA facilitará la transición del Servicio entre ésta y el Concesionario.
 - Las prestaciones relativas al restablecimiento de la seguridad vial entran en vigor o bien en la fecha de finalización del contrato del mismo nombre, que se señala en el numeral anterior, o en la fecha en la que, en su caso, éste se diera por terminado anticipadamente. En todo caso, el Ayuntamiento velará porque SPS ESPAÑA SEGURIDAD VIAL Y MEDIOAMBIENTAL, S.A. facilite la transición entre ésta y el Concesionario.
 - Las prestaciones relativas a la recogida de aceite doméstico entrarán en vigor en la fecha de finalización del contrato de recogida de aceite doméstico, que se ha señalado en la presente cláusula.

5. OBJETO Y ÁMBITO TERRITORIAL

1. Es objeto de esta prestación la limpieza viaria y la recogida y transporte de Residuos Sólidos Urbanos y Selectivos del término municipal de Guadalajara incluyendo barrios anexados, polígonos industriales y la Urbanización de “El Clavín”, sin perjuicio de lo previsto en el PCAP en cuanto a la posible modificación del Contrato para ampliar su ámbito territorial.

Dentro del servicio de limpieza viaria se entienden incluidas todas las medidas necesarias para restablecimiento de la seguridad vial y medioambiental tras accidentes de tráfico en la red viaria del término municipal de Guadalajara cuya titularidad es del Ayuntamiento, quedando expresamente excluidas las autopistas, autovías y en general todas las vías y carreteras dependientes tanto de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha como del Ministerio de Fomento y de la Diputación.

2. Para la determinación del ámbito territorial (término municipal y barrios anexados) se atenderá a lo dispuesto por el Plan General de Ordenación Urbana Municipal que se encuentra a disposición de los licitadores en la página web del Ayuntamiento.

6. ALCANCE

1. Son parte de la prestación del Servicio las siguientes actuaciones:
 - (i) Las prestaciones de limpieza integral viaria comprenderán los siguientes tratamientos:
 - a. Actuaciones propias de limpieza de la vía pública (aceras, calzadas, plazas, etc.):
 - Barrido (manual, mecánico, mixto o mantenimiento) de aceras, calzadas y/u otros espacios de uso público.
 - Baldeo o riego (manual, mecánico o mixto) de aceras y/o calzadas.
 - Fregado (manual o mecánico) de pavimentos.
 - Servicios de trabajos invernales por nevadas y heladas. Se priorizará el empleo de salmuera y urea como tratamiento preventivo, y se empleará urea en las

zonas que determinen los servicios técnicos municipales como tratamiento correctivo, hasta un máximo de superficie viaria de 60.000 m².

- Limpieza de solares y zonas urbanizadas de titularidad municipal.
 - Limpieza de rejillas longitudinales en pasos de peatones elevados.
 - Limpieza de las veredas del casco urbano (al menos dos veces al año).
 - Limpieza de pintadas de fachadas, retirada de carteles y pancartas.
 - Limpieza de manchas de aceite, grasa, etc. en las vías públicas.
 - Recogida de los cartones generados por los comercios.
 - Limpieza y recogida de excrementos de animales.
 - Limpieza y recogida de las tierras acumuladas en los bordillos y aceras, así como hierbajos, matojos y hojas.
 - Limpieza de escombros y malas hierbas en bienes de dominio público municipal.
 - Campaña de refuerzo en época navideña (del día 15 de diciembre al día 15 de enero) con el fin de paliar la mayor generación de suciedad que la ciudad produce, especialmente en zonas comerciales y de ocio.
 - Limpieza especial en zonas de ocio y esparcimiento, especialmente de carácter nocturno.
 - Limpieza de calles, solares o plazas donde se celebren mercadillos, actos multitudinarios, fiestas de barrio, etc.
 - Limpiezas como consecuencia de fenómenos meteorológicos excepcionales y de causas imprevisibles o anormales.
 - Limpieza actos festivos.
 - Limpieza campaña caída de la hoja.
 - Eliminación de grafitis en cierres de comercio, garajes, etc. en una superficie de 500 m² por año.
- b. Actuaciones propias de mantenimiento y limpieza de elementos de la vía pública:
- Limpieza, mantenimiento y adecuación del entorno de contenedores y papeleras, incluyéndose el vaciado y reposición de bolsas de las mismas.
 - Limpieza de paramentos verticales tales como postes, farolas, etc.

Y en general, todas aquellas posibles actuaciones de limpieza que requiera el espacio público como consecuencia de su uso.

- c. El adjudicatario deberá aumentar el número de papeleras actualmente existente, realizando la instalación anual de hasta 300 papeleras adicionales, de idénticas características a las existentes en las proximidades, que serán colocadas en aquellos puntos en los que el adjudicatario considere que resultan de mayor utilidad. Esto significa que el adjudicatario está obligado a sustituir aquellas papeleras que no puedan seguir siendo utilizadas, ya sea porque hubiesen sido destruidas o ya no tengan vida útil, hasta un máximo de 300 papeleras por año. La obligación no está enfocada a que el adjudicatario instale 300 papeleras adicionales cada año sin causa justificada.

Anualmente, el adjudicatario deberá reponer las papeleras que sean inutilizables, ya sea por actos vandálicos o por cualquier otro motivo.

- d. El adjudicatario deberá retirar las papeleras con repartidor de bolsas para excrementos de animales y sustituirlas por contenedores destinados a tal fin (sanecanes modelo Olimpia o similar) hasta un número de 150 unidades en las ubicaciones a definir por los servicios técnicos municipales.
- e. El adjudicatario procederá al relleno de los alcorques existentes en viario con material drenante y resistente al paso de maquinaria de limpieza en un número no inferior a 100 unidades al año.

- (ii) Las prestaciones de recogida y transporte de Residuos Sólidos Urbanos comprenderán los tratamientos que se indican en el presente punto.

Se entiende por Residuos Sólidos Urbanos los generados en los domicilios particulares, comercios, oficinas y servicios, así como todos aquellos que no tengan la calificación de peligrosos y que por su naturaleza o composición puedan asimilarse a los producidos en los anteriores lugares o actividades.

- a. Actuaciones propias de recogida de residuos:

- Recogida de residuos generados en el ámbito domiciliario.
- Recogida de residuos procedentes de la limpieza de vías públicas, zonas verdes y áreas recreativas.
- Recogida de enseres, muebles y vehículos abandonados.
- Recogida especial de trastos de la vía pública.
- Recogida de las podas procedentes de jardines particulares, depositadas actualmente por los ciudadanos en contenedores no dispuestos para ello o en la vía pública.
- Recogida de los animales muertos, tanto de la vía pública como de las clínicas veterinarias y domicilios particulares.
- Recogida de los residuos no tóxicos ni contaminantes procedentes de la limpieza de oficinas y generados por los propios trabajadores de hospitales, casas de socorro, clínicas, sanatorios, cuarteles, mataderos, etc.

- Recogida selectiva de pilas a través de contenedores distribuidos en comercios, centros culturales, organismos oficiales y en la vía pública.
 - Recogida de residuos generados en establecimientos comerciales, mercados municipales y edificios públicos que tengan condición de ser asimilable a urbano.
 - Recogida de cualquier residuo no incluido en los anteriores tipos de recogida que así sea requerido y cuya prestación se ajuste a las normas que se señalen en cada momento en la normativa vigente.
 - Otras recogidas específicas a petición del Ayuntamiento.
- b. Actuaciones propias de mantenimiento y limpieza de contenedores y ubicaciones:
- El adjudicatario está obligado, en un plazo inferior a dos años desde la entrada en vigor del Contrato, a la reparación y puesta en servicio de los contenedores soterrados ubicados en el casco histórico.
 - El adjudicatario está obligado en un plazo inferior a dos años desde la entrada en vigor del Contrato a realizar las modificaciones necesarias en todos los contenedores soterrados de la ciudad para que se cumpla la Directiva de Máquinas 2006/42/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.
 - Suministro, instalación, lavado, desinfección y mantenimiento de todos los elementos de contención.
 - Adecuación y delimitación de las ubicaciones, allá donde sea necesario, de los contenedores mediante la señalización adecuada que garantice una correcta visibilidad y permanencia en la vía pública.
 - Retirada de los contenedores que se propongan sustituir, utilizados en el contrato vigente, garantizando una correcta gestión de los mismos, así como la disposición de nuevos contenedores.
 - Mantenimiento de contenedores soterrados.
 - Mantenimiento de las plantas de recogida neumática de Aguas Vivas y del Remate de las Cañas.
- c. Actuaciones propias del transporte de residuos:
- Transporte al centro de tratamiento de los residuos.
- d. Actuaciones excluidas y algunas especificaciones al respecto:
- Recogida de productos de derribo, tierras de desmonte, escombros y desechos de obras, salvo en aquellos casos puntuales que se ordene por el Ayuntamiento y siempre a costa del promotor de las obras.

- Recogida de los residuos tóxicos o peligrosos de los hospitales, casas de socorro, clínicas, sanatorios, cuarteles, mataderos y establecimientos similares. No obstante, el Concesionario en colaboración con las direcciones de los centros citados anteriormente, pondrán los medios idóneos para facilitar la eliminación de los residuos producidos. Por la retirada de estos residuos, las direcciones de los centros abonarán directamente al Concesionario la prestación de servicios.
 - Recogida de desperdicios de carácter industrial, recogiendo, no obstante, aquellos que por hallarse dentro de las zonas de recogida estén contemplados dentro de la Ordenanza Fiscal reguladora de la Tasa por prestación del Servicio por Recogida de Basuras, siempre y cuando su eliminación sea posible en los aspectos sanitarios y ambientales.
- e. También constituye objeto del Servicio la recogida de Residuos Sólidos Urbanos en suelo rústico. No obstante, estas zonas se excluyen de la aplicación de los indicadores de calidad previstos en el presente Pliego.
- (iii) El alcance de las prestaciones relativas al restablecimiento de la seguridad vial incluye todas las actuaciones necesarias para el restablecimiento de la seguridad vial y medioambiental tras un accidente de tráfico.

Entre otras, las acciones mínimas que formarán parte de ese tipo de intervenciones son:

- La colocación en el menor tiempo posible de la señalización de emergencia.
- El restablecimiento de la seguridad vial y medioambiental puestas en peligro a raíz del accidente, mediante la limpieza de la zona accidentada (aspiración de líquidos contaminantes propios del vehículo accidentado, así como la recogida de los residuos sólidos, no biodegradables, dispersados que sean igualmente propios del vehículo accidentado).
- Comunicación de intervenciones. Se deberá garantizar que todas las incidencias detectadas sean comunicadas a los responsables con el objetivo de corregirlas en el menor tiempo posible.
- Cesión de los derechos de reclamación del Ayuntamiento al Concesionario. El Ayuntamiento, en calidad de propietario de la vía afectada por el accidente, cederá al Concesionario todos los derechos que le correspondan para resarcirse de los daños sufridos en la vía de su propiedad, con el fin de permitirle obtener el cobro de sus servicios directamente del causante del accidente o de su compañía aseguradora y en caso de no estar asegurado, del Consorcio de Compensación de Seguros. Así pues, las intervenciones realizadas serán sin coste alguno para el Ayuntamiento ni para el ciudadano, dado que su coste se reclamará a las compañías de seguros que cubran la responsabilidad civil de los vehículos siniestrados.

A tal fin, el Concesionario emitirá una factura proforma a todas las compañías aseguradoras involucradas en el accidente, y reclamará el importe de sus servicios al causante del accidente o a su compañía aseguradora ejercitando

cualquier acción que corresponda al Ayuntamiento, que le cede expresamente (i) el derecho al ejercicio de tales acciones, (ii) el derecho a emitir la factura pro forma antes referida, (iii) el derecho a obtener el pago de las sumas facturadas, (iv) el derecho a emitir recibos por las sumas percibidas, así como (v) cualquier otro derecho que corresponda al Ayuntamiento y sea necesario para obtener, como ya se ha dicho, el cobro íntegro del coste de los servicios prestados y cualquier otra cantidad asociada o derivada de dicho coste.

- Daños al mobiliario urbano: El Concesionario tramitará, por cuenta del Ayuntamiento, ante las compañías de seguros respectivas las reclamaciones derivadas de los daños producidos al mobiliario urbano municipal como consecuencia de los accidentes de tráfico en los que presten los servicios objeto del presente contrato (señales, farolas, semáforos, bancos, bordillos, etc.), previa valoración efectuada. La tramitación por el Concesionario se llevará a cabo previa autorización del Ayuntamiento. Las cantidades correspondientes a estos servicios como consecuencia de estos daños serán utilizados por el concesionario en la reforma y mejora de los elementos dañados.
2. Las empresas licitadoras presentarán una propuesta de organización integral del servicio de manera que se dé respuesta a los niveles de calidad exigidos según la propuesta de indicadores de calidad como herramienta de control y seguimiento del resultado de la ejecución de los trabajos.
 3. Se deberá garantizar que todas las incidencias detectadas sean comunicadas a sus responsables con el objetivo de corregirlas en el menor tiempo posible. Asimismo, se valorará positivamente todas las acciones y propuestas destinadas a garantizar la mejor coordinación entre los diferentes equipos vinculados al contrato.

7. INDICADORES MÍNIMOS DE CALIDAD

1. Los Indicadores Mínimos establecidos para el control de calidad del Servicio son:
 - i. Ratio de estado de limpieza de la vía pública.
 - ii. Ratio de nivel de llenado de las papeleras.
 - iii. Ratio de capacidad de respuesta de incidencias.
 - iv. Nivel de desbordamientos.
 - v. Estado de contenedores.
 - vi. Limpieza exterior de contenedores.
 - vii. Ratio de capacidad de respuesta ante incidencias por accidentes de tráfico.
2. Estos Indicadores serán completados por los licitadores en sus ofertas, siendo de obligatorio cumplimiento el contenido dado a los mismos en la oferta que resulte adjudicataria.
3. Asimismo, los licitadores podrán ofertar indicadores adicionales hasta el máximo previsto en el Capítulo I del presente pliego. Dichos indicadores, constituirán los Indicadores Oferta y serán igualmente de obligado cumplimiento para el Concesionario.

8. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. El Servicio deberá prestarse de conformidad a las siguientes normas generales que se indican en la presente cláusula.
2. Las normas generales aplicables a las prestaciones de limpieza integral viaria son las siguientes:
 - a. La limpieza se realizará con los vehículos adecuados para cada tipo de actuación y dentro del marco de seguridad que determinen las normas de seguridad para los bienes y para las personas. Asimismo, estos equipos serán los más adecuados acorde a las exigencias de la ciudad demostrando para ello su eficacia en la prestación y estarán dotados de las tecnologías más modernas y cumplirán en todo momento con la legislación medioambiental vigente.
 - b. La dotación de personal para cada vehículo será indicada en la oferta, siendo acorde con la naturaleza del servicio a realizar. Todas las propuestas deberán ser justificadas detalladamente y cumplir las normas de seguridad pertinentes.
 - c. El personal y la maquinaria a utilizar deberán mantener una imagen corporativa en todo momento. De forma que exista una identificación visual del personal y de la maquinaria relacionada con elementos inequívocos relativos al Contrato.
 - d. Se priorizarán aquellas actuaciones que permitan alcanzar el mejor grado de limpieza posible del espacio público, de acuerdo con los estándares de limpieza exigidos.

Para ello se buscará en todo momento y en cada entorno, la utilización más racional de los recursos, en función de los niveles de ensuciamiento y de los niveles de exigencia específicos de cada zona. Será propuesta del licitador la definición de diferentes niveles de limpieza, de acuerdo a los condicionantes propios de la ciudad (amplitud de aceras y calzadas, estacionamiento de vehículos, densidad de mobiliario urbano, tipo y calidad de pavimentos, pendientes de los viales, densidad de tráfico peatonal o rodado, arbolado y uso -comercial, ocio, turístico, oficinas, etc.-). El licitador deberá justificar detalladamente, mediante un estudio, la propuesta de niveles de calidad de la limpieza que oferte.

- e. Los horarios y turnos de limpieza serán propuestos por los licitadores, atendiendo a criterios propios que caracterizan la zona a limpiar, la optimización de los recursos disponibles, así como a variables ambientales. El objetivo es garantizar el estado óptimo de limpieza en cualquier momento y en especial, en aquellos donde mayor impacto suponga la actividad cotidiana de los ciudadanos (franja horaria específica, fines de semana y festivos, celebración de eventos concretos, etc.).
- f. Deberá contemplarse como parte de las tareas del servicio, las actuaciones propias de mantenimiento y limpieza de aquellos elementos instalados en el espacio público. Cobran especial consideración las papeleras. Para éstas deberá garantizarse su vaciado y reposición de bolsas de manera que no presenten desbordes o no deriven en un “punto negro” de suciedad.

Igualmente, entrará dentro del mantenimiento la retirada, recolocación o reposición en caso que las mismas no pudieran cumplir con su funcionalidad. La reposición de papeleras se deberá realizar con unidades de las mismas características a las ya existentes.

- g. El licitador deberá proponer los productos que considere más convenientes a ser utilizados en las operaciones de limpieza, tanto de las vías públicas como de sus elementos. Asimismo, a la hora de plantear sus ofertas deberían contemplarse medidas para el control del consumo de agua potable.
 - h. El licitador deberá considerar para la realización de las prestaciones de limpieza viaria una brigada especial que pueda actuar de forma inmediata ante sucesos no programados que afecten la calidad.
3. Las normas generales aplicables a las prestaciones recogida y transporte de residuos son las siguientes:
- a. Recogida y transporte de residuos

Se entenderá por recogida de residuos el conjunto de operaciones encaminadas a conseguir la retirada y transporte de la fracción resto, las fracciones selectivas (papel, vidrio, envases, cartón), los muebles y enseres, etc., de las zonas urbanas y polígonos industriales, así como todos aquéllos residuos que no tengan calificación de peligrosos.

Los servicios de recogida de todas las fracciones deberán prestarse de conformidad a las siguientes normas generales:

- El servicio de recogida se realizará con los vehículos adecuados para cada tipo de residuo y dentro del marco de seguridad que determinen las normas de seguridad para los bienes y para las personas.
- La dotación de personal para cada vehículo será indicada en la oferta, siendo acorde con la naturaleza del servicio a realizar y el tipo de residuo a recoger. Todas las propuestas deberán ser justificadas detalladamente y cumplir las normas de seguridad pertinentes.
- Los vehículos a utilizar irán dotados de los elementos adecuados para la recogida, elevación y vaciado de los elementos de contención existentes. Asimismo, todos los vehículos deberán funcionar con gas, estar dotados con tecnologías modernas y cumplir en todo momento con la legislación medioambiental vigente.
- El personal y la maquinaria a utilizar deberán mantener una imagen corporativa en todo momento. De forma que exista una identificación visual del personal y de la maquinaria relacionada con elementos inequívocos relativos al Contrato.
- El turno de recogida será propuesto por los licitadores y aprobado por el Ayuntamiento, atendiendo a criterios de intensidad de tráfico, optimización de recursos disponibles, así como a variables ambientales.

- El adjudicatario dispondrá de un punto limpio móvil, consensuando con los servicios técnicos municipales las distintas ubicaciones y los horarios de funcionamiento del mismo. Deberá realizar las campañas informativas necesarias con suficiente antelación para que el ciudadano conozca donde y cuando puede hacer uso de este servicio.
- Se considerará y justificará la disposición del número de contenedores necesarios para cada zona. Éste estará dimensionado con el objetivo de cubrir la demanda de la población garantizando la capacidad mínima necesaria y su accesibilidad. La capacidad de los contenedores será definida en función de la zona y tras un estudio detallado de cada área y del uso de cada contenedor.
- La agrupación final de los contenedores en la vía pública estará condicionada a las necesidades de capacidad de los residuos, en función de la generación, así como a las posibilidades de espacio viario y de la morfología urbanística de cada zona.
- En todo caso, el Concesionario ajustará las condiciones de prestación del Servicio y la ubicación de cualquier elemento necesario para ésta, en el supuesto de reordenación urbana.
- La periodicidad de recogida será aquella que garantice un grado de llenado de los contenedores según el porcentaje máximo indicado por los licitadores en sus ofertas. Se deberá justificar técnicamente en la oferta (mediante un estudio particularizado de todos los contenedores objeto de recogida), el sistema óptimo que garantice que no se desborden.
- Todos los residuos o bolsas que se encuentren fuera de los elementos de contención deberán ser recogidos, ya sea como complemento del servicio de recogida ordinario o como servicio exclusivo de repaso. En este sentido, deberán detallarse sus propuestas para la ejecución de este servicio.
- Todos los elementos de contención deberán estar bien situados. Después de cada vaciado deberán ser colocados en su lugar de origen con el máximo cuidado para evitar ruidos y daños. Las tapas de los recipientes quedarán cerradas, especialmente la de los contenedores instalados en la vía pública de forma permanente.
- Durante todas las operaciones de manipulación de los recipientes, tanto en el acercamiento como en el vaciado, no se podrá derramar en la vía pública ningún tipo de residuo. De producirse esta circunstancia, se estará obligado a efectuar su recogida y limpieza para dejar el lugar en perfecto estado.
- Los residuos recogidos deberán ser transportados a centros de gestión autorizados.

b. Mantenimiento y limpieza de contenedores

Se entenderá por mantenimiento de contenedores el conjunto de operaciones encaminadas a conseguir el perfecto estado de los mismos, tanto para su

utilización como en sus características mecánicas y estéticas, así como el mantenimiento de la señalización, mobiliario y obras existentes en la vía pública para su emplazamiento.

Igualmente, entrará dentro del mantenimiento la retirada, recolocación, o sustitución para lavado y reparación, así como su reposición. La reposición de contenedores se deberá realizar con unidades de las mismas características a las ya existentes.

La empresa licitadora deberá prever un servicio de mantenimiento y limpieza integral del parque de contenedores (en superficie o soterrados).

El mantenimiento de los contenedores y cubos de la recogida domiciliaria incluirán la reparación o sustitución del contenedor o cubo por desgaste o mal uso. El servicio de mantenimiento incluirá también los cambios de localización de los contenedores cuando éstos produzcan molestias ciudadanas, problemas en la circulación, etc.

Las empresas licitadoras deberán contemplar un servicio de lavado de contenedores y cubos de recogida domiciliaria. Este lavado se realizará mediante sistemas que permitan su lavado interior y exterior. Los sistemas de lavado de contenedores deberán ser compatibles con la tipología de contenedores instalados en cada zona.

En función de la fracción y la estacionalidad, el lavado se realizará de manera que se asegure un grado de limpieza óptimo y constante.

La limpieza exterior de los contenedores implicará la retirada de carteles y eliminación de pintadas y grafitis o similares que puedan afectar la imagen del contenedor. Deberá igualmente realizarse la limpieza del entorno de los contenedores cada vez que sea necesario.

c. Transporte de residuos

El transporte de los residuos se realizará mediante camiones de recogida mecanizada con compactación para los contenedores ubicados en acera. El lugar de destino de los residuos para su eliminación será el centro de transferencia del Serranillo, el centro de transferencia Torija o centro autorizado.

4. Las normas generales aplicables a las prestaciones relativas al restablecimiento de la seguridad vial serán las siguientes:
 - a. La intervención del Concesionario se pondrá en marcha cuando, como consecuencia de un accidente de circulación, queden en la vía pública elementos, líquidos u otros objetos que puedan poner en riesgo la seguridad vial y medioambiental de los ciudadanos y del municipio.
 - b. El personal y la maquinaria que se utilicen deberán mantener en todo momento una imagen corporativa. De forma que exista una identificación visual del personal y de la maquinaria relacionada con elementos inequívocos relativos al Contrato.

- c. Comunicación de intervenciones. Se valorarán positivamente todas las acciones y propuestas destinadas a garantizar la mejor coordinación entre los diferentes equipos vinculados al Contrato.

Las intervenciones del Concesionario, podrán ser solicitadas por parte de la Policía Local, otras fuerzas de seguridad y/o Protección Civil, así como por el personal propio del Servicio o del Ayuntamiento, mediante comunicación telefónica o vía on-line. El servicio estará operativo y en servicio 24 horas 365 días al año.

El Concesionario tan pronto como reciba la petición de la intervención procederá a activar sus medios con el objetivo de que el restablecimiento de las condiciones de seguridad, mediante la limpieza de la zona accidentada, sea lo más rápido posible.

- d. Cumplimiento de la normativa: el Concesionario se comprometerá al cumplimiento de la normativa legal vigente relativa a la seguridad en la circulación por carretera, a la protección del medioambiente y a la higiene y seguridad en el trabajo.
- e. Control de intervenciones. Con el objeto de llevar un control de las intervenciones, se llevará un registro de los incidentes y de los vehículos afectados. Con estos datos se elaborarán una serie de informes que podrán ser entregados a los servicios técnicos municipales en el caso que éste los solicitaran. Los datos básicos a contemplar en el registro serán:
- Localización del accidente.
 - Hora y fecha.
 - Matrícula de los vehículos involucrados y nombre de las respectivas compañías de seguro que cubren la responsabilidad civil de los mismos.
 - Dimensiones aproximadas del área afectada por el vertido o longitud del mismo.

9. SUBROGACIÓN DE PERSONAL

1. En los términos del artículo 52 del Convenio Colectivo vigente de empresa de 9 de agosto de 2012, y 49 del Convenio General del sector de limpieza pública, viaria, riegos, recogida y tratamiento y eliminación de residuos y limpieza y conservación de alcantarillado, el personal adscrito al Servicio de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos que pertenece a la UTE CESP, será absorbido por la nueva empresa adjudicataria, es decir, por el Concesionario, con las condiciones y con el alcance regulado en el convenio colectivo citado.
2. Se adjunta al presente PPTP, el Convenio Colectivo, la lista de personal adscrito al servicio, con el objeto de que los licitadores puedan preparar su oferta.
3. No se subrogará el personal que pertenece a la empresa que actualmente desempeña las tareas específicas de restablecimiento de la seguridad vial.

10. PARTICULARIDADES

1. El adjudicatario se hará cargo de la limpieza de las papeleras de los parques y jardines que llevará la Brigada del Ayuntamiento y que se listan en el Anexo 2, durante los fines de semana y días festivos.
2. El Contrato podrá ser modificado en los términos establecidos por el PCAP, en el sentido de ampliar el Servicio en el supuesto en el que la población censada en la fecha de adjudicación del Contrato aumente en un porcentaje igual o superior al 5%.
3. El Contrato podrá ser modificado en los términos establecidos por el PCAP, en el sentido de incluir dentro de las prestaciones de Recogida y Transporte de Residuos Sólidos Urbanos, la recogida de Residuos Industriales, Comerciales o Institucionales Asimilables a los residuos domiciliarios (RICIA). En cuyo caso, el precio a abonar al Concesionario se cubrirá con la tasa que resulte de aplicación de conformidad con la Ordenanza dictada, siguiendo lo establecido en el Plan de Gestión de Residuos Urbanos de Castilla La Mancha 2009-2019.

11. MEDIOS MATERIALES

1. El Concesionario dispondrá de los medios materiales necesarios para prestar el Servicio cumpliendo con los indicadores de calidad establecidos. Es obligación del Concesionario mantener los medios materiales en las condiciones idóneas para su uso y asumir todos los costes ocasionados por el suministro de los equipos y productos necesarios para la realización de los trabajos.

En su caso, la reversión sobre estos medios se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en el PCAP.

2. Los medios materiales destinados a la ejecución de los servicios deberán cumplir las características técnicas previstas por la legislación aplicable.
3. El Concesionario absorberá el material móvil de la UTE CESPAN que en la fecha de firma del Contrato esté sin amortizar, por el importe que reste para ello. El pago se hará efectivo a la firma del Contrato. Dicho material podrá ser utilizado en los

12. DOCUMENTOS DE SOPORTE

1. Se adjunta al presente PPTP, el ANEXO 1 que contiene los siguientes documentos relacionados con el Servicio:
 - Anexo 1.1 Convenio Colectivo aplicable a la limpieza viaria y recogida de residuos.
 - Anexo 1.2 Lista de personal adscrito a la limpieza viaria y recogida de residuos.
 - Anexo 1.3. Otros contratos incluidos: contrato de recogida de aceite.
 - Anexo 1.4. Pliegos del contrato de restablecimiento.
 - Anexo 1.5. Contrato administrativo de restablecimiento.

CAPÍTULO III. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES

13. ANTECEDENTES

1. El Servicio de limpieza y mantenimiento de parques y jardines en el término municipal de Guadalajara es actualmente gestionado de forma compartida por el Ayuntamiento y una empresa concesionaria del servicio público. De esta manera el Ayuntamiento se encarga de la gestión directa de un número determinado de parques y jardines, estando el resto de parques y jardines gestionados por la UTE JARDINES GUADALAJARA.

Adicionalmente, con fecha 25 de septiembre de 2012, el Ayuntamiento suscribió con la empresa INTI, S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL contrato administrativo de servicios para la prestación del Servicio de Desratización, Desratonización, Desinfección y Desodorización de la ciudad de Guadalajara. La duración del contrato fue de 6 meses desde la formalización del mismo, por lo que la fecha de finalización del mismo tuvo lugar el día 25 de marzo 2013.

2. Respecto de la gestión que lleva a cabo la UTE JARDINES GUADALAJARA:
 - i. Con fecha 2 de julio de 2008, el Ayuntamiento suscribió con SUFI, S.A.-RAYET Medio Ambiente, S.L., UTE JARDINES GUADALAJARA un contrato administrativo para la prestación, en régimen de concesión administrativa, de la gestión del servicio público de mantenimiento y conservación de diversos parques y zonas verdes de la ciudad de Guadalajara.

La duración del contrato es de 8 años contados a partir del 1 de julio de 2008, por lo que el contrato quedará extinguido, sin posibilidad de prórroga, el día 30 de junio de 2016.
 - ii. Con fecha 20 de abril de 2010, el Ayuntamiento suscribió con la UTE JARDINES GUADALAJARA, contrato para la ampliación de la prestación de gestión del servicio público de mantenimiento y conservación de diversos parques y zonas verdes. Dicha ampliación estuvo vigente del 1 de abril de 2010 al 31 de diciembre de 2011.

Con fecha 30 de diciembre de 2011, el Pleno del Ayuntamiento acordó prorrogar el contrato de 20 de abril de 2010 hasta el 31 de marzo de 2012.

Con fecha 25 de mayo de 2012, el Ayuntamiento suscribió con la UTE JARDINES GUADALAJARA, un contrato para ampliar nuevamente el contrato de 20 de abril de 2010. Esta ampliación tiene una vigencia del 1 de abril de 2012 al 31 de diciembre de 2013.
3. El Ayuntamiento cuenta con una Brigada dedicada al mantenimiento y limpieza de un número pequeño de parques y jardines.
4. A la vista de lo anterior, el Concesionario asumirá la prestación del Servicio de Limpieza y Mantenimiento de Parques y Jardines en las siguientes fases:

- i. Asunción de las prestaciones relativas a la Desratización, Desratonización, Desinfección, Desodorización y Control de Aves, en el momento de entrada en vigor del Contrato.
- ii. Asunción de la limpieza y mantenimiento de los Parques y Jardines establecidos en la tabla “Zonas a mantener desde Enero de 2014” del Anexo 2, a partir del 1 de enero de 2014.

A partir de esta fecha, la Brigada del Ayuntamiento, se encargará de la limpieza y el mantenimiento de los parques y jardines establecidos en la tabla “Zonas que llevará la Brigada de Parques y Jardines” del Anexo 2.

El Concesionario no ejercerá función alguna en los Parques y Jardines que se asignen a la Brigada, excepto el mantenimiento y limpieza (i) del arbolado de alineación; (ii) de los juegos infantiles y de mayores; (iii) de dichos parques y jardines y de las papeleras los fines de semana y días festivos.

- iii. Asunción de la limpieza y mantenimiento de los Parques y Jardines establecidos en la tabla “Zonas incluidas en el Pliego Inicial que vence en Junio de 2016” del Anexo 2, a partir del 1 de julio de 2016.

14. OBJETO Y ÁMBITO TERRITORIAL

1. Son parte de la prestación del servicio integral de jardinería el desarrollo de diferentes trabajos de mantenimiento de las zonas verdes, jardinerías y arbolado de alineación, entendiéndose dentro de este servicio el mantenimiento de los elementos vegetales y no vegetales que no sean objeto de otros mantenimientos específicos, todo ello dentro del término municipal de Guadalajara (sin perjuicio de lo previsto en el PCAP en cuanto a la posible modificación del Contrato para ampliar su ámbito territorial).

En el Anexo 2 se recogen los parques, jardines y zonas verdes objeto del Contrato, distinguiendo las distintas fases en el tiempo en las que se asumirá el Servicio.

2. Asimismo, forman parte de este servicio la ejecución de todos aquellos trabajos destinados a la desinfección y control de todo tipo de plagas, en especial roedores, con fines sanitarios como medida para evitar la aparición de enfermedades, todo ello dentro del término municipal de Guadalajara y los Barrios Anexionados de Iriépal, Taracena, Valdenoches y Usanos (sin perjuicio de lo previsto en el PCAP en cuanto a la posible modificación del Contrato para ampliar su ámbito territorial).

Estos servicios comprenden la totalidad de la vía y espacios públicos así como ciertos edificios de titularidad municipal tales como el Ayuntamiento, colegios públicos, centros sociales, centros de salud, dependencias del Patronato municipal de Cultura y dependencias del Patronato Deportivo ubicados en el término municipal. Se adjunta una relación de zonas y edificios objeto de prestación en el Anexo 5 adjunto al presente PPTP.

Las prestaciones indicadas podrán prestarse en fincas o zonas de propiedad privada cuando así lo soliciten los interesados y siempre que, los solicitantes asuman el coste total del servicio, no siendo responsable en ningún caso el Ayuntamiento por el pago en este supuesto.

Excepcionalmente, el Concesionario podrá hacer actuaciones en zonas puntuales que le requiera el Ayuntamiento y que no superen por solar el 2% del presupuesto anual de este Servicio.

15. ALCANCE

1. El alcance de este Servicio comprende todos los trabajos necesarios para lograr una perfecta conservación y un mantenimiento integral de los parques y jardines, así como para llevar a cabo un control y desinfección integral de plagas en el municipio.
2. Las actuaciones a realizar serán:
 - Mantenimiento y limpieza de céspedes y praderas
 - Mantenimiento y limpieza de arbustos, macizos arbustivos, setos y borduras
 - Mantenimiento y limpieza de parterres de flor y plantas rastreras o tapizantes
 - Mantenimiento y limpieza de arbolado en zonas verdes
 - Mantenimiento y limpieza de arbolado y alcorques de alineación
 - Mantenimiento y limpieza de jardineras en la vía pública
 - Mantenimiento de la red de riego en parques y jardines
 - Mantenimiento y limpieza de superficies terrazas, areneros, borduras y sanecanes
 - Mantenimiento y limpieza de áreas lúdico-deportivas, incluyendo recebado de caminos, paseos, otras zonas del parque y juegos infantiles y de mayores
 - Mantenimiento y limpieza de mobiliario y equipamientos
 - Mantenimiento y limpieza de fuentes, estanques y láminas de agua, excepto aquellos cuya gestión corresponda a Guadalagua
 - Limpieza de la red de aguas pluviales y sus elementos situados en zonas verdes hasta el punto de conexión a la red general municipal.
 - Mantenimiento y limpieza de vallados en zonas verdes
 - Desratización y Desratonización: ratas, ratones y topos.
 - Desinsectación: moscas y mosquitos, cucarachas, orugas, resto de insectos (pulgas, garrapatas, avispas, pulgones, cochinillas, etc.).
 - Desinfección y Desodorización.
 - Control de aves (palomas, estorninos, tordos, etc.).

El mantenimiento de céspedes, praderas y plantaciones incluye las actividades de riego, siega, recorte de bordas o poda según sea el caso, eliminación de malas hierbas, abonado, tratamientos fitosanitarios, resembrado, reposición de marras, aireación y recebado, binado, incluyendo la correcta gestión de los residuos generados, etc.

16. INDICADORES MÍNIMOS DE CALIDAD

1. Los Indicadores Mínimos establecidos para el control de calidad del Servicio son:
 - i. Ratio de presencia de malas hierbas en céspedes, praderas y terrizos.
 - ii. Ratio de limpieza de zonas verdes.
 - iii. Índice de funcionalidad y estado de zonas de juegos infantiles y de mayores.
 - iv. Eficacia de los tratamientos de control y desinfección de plagas.
2. Estos Indicadores serán completados por los licitadores en sus ofertas, siendo de obligatorio cumplimiento el contenido dado a los mismos en la oferta que resulte adjudicataria.
3. Asimismo, los licitadores podrán ofertar indicadores adicionales hasta el máximo previsto en el Capítulo I del presente pliego. Dichos indicadores, constituirán los Indicadores Oferta y serán igualmente de obligado cumplimiento para el Concesionario.
1. **PRESTACIÓN DEL SERVICIO** Las empresas licitadoras presentarán una organización integral del servicio de manera que se dé respuesta a los niveles de calidad exigidos según los indicadores de calidad propuestos como herramienta de control y seguimiento del resultado de la ejecución de los trabajos.
2. Las prestaciones relativas a parques y jardines deberán cumplir con las siguientes normas generales:
 - El Concesionario, en función de la climatología y del estado de las zonas, deberá encargarse de programar las labores necesarias para asegurar el perfecto estado de la jardinería.
 - El Concesionario realizará la revisión ocular rutinaria de todas las zonas verdes, arbolado y otros elementos que forman parte del Servicio. De dicha inspección se detectarán las posibles incidencias y se programará su respuesta y resolución, tanto si comportan o no peligro para el usuario.
 - El Concesionario pondrá los medios necesarios para la localización y reparación, con la mayor celeridad posible, de cualquier avería o desperfecto que aparezca o pudiera estar ocasionado por acciones externas, con el objetivo de mantener en activo la instalación.
 - Para realizar el mantenimiento de los elementos, el Concesionario deberá disponer de los recursos propios necesarios de personal, maquinaria y herramientas para su inmediata reparación.
 - En caso de utilizar productos químicos para la realización de actividades relacionadas con la jardinería, habrá que tomar las precauciones adecuadas y

ajustarse a la normativa vigente para prevenir daños a operarios, usuarios, animales, plantas y medio ambiente.

- Con la periodicidad necesaria según la normativa vigente, el Concesionario procederá a la reposición parcial o total de la arena presente en areneros y pipicanes objeto del servicio, al menos una vez al año.
- El servicio de jardinería se realizará con los vehículos y maquinaria adecuados para cada tipo de actuación y dentro del marco de seguridad que determinen las normas de seguridad para los bienes y para las personas.
- Los vehículos y maquinaria estarán dotados de las tecnologías más modernas y cumplirán en todo momento con la legislación medioambiental vigente. Se valorará positivamente su versatilidad y eficacia acorde a las exigencias de la ciudad.
- El personal y la maquinaria a utilizar en la prestación del Servicio deberán mantener una imagen corporativa en todo momento. De forma que exista una identificación visual del personal y de la maquinaria relacionada con elementos inequívocos relativos al Contrato.
- Se desarrollarán aquellas actuaciones más idóneas con el objetivo de alcanzar el mejor grado de mantenimiento posible de las zonas verdes y el arbolado viario, de acuerdo con los estándares exigidos.
- Asimismo, deberá contemplarse como parte de las tareas del servicio, las actuaciones propias de mantenimiento y limpieza de las zonas verdes. Los alcorques, jardineras y otros elementos fuera de las zonas verdes que se encuentran dentro de este servicio. Todos los productos utilizados en las operaciones de jardinería, fitosanitarios, herbicidas u otros, deberán ser aprobados por la normativa vigente y aparecer en el vademecum de productos fitosanitarios editado por el Ministerio y dentro de la categoría de zonas verdes.
- Se minimizará en la medida posible el consumo de agua y se aplicarán las medidas oportunas para llevar el control de consumo del agua de riego. El agua consumida en la función de riego será suministrada por cuenta del Ayuntamiento.
- Correrá a cargo del Concesionario la sustitución de todos aquellos elementos de riego que se encuentren averiados o defectuosos. Si el Concesionario deseara modificar el sistema de riego o introducir cambios a su costa, con el objeto exclusivo de mejorar las condiciones del Servicio, deberá contar con autorización previa y por escrita del Ayuntamiento.
- Todos los trabajos se realizarán cumpliendo la normativa vigente a nivel europeo, estatal, autonómico y municipal y atendiendo a lo establecido en las Normas Tecnológicas de Jardinería y Paisajismo (NTJ).

3. Las prestaciones de desratización, desratonización, desinsectación, desinfección, desodorización y control de aves deberán cumplir con las siguientes normas generales:
- El Concesionario se compromete a realizar las medidas preventivas, de control y, en caso necesario, de lucha de todas las especies incluidas en el alcance del servicio así como de los inmuebles y la vía y espacios públicos del término municipal de Guadalajara, incluidos en el Anexo 2 adjunto, que requieran la realización de dichos trabajos para su mantenimiento en perfectas condiciones higiénico-sanitarias.
 - Medidas de seguridad. Durante los tratamientos a realizar, deberá cumplirse la normativa vigente y adoptarse todas las medidas de seguridad que sean oportuna para evitar la intoxicación de personas durante y tras la aplicación, así como para controlar las emisiones (en forma gaseosa, líquida o sólida) que fueran perjudiciales para el medio ambiente.
 - Plan de actuación. El Plan de desinfección, desinsectación, desratización y control de aves que desarrolle el Concesionario contemplará, entre otros, los siguientes aspectos:
 - Responsable del plan
 - Procedimientos de ejecución y vigilancia
 - Medidas preventivas y de control
 - Acciones correctoras
 - Productos a utilizar, con su correspondiente ficha de seguridad
 - Medidas colectivas e individuales para evitar o reducir riesgos a sus profesionales, a terceros y al medio ambiente
 - Registro de las actuaciones
 - El registro de los tratamientos realizados deberá contemplar la siguiente información:
 - Identificación de la empresa (nombre, razón social y número de registro de establecimiento y servicio plaguicidas).
 - Plaguicidas utilizados (nombre, número de registro y cantidades utilizadas).
 - Tipo de aplicación utilizada (pulverización, etc.).
 - Plazo de seguridad de los productos.
 - Fecha y hora de realización de los tratamientos.
 - Nombre y firma del responsable del tratamiento.

- Las empresas licitadoras deberán presentar en sus ofertas técnicas la documentación relativa a su propuesta del Plan de Desinfección, Desinsectación, Desratización y Control de Aves, una planificación temporal que indique las actuaciones a realizar, las áreas en las que se van a realizar, y la periodicidad de las mismas. Las fechas de realización de los trabajos en los edificios municipales serán consensuadas con el Ayuntamiento en función de su actividad, de forma que interfieran lo menos posible en la misma.

Igualmente incluirán información sobre los procedimientos operativos y metodología a seguir, así como las autorizaciones pertinentes para la realización de los tratamientos previstos. Asimismo, deberán detallar los medios técnicos y humanos destinados a este fin.

- Ejecución de las actuaciones. La ejecución de los tratamientos se realizará por profesionales y/o empresas convenientemente acreditados o autorizados y según lo indicado en la reglamentación vigente en el momento de realización de la actividad y durante la duración del contrato.

El personal y la maquinaria que se utilicen para la prestación del Servicio deberán mantener en todo momento una imagen corporativa. De forma que exista una identificación visual del personal y de la maquinaria relacionada con elementos inequívocos relativos al Contrato.

- Con antelación a la realización de la actividad, la empresa deberá presentar a la Unidad Técnica del Ayuntamiento el procedimiento detallado a seguir, las fichas técnicas y de seguridad de los productos a emplear, metodología, maquinaria, etc. y, en general, cualquier otra documentación o información que sea necesaria para determinar las características del trabajo a realizar. Esta información y documentación podrá ser solicitada por el Ayuntamiento en cualquier momento, aparte o además de la que la empresa oferente presente junto con su oferta técnica.

17. PARTICULARIDADES

1. Es de interés del Ayuntamiento que, en la medida de lo posible, cuando se lleven a cabo actividades de renovación y sustitución, el Concesionario opte por especies autóctonas, con el objeto de disminuir el uso de agua y conseguir una gestión más eficiente de este recurso.
2. El adjudicatario está obligado, en un plazo inferior a un año desde la entrada en vigor del Contrato, al arreglo y reparación de los sanecanes existentes, de acuerdo con las directrices indicadas en el anexo adjunto.
3. El inventario de parques y jardines contenido en el Anexo 2 deberá ser anualmente actualizado por el Concesionario. Asimismo, deberá entregar anualmente un censo o inventario de todo el arbolado objeto del Contrato.
4. El Contrato podrá ser modificado en los términos establecidos por el PCAP, en el sentido de incluir dentro del Servicio de Limpieza y Mantenimiento de Parques y Jardines todos o algunos de los parques y jardines a cargo de la Brigada Municipal listados en el Anexo 2 apartado “Zonas que llevará la Brigada de Parques y Jardines”.

En este caso, el precio a abonar al Concesionario será calculado tomando en consideración los metros cuadrados cubiertos, los costes del servicio que significan para el Ayuntamiento en el momento en que se determine la asunción de los parques y jardines de la Brigada por parte del Concesionario y los términos económicos que ofertó el concesionario para la prestación de este servicio en las zonas inicialmente incluidas en el Contrato.

18. SUBROGACIÓN DE PERSONAL

1. En los términos de la cláusula 43 del Convenio Colectivo Estatal de Jardines vigente de 1 de julio de 2011, el personal adscrito al servicio de limpieza y mantenimiento de parques y jardines que pertenece a la UTE JARDINES GUADALAJARA será absorbido por la nueva empresa adjudicataria, es decir, por el Concesionario, con las condiciones y con el alcance regulado en el convenio colectivo mencionado.
2. Se adjunta al presente PPTP, el Convenio Colectivo, la lista de personal adscrito al servicio, con el objeto de que los licitadores puedan preparar su oferta contemplando debidamente ésta situación.
3. No se produce subrogación de personal que efectúe o haya efectuado prestaciones de desratización, desratonización, desinsectación, desinfección, desodorización y control de aves.

19. MEDIOS MATERIALES

1. El Concesionario dispondrá de los medios materiales necesarios para prestar el Servicio, cumpliendo con los indicadores de calidad establecidos. Es obligación del Concesionario mantener los medios materiales en las condiciones idóneas para su uso y asumir todos los costes ocasionados por el suministro de los equipos y productos necesarios para la realización de los trabajos.

En su caso, la reversión sobre estos medios se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en el PCAP.

2. Los medios materiales y protocolos de actuación destinados a la ejecución de los servicios deberán cumplir las características técnicas previstas por la legislación aplicable.

20. DOCUMENTOS DE SOPORTE

1. Se adjuntan al presente PPTP, el ANEXO 2 que contiene los siguientes documentos relacionados con el Servicio:
 - Anexo 2.1 Convenio Colectivo de parques y jardines.
 - Anexo 2.2 Lista de personal adscrito a la prestación de parques y jardines.
 - Anexo 2.3 Ámbito espacial. Lista de parques y jardines incluidos.
 - Anexo 2.4 Especificaciones de sanecanes
 - Anexo. 2.5 Pliegos del Contrato de parques y jardines.
 - Anexo 2.6 Contrato administrativo vigente de parques y jardines y sus ampliaciones.
 - Anexos 2.7 Lista de zonas y edificios en los que se deberá realizar la prestación de control y desinfección de plagas.

CAPÍTULO IV. GESTIÓN INTEGRAL DEL ALUMBRADO PÚBLICO Y DE LA REGULACIÓN SEMAFÓRICA

21. ANTECEDENTES

1. Con fecha 26 de junio de 2012, el Ayuntamiento suscribió con la empresa Sociedad Ibérica de Construcciones Eléctricas, S.A., contrato administrativo de servicios para la prestación del servicio de control de funcionamiento, conservación y adecuación de las instalaciones de alumbrado público situadas dentro del término municipal de Guadalajara.

La duración del contrato fue de 6 meses desde el día 1 de julio de 2012, siendo la fecha de finalización el día 31 de diciembre de 2012. No obstante, se realizó una prórroga del Contrato por 3 meses más por lo que la finalización del mismo tuvo lugar el día 31 de marzo de 2013.

El contrato fue licitado nuevamente, y su terminación tendrá lugar el 30 de septiembre de 2013.

2. Con fecha 29 de septiembre de 2009 el Ayuntamiento suscribió con la empresa Sociedad Ibérica de Construcciones Eléctricas, S.A., contrato administrativo de servicios para la prestación del Servicio de conservación y nuevas instalaciones de señales semafóricas reguladoras de la circulación, sistema de CCTV tráfico, instalaciones de control de accesos en vías urbanas y centro de control en el municipio de Guadalajara.

La duración del contrato es de 4 años desde la formalización del mismo, por lo que la fecha de finalización del mismo tendrá lugar el día 29 de septiembre de 2013.

3. El Concesionario asumirá la prestación del Servicio en la fecha de entrada en vigor del Contrato. El Ayuntamiento velará para que se facilite la transición del Servicio entre los actuales adjudicatarios y el Concesionario.

22. OBJETO Y ÁMBITO TERRITORIAL

1. Dentro del objeto del presente Servicio se encuentran las prestaciones de control de funcionamiento, conservación, y adecuación de las instalaciones de alumbrado público, situadas dentro del término municipal de Guadalajara y Barrios Anexionados.

Estas prestaciones tienen como fin primordial asegurar la continuidad del funcionamiento previniendo posibles averías y realizando, en su caso, trabajos, controles, reparaciones, sustituciones, mejoras, etc., necesarias para el mantenimiento del nivel técnico de los equipos, así como de la calidad de los mismos, minimizar los posibles peligros que puedan ocasionar a personas o cosas, adecuar las instalaciones a las necesidades urbanas y mantener un aceptable equilibrio entre la iluminación que se proporciona y su costo. Todo ello referido a las instalaciones existentes al comienzo de la vigencia del Contrato, así como a aquellas que se incorporen al mismo en el futuro y dentro del período de vigencia del mismo.

Asimismo, el adjudicatario será responsable de que las instalaciones a mantener superen las pruebas e inspecciones que reglamentariamente se exijan, así como de su coste, por ejemplo las OCAS.

El adjudicatario deberá realizar, además la gestión energética del alumbrado público del municipio.

2. También forma parte del objeto del presente Servicio la conservación y renovación de las señales luminosas reguladoras de tráfico, lo cual comprende las siguientes actuaciones: mantenimiento, explotación y conservación de todos los elementos de las instalaciones de señales luminosas reguladoras de la circulación, incluyendo las reformas, reparación y reposiciones de las existentes; la conservación del sistema de circuito cerrado de control CCTV (sin perjuicio de lo previsto en el PCAP en cuanto a la posible modificación del Contrato para ampliar su ámbito territorial).
3. El ámbito de aplicación territorial del Servicio es todo el término municipal de Guadalajara, así como sus Barrios Anexionados de Usanos, Iriepal, Taracena y Valdenoche (sin perjuicio de lo previsto en el PCAP en cuanto a la posible modificación del Contrato para ampliar su ámbito territorial).

23. ALCANCE

1. Las prestaciones relativas a la gestión del alumbrado público tienen como principal finalidad, asegurar la continuidad del alumbrado público y mantener el nivel técnico de las instalaciones objeto de prestación, previniendo posibles averías y realizando, cuando proceda, reparaciones, reposiciones, reemplazamientos, suministros, mejoras y modificaciones. Algunas de las principales actuaciones que incluyen son las siguientes:
 - i. Control de accionamiento, Encendidos-Apagados.
 - ii. Control energético.
 - iii. Medición y comprobación cualitativa y cuantitativa de los diversos componentes de las instalaciones.
 - iv. Servicio de inspecciones.
 - v. Administración del servicio.
 - vi. Conservación de centros de mando, componentes luminotécnicos, eléctricos y mecánicos.
 - vii. Mantenimiento de las obras civiles específicas de las instalaciones de alumbrado.
 - viii. Reparación de averías.
 - ix. Realización de los reemplazamientos y suministros necesarios para asegurar la calidad del servicio de alumbrado.
 - x. Realización de las modificaciones y mejoras que aconseje la evolución urbana, tecnológica y económica.
 - xi. Realización y mantenimiento del inventario de elementos y actuaciones, lectura de contadores, incidencias, etc.
 - xii. Gestión energética del alumbrado público.

Es objeto de la gestión energética la previsión y control del consumo de energía del alumbrado público con el fin de obtener el mayor rendimiento energético posible sin disminuir el nivel de servicio y mantenimiento de las condiciones de confort.

La gestión energética del alumbrado público supone la realización de todas las actuaciones necesarias para garantizar una gestión eficiente y económica de la energía necesaria para el sistema. Dentro de las actuaciones de la gestión energética que asume el adjudicatario se incluye el pago de las facturas de energía eléctrica para la prestación del servicio de alumbrado público. Seguimiento y validación de las facturas. Reclamaciones de facturas incorrectas.

La facturación del coste energético se realizará según las instrucciones que le dé al Concesionario el Ayuntamiento, desglosando las mismas por aplicaciones presupuestarias o según lo considere el propio Ayuntamiento.

2. Las prestaciones relativas a la regulación semafórica comprenden las siguientes actuaciones:
 - i. El adjudicatario realizará todas las actuaciones que permitan asegurar la continuidad del funcionamiento de las instalaciones para prevenir posibles averías y realizará, en su caso, las reparaciones, sustituciones, mejoras, etc., necesarias para el mantenimiento del nivel técnico de los equipos e incrementar el nivel de servicio de tales instalaciones.
 - ii. Asimismo, el adjudicatario será responsable de que las instalaciones a mantener superen las pruebas e inspecciones que reglamentariamente se exijan, así como sus costes, por ejemplo las OCAS.

24. INDICADORES MÍNIMOS DE CALIDAD

1. Los Indicadores Mínimos establecidos para el control de calidad del Servicio de Alumbrado Público son:
 - i. Ratio de resolución de averías
 - ii. Índice de luminiscencia (nivel de iluminación)
2. Estos Indicadores serán completados por los licitadores en sus ofertas, siendo de obligatorio cumplimiento el contenido dado a los mismos en la oferta que resulte adjudicataria.
3. Asimismo, los licitadores podrán ofertar indicadores adicionales hasta el máximo previsto en el Capítulo I del presente pliego. Dichos indicadores, constituirán los Indicadores Oferta y serán igualmente de obligado cumplimiento para el Concesionario.

25. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. La prestación de gestión de alumbrado público se realizará en la forma que se indica a continuación:
 - a. Tipos de trabajos:

- Trabajos generales: Por "Trabajos Generales" se entenderá todos aquellos de la labor cotidiana de accionamiento, vigilancia y conservación de las instalaciones, que se correspondería con la conservación preventiva, así como reposiciones de materiales y lámparas fuera de servicio o con un nivel muy bajo de iluminación, de báculos y columnas y deficiencias en pintura, y aquellas actuaciones de pequeña entidad y que se presentan de forma reiterada y habitual que constituyen el mantenimiento correctivo. La actuación de esta Conservación General en sus dos modalidades se hará sobre las instalaciones de alumbrado público vial o peatonal en general.
 - Trabajos programados: Por "Trabajos Programados" se entenderán aquellos reemplazamientos masivos de lámparas debido a que el nivel de iluminación esté por debajo del establecido en la normativa vigente de eficiencia energética de alumbrado público. También están incluidas las operaciones masivas de limpieza y pintura de luminarias y elementos metálicos de la instalación.
 - Trabajos especiales: Por "Trabajos Especiales" se entenderán todas aquellas operaciones realizadas sobre las instalaciones de alumbrado público y que no se puedan clasificar como Trabajos Generales o Programados. También quedan incluidas las obras de renovación y reconversión para el mejor servicio de las instalaciones de Alumbrado Público a los ciudadanos.
- b. Conservación general: La prestación del servicio de "Conservación General" comprenderá las operaciones y trabajos que se detallan a continuación encuadrados en mantenimiento preventivo y correctivo.
- i. Mantenimiento Preventivo
- Control del encendido y apagado del alumbrado público.
- El Concesionario será responsable del encendido y apagado de las instalaciones de alumbrado, de acuerdo con el horario consensuado con el Ayuntamiento y la oferta energética, y controlará el cumplimiento del horario.
- Dentro de la inspección para el control de encendido y apagado del alumbrado público, se realizarán las inspecciones correspondientes para detectar los puntos fuera de servicio o con otras anomalías observables, tomando nota de los que se encuentren fuera de servicio. Las inspecciones deberán llevarse a cabo en aquellos horarios en los que menor afectación tenga el servicio.
- Asimismo, será responsable de detectar y subsanar de inmediato cualquier anomalía que incida sobre el ajuste horario pre-establecido.
- Inspecciones y operaciones diurnas.
- El Concesionario dará partes a la Dirección Facultativa de inspección y operación del estado de los soportes y su pintura, reposiciones del pavimento que afecten a los soportes, puertas de báculos, tapas de arquetas, colocación y estado de las luminarias, conexiones en soportes y sobre fachada y, en general, de todos los elementos o componentes visibles de las instalaciones de alumbrado. Según el programa de trabajo a determinar, se comprobará el

estado de los mismos y, en general, de todos los elementos o componentes visibles de la totalidad de las instalaciones de alumbrado, así como los fallos producidos en el sistema de apagado/encendido. Como resultado de la inspección se procederá a la resolución de las anomalías que entrañen un peligro inminente en la seguridad de las personas, animales o cosas. Se harán mediciones de las resistencias de las instalaciones de protección contra contactos de acuerdo con las instrucciones técnicas complementarias del Reglamento de eficiencia energética en instalaciones de Alumbrado Exterior (REEIAE).

Por lo que a las conexiones sobre fachada se refiere, el cometido de esta inspección es revisar, comprobar y poner a punto los componentes eléctricos y constructivos de las luminarias situadas sobre el brazo mural, las correspondientes cajas de derivación y los conductores entre ambos, lo que exigirá comprobar y poner a punto conexiones, sujeciones, y en su caso, reemplazarlos si su aislamiento o estado estuviese deteriorado. Por lo demás la revisión será similar a la de las conexiones en los soportes.

- Inspección operativa de los centros de mando

Se inspeccionará la puesta a punto de los centros de mando, comprendiendo esta conservación preventiva, la verificación de aparatos de medida y protección, contactores, interruptores, diferenciales, conexiones, fusibles, relojes horarios, reguladores, estabilizadores, módulos de comunicaciones, etc. y todos los demás elementos de gestión y control que para el adecuado funcionamiento de las instalaciones. En aquellos centros de mando telegestionados, las comprobaciones que sea factible realizar de forma remota no será necesario realizarla sobre el terreno. Las inspecciones se realizarán periódicamente.

El mantenimiento incluirá la limpieza del centro de mando y del espacio en el que se alojan, repasándose, si fuera necesario, la pintura, los elementos metálicos y las tomas de tierra.

- Inspección de los niveles de iluminación

Se efectuarán las mediciones de la iluminancia mediante luxómetro registrador instalado en un vehículo adecuado, y de modo especial antes y después de las limpiezas de luminarias y, sobre todo, de las reposiciones masivas de lámparas, que valdrán de verificación de la calidad de la limpieza, así como de las tensiones, intensidades y factores de potencia.

Las mediciones se realizarán de acuerdo con lo indicado en el Reglamento de eficiencia energética en instalaciones de alumbrado exterior y en especial en la ITC EA-07 Mediciones luminotécnicas en las instalaciones de alumbrado, debiendo disponer de todos los equipos de medida necesarios para desarrollar su cometido.

- Mediciones y comprobaciones.

Con objeto de realizar mediciones y comprobaciones del nivel técnico del alumbrado en servicio, y de las características de los diversos componentes de las instalaciones se efectuarán, con los equipos de medida adecuados, las

operaciones pertinentes en cada caso sobre los elementos siguientes: lámparas, foto-control, iluminancias, limpieza, aislamiento y rigidez dieléctrica, tomas de tierra, tensiones, factores de potencia, espesor de pintura, comprobación de los conductores, etc.

ii. Mantenimiento Correctivo

- Averías en las instalaciones y reparaciones en general.

Las reparaciones de averías o deterioros a las que se refiere el presente apartado, corresponden a las que se produzcan en la totalidad de las instalaciones del alumbrado público y sus componentes que consistirán en el arreglo, o sustitución si procede, de los mismos (canalizaciones subterráneas, arquetas de registro, basamentos para cimentación de columnas, báculos y centros de mando, luminarias, báculos, columnas, lámparas, etc.).

El Concesionario estará obligado a la localización y reparación de todas las averías que puedan originarse en las instalaciones de Alumbrado Público.

Los componentes o equipos de las instalaciones que sean necesarios o aconsejable reponer o reemplazar, se sustituirán por unos iguales o similares a los que se retirano de mejor eficiencia energética.

Aparte de la reparación de las averías que entrañan deficiencias en el funcionamiento del alumbrado público, el concesionario realizará todos aquellos trabajos de adecuación y puesta a punto de las instalaciones de acuerdo con las anomalías observadas por la inspección municipal, los vecinos, la policía u otras fuentes.

Se deberá garantizar que todas las incidencias detectadas sean comunicadas a sus responsables con el objetivo de corregirlas en el menor tiempo posible. Asimismo, se valorará positivamente todas las acciones y propuestas destinadas a garantizar la mejor coordinación entre los diferentes equipos vinculados al contrato.

- Servicio de Guardia.

El Concesionario establecerá un servicio permanente de guardia (durante las 24 horas los 365 días del año) disponiendo el personal y los medios materiales necesarios, para dar respuesta a las averías que no hayan sido detectadas por el personal asignado a la conservación durante las inspecciones, y que puedan derivarse de accidentes u otras causas impredecibles.

- Reposiciones casuales de lámparas.

El remplazamiento de las lámparas cuando queden fuera de servicio de forma casual, o con un nivel muy bajo de iluminación, se efectuará por el concesionario, a sus expensas. El nivel de luminancia mínimo aceptable para cada uno de los puntos de luz será el fijado en las instrucciones técnicas complementarias del REEIAE.

Las sustituciones casuales deben realizarse siempre con lámparas nuevas. En todos los casos de reposición casual es obligatorio realizar la limpieza de luminarias tal como se describe en la conservación programada.

- Reparación y aplomado de báculos columnas y brazos.

Los báculos, columnas y brazos que no presenten una exacta verticalidad deberán ser reparados para obtener la misma. Asimismo se procederá a la reparación casual de pintura de aquellas columnas y brazos que lo necesiten.

- Instalación de acometidas provisionales para actos culturales.

El adjudicatario dispondrá del material y equipos necesarios para poder atender el suministro de energía eléctrica para los distintos actos de carácter social o cultural que organice el Ayuntamiento a través de sus distintos departamentos u organismos.

El Concesionario asumirá la asistencia, montaje, vigilancia del buen funcionamiento y desmontaje de las instalaciones provisionales. En caso de utilizar grupos electrógenos, será de cargo del organizador del evento el consumo de combustible que se produzca.

En aquellos lugares donde no sea factible conectar con las líneas de la empresa distribuidora, o no se puede realizar el correspondiente contrato de suministro provisional con la comercializadora se recurrirá a la instalación de grupos electrógenos autónomos. Se establece como límite un máximo de dos instalaciones provisionales de forma simultánea y con una potencia máxima cada una de 30 KVA.

La legalización y puesta en marcha de las instalaciones será de cuenta del organizador del evento para el que se suministra la energía.

- c. Conservación programada: Los Trabajos Programados comprenden las siguientes actuaciones:

- i. Reposiciones casuales de lámparas

La reposición masiva de lámparas se realizará según programa de reposición en función del tipo de lámparas y de su vida media útil.

Cuando se efectúe el programa de reposición de lámparas en grupo, simultáneamente se realizará la limpieza de las luminarias en las que se efectúe dicha reposición.

En los casos de restauración se sustituirán, además, los elementos necesarios para que las luminarias completas queden en debidas condiciones de uso.

- ii. Limpieza de columnas, báculos, palomillas y brazos

Se procederá a la limpieza de todos los elementos de sustentación de luminarias y farolas. La limpieza se realizará "in situ".

- iii. Pinturas programadas de soportes y otros elementos

La pintura de báculos, farolas y soportes se realizará, independientemente de los de parcheo o repasos que se efectúen en los centros de mando y de las conexiones en los soportes o reparaciones de portezuelas de registro, según lo establecido en la Conservación General.

d. Trabajos especiales: La prestación para la realización de Trabajos Especiales, previo presupuesto aprobado por el Ayuntamiento, comprenderá:

i. Renovaciones, mejoras e instalaciones.

El concesionario realizará la sustitución de los componentes y equipos de las instalaciones en servicio que por su baja economicidad, por estar obsoletos, mejora de la tecnología aplicada, etc., mejoren la eficiencia de la instalación.

ii. Modificaciones

Dada la dinámica urbana, el concesionario vendrá obligado a realizar las obras, modificaciones y traslado de instalaciones que sea necesario de acuerdo al cumplimiento de la normativa vigente de eficiencia energética de alumbrado público. Para adecuar las instalaciones existentes a las nuevas exigencias, así como efectuar mejoras parciales de los alumbrados debidas a cambios en las características urbanísticas de las vías, en el uso de los edificios, etc.

iii. Puesta a tierra de los elementos

A lo largo del contrato se analizarán todos los puntos de luz y de forma programada irá dotando de toma de tierra a todos los elementos que no disponga de ella.

e. Actuaciones relativas a la gestión energética del sistema de alumbrado público:

i. Actuaciones generales

- Aprovechamiento y gestión de la energía necesaria en cantidad y calidad suficiente para asegurar el funcionamiento y la utilización normal del sistema de alumbrado público.
- Control del uso óptimo de la energía en las instalaciones del alumbrado público.
- Garantía de calidad en el aprovisionamiento según los organismos ó empresas distribuidoras ó comercializadoras.
- Gestión y negociación de los contratos con las empresas distribuidoras ó comercializadoras de energía. Optimización de los mismos.
- Pago de las facturas de energía eléctrica. Seguimiento y validación de las facturas. Reclamaciones de facturas incorrectas.
- Estudio y análisis de las desviaciones de consumo previstas. Proposición de medidas para corregir dichas desviaciones. Seguimiento de los consumos una vez implementadas las medidas.
- Garantía de confort de acuerdo a la legislación vigente (niveles de iluminación), manteniendo las condiciones adecuadas a la instalaciones del sistema de alumbrado público.
- Estudios de eficiencia energética del sistema de alumbrado público.

- Seguimiento de los indicadores energéticos de acuerdo a la legislación vigente.
- Asesoramiento legal en materia energética, en lo que respecta, exclusivamente, al sistema de alumbrado público.
- Aportar la ingeniería necesaria para llevar a cabo todos los trámites oportunos con objeto de mantener debidamente legalizadas las instalaciones del sistema de alumbrado público.
- Tramitación con los suministradores eléctricos para la venta de energía a red.
- Implementación y desarrollo de un plan de medida y verificación de ahorros de energía relativo al sistema de alumbrado público (IPMVP).

ii. Obras de mejora y renovación de las instalaciones del sistema de alumbrado público

La prestación de gestión energética del sistema de alumbrado público se ve complementada por la incorporación o sustitución de equipos e instalaciones que fomenten el ahorro de energía y la utilización de energías renovables y residuales.

- Dentro de las obras de mejora y renovación de las instalaciones, se diferenciarán dos tipos de actuaciones:
 - Obras que el Ayuntamiento considera imprescindibles y/o necesarias para la mejora de los servicios prestados y que sean técnicamente justificadas.
 - Obras que, sin ser prioritarias para la mejora de los servicios ofrecidos por el Ayuntamiento, suponen una significativa mejora en la eficiencia y gestión energética de sus instalaciones, y cuya inversión será realizada por el Concesionario.

Ambas actuaciones serán ejecutadas y financiadas voluntariamente por el Concesionario mediante los ahorros conseguidos dentro del periodo de vigencia del contrato, y no tendrán repercusión económica sobre el presupuesto del contrato. Supervisión y seguimiento de estas obras.

- Puesta en marcha de las instalaciones. Seguimiento de la puesta en marcha y “*commissioning*” de nuevas instalaciones incluidas dentro del sistema de alumbrado público (certificación de que los parámetros técnicos legales se cumplen en las instalaciones que se reciben). Comprobación del rendimiento energético y prestaciones de los nuevos equipos.

iii. Trabajos de supervisión

El adjudicatario está autorizado a realizar todas las labores de inspección y pruebas en las instalaciones que considere necesarias, para garantizar la correcta gestión energética.

Si durante las inspecciones observa incidencias sobre los consumos, cuya resolución no es responsabilidad del adjudicatario en los términos incluidos en el presente pliego, informará de la anomalía a los Servicios Técnicos Municipales, para que estos procedan a la subsanación.

iv. Liquidación de consumos

El adjudicatario entregará un informe al final de año de los ahorros y desviaciones alcanzados. Este informe se basará en el protocolo de verificación y medida CMVP (Certified Measure and Verification Professional), emitido por EVO (Energy Valorization Organization), o cualquier otro que lo sustituya y que sea acordado por ambas partes. En caso que en dicho informe se supere el 1% del total del consumo por modificaciones imputables al Ayuntamiento o por incumplimiento de los compromisos que conforme al siguiente apartado asume el Ayuntamiento, éste último abonará al adjudicatario el exceso.

Todas las averías serán informadas, para lo que usará la plataforma única de gestión de avisos.

v. Colaboración del Ayuntamiento

El Ayuntamiento se compromete a la optimización del gasto energético, para lo cual colaborará con el adjudicatario, facilitándole la información que pueda ser útil para mejorar la eficiencia energética del sistema de alumbrado público y realizando cualquier otra medida que se encuentre dentro de sus competencias a este respecto.

2. La prestación de regulación semafórica se realizará en la forma que se indica a continuación:

a. Naturaleza de los elementos. Se intentará en la medida de lo posible la utilización de elementos normalizados de acuerdo con la normativa municipal del Ayuntamiento de Guadalajara vigente, de tal manera que los equipos sean intercambiables de un cruce a otro.

b. Condiciones que deben de cumplir las señales de funcionamiento automático. Las nuevas instalaciones, deberán cumplir las siguientes condiciones:

i. Todos los elementos se ajustarán en líneas generales a los modelos actualmente instalados, procurando que su aspecto exterior armonice con los mismos, y sus enlaces y puntos de anclaje serán normalizados para que todos los elementos sean intercambiables entre sí.

ii. Columnas y báculos: sus formas y dimensiones se ajustarán a las de los modelos actualmente instalados, siendo preceptivamente de fundición o de chapa de acero galvanizado, en cuyo caso, la base deberá estar protegida por una pieza de fundición de características adecuadas. Tendrán el momento de inercia necesario y suficiente para que puedan hacer frente, sin que su estabilidad peligre a las acciones naturales externas a que puedan estar sometidas.

iii. Semáforos:

- Deberán ser de fundición de metal resistente a la corrosión o policarbonato, ajustándose también sus formas y dimensiones a las de los modelos actualmente instalados.
- Los dispositivos de cierre serán herméticos, estarán dotados de viseras, de modo que bajo la acción de la luz del sol no produzcan imágenes fantasmas.
- Los sistemas ópticos reflectores, serán de aluminio anodizado y brillantado adecuadamente, de manera que resistan satisfactoriamente la corrosión con reducción mínima de su factor de reflexión.
- Las lentes serán de vidrio y tendrán su factor de absorción lo más bajo posible, incorporando dispositivos que eviten imágenes fantasmas, serán de superficie lisa, para evitar acumulación de suciedad y cumplirán las normas sobre color Din 6163.
- Las lámparas a reponer o las de nueva instalación serán de tipo led. Los portalámparas estarán dotados de elementos o dispositivos de tal forma que resulte imposible el aflojamiento de las lámparas por vibraciones o sacudidas.
- Las flechas de color verde, estarán iluminadas sobre fondo negro y el resto de las flechas serán negras sobre fondo ámbar o rojo.
- Los indicadores luminosos de los pasos de peatones deberán tener la debida luminancia para que su indicación sea perceptible en todas las condiciones y estar dotado de lámparas de led's, y dispositivos de cierre hermético. Las indicaciones de "esperen" se harán iluminando en color rojo la silueta de un peatón en posición de parada. La indicación de iniciar el paso se indicará iluminando en color verde a un peatón en posición de marcha, y la indicación de paso exclusivo a los peatones dentro de la calzada y de espera a los que quieren iniciar el paso, será iluminado intermitentemente en color verde la silueta de un peatón en posición de marcha, según modelo que actualmente está instalado.
- En los pasos de peatones accionados por los mismos, se emplearán pulsadores de doble indicación "PULSE PEATÓN", "ESPERE VERDE", de funcionamiento alternativo, en conexión con la actuación del peatón.

iv. Reguladores:

- El regulador estará diseñado para cumplir con las normas e informes UNE 135401 elaboradas por el comité técnico AEN/CTN135 referentes a "Equipamiento para la señalización vial. Reguladores de Tráfico".
- Todos los dispositivos podrán ser accionados de manera manual, automática y por el tráfico. Además en aquellos cruces en los que el sistema de accionamiento permita el telemando desde el centro de control existente será obligatorio mantener dicha configuración.
- Estos equipos podrán funcionar a baja tensión con salidas a 42v.
- Irán complementados, cuando así se solicite, con un sistema de alimentación ininterrumpida.

- El regulador incluirá los dispositivos necesarios para asegurar que la temperatura interna dentro del armario no exceda de 75° C cuando la temperatura exterior sea de 50° C, así como los equipos auxiliares para evitar la condensación.
- El Concesionario será el único y absoluto responsable de la programación de los equipos que instale para su óptima explotación. En este sentido, el regulador dispondrá de un sistema interno de supervisión de salidas independiente de control que, en el caso de detectar alguna anomalía pondrá el cruce en intermitente o lo apagará, comunicándolo a los equipos superiores existentes.

Además de este sistema, el regulador llevará una unidad de seguridad de verdes incompatibles conectada a las entradas de alimentación de cada grupo semafórico, que provocará el paso a intermitente de todo el cruce cuando aparezcan verdes incompatibles por causas externas al regulador, comunicándolo a los niveles superiores existentes.

- En cualquier caso serán del tipo que permita su conexión con el sistema centralizado que en la actualidad se encuentra en funcionamiento.
- v. Pintura: La pintura de columnas, báculos, soportes y cuantos elementos de suspensión puedan existir, se realizará dando una primera capa de pintura antioxidante y dos de pintura normal, para obtener el color final definido en la norma UNE 48.103, con la denominación B-634 (oliva moderado brillante), todo ello utilizando materiales de primera calidad.
 - vi. Centralización de instalaciones: Todos los elementos que haya que centralizar en el centro de control existente (reguladores centralizados, equipos de control de acceso en vías urbanas y de CCTV de tráfico municipales) serán compatibles y de las mismas características de los ya instalados, de forma que el Sistema de Gestión no tenga que modificarse para integrar nuevos cruces centralizados.

En caso de incompatibilidad con las instalaciones existentes, todos los gastos que se produzcan como consecuencia de adaptar los nuevos equipos e instalaciones al sistema centralizado en el centro de control, serán por cuenta del Concesionario.

c. Condiciones relativas al mantenimiento y conservación.

- i. Mantenimiento preventivo: Se realizará un mantenimiento periódico preventivo de todos los elementos que integran las instalaciones de los equipos, chequeos, limpieza y reposiciones de lámparas, etc.

Se prestará el correspondiente apoyo técnico en la instalación de los equipos, transmisión de los datos, la gestión de los mismos, en relación a todos los elementos físicos y programas que constituyan los Sistemas de Control de Regulación.

- ii. Inspección técnica: Como comprobaciones y trabajos propios del servicio se definen:
 - Revisión y sustitución en su caso de las fuentes de alimentación.
 - Inspección del conexionado.

- Limpieza interior de equipos, ajuste y reparaciones de deterioros.

- d. Reparación de Averías: La reparación inmediata de las averías que se produzcan en las instalaciones de regulación semafórica, cualquiera que sea el origen o causa de la misma.

Si no se dispone de los repuestos adecuados para la reparación de algunas anomalías se procederá a la sustitución del equipo afectado por otro que cumpla con las mismas funciones que cumplía el equipo retirado.

Se deberá garantizar que todas las incidencias detectadas sean comunicadas a sus responsables con el objetivo de corregirlas en el menor tiempo posible.

Asimismo, se valorará positivamente todas las acciones y propuestas destinadas a garantizar la mejor coordinación entre los diferentes equipos vinculados al contrato.

- e. Servicio de Guardia: El Concesionario establecerá un servicio permanente de guardia (durante las 24 horas los 365 días del año) disponiendo del personal y los medios necesarios, para dar respuesta a las averías que no hayan sido detectadas por el personal asignado a la conservación durante las inspecciones, y que puedan derivarse de accidentes u otras causas impredecibles.
- f. Partes Periódicos: Se presentarán a los servicios técnicos municipales, la comunicación escrita sobre todos los trabajos de reparación, mantenimiento y modificaciones que se efectúen en los equipos, en el plazo y en los formatos que indique cada licitador en su oferta y previo consenso con el Ayuntamiento.
- g. Modificaciones de equipos de regulación: Cuando sea necesario se efectuarán los trabajos de modificaciones de memorias y grabación de datos de reguladores.
- h. Limpieza de las instalaciones: Se realizará la limpieza de todos los elementos de las instalaciones y un repintado cuando sea necesario. Las características y colores serán los determinados con anterioridad. También se realizará la limpieza de todos los cabezales de los semáforos, de modo que la intensidad de iluminación permita en cualquier caso, su clara distinción entre 3 y 120 metros excepto con niebla densa.
- i. Otras operaciones: Reparación de los daños y roturas que sufra el material de las instalaciones a conservar, cualquiera que sea la causa que los motive, debiendo informar de los mismos a los servicios técnicos, indicando las obras y trabajos de reparación y puesta a punto. Las comunicaciones e informes necesarios se realizarán previo consenso con el Ayuntamiento.

3. El personal y la maquinaria a utilizar en la prestación del Servicio deberán mantener una imagen corporativa en todo momento, de forma que exista una identificación visual del personal y de la maquinaria relacionada con elementos inequívocos relativos al Contrato.

26. SUBROGACIÓN DE PERSONAL

- 1 El personal adscrito al contrato actualmente vigente suscrito con fecha 26 de junio de 2012 relativo a la prestación del servicio de control de funcionamiento, conservación y adecuación de las instalaciones de alumbrado público situadas dentro del término municipal de Guadalajara, será absorbido por la nueva empresa adjudicataria, es decir, por el Concesionario.

Será obligación de la adjudicataria reconocer todos los derechos y obligaciones laborales (categorías, antigüedad y derechos adquiridos) que viniere disfrutando el personal subrogable con el anterior contratista derivadas del convenio colectivo de aplicación a dicho personal.

Se adjunta al presente PPTP, en el Anexo 3, la lista de personal adscrito al servicio con el objeto de que los licitadores puedan preparar su oferta contemplando debidamente ésta situación.

- 2 No se produce subrogación de personal adscrito al contrato suscrito el 29 de septiembre de 2009, relativo a los servicios para la prestación del Servicio de conservación y nuevas instalaciones de señales semafóricas reguladoras de la circulación, sistema de CCTV tráfico, instalaciones de control de accesos en vías urbanas y centro de control en el municipio de Guadalajara

27. PARTICULARIDADES

1. Los licitadores deberán considerar dentro de sus ofertas que será obligación del adjudicatario asumir el gasto generado por el consumo de energía para el alumbrado público de la Urbanización “El Clavín”. En este sentido, la propia Urbanización es la que se encarga de la gestión de dicho servicio, por lo que el adjudicatario podrá evaluar la posibilidad de ofrecer sus servicios de gestión a la urbanización. La gestión del alumbrado público de “El Clavín” no es objeto del presente Contrato y los términos y condiciones de la misma se negociarán de forma privada entre las partes interesadas, sin que el Ayuntamiento tenga injerencia alguna en dicha relación.
2. Se establecen las siguientes particularidades de aplicación a la prestación de regulación semafórica:
 - La sincronización de elementos e instalaciones relativos a la regulación semafórica que se instalen en un futuro deberán ser compatibles con la actual. En caso contrario, el coste de la sincronización será asumido por el Concesionario.
 - Si fuera necesaria la inclusión de nuevos cruces, el Concesionario, a petición del Ayuntamiento, y con cargo a él, redactará los proyectos de ejecución de los mismos siendo el que realice la supervisión de los proyectos, con el fin de que los elementos instalados cumplan con las características técnicas fijadas por el Ayuntamiento y la sincronización de los reguladores sea compatible con los ya instalados.
 - El Concesionario deberá contar con un Coordinador de Seguridad y Salud, así como con un Plan de Seguridad y Salud de conformidad con la legislación vigente.

- El Concesionario deberá actualizar los planos actuales, así como actualizar los existentes. Asimismo, deberá realizar las memorias de los Reguladores que modifiquen entre otros, los tiempos y luces.

28. MEDIOS MATERIALES

1. El Concesionario dispondrá de los medios materiales necesarios para prestar el Servicio cumpliendo con los indicadores de calidad establecidos. Es obligación del concesionario mantener los medios materiales en las condiciones idóneas para su uso y asumir todos los costes ocasionados por el suministro de los equipos y productos necesarios para la realización de los trabajos.

En su caso, la reversión sobre estos medios se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en el PCAP.

2. Los medios materiales destinados a la ejecución de los servicios deberán cumplir las características técnicas previstas por la legislación aplicable.

29. DOCUMENTOS DE SOPORTE

1. Se adjunta al presente PPTP, el ANEXO 3 que contiene los siguientes documentos relacionados con el Servicio:
 - Anexo 3.1 Lista de personal adscrito a la prestación de alumbrado.
 - Anexo 3.2 Inventario puntos alumbrado.
 - Anexo 3.3 Inventario puntos regulación semafórica.

CAPÍTULO V.MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE USO DE BICICLETAS DE USO PÚBLICO

30. ANTECEDENTES

1. Con el objetivo de favorecer medios no motorizados para trayectos cortos, el Ayuntamiento con fecha 2 de marzo de 2010 suscribió con D. David Sanz García, contrato administrativo de servicios para la prestación del Servicio de mantenimiento del sistema de bicicletas de uso público “Guaybici” en Guadalajara con 5 bases.

En este sentido, se favorecería la utilización de bicicletas sobre medios convencionales (coches, motocicletas, etc.) para descongestionar la ciudad, tener una ciudad más saludable y a la vez fomentar la utilización de un medio de transporte eficiente.

2. Por otro lado, en paralelo el Ayuntamiento licitó mediante procedimiento negociado sin publicidad una ampliación del servicio en el que se incluyeron 7 bases adicionales.

En este sentido, con fecha 14 de febrero de 2011, el Ayuntamiento suscribió con D. David Sanz García, contrato administrativo de servicios para la ampliación de la prestación del servicio de mantenimiento del sistema de bicicletas de uso público Guaybici en Guadalajara.

Dicho contrato, con duración de un año, finalizaba el 14 de febrero de 2012. No obstante, el 16 de marzo de 2012 se firmó un contrato para (i) prorrogar el contrato de 14 de febrero de 2011, relativo a las 7 bases adicionales y, (ii) para adicionar las 5 bases originales cuyo contrato de gestión ya había finalizado el 2 de marzo de 2011. Por tanto, la gestión del servicio de bicicletas con las 12 bases se continuó prestando por D. David Sanz hasta el 13 de febrero de 2013.

3. El Concesionario asumirá la prestación del Servicio de las 12 bases existentes repartidas por la ciudad con un total de 120 candados (10 candados por base) y un parque móvil compuesto de 50 bicicletas convencionales con cambio de marchas internos y 70 bicicletas eléctricas con asistencia al pedaleo, en la fecha de entrada de vigor del Contrato de Servicios, para lo cual D. David Sanz García facilitará la transición del Servicio entre éste y el Concesionario.

La ubicación actual de las 12 bases es: (i) Estación de RENFE; (ii) Estación de autobuses; (iii) Santo Domingo; (iv) Glorieta Víctimas del Terrorismo; (v) Parque San Juan Bosco; (vi) CMI; (vii) Plaza Bejanque; (viii) Plaza las Provincias; (ix) Piscina instalaciones deportivas Fuente de la Niña; (x) Parque Picota; (xi) Guardia Civil y (xii) P. Infantado.

31. OBJETO Y ÁMBITO TERRITORIAL

1. El objeto del presente Servicio es el mantenimiento y gestión integrada del “Sistema de bicicletas de uso público-Guaybici” en el término municipal de Guadalajara (sin perjuicio de lo previsto en el PCAP en cuanto a la posible modificación del Contrato para ampliar su ámbito territorial).

32. ALCANCE

1. El Concesionario deberá realizar el mantenimiento y gestión del “Sistema de bicicletas de uso público-Guaybici” de Guadalajara.
2. El alcance de la prestación cubrirá, entre otros, los aspectos siguientes:
 - i. Puesta a disposición del público y mantenimiento de las bicicletas.
 - ii. Instalación, conservación y explotación de soportes publicitarios (tipo mupi) en las paradas para estacionamiento, así como otros soportes o sistemas complementarios que permitan financiar al licitador el sistema de transporte.
 - iii. Mantenimiento del sistema de acceso al uso de bicicletas, adaptándolo para que pueda admitir el pago mediante la tarjeta ciudadana “Tarjeta XGuada”.
 - iv. El 70% de las bicicletas deberán ser eléctricas.
3. Los licitadores podrán proponer la ampliación de paradas con el objeto de proporcionar a los ciudadanos del Ayuntamiento una mayor red del servicio.

33. INDICADORES MÍNIMOS DE CALIDAD

1. El Indicador Mínimo de calidad para la correcta valoración del Servicio de Mantenimiento del Sistema de Uso Público de Bicicleta es:
 - i. Índice de disponibilidad del servicio.
2. Este Indicador será completado por los licitadores en sus ofertas, siendo de obligatorio cumplimiento el contenido dado al mismo en la oferta que resulte adjudicataria.
3. Asimismo, los licitadores podrán ofertar indicadores adicionales hasta el máximo previsto en el Capítulo I del presente pliego. Dichos indicadores, constituirán los Indicadores Oferta y serán igualmente de obligado cumplimiento para el Concesionario.

34. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. El Servicio de mantenimiento y gestión integrada del Sistema de bicicletas de uso público-Guaybici deberá prestarse atendiendo a una serie de condiciones generales que se establecen a continuación. No obstante dichas condiciones, las características de los elementos del sistema no se sujetarán a modelo determinado alguno:

- i. Estaciones Base: el Concesionario deberá mantener en todo momento homogeneizadas las estaciones base, teniendo la facultad de mantener el diseño existente o uno nuevo.

Es requisito imprescindible, la integración en el entorno urbano y compatibilidad con la ciudad, de forma que las líneas básicas del diseño, tamaño, materiales, etc., no desentonen con las características arquitectónicas de los mencionados ámbitos.

En el mismo sentido, los soportes publicitarios se ajustarán al formato mupi, es decir, modelos de dos caras para carteles en formato de 1200 mm de longitud por 1800 mm de altura.

La ubicación elegida para las estaciones base será la elegida por el Concesionario teniendo en cuenta de forma prioritaria las necesidades de movilidad y de prestación de este servicio en general para usuarios.

- ii. Bicicletas: el Concesionario deberá mantener todas las bicicletas integrantes del servicio, homogeneizadas de acuerdo con el modelo que elija, ya sea el existente o uno nuevo.

En todo caso, los modelos elegidos para la prestación del Servicio deberán cumplir las leyes, normas y ordenanzas que afecten la circulación de bicicletas en la ciudad.

2. Información al usuario: El Concesionario describirá las características técnicas y funcionales de cada elemento y de forma clara y concreta el modo en que el usuario puede hacer uso del Servicio.

El Usuario tendrá acceso a toda la información necesaria para el correcto uso del Servicio y será atendido en cuantas dudas le puedan surgir durante la utilización del mismo.

3. Condiciones de la gestión: el Concesionario deberá proveer de un sistema de gestión que permita a los usuarios el uso del sistema mediante abonos por una determinada duración.

Se incluirá a las actuales formas de pago el uso de la Tarjeta Ciudadana.

4. Conservación y limpieza: el Concesionario será responsable de la conservación y limpieza de todos los elementos incluidos durante toda la duración del Contrato de Servicios.

En este sentido, deberá proveer de un sistema de seguridad que garantice la conservación y custodia de las instalaciones incluidas en el Servicio hasta la finalización del Contrato.

5. El personal y la maquinaria a utilizar en la prestación del Servicio deberán mantener una imagen corporativa en todo momento. De forma que exista una identificación visual del personal y de la maquinaria relacionada con elementos inequívocos relativos al Contrato.

35. PARTICULARIDADES

1. El Concesionario será retribuido por la prestación del Servicio en los siguientes términos:

- i. Ingresos de los usuarios por las tarifas de precio público aprobados por el Ayuntamiento y facturado por el adjudicatario.

Para esto, el Ayuntamiento hará las oportunas modificaciones del Reglamento y Ordenanza Fiscal aplicable para adecuarlos a los términos económicos de la oferta que resulte adjudicataria.

- ii. Ingresos por publicidad en las bicicletas y en los puestos de aparcamiento. Lo negociara la empresa adjudicataria libremente con los anunciantes.
- iii. Importe fijo anual de 35.000 € (IVA incluido) durante la vigencia del Contrato, a pagar por el Ayuntamiento mediante factura mensual.

2. El Concesionario dejará reservado para el Ayuntamiento un 15% del espacio físico de los mupi, espacio que podrá ser libremente utilizado por el mismo.
3. Revertirán a favor del Ayuntamiento las nuevas bicicletas adquiridas por el Concesionario durante la ejecución del Contrato, los elementos de mejora de las instalaciones base y el software actualizado.

36. MEDIOS MATERIALES

1. El Concesionario dispondrá de los medios materiales necesarios para prestar el presente servicio cumpliendo con los indicadores de calidad establecidos. Es obligación del concesionario mantener los medios materiales en las condiciones idóneas para su uso y asumir todos los costes ocasionados por el suministro de los equipos y productos necesarios para la realización de los trabajos.

En su caso, la reversión sobre estos medios se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en el PCAP.

2. Los medios materiales destinados a la ejecución de los servicios deberán cumplir las características técnicas previstas por la legislación aplicable.

37. DOCUMENTOS DE SOPORTE

1. Se adjunta al presente PPTP, el ANEXO 4 que contiene los siguientes documentos relacionados con el Servicio de mantenimiento y gestión del sistema de bicicletas de uso público Guaybici.
 - Anexo 4.1Inventario de estaciones-base actualmente existentes, bicicletas y software.

CAPÍTULO VI. CLÁUSULAS COMUNES A LOS SERVICIOS

38. INDICADORES DE CALIDAD: CONTROL TRANSVERSAL DE LOS SERVICIOS

1. El Indicador Mínimo establecido para el control transversal de calidad de los Servicios es:
 - i. Índice de satisfacción del ciudadano
2. Este Indicador será completado por los licitadores en sus ofertas, siendo de obligatorio cumplimiento el contenido dado al mismo en la oferta que resulte adjudicataria.
3. Asimismo, los licitadores podrán ofertar indicadores adicionales hasta el máximo previsto en el Capítulo I del presente pliego. Dichos indicadores, constituirán los Indicadores Oferta y serán igualmente de obligado cumplimiento para el Concesionario.

39. SERVICIOS MÍNIMOS EN CASO DE HUELGA

1. En caso de huelga del personal, la Autoridad Competente estará facultada para decretar los servicios mínimos del Servicio(s), que serán de obligado cumplimiento para el Concesionario, sin perjuicio de las sanciones que puedan imponerse al mismo.

40. ACTOS VANDÁLICOS

1. En relación con los elementos de los Servicios que puedan resultar afectados por actos de vandalismo, el Concesionario responderá por los daños hasta un límite de 40000 euros anuales (IVA excluido), importe que será actualizado cada año mediante la aplicación del IPC.
2. El Concesionario percibirá un 80% de la indemnización que el sujeto que cometió los actos de vandalismo abone a la Administración.

41. MEDIOS MATERIALES

1. La titularidad de los medios materiales, actualmente afectos a los Servicios de Limpieza Viaria y Recogido y transporte de RSU, será transmitida al Concesionario por el Ayuntamiento. En este sentido, el Concesionario asumirá dichos medios pudiéndolos destinar parcial o totalmente a la prestación de dichos Servicios o, en su caso, disponer libremente de ellos. El listado de los medios materiales actualmente afectos los Servicios de Limpieza Viaria y Recogida y transporte de RSU se contienen en el Anexo 5 adjunto al presente pliego.
2. En particular, con respecto a los bienes que se detallan a continuación el Concesionario se sujetará a las siguientes condiciones:
 - (i) Bienes:

1. Instalación fija que el Ayuntamiento posee en la carretera de Fontanar s/n, consistente en una nave de garaje de 800 m² de superficie, de los cuales 700 m² corresponden a garaje de material móvil y el resto se distribuye en taller equipado, vestuarios de personal, servicios, oficinas y archivo
2. Antigua Nave de Fundición del Fuerte.
3. Nave del Polígono de Henares Nitra.
4. Planta de Recogida Neumática de Aguas Vivas y Planta de Recogida Neumática de Remate de las Cañas.
5. Ala este del piso -1 y sótano del Centro Municipal Integrado.
6. Casetas: Caseta cerca del depósito de aguas en la Calle Zaragoza, la Caseta Parque del Coquín, la Caseta Parque de la Constitución, la Caseta Parque Rosaleda, la Caseta Parque Fuente de la Niña, la Caseta Parque de la Amistad, la Caseta Parque de la Chopera, el Templete Parque de las Lomas, el Templete Parque de la Concordia y el Vivero Municipal en la Edar.

(ii) Condiciones:

1. El Concesionario se hará cargo de las instalaciones mencionadas. Sobre dichas instalaciones no existe transmisión de titularidad, por lo que en todo caso, las mismas son propiedad del Ayuntamiento.
2. Las instalaciones estarán destinadas a las actividades relacionadas con la prestación de los Servicios de Limpieza Viaria, Recogida y transporte de RSU, limpieza y mantenimiento de parques y jardines, y en su caso, a cualesquiera otras actividades relativas a coordinación y gestión del contrato.
3. Los gastos de obras, adaptaciones, mantenimiento y conservación de estas instalaciones serán de cuenta y cargo del Concesionario. Las obras o modificaciones a las instalaciones que lleve a cabo el Concesionario no podrán afectar la estética del edificio, y deberán ajustarse en todo caso a las normas aplicables en materia urbanística, solicitando autorización al Ayuntamiento para ejecutar obras estructurales o de gran entidad.
4. La posesión de las instalaciones revertirá a favor del Ayuntamiento al finalizar el Contrato.

42. MEDIOS FACILITADOS POR EL AYUNTAMIENTO

1. El Ayuntamiento pondrá a disposición del Concesionario para la prestación de Servicios:
 - Agua: para la realización de todo tipo de servicios de limpieza en la vía pública. Además será por cuenta del Ayuntamiento el agua de riego de las zonas verdes, arbolado y jardineras municipales.
2. El adjudicatario será responsable del uso indebido o abuso de la misma por parte del personal a su cargo. Será asimismo responsable del cuidado en el uso de las instalaciones y del ahorro de agua.

CAPÍTULO VII. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

43. MEDIOS HUMANOS

1. Los licitadores deberán tener en cuenta en su oferta que procederá la subrogación del personal que actualmente presta los Servicios cuando dicho mecanismo subrogatorio venga previsto en los convenios colectivos aplicables en vigor. Es decir, en los servicios de (i) limpieza viaria, (ii) recogida y transporte de residuos sólidos urbanos, (iii) limpieza y mantenimiento de parques y jardines,
2. En los casos de subrogación, las empresas licitadoras deberán prever y presentar en su oferta las necesidades de plantilla previstas, considerando los condicionantes de subrogación de personal previstos en los convenios colectivos aplicables.

El alcance, límites y condiciones de la subrogación serán los que expresamente vengan determinados o regulados en el convenio colectivo aplicable en vigor.

3. Asimismo, el personal del servicio de Alumbrado Público señalado en el anexo 3 deberá ser subrogado por el Concesionario. En cuyo caso, el Concesionario reconocerá los derechos y obligaciones laborales (categorías, antigüedad y derechos adquiridos) que viniere disfrutando el personal subrogable con el anterior contratista derivadas del convenio colectivo de aplicación a dicho personal.
4. En el Anexo correspondiente de cada Servicio se incluye la relación del personal que actualmente presta servicio, y que deberá ser subrogado por el licitador que resulte adjudicatario del Servicio.

En dicho listado figuran todos los datos necesarios para poder confeccionar la oferta de forma correcta.

44. GESTIÓN ESTRATEGICA DEL SERVICIO

44.1 Disposiciones generales

1. Para la realización del control de calidad, el licitador deberá completar los Indicadores Mínimos de calidad establecidos en el presente pliego y ofertar hasta el máximo permitido de Indicadores Oferta para cada Servicio.
2. El Ayuntamiento inspeccionará directamente a través de su cuerpo de inspección la prestación de los Servicios contratados, de acuerdo con lo especificado en el presente pliego de condiciones y en el Plan de Control de Calidad presentado por el adjudicatario.
3. Para llevar a cabo la inspección, el concesionario deberá proporcionar a los servicios técnicos municipales el uso la siguiente flota de vehículos: (i) dos vehículos eléctricos biplaza (Renault Twizy o similar); y (ii) dos vehículos híbridos Toyota Prius o similar. A

los efectos del presente Contrato, será indiferente el título jurídico en virtud del cual el concesionario posea estos vehículos, que podrá ser cualquiera de los admitidos en Derecho (i.e. propiedad, renting, etc.).

4. Dentro de la organización propuesta, las empresas licitadoras deberán prever dispositivos ágiles que permitan proporcionar a tiempo los datos requeridos por el Ayuntamiento, para poder llevar a cabo satisfactoriamente los controles de calidad que crea conveniente sobre el Servicio ofertado.
5. Los servicios de inspección designados por el Ayuntamiento tendrán acceso a los locales y dependencias del Servicio y les serán facilitados cuantos datos precisos respecto la organización del mismo.
6. Los servicios técnicos municipales, de acuerdo con los incumplimientos y deficiencias observadas, independientemente de los referidos a los estándares de calidad, serán los encargados de proponer las penalidades o deducciones económicas que procedan.
7. Para poder llevar a cabo correctamente el control de prestación de los Servicios el Concesionario deberá presentar al inicio del contrato un Plan de Control de Calidad (PCC). Este plan recogerá todos los aspectos necesarios para evaluar la calidad de servicio prestada.

44.2 Plan de Control de Calidad

1. El PCC, es un documento contractual que obliga al Concesionario a cumplir los estándares de calidad recogidos en el mismo y que cumplirán como mínimo las exigencias del pliego.
2. El PCC deberá incluir una explicación detallada de todos los aspectos relacionados con el control de calidad de los Servicios prestados por el Concesionario, desde la organización y medios propuestos para llevarlo a cabo hasta los indicadores que valorarán cada una de las prestaciones y trabajos incluidos.
3. El PCC recogerá:
 - i. Un control objetivo de la prestación del Servicio
 - ii. Un control subjetivo de la percepción del Servicio
 - iii. Una monitorización del seguimiento de la contrata

45. MEDIDAS DE INTERACCIÓN, CONCIENCIACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN CIUDADANA

1. La implantación progresiva del nuevo servicio integral obliga a unos cambios de hábitos y costumbres del ciudadano, canalizados mediante el desarrollo de acciones diversas de información y sensibilización.
2. Es objetivo del Contrato conseguir una participación proactiva de los ciudadanos para garantizar la continua mejora de la calidad de los servicios prestados. Esta

participación sólo podrá conseguirse mediante una buena, permanente y fluida comunicación.

3. Es por ello que los licitadores deberán prever en sus ofertas, un Plan de Comunicación y concienciación ciudadana que contemple medidas concretas centradas en las particularidades de la ciudad, con el objetivo de conseguir una participación activa de los ciudadanos mediante acciones diversas desarrolladas en dos líneas diferentes:
 - i. Atención e interacción ciudadana
 - ii. Campañas de comunicación y sensibilización

Entre las propuestas desarrolladas se valorará especialmente aquellas que integren ambas utilizando como base las nuevas tecnologías. Se crearán canales de interacción con el ciudadano con el objetivo de poner a su disposición de manera inmediata aquellas respuestas a sus requerimientos en el momento, la forma, la cantidad y la calidad que necesiten. Deberá garantizarse pues un espacio público con información de calidad y fácilmente accesible para que el ciudadano informe, sea informado por el Ayuntamiento y participe en el desarrollo y la creación de servicios en la ciudad, convirtiéndose en agentes activos.

Atención e Interacción Ciudadana

Será objeto del servicio de atención e información ciudadana mantener el contacto continuo con los ciudadanos asegurando la recepción de todas las quejas o sugerencias que afecten a los Servicios prestados. Para ello será necesario el establecimiento de canales de comunicación como teléfono, fax, correo electrónico o bien presencial.

El adjudicatario realizará el seguimiento y análisis de las comunicaciones recibidas resolviendo aquellas quejas o dudas en el menor plazo posible informando de las acciones a desarrollar a los servicios técnicos municipales. Como complemento a esta actuación el adjudicatario deberá remitir semanalmente copia resumen de la resolución, estando facultados los servicios de inspección a la comprobación inmediata y sin previo aviso del libro de registro de las comunicaciones recibidas.

Adicionalmente, los licitadores deberán presentar en su propuesta, medidas adicionales que refuercen la comunicación entre los agentes Ayuntamiento-Servicio-Ciudadano y que incidan en una mejora continua de los servicios prestados. En este punto, y como ejemplo, el adjudicatario deberá diseñar y mantener, entre otras posibles, una página web específica que comprenda todos los aspectos relativos a los servicios realizados, estadísticas, noticias, horarios, frecuencias, publicidad de las campañas de conciencias.

Campañas de comunicación y sensibilización

El objetivo principal de estas campañas es crear entre la población un clima favorable hacia las nuevas directrices de gestión medioambiental, informando de las razones, consecuencias y necesidades asociadas a la colaboración ciudadana.

Tanto desde semanas previas de la implantación del Contrato como a lo largo de la totalidad del mismo, estas acciones de comunicación deberán orientar e involucrar a toda la población de Guadalajara en las nuevas directrices de gestión medioambiental, especialmente en relación con:

- Incrementar la recogida de fracciones selectivas
- Evitar el abandono y vertido incontrolado de residuos
- Incidir positivamente en el estado de la limpieza de las vías públicas

En estas campañas se podrán incluir también cuestiones relacionadas con las actividades incluidas en otros grupos de Servicios objeto del Contrato, como por ejemplo, el adecuado uso y mantenimiento de las zonas verdes, etc.

La concepción y el desarrollo de las campañas se llevarán a cabo colaborando adjudicatario y Ayuntamiento. Las acciones de comunicación estarán basadas en publicidad, información escrita, utilización de medios audiovisuales, internet y en actuaciones puerta a puerta.

Igualmente, se deberá realizar acciones de comunicación de mantenimiento y recordatorio de acciones realizadas con anterioridad.

El adjudicatario de los Servicios presentará, durante el último trimestre de cada año, una propuesta anual de acciones de comunicación y sensibilización ciudadana que incluya los aspectos prioritarios sobre los cuales sea necesario incidir o profundizar en relación a la colaboración de los ciudadanos. La contratación y pago de las campañas escogidas será realizada por los adjudicatarios de acuerdo a un porcentaje que los licitadores deberán tener en cuenta en sus ofertas, y que será mínimo de un 0,8% del presupuesto anual de los servicios (descontado IVA, gastos generales y beneficio industrial).

Formará parte del Plan de Comunicación y concienciación el establecimiento de compromisos con respecto a la Imagen Corporativa municipal en relación a los/las profesionales, vehículos, medios materiales e instalaciones fijas.

46. CONTROL Y MONITORIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

1. El control y monitorización de los servicios se llevará en los siguientes términos:
 - i. Control objetivo de la prestación del Servicio. El control objetivo de los Servicios se realizará mediante la aplicación de los Indicadores Mínimos que sean completados por el adjudicatario y los Indicadores Oferta propuestos.
 - ii. Control Subjetivo de la percepción del Servicio. Mediante una aplicación de gestión de los datos de quejas, incidencias y reclamaciones ciudadanas, los servicios técnicos municipales podrán conocer en todo momento el grado de satisfacción de los usuarios de estos servicios.

Esta aplicación se desarrollará siguiendo las pautas establecidas en los apartados de gestión y coordinación ciudadana del PCAP y permitirá evaluar la compatibilidad entre el Servicio prestado efectivamente por el Concesionario y el Servicio percibido por los ciudadanos.

- iii. Monitorización del Seguimiento de la Contrata. Se desarrollará una aplicación de gestión de Puntos Clave, el control e inspección se realizará mediante sorteo de zonas, de forma totalmente aleatoria e incluirá el establecimiento de un cuadro de seguimiento Indicadores, representativos del “pulso” de la contrata en cada momento que se obtendrá de la combinación entre el control objetivo, el control subjetivo y los elementos de monitorización del seguimiento que se definan.

Mediante este aplicativo la Administración controlará:

- Detección de desviaciones en los indicadores de gestión del servicio: Análisis de las causas. Propuestas de corrección.
- Seguimiento y evaluación de quejas e incidencias ciudadanas. Propuestas de corrección de incidencias repetitivas.
- Elaboración y Seguimiento de proyectos de mejora de la prestación de servicios (incorporación de novedades tecnológicas, identificación y resolución de “puntos negros” de servicios).
- Seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos estratégicos fijados de común acuerdo entre la Administración y el Concesionario.

A lo largo del contrato el PCC podrá sufrir modificaciones basadas en cambios del Contrato, cambios normativos o cambios en las prioridades en la prestación de los Servicios que deberán ser acordadas por las partes como modificación contractual.

El método de trabajo propuesto permitirá evaluar los Servicios de forma individualizada y conjunta, con el objeto de poder llevar a cabo una valoración particular de los resultados conseguidos por Servicio y global en el conjunto de Servicios de la ciudad.

El modelo de monitorización propuesto, deberá ser una herramienta útil, objetiva, real y viable, con un nivel de detalle suficiente para no inducir a error de interpretación.

El sistema de monitorización deberá estar íntimamente relacionado con el nivel tecnológico de la ciudad, con la finalidad de llevar a cabo dicha monitorización de la forma lo más automatizada posible, implementándose a lo largo de la vida del Contrato aquellas tecnologías que puedan ayudar a dicha automatización.

Del grado de consecución de resultados dependerá la percepción del ciudadano acerca del nivel de calidad de los Servicios. En base a ello, el

Concesionario obtendrá bonificaciones o deducciones en su facturación mensual en función del grado de cumplimiento de los niveles de calidad exigidos en el Contrato, según se indica en el PCAP.

- iv. Puesta en Marcha. La puesta en marcha del Contrato y la prestación de los Servicios se llevará a cabo atendiendo las reglas establecidas para la incorporación temporal de cada uno de los Servicios establecidas en el PCAP.

En el plazo establecido en el PCAP, el adjudicatario deberá entregar un Informe de Situación Inicial en el que se reflejará detalladamente el estado del Servicio que corresponda. En dicho Informe se hará referencia a las deficiencias encontradas en el Servicio respectivo al comienzo de su prestación y, que en consecuencia, no son atribuibles al adjudicatario. Deberá acompañarse al Informe la cartografía necesaria para precisar la localización de las disfunciones encontradas, y del material fotográfico necesario para documentar la naturaleza de los desperfectos.

La estructura del Informe de Situación Inicial, contenido y el nivel de detalle serán objeto de propuesta técnicamente justificada a incluir en la oferta de los licitadores.

El Informe de Situación Inicial deberá ser revisado y aprobado por el Ayuntamiento.

47. SOPORTE TECNOLÓGICO

1. El objetivo de este apartado es desarrollar los requerimientos técnicos relativos a tecnología de la información y las comunicaciones destinadas a garantizar una gestión eficiente y sostenible de los Servicios objeto del concurso.
2. Los sistemas tecnológicos exigidos son los siguientes:
 - Soluciones de campo

Este apartado lo constituyen los sistemas tecnológicos que tienen como objetivo interactuar con la ciudad y con los diferentes elementos sobre los que se desarrolla el servicio (sensorización, toma de datos y comunicación de éstos).

El licitador deberá considerar la incorporación de todos aquellos elementos y subsistemas basados en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) que permitan una gestión eficiente y sostenible del servicio y todo ello sin coste adicional para el Ayuntamiento. Estos sistemas, cuyo objetivo básico es interactuar con la ciudad, deben centrarse en recoger información de los elementos fijos y móviles adscritos al servicio para localizarlos, monitorizarlos o telecontrolarlos así como transmitir tareas al personal de servicio.

Estos dispositivos pueden estar asociados a vehículos, a los elementos fijos de la ciudad, a los elementos móviles aportados por el adjudicatario, a los edificios y al personal adscrito al servicio.

Se valorará la correcta justificación de aplicabilidad de cada tecnología, así como el dimensionamiento que aporte eficiencia al servicio.

- Plataforma de gestión

Aplicativos que tienen como objetivo controlar la actividad de forma coordinada/eficiente y garantizar el acceso por parte del Ayuntamiento a la información relevante para la supervisión y control de los Servicios.

El periodo de adaptación e implantación de esta plataforma se realizará dentro de los primeros 12 meses del Contrato alineado con la estrategia de despliegue de servicios a definir con el Ayuntamiento.

Esta plataforma deberá soportar al menos los siguientes requerimientos funcionales:

- Control, inventario y monitorización del estado de los activos adscritos a los diferentes servicios
- Asignación, control y seguimiento de trabajos realizados en tiempo real por los operarios con soporte cartográfico.
- Control y seguimiento de las flotas de vehículos del servicio.
- Acceso al histórico de trabajos realizados.
- Elaboración de informes de gestión.
- Generación de indicadores de calidad del servicio.

El acceso a la información de la plataforma de gestión del servicio deberá hacerse desde terminales tipo PC, Smartphone, Tablet, etc. valorándose la aportación de referencias concretas.

La Plataforma de gestión a desarrollar deberá ser abierta al objeto de que puedan integrarse de manera total o parcial otros servicios municipales directos e indirectos.

- Sistemas de interacción con el ciudadano (call center)

Tecnologías de soporte para el contacto con los usuarios y otros agentes de la ciudad vinculados a la prestación de los Servicios (etc.).

Gestión de incidencias

El adjudicatario correrá a cargo de la implantación, puesta en marcha y mantenimiento de las tecnologías de soporte para la interacción con el ciudadano a través de diferentes canales (web, móvil, contact center, etc.) de acuerdo a las necesidades definidas en el apartado específico de este pliego.

El adjudicatario deberá poner en funcionamiento un sistema capaz de gestionar todas las incidencias que el personal del Ayuntamiento, los trabajadores del Concesionario y los ciudadanos comuniquen vía teléfono, correo electrónico, fax, web o aplicación móvil multiplataforma.

Cada vez que se genere una nueva incidencia, el sistema deberá clasificarla según el tipo de procedimiento a seguir, debiendo tener capacidad de comunicar con los mandos intermedios que se encuentren a pie de calle. Las incidencias deberán seguir un procedimiento que minimice el tiempo para su resolución. A la finalización de incidencia se informará al peticionario de su resolución.

- Infraestructura tecnológica

Los licitadores deberán prever el suministro de los equipos informáticos y dispositivos que sean necesarios para la realización de las actividades establecidas dentro de este Contrato.

Además, todas aquellas licencias de programas informáticos que sean derivados del funcionamiento del servicio del Contrato, deberán correr a cargo del adjudicatario.

- Comunicaciones

La implementación de la tecnología para la transmisión de datos entre las soluciones de campo, los operarios adscritos al servicio, los diferentes sistemas de gestión y el Ayuntamiento, será a cargo del adjudicatario.

Todos los costes de comunicaciones asociados a estas tecnologías correrán a cargo del Concesionario.

- Servicios de puesta en marcha, mantenimiento y soporte

Las ofertas deberán incorporar una propuesta de Plan de Establecimiento de la Tecnología propuesta para el Contrato. Dentro de la planificación de la puesta en marcha de los Servicios se tendrá que incorporar la justificación de la implantación de cada uno de los sistemas indicando la duración de los mismos y la combinación entre ellos. En ningún caso la duración de dicha implantación podrá ser superior a los 12 meses.

Para evaluar la operatividad y funcionalidad de los sistemas propuestos, es condición necesaria que el licitador incluya un Plan de Establecimiento de la Tecnología y pruebas que deberán ser validado por el Ayuntamiento.

Así mismo se incluirá un Plan de Formación para los servicios municipales que garanticen el correcto uso de la plataforma por los técnicos municipales adscritos al servicio.

El licitador deberá garantizar el correcto funcionamiento de todos los equipos y sistemas instalados, mediante los mantenimientos preventivos y correctivos que sean necesarios sin que supongan un coste adicional para el Ayuntamiento.

El licitador deberá garantizar la adecuada actualización de los equipamientos y programas que proponga (versiones de software, renovación de equipos, etc.) durante la vigencia del Contrato.

- Mejoras sobre la tecnología requerida

El licitador podrá presentar las mejoras que considere oportunas y aplicables para la aportación de valor al Ayuntamiento y al ciudadano. Asimismo podrá presentar referencias concretas sobre la tecnología presentada así como propuestas para fomentar la innovación tecnológica aplicada a este ámbito de servicio durante la vigencia del Contrato.

48. ORGANIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

1. El Concesionario deberá disponer de una estructura administrativa funcional con una lógica y precisa asignación de responsabilidad y autoridad para crear una organización segura y responsable, adecuada a los objetivos deseados y que sea capaz de redactar, manejar, controlar e interpretar toda la documentación e información del contrato.
2. Las misiones fundamentales de dicha estructura son:
 - Recoger la información de las inspecciones técnicas realizadas de los trabajos efectuados, de los controles hechos y de las causas de anomalías planteadas.
 - Recoger y ordenar las informaciones de vecinos, policía, vigilantes o inspectores, relativas a anomalías observadas en los distintos elementos objeto de este contrato.
 - Realizar las estadísticas por tipos de trabajo, reclamaciones recibidas, características de los elementos y, en general, todas aquellas que permitan una adecuación permanente del servicio a las exigencias de la conservación.
 - Mantener al día los inventarios cuantitativos y cualitativos de los elementos a mantener en la forma y programas informáticos habilitados al efecto.
 - Diseñar un esquema informático que, de forma abreviada y significativa, agrupe los datos que permitan una percepción rápida sobre la adecuación del servicio a las exigencias del mismo en coordinación con el Ayuntamiento.
 - Preparar y programar las inspecciones, tanto aquellas encaminadas a la ejecución de los Servicios como las dedicadas al control de calidad de los realmente prestados. Extraer conclusiones y trasladarlas al Ayuntamiento.
 - Programar el entrenamiento y formación del personal para que realice las inspecciones, trabajos, etc. de forma racional, adecuada y con la máxima productividad.
 - Preparar y redactar órdenes de trabajo

- Llevar un registro de las operaciones de conservación en el que se reflejen las tareas realizadas.

Todo el personal que realice estas actividades estará en permanente contacto con el Ayuntamiento y le facilitará cuanta información sea requerida en tiempo y forma.

49. PLANTILLA.

1. Desde la formalización del Contrato y hasta el efectivo inicio en la ejecución de cada una de las prestaciones que integran el Contrato, el Ayuntamiento informará al Concesionario de cuantas alteraciones se hubieran producido en el personal relativos a la prestación de cada uno de los Servicios objeto del Contrato, acordándose las adaptaciones que hubiera que realizar en caso de que tales alteraciones afectaran a la economía del Contrato.
2. El Concesionario contará con el personal de mando necesario para controlar y dirigir los trabajos de los distintos Servicios integrantes del Contrato, así como con el personal necesario para efectuar el control de calidad interno del propio servicio.

Además el Concesionario deberá garantizar la comunicación (teléfono móvil, fijo, correo electrónico, domicilio, etc.) con el Ayuntamiento, las 24 horas del día, todos los días, para la resolución de cualquier incidencia y/o comunicación.

3. El Concesionario podrá disponer y gestionar libremente de los medios humanos adscritos a la concesión, estando obligado a evitar el menoscabo, merma o riesgo de los Servicios prestados.
4. El Concesionario tendrá las siguientes responsabilidades generales en relación con la plantilla.
 - i. Ser responsable de que todos los trabajadores afectos a los servicios vayan, en todo momento, perfectamente uniformados y en óptimas condiciones de aseo y decoro. Para ello, la empresa facilitará a sus trabajadores el tipo de uniforme adecuado a cada época del año (verano o invierno), el cual cumplirá con lo establecido en la legislación vigente en materia de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales.
 - ii. Todo el personal deberá ser instruido para que su trabajo, sin afectar a la eficacia, cause las menores molestias a los ciudadanos. En caso de falta de aseo, decoro o uniformidad en el vestido, así como en el caso de descortesía o falta de respecto al público, se hará responsable al Concesionario, sin perjuicio de las responsabilidades personales que pudieran derivarse por su actuación.

- iii. Cumplir con las disposiciones legales y laborales vigentes sobre trabajo y Seguridad Social, en especial en lo referente a prevención de riesgos laborales. Asimismo, cumplir lo con los previsto en el convenio del sector en materia laboral aplicable.

Juan Aguado Taberné

Ingeniero de Caminos

LISTADO DE ANEXOS

ANEXO 1. LIMPIEZA VIARIA Y RECOGIDA DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS.

ANEXO 2. LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE PARQUES Y JARDINES.

ANEXO 3. GESTIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO.

ANEXO 4. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DEL SISTEMA DE BICICLETAS DE USO PÚBLICO GUAYBICI.

ANEXO 5. INVENTARIO DE MEDIOS MATERIALES DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA VIARIA Y RECOGIDA Y TRANSPORTE DE RSU

ANEXO 6. MAPA ÁMBITO TERRITORIAL