

SECCIÓN III – PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS



Asesor:



CORPORACION NACIONAL
PARA EL DESARROLLO

Enero 2018

Contenido

| | |
|--|----|
| DEFINICIONES..... | 1 |
| 1. RETRIBUCIÓN DE LA SOCIEDAD CONTRATISTA..... | 6 |
| 1.1. Cálculos de los Pagos al Contratista..... | 6 |
| 1.1.1. Máximo Pago por Disponibilidad Mensual | 6 |
| 1.1.2. Pago Por Disponibilidad Total mensual (PPDT)..... | 6 |
| 1.2. Deducciones a los Pagos | 7 |
| 1.2.1. Derecho a Hacer Deducciones | 7 |
| 1.2.2. Deducciones por Fallas de Disponibilidad | 7 |
| 1.2.3. Deducciones por No Disponible, Pero Usada | 7 |
| 1.2.4. Deducciones por No Disponibilidad de Todo el Centro | 8 |
| 1.2.5. Deducciones por Fallas de Calidad Reactivas | 8 |
| 1.2.6. Deducciones por Fallas de Calidad No Reactivas..... | 8 |
| 1.3. Causales para Deducciones Adicionales | 9 |
| 1.3.1. Fallas repetidas | 9 |
| 1.3.2. Fallas prolongadas..... | 9 |
| 1.4. Efecto de la No Disponibilidad en Otras Deducciones..... | 10 |
| 1.5. Rectificaciones Temporales/de Emergencia | 10 |
| 1.6. Deber de la Contratista de Reportar..... | 11 |
| 1.3.3. Fuente de Información..... | 11 |
| 1.3.4. Errores u Omisiones | 11 |
| 1.3.5. Causas Agravantes | 11 |
| 1.3.6. Cálculo de Deducciones | 12 |
| 1.7. Áreas Funcionales y Unidades de Servicio | 12 |
| 2. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO | 15 |
| 2.1. Características del Sistema Informático..... | 15 |
| 2.2. Requerimientos Funcionales..... | 15 |
| 2.3. Reportes que el Sistema Informático Debe Producir..... | 16 |
| 2.4. Perfiles de Usuarios, Derechos y Responsabilidades..... | 16 |
| 2.5. Sistema de Emergencia para el CAU | 17 |
| 3. PERÍODOS DE TRABAJO..... | 17 |
| 3.1. Días y Horas de Trabajo | 17 |
| 3.2. Uso Mixto | 18 |
| 3.3. Acceso de la contratista Durante Horas de Trabajo o Uso Mixto..... | 18 |
| 4. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS..... | 19 |
| 4.1. Responsabilidad por Daños Fuera de las Horas de Trabajo o Uso Mixto | 19 |
| 4.2. Responsabilidad por Daños Durante las Horas de Trabajo o Uso Mixto | 19 |

| | | |
|--------|---|----|
| 4.3. | Responsabilidad por Hurtos..... | 19 |
| 4.4. | Responsabilidad por Ocupaciones | 20 |
| 5. | PAUTAS DE CONSTRUCCIÓN DE LOS CENTROS | 20 |
| 6. | VERIFICACIÓN PARA PUESTA EN SERVICIO DE LOS CENTROS | 20 |
| 7. | EQUIPAMIENTO DE LOS CENTROS | 21 |
| 7.1. | Suministro | 21 |
| 7.2. | Mantenimiento | 21 |
| 7.3. | Reposiciones | 21 |
| 8. | ESPECIFICACIONES DE NIVEL DE SERVICIO | 22 |
| 8.1. | Alcance de los Servicios | 22 |
| 8.2. | Estándares de Disponibilidad..... | 22 |
| 8.3. | Estándares de Calidad Reactivos..... | 24 |
| 8.3.1. | Grupo R1 - Mantenimiento y Rectificaciones reactivas/reemplazo de daños | 25 |
| 8.3.2. | Grupo R2 – Ejecutar las acciones del Plan de Contingencia | 26 |
| 8.3.3. | Grupo R3 - Limpieza reactiva | 27 |
| 8.4. | Estándares de Calidad No Reactivos | 27 |
| 8.4.1. | Grupo Q1 - Mantenimiento Rutinario / Planeado | 28 |
| 8.4.2. | Grupo Q2 - Mantenimiento de Espacios Exteriores | 31 |
| 8.4.3. | Grupo Q3- Plan y Gestión de Seguridad, Incendios y Emergencias | 33 |
| 8.4.4. | Grupo Q4 – Centro de Atención al Usuario | 35 |
| 8.4.5. | Grupo Q5 - Gestión del Contrato y Reportes..... | 38 |
| 8.4.6. | Grupo Q6 – Acceso y Comunicación con la Contratante | 40 |
| 8.4.7. | Grupo Q7 – Limpieza programada..... | 41 |

[Nota: en el contrato INAU hay un solo tipo de Centro. A pesar de eso, en este documento se conservará la notación con subíndices, para mayor claridad.]

DEFINICIONES

“Área Funcional”

[INAU: Refiere a cada área o zona del CAIF, de acuerdo con el listado de la Cláusula 1.7 de este PCT.] [●]

[ANEP: Refiere a cada área o zona de cada tipo de Centro, de acuerdo con el listado de la cláusula 1.7 de este PCT.]

"Centro de Atención al Usuario" o "CAU"

Es el Sistema Informático, o sistema de emergencia en caso de falla del primero, por el cual se comunicarán la Contratista y la Contratante en lo relativo a la operación del Centro de acuerdo con las Especificaciones de Servicio.

“Condiciones para No Disponibilidad de Todo el Centro”

Cuando se encuentra No Disponible y no es usada para los fines operacionales previstos cualquiera de las siguientes combinaciones de áreas funcionales:

[ANEP]

Centros Tipo A – Primaria 6 aulas:

- Comedor y cocina
- Todos los SSHH del Módulo 1
- Tres aulas (en cualquiera de los módulos)
- Cuatro de los SSHH de los Módulos 4

Centros Tipo B – Primaria 9 aulas:

- Comedor y cocina
- Todos los SSHH del Módulo 1
- Tres aulas del Módulo 2
- Cuatro SSHH del Módulo 2
- Tres aulas del Módulo 3 (cualquier combinación entre Aula 1, Aula 2, Aula 3 y Psicomotricidad)
- Dos de los SSHH del Módulo 3

[INAU]

- Tres o más baños para niños
- Todos los baños para adultos
- Tres o más salas
- Cocina
- Comedor

También, cuando el Centro no cumple con los requerimientos relacionados con el servicio de desagüe de aguas servidas.

“Día”

Para el cálculo de la Retribución a la Sociedad Contratista, Día es un período de 24 horas, que empieza a las 00:00 horas y en el cual hay Horas de Trabajo o Uso Mixto.

Para otros usos, se refiere a días corridos. Cuando se refiera a días hábiles se referirá así expresamente. Se entiende por días hábiles

| | |
|--|---|
| | aquellos en que funcionen las oficinas de la Administración Pública contratante. |
| “Riesgos Inminentes” | Cualquier situación que conlleve un riesgo de lesión o accidente inminente que pueda afectar la salud y seguridad de los usuarios de los Centros. Para evitar o eliminar dicho riesgo podrá aislar la zona o realizar una Rectificación Temporal o Permanente. |
| “Enlace de Centro” | Es una persona nombrada por la Contratante por cada Centro, responsable de cargar la información al “CAU” según las Especificaciones de Servicio y el Contrato PPP. |
| “Estándares de Calidad” | <p>Son los niveles de calidad que la Contratista debe mantener, se dividen en dos tipos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “Estándares de Calidad Reactivos”, aquellos por los cuales la Contratista debe responder en caso de fallas y/o reparar a efectos de mantener los estándares identificados en las Especificaciones de Servicio (Cláusula 8.3). 2. “Estándares de Calidad No Reactivos” refiere a las reposiciones y acciones que debe tomar el Contratista respecto del mantenimiento programado, el uso o ciclo de vida en cuanto a los estándares identificados en las Especificaciones de Servicio (Cláusula 8.4). |
| “Estándares de Disponibilidad” | Son los niveles de disponibilidad que la Contratista debe mantener, en cuanto a accesibilidad, funciones operacionales y condiciones de uso establecidos en las Especificaciones de Servicio en la (Cláusula 8.2). |
| “Estándares Mínimos de Disponibilidad Establecidos” | Son aquellos con los que debe cumplir un Área Funcional mientras que la contratista lleve a cabo una Rectificación Permanente. Serán acordados entre el Contratista y la Supervisión de contrato al momento de pactar una Rectificación Temporal. |
| “Evento de Servicio” | Es toda situación que tenga como consecuencia que no cumpla o no alcance los Estándares de Calidad Reactivo, No Reactivos y/o no satisface los Estándares de Disponibilidad. |
| “Factor de Descuento por Calidad” o “FDC” | <p>Coeficiente para determinar las deducciones según el nivel de prioridad del estándar de calidad correspondiente.</p> <p>El Factor toma los siguientes valores:</p> <p>para Prioridad Alta 0,7</p> <p>para Prioridad Media 0,5</p> <p>para Prioridad Baja 0,3</p> |
| “Falla de Calidad No Reactiva” | Es un Evento de Servicio relacionado con un Estándar de Calidad No Reactivo que no ha sido Solucionado dentro del Plazo de Solución establecido, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 1.5 (<i>Rectificaciones Temporales</i>); |
| “Falla de Calidad Reactiva” | Es un Evento de Servicio relacionado con un Estándar de Calidad Reactivo que no ha sido Rectificado dentro del Plazo de Rectificación establecido, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 1.5 |

(Rectificaciones Temporales).

“Falla de Disponibilidad”

Es un Evento de Servicio relacionado con un Estándar de Disponibilidad que no ha sido Rectificado dentro del Plazo de Rectificación establecido y resulta en que un Área Funcional esté No Disponible, sin perjuicio de lo establecido en la cláusula 1.5 *(Rectificaciones Temporales)*.

“Falla Externa de Servicios Públicos”

Es una falla en la provisión de gas, electricidad, agua, servicios de teléfono o telecomunicaciones, eliminación de residuos y desagüe sanitario, cuando corresponda, de uno o más Centros.

Cuando dicha falla se origina en el proveedor del Servicio Público; y solamente en caso que dicha falla no sea resultado de un acto u omisión de la contratista o una de las personas designadas por la contratista.

“Frecuencia de Verificación de Calidad”

Se refiere al Plazo de monitoreo del cumplimiento de cada Estándar de Calidad, detallado en la columna llamada Método de Verificación de las Especificaciones de Servicio en la Cláusula 8.

“Horas de Trabajo”

Las Horas de Trabajo de cada Centro son las establecidas en la cláusula 3.1.

“Método de Verificación de Calidad”

Se refiere a la manera de determinar el cumplimiento de cada Estándar de Calidad, detallado en la columna llamada Método de Verificación de las Especificaciones de Servicio en la Cláusula 8.

“Momento de Falla de Servicio”

Es la fecha y hora en que finaliza el Plazo de Rectificación de un Evento de Servicio sin que ocurra dicha rectificación, momento en el cual el evento de servicio se convierte en una Falla de Calidad o una Falla de Disponibilidad, según sea el caso.

“Momento de Rectificación Registrado”

Es la fecha y hora registrada en el “CAU” como el momento en que un Evento de Servicio fue Rectificado o Solucionado.

“Momento de Reporte Registrado”

Es la fecha y hora registrada en el “CAU” como el momento en que se registró el Reporte de Evento de Servicio.

“No Disponible”

Cuando un Área Funcional está en un estado o condición que no cumple con uno o más de los Estándares de Disponibilidad.

“No Disponible, Pero Usada”

Se refiere a un Área Funcional que está No Disponible, pero es utilizada por la Contratante para su propósito normal. No incluye el tiempo usado con propósito de evacuar las Áreas Funcionales y el tiempo tomado para dicha evacuación durante Horas de Trabajo o Uso Mixto.

“Período de Deducción por Disponibilidad o Falla de Calidad Reactiva” o “PDDR”

Cuando ocurre una Falla de Disponibilidad o una Falla de Calidad Reactiva:

- i. si el Momento de la Falla de Servicio ocurre antes o durante las Horas de Trabajo o Uso Mixto para el Área Funcional, significa el número de Días que transcurren entre el Día en que ocurre el Momento de Falla de Servicio (incluyendo ese Día) hasta el Día en que ocurre el Momento de Rectificación Registrado (incluyendo ese Día). Si el Momento de Rectificación Registrado ocurre antes del inicio de las Horas

- de Trabajo o Uso Mixto se excluye ese Día.
- ii. si el Momento de la Falla de Servicio ocurre después del final de las Horas de Trabajo o Uso Mixto del Área Funcional, es el número de Días que transcurren entre el día siguiente al Día en que ocurre el Momento de Falla de Servicio, incluyendo ese Día, y el Día en que ocurre el Momento de Rectificación Registrado. Si el Momento de Rectificación Registrado ocurre antes del inicio de las Horas de Trabajo o Uso Mixto para el Área Funcional se excluye ese Día.

“Planta”

Es el inmueble, el equipo y los sistemas fijos e instalados en el mismo o reemplazados como parte del contrato, relacionados a la infraestructura y edificios;

“Plazo de Rectificación”

Es el período de tiempo especificado en los Estándares de Disponibilidad y los Estándares de Calidad Reactivos en las Especificaciones de Nivel de Servicios, permitido para la Rectificación del Evento de Servicio, el cual:

- a) comenzará en el Momento de Reporte Registrado (si ocurre durante Horas de Trabajo o Uso Mixto para el Área Funcional); o
- b) comenzará al inicio de las siguientes Horas de Trabajo o Uso Mixto para el Área Funcional (si el Momento de Reporte Registrado ocurre fuera de Horas de Trabajo o Uso Mixto para el Área Funcional).
- c) Se mide en Horas de Trabajo. Las horas de Uso Mixto para el Área Funcional que se hubiesen programado previo a la ocurrencia del Evento de Servicio también formarán parte del Plazo de Rectificación.

No obstante lo precedente, si la contratista notificó del hecho al Supervisor del Contrato y lo registró en el Sistema Informático, el Plazo de Rectificación será extendido por el tiempo en el cual la Contratante o alguna persona designada por la Contratante haya impedido o interrumpido al Contratista de Rectificar cualquier falla para cumplir con los Estándares de Disponibilidad o de Calidad.

“Plazo de Rectificación Permanente”

Es un plazo que, en caso de situaciones de emergencia, deberá ser establecido como se indica en la cláusula 1.5.

“Plazo de Respuesta”

Es, cuando aplica, el periodo de tiempo especificado como tal en los Estándares de Disponibilidad y en los Estándares de Calidad Reactivos de la cláusula 8, dentro del cual la contratista debe Eliminar Riesgos Inminentes ante un Evento de Servicio de Disponibilidad o un Evento de Servicio de Calidad No Reactivo. Se mide en horas corridas.

“Plazo de Solución”

Es el periodo de tiempo especificado como tal en los Estándares de Calidad No Reactivos de la cláusula 8, dentro del cual la contratista debe solucionar un Evento de Servicio de Calidad No Reactivo.

“Rectificación”

Restaurar la capacidad funcional y asegurar que cualquier Área Funcional que haya sido afectada cumpla según corresponda, con los Estándares de Disponibilidad o Estándares de Calidad después de

| | |
|--|---|
| | ocurrido un evento de servicio. |
| “Rectificación Temporal” | Es un trabajo de naturaleza transitorio que no constituye la Rectificación de un Evento de Servicio, pero satisface los Estándares Mínimos de Disponibilidad Establecidos mientras se lleva a cabo una Rectificación. |
| “Rectificación Permanente” | Es una Rectificación que se alcanza después de que se acuerda una Rectificación Temporal entre las partes. Solución definitiva a un evento de servicio. |
| “Tarifa por Unidad de Servicio” o “TUS_h” | <p>Es la cantidad en UI calculada con la fórmula</p> $TUS_h = (12 \times PMh) / (UT_h \times D)$ <p>donde:</p> <p>PMh es el máximo Pago por Disponibilidad Mensual del Centro tipo h (establecido en la cláusula 9.1 del Contrato)</p> <p>UT_h es el número de Unidades de Servicio Totales del Centro tipo h (cláusula 1.7 de este PCT)</p> <p>D es el número de días del año con horas de trabajo (cláusula 3.1 de este PCT).</p> |
| “Unidades de Servicio” o “US” | Es el valor atribuido a cada Área Funcional según se establece en la Cláusula 1.7; |
| “Unidades de Servicio Afectadas” o “UAF” | Es la cantidad total de Unidades de Servicio de las Áreas Funcionales afectadas por una Falla de Disponibilidad o de Calidad, según aplique; |
| “Unidades de Servicio Totales” o “UT_h” | <p>Para cada de Centro, es la suma de sus Unidades de Servicio, según se establecen en la Cláusula 1.7 de este PCT:</p> <p>[ANEP: Para Centros tipo A UT_A = 83; Para Centros tipo B UT_B = 102;]</p> <p>[INAU: UT_C = 46;]</p> |
| “Uso Mixto” | Son condiciones de uso del Centro, en que la Contratante podrá hacer uso del Centro y la Contratista podrá realizar tareas de mantenimiento, en las condiciones establecidas en la Sección 3.2. |

1. RETRIBUCIÓN DE LA SOCIEDAD CONTRATISTA

1.1. Cálculos de los Pagos al Contratista

1.1.1. Máximo Pago por Disponibilidad Mensual

Los máximos Pago por Disponibilidad Mensual para cada Centro, son las cantidades establecidas en la Cláusula 9.1 del Contrato PPP. Según el tipo de centro se denominarán como sigue:

[ANEP]

- PMA para Centros Tipo A,
- PMB para Centros Tipo B.

[INAU]

- PMC para CAIF

El Pago Total Máximo (PTM) está definido en la misma Cláusula 9.1 del Contrato PPP.

1.1.2. Pago Por Disponibilidad Total mensual (PPDT)

El Pago Por Disponibilidad total mensual (PPDT) a ser abonado con respecto al Período “ n ” se calcula utilizando la siguiente fórmula:

$$[\text{ANEP: } PPDT_n = M_A \times PMA + M_B \times PMB - \sum_j Dn_j]$$

$$[\text{INAU: } PPDT_n = M_C \times PMC - \sum_j Dn_j]$$

donde:

j : es un índice que refiere a cada Deducción;

M_h es el número de Centros de Tipo h que han sido puestos en servicio de acuerdo con lo establecido en los documentos contractuales, con anterioridad al inicio del mes n o durante los primeros 5 días calendario del mes n ;

PM_h es el máximo Pago por Disponibilidad para los Centros de Tipo h definido en 1.1.1.

Dn_j es cualquier deducción que se calcule para el mes n , de acuerdo con lo establecido en este PCT.

$\sum_j Dn_j$ es la suma de las deducciones con respecto al desempeño de los Servicios durante el mes de contrato n , de acuerdo con el Informe de Servicio mensual para ese Período y calculado de acuerdo con las provisiones establecidas en la cláusula 1.2.

En cada periodo mensual serán aplicados los descuentos por fallas de Disponibilidad o de Calidad que correspondan a días de dicho mes, independientemente del mes en que inicia o termina el Evento de Servicio que dio origen a las fallas.

1.2. Deducciones a los Pagos

1.2.1. Derecho a Hacer Deducciones

Si una Falla de Disponibilidad o una Falla de Calidad Reactiva o una Falla de Calidad No Reactiva ocurre en cualquier momento después de la Puesta en Servicio de un Centro, la Contratante tendrá el derecho de hacer Deducciones al calcular el PPDT.

Al calcular el PPDT para el Período “n”, el máximo de Deducciones que la Contratante puede hacer en ese Período es el máximo Pago Por Disponibilidad Mensual para todos los Centros en servicio en el Período “n” ($\sum_h M_h * PM_h$).

Si una Falla de Disponibilidad o una Falla de Calidad Reactiva o una Falla de Calidad No Reactiva es el resultado exclusivo de una acción de la Administración Contratante o los usuarios de los Centros no considerada en las bases contractuales, o de un incumplimiento por parte de la Administración Contratante de obligaciones expresadas en los documentos contractuales; o es el resultado directo de una Falla Externa de Servicios Públicos, la Contratante no tendrá el derecho a hacer Deducciones.

Si una Falla de Disponibilidad o una Falla de Calidad es el resultado de un Evento de Fuerza Mayor, la Contratante tendrá el derecho de hacer Deducciones, pero dichas Deducciones no serán tenidas en cuenta a los efectos de calcular hechos de incumplimiento o como causa de terminación anticipada del contrato.

1.2.2. Deducciones por Fallas de Disponibilidad

Cada Deducción por Falla de Disponibilidad se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$DD = UAf \times TUS_h \times PDDR$$

donde:

DD Es la Deducción en UI con respecto a la Falla de Disponibilidad.

UAf Son las unidades de servicio afectadas

TUS_h Es la tarifa por unidad de servicio calculada para Centros del tipo *h*

PDDR Es el Periodo de Deducción por Disponibilidad.

Estas deducciones deberán ser ajustadas, cuando aplique, conforme a las cláusulas 1.2.1 (Derecho a Hacer Deducciones), a 1.2.3 (Deducciones por No Disponible, Pero Usada), 1.2.4 (Deducciones por No Disponibilidad de Todo el Centro), 1.3 (Causales para Deducciones Adicionales) y 1.6 (Deber de la Contratista de Reportar).

1.2.3. Deducciones por No Disponible, Pero Usada

Cuando el Área Funcional respectiva está No Disponible, Pero Usada, la deducción por la Falla de Disponibilidad será reducida en 50%.

1.2.4. Deducciones por No Disponibilidad de Todo el Centro

El Día en que ocurre cualquiera de las Condiciones de No Disponibilidad de Todo el Centro, para el propósito de la fórmula en la Cláusula 1.2.2, el UAf será igual al total de Unidades de Servicio para ese Centro. En este caso no aplica reducción por No Disponible, Pero Usada.

1.2.5. Deducciones por Fallas de Calidad Reactivas

Cada Deducción por Falla de Calidad Reactiva se calcula utilizando la siguiente fórmula:

$$DR = FDC \times UAf \times TUS_h \times PDDR$$

donde:

- DR** Es la Deducción en UI con respecto a la Falla de Calidad Reactiva;
- FDC** Es el Factor de Descuento por Calidad que corresponda según el nivel de prioridad establecido en la cláusula 8 para el Estándar de Calidad Reactivo incumplido;
- UAf** Son las unidades de servicio afectadas por la Falla de Calidad Reactiva;
- TUS_h** Es la Tarifa por Unidad de Servicio calculada para Centros tipo *h*;
- PDDR** Es el Periodo de Deducción por Falla de Calidad Reactiva.

Estas deducciones deberán ser ajustadas, cuando aplique, conforme a las cláusulas 1.2.1 (Derecho a Hacer Deducciones), a 1.3 (Causales para Deducciones Adicionales) y 1.6 (Deber de la Contratista de Reportar).

1.2.6. Deducciones por Fallas de Calidad No Reactivas

Cada Deducción por Falla de Calidad No Reactiva se calcula utilizando la siguiente fórmula:

$$DC = FDC \times UAf \times TUS_h$$

donde:

- DC** Es la Deducción en UI con respecto a la Falla de Calidad No Reactiva;
- FDC** Es el Factor de Descuento por Calidad que corresponda según el nivel de prioridad establecido en la cláusula 8 para el Estándar de Calidad No Reactivo incumplido;
- UAf** Son las unidades de servicio afectadas por la Falla de Calidad No Reactiva;
- TUS_h** Es la Tarifa por Unidad de Servicio calculada para Centros de tipo *h*.

Una Falla de Calidad No Reactiva, y la correspondiente deducción, ocurre inmediatamente cuando ocurre el Evento de Servicio, es decir, al finalizar el plazo establecido para la realización de la tarea

no reactiva. Si el Evento de Servicio no es solucionado durante el Plazo de Solución que corresponda al indicador no cumplido, otro Evento de Servicio volverá a ocurrir cuando el Plazo de Solución finalice. En ese caso, el Plazo de Solución volverá a comenzar y así sucesivamente hasta que la Falla de Calidad No Reactiva sea Solucionada.

Estas deducciones deberán ser ajustadas, cuando aplique, conforme a las cláusulas 1.2 (Derecho a Hacer Deducciones), a 1.3 (Causales para Deducciones Adicionales) y 1.6 (Deber de la Contratista de Reportar).

1.3. Causales para Deducciones Adicionales

1.3.1. Fallas repetidas

Si 4 o más Eventos de Servicio ocurren en un período de siete días consecutivos y afectan la misma Área Funcional del mismo Centro, entonces esos eventos serán tratados como una sola falla, en el sentido de que las deducciones serán calculadas desde el Momento de Falla de Servicio del primer Evento, hasta el momento de rectificación del último Evento en dicho plazo, aún si la Contratista consigue Rectificar cada uno de los Eventos de Servicio dentro del Plazo de Rectificación o Plazo de Solución.

Si ocurren 4 o más Fallas de Calidad con respecto al mismo Estándar de Calidad o Fallas de Disponibilidad con respecto al mismo Estándar de Disponibilidad en un período de 3 meses consecutivos en el mismo Centro (cualquier Área Funcional), las deducciones para las fallas cuarta y subsiguientes por esos conceptos para dicho Centro, serán multiplicadas por 1,5. Las deducciones volverán a calcularse sin esta multiplicación cuando hayan pasado 3 meses consecutivos sin Fallas de Calidad o Fallas de Disponibilidad por esos estándares en dicho Centro.

No serán consideradas para esta cláusula fallas ocasionadas por el mal uso de las instalaciones o por causas intencionales de personas ajenas al Contratista.

1.3.2. Fallas prolongadas

Si un Área Funcional de un mismo Centro está No Disponible por un periodo de más de 30 días consecutivos, se aplicará, además de las deducciones que correspondan al Pago por Disponibilidad, el siguiente descuento: $0,05 \cdot PMh / 30$ por cada día en exceso de 30 que dicha Área Funcional esté No Disponible, [ANEP: donde PMh es el máximo pago mensual que corresponde al Tipo h de Centro de que se trate].

Si se dan Condiciones para No Disponibilidad de Todo el Centro por seis o más días para un mismo Centro sin que ocurra una Rectificación Temporal como indica la cláusula 1.5, las deducciones que correspondan por esta falla de Disponibilidad serán multiplicadas por 1,5 a partir del día seis inclusive, hasta que ocurra la Rectificación Permanente.

En caso que se den Condiciones para No Disponibilidad de Todo el Centro por un período superior a 45 días, se aplicará, además de las deducciones que correspondan al Pago por Disponibilidad, el siguiente descuento: $0,005 \cdot (PTM / 30)$, por cada día en exceso de 45 que dicho Centro no esté disponible, donde PTM es el Pago Total Máximo del contrato.

1.4. Efecto de la No Disponibilidad en Otras Deducciones

Si se configura una Falla de Calidad y una Falla de Disponibilidad que afectan una misma Área Funcional, únicamente aplicarán las Deducciones por la Falla de Disponibilidad, siempre que el área no sea usada.

Si un Área Funcional está No Disponible, Pero Usada, y se configuran Fallas de Calidad en la misma Área Funcional, además de aplicar lo dispuesto en la Cláusula 1.2.3, la Contratante tendrá el derecho de hacer Deducciones por dichas Fallas de Calidad, pero con un Factor de Descuento por Calidad (FDC) igual a 0,50 o el que corresponda según la Prioridad, lo que resulte menor.

1.5. Rectificaciones Temporales

Si el Contratista informa a la Supervisión del Contrato que no es capaz de Rectificar o Solucionar un Evento de Servicio dentro del Plazo de Rectificación o Plazo de Solución, pero que es capaz de realizar una Rectificación Temporal, debe presentar una propuesta de Rectificación Temporal y los Estándares Mínimos de Disponibilidad que aplicarían en caso de ser aceptada la propuesta.

- En caso que el Supervisor del Contrato considere que si se realiza dicha Rectificación Temporal el Área Funcional relevante no estará apta para ser usada por la Contratante, rechazará la propuesta en un plazo máximo de 48 horas contadas desde que le fue presentada por el Contratista.
- En caso que el Supervisor del Contrato apruebe la propuesta o no conteste en el plazo antedicho, el Contratista puede llevar a cabo la Rectificación Temporal propuesta y los Estándares Mínimos de Disponibilidad quedarán establecidos. Cuando se permita una Rectificación Temporal, la Supervisión del Contrato y el Contratista deben acordar un Plazo de Rectificación Permanente.

En caso que un evento de Fuerza Mayor relativa ocasione Condiciones para No Disponibilidad de Todo el Centro, el Plazo de Rectificación será de 50 horas, plazo en el cual se aprobará una propuesta de Rectificación Temporal como indican los párrafos previos de la presente cláusula.

En caso de que ocurran Condiciones para No Disponibilidad de Todo el Centro, por cualquier motivo, la Contratista está obligada a cumplir, a partir del sexto día con Horas de Trabajo o Uso Mixto contados desde el Momento de Reporte Registrado, con los Estándares Mínimos de Disponibilidad Establecidos para la Rectificación Temporal acordada. En caso que no cumpla con este plazo, será de aplicación lo dicho en la Cláusula 1.3.2.

Durante el período que transcurre entre el Momento de Falla de Servicio y la Rectificación Temporal (Momento de Rectificación Registrado), se aplican las deducciones por Falla de Disponibilidad previstas en la Cláusula 1.2.2.

Durante el período que transcurre desde la Rectificación Temporal (Momento de Rectificación Registrado) y el momento en que ocurre alguna de las siguientes circunstancias:

- la Rectificación Permanente se completa de manera exitosa; o
- se termina el Plazo de Rectificación Permanente,

los Estándares de Disponibilidad serán reemplazados por los Estándares Mínimos de Disponibilidad Establecidos para efectos del cálculo de las Deducciones.

Si el Contratista cumple con la Rectificación Temporal acordada y logra que el Área Funcional afectada por el Evento de Servicio satisfaga los Estándares Mínimos de Disponibilidad Establecidos, la fecha y hora de cuando se realiza la Rectificación Temporal indicadas en los registros del Centro de Atención al Usuario se considerará como el Momento de Rectificación Registrado para ese Evento de Servicio, para los propósitos de determinar el valor del PDDR en la fórmula en la cláusula 1.2.2 (Deducciones por Fallas de Disponibilidad) y en la fórmula en la cláusula 1.2.5 (Deducciones por Fallas de Calidad Reactivas). Sin perjuicio de lo anterior, serán de aplicación deducciones por Calidad hasta que ocurra la Rectificación Permanente.

Si la Rectificación Permanente no ocurre dentro del plazo acordado, su vencimiento determina el Momento de Falla de Servicio para la Falla de Calidad o de Disponibilidad, según corresponda, y se aplicará lo previsto en la cláusula 1.2.2 (Deducciones por Fallas de Disponibilidad), la cláusula 1.2.5 (Deducciones por Fallas de Calidad Reactivas) y/o la cláusula 1.3 (Causales para Deducciones Adicionales). Los estándares que se deben cumplir para alcanzar una Rectificación Permanente son los Estándares de Servicio establecidos en la cláusula 8, todas del presente Pliego de Condiciones Técnicas.

1.6. Deber de la Contratista de Reportar

1.6.1. Fuente de Información

El Informe de Servicio Mensual elaborado por la contratista para cualquier Período será la fuente de información fáctica acerca del desempeño de los servicios para el período, a los efectos de calcular las Deducciones establecidas en la cláusula 1.2 (*Deducciones a los Pagos*).

1.6.2. Errores u Omisiones

Cualquiera de las partes puede manifestar por escrito a la otra si cree que existe un error u omisión en algún Informe de Servicio Mensual, para lo cual tendrán 60 días corridos desde la entrega de dicho Informe. Las partes deberán intentar acordar los cambios necesarios para rectificar el error u omisión dentro de un plazo de 10 días hábiles de haberse comunicado las observaciones. En caso de no llegar a acuerdo, cualquiera de las partes podrá, previa notificación por escrito a la otra, someter el caso al Sistema de Solución Ágil de Controversias.

El plazo establecido en la presente cláusula no será de aplicación para las situaciones descritas en la cláusula 1.6.3 de este Pliego de Condiciones Técnicas ni para auditorías externas mencionadas en la cláusula 9.3 del contrato.

1.6.3. Causas Agravantes

Serán consideradas causas agravantes cuando la Contratista falla en monitorear o reportar adecuadamente una Falla de Calidad o una Falla de Disponibilidad por alguna de las siguientes razones:

- acción u omisión fraudulenta;

- dolo o culpa grave;
- negligencia.

1.6.4. Cálculo de Deducciones

Si la investigación, inspección o auditoría realizada por la Contratante revela cualquier error u omisión, la Contratante tendrá el derecho a hacer Deducciones respecto a cualquier Falla de Calidad o Falla de Disponibilidad de la forma establecida en la Cláusula 1.2 (Deducciones a los Pagos).

El Pago Por Disponibilidad Total Mensual (PPDT) para el o los períodos en los cuales se hubiesen hecho deducciones menores a las correctas debido al error u omisión en el Informe de Servicio Mensual, será re-calculado teniendo en cuenta el resultado de la investigación o inspección. El valor de la diferencia será descontado por la Administración Contratante en el pago del siguiente PPDT.

Sin perjuicio de esto, si la Contratista actuara con algún agravante según lo establecido en la Cláusula 1.6.3 será pasible de las penalizaciones previstas por la normativa vigente.

1.7. Áreas Funcionales y Unidades de Servicio

Las Unidades de Servicio (US) para cada Área Funcional se muestran en los siguientes cuadros.

[ANEP:]

Centro Tipo A - Escuela 6 aulas

| Área Funcional | Unidades de Servicio |
|----------------------|----------------------|
| Módulo 1: | |
| Comedor | 5 |
| Cocina | 2 |
| Despensa | 1 |
| Patio servicio | 1 |
| SSHH personal cocina | 2 |
| Dirección | 2 |
| Sala de maestros | 3 |
| SSHH administración | 2 |
| SSHH 1 comedor | 3 |
| SSHH 2 comedor | 3 |
| Módulo 4 A: | |
| Aula 1 | 4 |
| Aula 2 | 4 |
| Aula 3 | 4 |
| Circulación | 3 |
| SH 1 | 2 |
| SH 2 | 2 |
| SSHH accesible | 4 |
| Patio cubierto | 5 |

| Área Funcional | Unidades de Servicio |
|-------------------------------|----------------------|
| Módulo 4 B: | |
| Aula 1 | 4 |
| Aula 2 | 4 |
| Aula 3 | 4 |
| Circulación | 3 |
| SH 1 | 2 |
| SH 2 | 2 |
| SSHH accesible | 4 |
| Patio cubierto | 5 |
| Espacios exteriores: | |
| Acceso | 1 |
| Patio | 2 |
| Unidades de Servicio Totales: | 83 |

Centro Tipo B - Escuela 9 aulas

| Área Funcional | Unidades de Servicio |
|-----------------------|----------------------|
| Módulo 1: | |
| Comedor | 5 |
| Cocina | 2 |
| Despensa | 1 |
| Patio servicio | 1 |
| SSHH personal cocina | 2 |
| Dirección | 2 |
| Sala de maestros | 3 |
| SSHH administración | 2 |
| SSHH 1 comedor | 3 |
| SSHH 2 comedor | 3 |
| Módulo 2: | |
| Aula 1 | 4 |
| Aula 2 | 4 |
| Aula 3 | 4 |
| Aula 4 | 4 |
| Aula 5 | 4 |
| Aula 6 | 4 |
| Circulación P. Baja | 3 |
| Circulación P. Alta | 3 |
| SH 1 (planta baja) | 2 |
| SH 2 (planta baja) | 2 |
| SH accesible, p. baja | 4 |
| SH 3 (planta alta) | 2 |
| SH 4 (planta alta) | 2 |

| Área Funcional | Unidades de Servicio |
|-------------------------------|----------------------|
| SH 5 (planta alta) | 2 |
| Patio cubierto | 5 |
| Módulo 3: | |
| Aula 1 | 4 |
| SSHH aula 1 | 2 |
| Aula 2 | 4 |
| SSHH aula 2 | 2 |
| Aula 3 | 4 |
| SSHH accesibles | 4 |
| Psicomotricidad | 3 |
| Circulación | 3 |
| Espacios exteriores: | |
| Acceso | 1 |
| Patio | 2 |
| Unidades de Servicio Totales: | 102 |

[INAU]

| Nombre del Área Funcional | Unidades de Servicio |
|----------------------------------|----------------------|
| Administración | 2 |
| Atención Personalizada | 2 |
| Despensa | 4 |
| Baño de Adultos | 2 |
| Cocina | 6 |
| Sala para Bebes 1 | 3 |
| Baño Universal | 2 |
| Depósitos Psico. | 3 |
| Baño de Niños 1 | 2 |
| Sala para Bebes 2 | 3 |
| Sala 1 | 3 |
| Depósito | 1 |
| Baño de Niños 2 | 2 |
| Sala 2 | 3 |
| Sala de Psicomotricidad | 3 |
| Baño de Niños 3 | 2 |
| Espacios exteriores pavimentados | 3 |
| Unidades de Servicio Totales: | 46 |

2. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

La contratista debe utilizar el Sistema Informático para el Centro de Atención al Usuario para el seguimiento y monitoreo de todas las obligaciones establecidas en este Pliego de Condiciones Técnicas respecto de la etapa de servicio de los Centros, que registre comunicaciones entre las partes y que será provisto e implementado por la Contratante. Dicho sistema cumplirá con las características y funcionalidades explicadas a continuación.

2.1. Características del Sistema Informático

El Sistema Informático permitirá el seguimiento y gestión de los Eventos de Servicio que se reporten en los Centros. Dicho sistema contará con las siguientes características:

- 1) Sistema 100% web con interfaz *Responsive Web Design* (RWD) y que sea accesible desde dispositivos que cuenten solo con conexión a Internet;
- 2) El código fuente del sistema será propiedad de la Contratante, pudiendo ser utilizado en este contrato u otros;
- 3) El mantenimiento y administración del Sistema Informático serán responsabilidad de la contratista. Esto incluye actividades como creación de usuarios, respaldos y todas aquellas tareas que permitan asegurar la operatividad y seguridad de los datos del Sistema Informático;
- 4) La Contratante tendrá acceso remoto al Sistema Informático y su base de datos a efecto de realizar las auditorías que considere necesarias;
- 5) El Sistema Informático deberá estar hospedado en servidores de terceros, en territorio nacional, con la seguridad necesaria que permita su operatividad continua. La contratación y renovación de este hospedaje es responsabilidad de la contratista, así como el costo asociado.

2.2. Requerimientos Funcionales

El Sistema Informático cumplirá los siguientes requerimientos funcionales:

- 1) Contar con perfiles de usuarios, para usuarios de la Contratante y de la contratista. Los usuarios serán administrados por la Contratista. Según los usuarios y perfiles se podrá acceder a diferentes funcionalidades del Sistema Informático;

Eventos de Servicio:

- 2) Permitir ingresar Eventos de Servicio seleccionado de una lista de opciones predefinidas para todas las variables posibles, indicando Centro, área funcional, características del evento, comentarios, hora y fecha, quién lo ingresó y fotos;
- 3) Permitir gestionar y dar seguimiento a los Eventos de Servicio, según el perfil del usuario, de acuerdo a los plazos definidos en las Especificaciones de Servicio para cada Falla de Calidad y Falla de Disponibilidad;
- 4) Notificar por correo electrónico a los usuarios que sean configurados para tal fin, de la ocurrencia de cada nuevo Evento de Servicio o cambio a los Eventos de Servicio ingresados;
- 5) Para cada Evento de Servicio que derive en una Falla de Servicio, calcular el valor de la Deducción por calidad y/o Deducción por disponibilidad, según aplique, de acuerdo con las fórmulas establecidas en las Cláusulas 1.2 a 1.5, así como en las Especificaciones de Servicio. El Sistema Informático también mostrará los valores de las variables que se utilizan para calcular la deducción;

Avisos:

- 6) Permitir ingresar un aviso de uso del Centro fuera de las Horas de Trabajo, incluyendo Centro, fecha, horario, quiénes serán los usuarios y comentarios, así como cancelar un aviso previo;
- 7) Permitir gestionar y dar seguimiento a los avisos de uso del Centro fuera de las Horas de Trabajo, según el perfil del usuario, de acuerdo a los procesos y tiempos definidos en los documentos contractuales;
- 8) Permitir al Contratista ingresar las actividades de mantenimiento no reactivo que realiza, según el ciclo de vida definido en los documentos contractuales;
- 9) Gestionar las solicitudes de acceso a los Centros que requieran permiso;
- 10) Notificar por correo electrónico a los usuarios que han sido configurados para tal fin de cada nuevo aviso o cambio a los avisos ya ingresados;

2.3. Reportes del Sistema Informático

- 1) El Sistema Informático producirá reportes de auditoría, a los que tendrá acceso la Contratista, que permitirán saber: quién agregó / modificó / eliminó cada registro;
- 2) Si hay una modificación en un registro, debe mantener el registro antes y después de la modificación;
- 3) Los datos del registro para cuando se agrega y elimina;
- 4) Por solicitud, conocer el historial de modificaciones y cambios de estado de cada registro.

El Sistema Informático producirá los siguientes reportes:

- 5) Consultas y reportes de Eventos de Servicio: reportes que permitan conocer la historia de cada Evento de Servicio, pudiendo aplicar la mayor cantidad de filtros según los datos (Centro, área funcional, usuario, tipo de Evento de Servicio, mes, duración, entre otros). Todos los reportes podrán ser exportados a Hojas de Cálculo, editores de texto y formato PDF;
- 6) Consultas y reportes de avisos: reportes que permitan conocer estado e historia de los avisos de uso del Centro fuera de las Horas de Trabajo, pudiendo aplicar la mayor cantidad de filtros según los datos (Centro, usuario, mes, duración, entre otros);
- 7) Reporte de deducciones a los pagos para cada Evento de Servicio que derive en una Falla de Servicio: que muestre el valor de la Deducción por calidad y/o Deducción por disponibilidad, según aplique, de acuerdo con las fórmulas establecidas en las Cláusulas 1.2 a 1.5, así como en las Especificaciones de Servicio. El reporte también deberá mostrar los valores de las variables que se utilizan para calcular la deducción;
- 8) Reporte mensual de toda Deducción a los pagos: que muestre el valor de cada Descuento por Calidad y Descuento por Disponibilidad y la suma de todas las Deducciones;
- 9) El Informe de Servicio Mensual, el Reporte de Evento de Servicio y otros reportes establecidos en los Estándares de Servicio.

2.4. Perfiles de Usuarios, Derechos y Responsabilidades

Perfiles de Usuarios a ser administrados por la Contratista:

- 1) Enlace de Centro: es la persona designada por la Contratante que en cada Centro puede detectar Eventos de Servicio e ingresarlos al Sistema Informático. Dicho perfil podrá acceder al Sistema Informático para ingresar un Evento de Servicio y gestionar desde una lista todos

los Eventos de Servicio detectados. Recibirá confirmación cuando crea un nuevo incidente, así como notificaciones de cada cambio en los incidentes que denunció. Podrá obtener reportes del Sistema Informático relativos al Centro del cual es Enlace.

- 2) Representantes de la contratista: son las personas designadas por la contratista para recibir, hacer seguimiento y gestionar los Eventos de Servicio reportados en el Sistema Informático, para cada Centro o conjunto de Centros. Contarán con una pantalla en la cual pueden gestionar los Eventos de Servicio. Recibirá notificaciones de todo Evento de Servicio ingresado en los Centros a los que esté asociado y anotar las acciones realizadas para atender dichos Eventos de Servicio, así como informar las tareas de mantenimiento no-reactivo realizadas en cada Centro. También podrá obtener reportes del Sistema Informático.
- 3) Supervisor del Contrato: refiere a la persona designada por la Contratante, que podrá visualizar todos los incidentes de todos los Centros del contrato, así como gestionar los mismos de acuerdo con las funciones que le asignan los documentos contractuales. Esta persona podrá, adicionalmente, suplir las funciones asignadas al Enlace de Centro. También podrá obtener reportes del Sistema Informático, incluyendo los reportes de auditoría. Las funcionalidades a que tiene acceso en este Sistema Informático el Supervisor del Contrato podrán ser otorgadas a más de una persona, que podrían tener acceso a distintos conjuntos de Centros, lo que será comunicado oportunamente por el Supervisor del Contrato.
- 4) Administrador: personas que tienen acceso a todas las funcionalidades del sistema. La APC designará un Administrador, la Contratista designará otros.

2.5. Sistema de Emergencia para el CAU

La Contratista deberá diseñar un sistema de registro de Eventos de Servicio y su seguimiento, en caso de que el Sistema Informático no esté disponible: el Sistema de Emergencia para el CAU.

En caso de que el Sistema Informático no esté disponible, el sistema de emergencia será utilizado hasta que el Sistema Informático quede restablecido. Seguirán aplicando todas las instancias de los documentos contractuales en que se haga mención al CAU.

Una vez que el Sistema Informático quede restablecido, la Contratista deberá actualizar en dicho sistema todas las comunicaciones que se hubiesen cursado por el Sistema de Emergencia para el CAU, dentro del plazo indicado en las Especificaciones de Servicio.

3. PERÍODOS DE TRABAJO

3.1. Días y Horas de Trabajo

[INAU] Los días de trabajo serán de lunes a viernes, de febrero a diciembre inclusive, excepto días feriados oficiales en Uruguay, semana de turismo y una semana en invierno. Las Horas de Trabajo de los Centros son: de las 7:30 a las 17:30 horas en los días de trabajo.

[ANEP] Los días de trabajo serán de lunes a viernes, desde el tercer lunes de febrero al 22 de diciembre de cada año, excepto períodos vacacionales y días feriados oficiales en Uruguay. Las Horas de Trabajo de los Centros son: de las 7:30 a las 17:30 horas en los días de trabajo.

3.2. Uso Mixto

Para días y horas del año que no sean de trabajo, las partes podrán acordar un régimen de Uso Mixto de los Centros. Uso Mixto de un Centro significa que:

- La Contratante podrá hacer uso del Centro bajo ciertas condiciones que se describen en esta cláusula;
- La Contratista podrá realizar tareas de mantenimiento bajo ciertas condiciones que se describen en esta cláusula;
- Únicamente los Indicadores de Disponibilidad (cf. Especificaciones de Servicio) serán exigibles en esos días y/u horas de uso mixto;
- Corresponde para esos días y/u horas el mismo reparto de responsabilidades que los indicados para horas de trabajo en la Cláusula 4 del presente Pliego.

La Contratante, por medio de sus Enlaces de Centro, tendrá derecho a establecer periodos de Uso Mixto dentro de los siguientes: [ANEP: en días de febrero de lunes a viernes de 7:30 a 17:30 horas,] en días de trabajo de 17:30 a 21:00 horas y sábados de 8:00 a 14:00 horas, en hasta [ANEP: 30] [●] [INAU: 20] ocasiones por año lectivo, para cada Centro educativo del presente contrato. Para ello, el Enlace de cada Centro deberá avisar por medio del Centro de Atención al Usuario con al menos 10 días calendario de anticipación. El aviso realizado de esta manera otorgará a la APC la prioridad en el uso del Centro, lo que significa que la Contratista evitará realizar en dichos días y/u horas tareas de mantenimiento que sean incompatibles con el uso que se dará al Centro, sin que ello pueda ser utilizado como justificación de incumplimiento por su parte. En caso de dudas sobre lo que constituyen tareas incompatibles, se estará a lo indicado en el punto 3.3 de este PCT. Si el Enlace de Centro cancela a través del CAU con al menos 10 días calendario de anticipación algún aviso de Uso Mixto, ésta no contará hacia el total de días a que tiene derecho la Contratante para ese Centro.

Adicionalmente, la APC podrá solicitar al Contratista el Uso Mixto de los Centros en otros días. En estos casos la Contratista tendrá prioridad en el uso del Centro para tareas de mantenimiento. Notificaciones realizadas fuera de los plazos o en exceso de las ocasiones por año indicados en el párrafo previo, o que refieran a otros días del año, serán tratadas como solicitudes. La Contratista podrá rechazar una solicitud si presenta motivos razonables para ello. En caso que no la rechace, la Contratista deberá informar por el Sistema Informático las tareas que tiene programadas (actividades y áreas) y el Enlace de Centro deberá confirmar si acepta hacer Uso Mixto del Centro en esas condiciones. Si la Contratista no informa en el plazo de cinco días hábiles las tareas que tiene programadas, se entenderá que acepta la solicitud y la Contratante tendrá prioridad para el uso del Centro, con el mismo significado establecido en el párrafo previo. Si la Contratista informa en plazo y el Enlace de Centro no confirma que quiere el Uso Mixto en dichas condiciones, se entenderá por retirada la solicitud, por lo que no habrá Uso Mixto en esos días/horas.

3.3. Acceso de la Contratista Durante Horas de Trabajo o Uso Mixto

En los días y Horas de Trabajo o Uso Mixto de cada Centro, la Contratista podrá realizar tareas de respuesta y de rectificación ante eventos relativos a la Disponibilidad, las tareas de mantenimiento reactivo ante eventos de prioridad Alta o Media según las Especificaciones de Servicio (cláusula 8) y las tareas de mantenimiento no reactivo relativas a los estándares de calidad de los Grupos Q3, Q4, Q5, Q6 y Q7 (cláusula 8.4). Adicionalmente, la Contratista podrá realizar tareas que estén expresamente mencionadas en el Plan de Mantenimiento Programado aprobado por la Supervisión de Contrato (indicador Q1-2).

El Enlace de cada Centro será la persona encargada de permitir al Contratista la realización de tareas distintas a las mencionadas en el párrafo previo. Su aprobación quedará reflejada en el Sistema Informático del CAU, y podrá ser por un plazo determinado. Si el plazo de aprobación no es determinado por la contratista, la aprobación podrá ser revertida mediante aviso por el Sistema Informático del CAU, con 10 días hábiles de anticipación.

Fuera de Horas de Trabajo y de Uso Mixto la contratista tiene derecho a realizar todas las tareas de mantenimiento.

4. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

4.1. Responsabilidad por Daños Fuera de las Horas de Trabajo o Uso Mixto

La contratista es responsable de reponer o reparar a su costo los daños que sufran muebles e inmuebles objeto del contrato, cualquiera sea su origen o causa, por eventos que ocurran fuera de las Horas de Trabajo o Uso Mixto.

4.2. Responsabilidad por Daños Durante las Horas de Trabajo o Uso Mixto

La contratista es responsable de reponer o reparar a su costo daños que ocurran en la Planta, muebles e inmuebles del contrato en las Horas de Trabajo o Uso Mixto, cuando se deban a factores externos a las partes: eventos climáticos, embestida de vehículos y otros accidentes.

La contratista es responsable, además, de reponer o reparar a su costo daños que ocurran en la Planta, muebles e inmuebles objeto del contrato en las Horas de Trabajo o Uso Mixto, que se deban a su uso normal, a defectos de la instalación eléctrica, a una mala calidad de lo instalado, a un error de ejecución o cualquier otra causa atribuible al Contratista o personal que trabaja para la contratista o sus subcontratistas.

Sin perjuicio de lo precedente, si ocurren daños durante Horas de Trabajo o de Uso Mixto y queda fehacientemente establecido que fueron intencionales o resultado de un uso abusivo, excepto por personal de la contratista o sus subcontratistas, la Rectificación la hará la contratista, pero el costo de reparar estos daños será de la Contratante, de acuerdo con los precios unitarios que formen parte de los documentos contractuales.

En caso que las partes no lleguen a un acuerdo respecto de la responsabilidad por el daño, acudirán al sistema ágil de solución de controversias. Podrá solicitarse un peritaje o dictamen de la compañía aseguradora.

4.3. Responsabilidad por Hurtos

La contratista será responsable de reponer los bienes objeto del contrato y/o que se encuentren dentro del inventario en caso de hurto fuera de las Horas de Trabajo o Uso Mixto, salvo por lo indicado en la Cláusula 4.4.

Si ocurren hurtos durante Horas de Trabajo o de Uso Mixto, la reposición de los bienes del contrato la hará la Contratista, pero el costo será de la Contratante, de acuerdo con los precios unitarios que formen parte de los documentos contractuales.

Una vez un Centro ha sido Puesto en Servicio, el Enlace de Centro comunicará la propuesta de inventario y acordará con la persona representante de la contratista una fecha para que puedan verificar dicho inventario en conjunto. Ambas partes firmarán el inventario definitivo y acordarán fechas para la actualización del inventario.

4.4. Responsabilidad por Ocupaciones

Si en Horas de Trabajo o de Uso Mixto algún Centro es ocupado de manera que no se permite el acceso a personal de la Contratista, serán suspendidos los Plazos de Respuesta, Rectificación o Solución, según aplique, hasta que ocurra la desocupación del Centro. Si fuera de Horas de Trabajo o de Uso Mixto el Centro es ocupado por servidores públicos de cualquier sector, personas con vínculo laboral con la Contratante, por estudiantes o por padres de estudiantes, serán suspendidos los Plazos de Respuesta, Rectificación o Solución, según aplique, hasta que ocurra la desocupación del Centro. En estos casos la contratista no tendrá responsabilidad por procurar la desocupación del inmueble. Si hubiera daños o hurtos en estos casos, el costo de la reparación será de cargo de la Contratante.

Si fuera de Horas de Trabajo o de Uso Mixto se inicia una ocupación de un Centro por personas no relacionadas con el sector público ni con el sector educación, la Contratista deberá solicitar a la fuerza pública el desalojo del inmueble. Los Periodos de Respuesta, Rectificación, Solución, según aplique, quedarán suspendidos por el tiempo que transcurra entre el aviso a la fuerza pública y la desocupación del inmueble. Si en estos casos hubiera daños o hurtos a los bienes del contrato o del inventario acordado, la reparación será de cargo de la Contratista, aplicarán los plazos de Rectificación indicados en las Especificaciones de Servicio y, en su caso, deducciones.

5. PAUTAS DE CONSTRUCCIÓN DE LOS CENTROS

El documento [[“Pautas de Diseño y Construcción - ANEP”](#)] [[●](#)] [[“Pautas de Diseño y Construcción - CAIF”](#)] forma parte del Pliego de Condiciones Técnicas.

6. VERIFICACIÓN PARA PUESTA EN SERVICIO DE LOS CENTROS

Cuando la Contratista haya finalizado los trabajos de conformidad con los documentos contractuales y hayan resultado satisfactorios los ensayos, las pruebas de carácter técnico y las inspecciones previas exigidas para las diversas instalaciones y acondicionamientos, notificará por escrito a la Supervisión de Contrato, con un mínimo de 15 días calendario de antelación, la fecha en la cual considera que se puede realizar la puesta en servicio de la obra, para cada uno de los Centros del objeto del contrato.

Para que la obra esté en condiciones de ser puesta en servicio deberán cumplirse las siguientes condiciones, sin perjuicio de otras incluidas en los documentos contractuales:

- La Contratista deberá demostrar que la obra ha sido ejecutada de acuerdo con las Pautas de Diseño y Construcción mencionadas en la cláusula 5.
- El Centro deberá estar en condiciones de pleno y correcto funcionamiento. Esto incluye la limpieza final de obra.
- La Contratista deberá presentar comprobantes de haber iniciado todas las tramitaciones, inscripciones y registros necesarios, ante Intendencias, UTE, OSE, BPS, Bomberos y demás que fuesen exigidos por las disposiciones vigentes.
- La Contratista se asegurará de probar los equipos e instalaciones en calidad y seguridad antes que sean entregados y de proveer evidencia de las pruebas que se hayan realizado.
- La Contratista deberá desarmar y retirar instalaciones de construcción temporales (obrador) de los Centros, incluyendo oficinas, equipos, señalizaciones y cercas temporales.

7. EQUIPAMIENTO DE LOS CENTROS

7.1. Suministro

[INAU: La Sociedad Contratista deberá suministrar, para cada Centro, el equipamiento fijo indicado en las Pautas de Diseño y Construcción – CAIF y en los anteproyectos de la oferta adjudicada. El contrato no incluye equipamiento móvil.]

[ANEP: La Sociedad Contratista deberá suministrar, para cada Centro, el equipamiento fijo indicado en las Pautas de Diseño y Construcción – ANEP y en los anteproyectos de la oferta adjudicada. Adicionalmente, deberá suministrar el equipamiento móvil indicado en el documento que se adjunta, llamado Cláusula 7.1 – Equipamiento móvil, que forma parte de este Pliego de Condiciones Técnicas.

Se tomará una muestra al azar de cada uno de los ítems del equipamiento y se le harán las inspecciones y pruebas que la Supervisión de Contrato indique, para verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas.]

7.2. Mantenimiento

La Sociedad Contratista deberá realizar tareas de mantenimiento programado y correctivo para la totalidad del equipamiento suministrado, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 8 Especificaciones de Servicio.

7.3. Reposiciones

La Sociedad Contratista deberá reponer el equipamiento de los Centros al finalizar su vida útil según las recomendaciones del fabricante. [ANEP: El periodo de reposición del equipamiento móvil indicado en 7.1 no deberá exceder 9 años.]

La APC podrá solicitar a la Sociedad Contratista la reposición de algún equipamiento antes del plazo mencionado en los dos párrafos previos, lo que será pagado aparte del PPD al precio que en ese momento acuerden las partes pero que no podrá exceder el Precio Unitario establecido en documentos contractuales. Para reponer equipamiento antes de plazo, la APC tiene el derecho de acudir a otro proveedor.

8. ESPECIFICACIONES DE NIVEL DE SERVICIO

8.1. Alcance de los Servicios

La contratista proveerá los siguientes servicios:

- Mantenimiento rutinario/planeado;
- Mantenimiento y Rectificaciones reactivas/reemplazo de daños;
- Mantenimiento y reposición del equipamiento;
- Limpieza;
- Mantenimiento del terreno;
- Mantenimiento de instalaciones, edificios y activos;
- Plan y Gestión de Emergencias;
- Centro de Atención al Usuario de emergencia; y
- Gestión del contrato e Informes.

8.2. Estándares de Disponibilidad

El cuadro a continuación describe los Estándares de Disponibilidad que deben cumplir la contratista y los Plazos de Respuesta y Rectificación que aplican en caso de no cumplirse con dichos Estándares de Disponibilidad.

En caso que un evento de Fuerza Mayor relativa ocasione Condiciones para No Disponibilidad de Todo el Centro, el Plazo de Rectificación será de 50 horas, plazo en el cual se aceptará una Rectificación Temporal como indica la Cláusula 1.5 de este Pliego.

Si la Contratista no cumple con un Plazo de Respuesta, ocurre una falla en el indicador **R1-2** de los Estándares de Calidad Reactivos, descrito en la cláusula 8.3.1. Si la contratista no cumple con un Plazo de Rectificación, ocurre una Falla de Disponibilidad y la Administración Contratante aplicará Deducciones de Disponibilidad de acuerdo al presente Pliego.

El Enlace de Centro tiene la responsabilidad de reportar los Eventos de Servicio relativos a la Disponibilidad. La Contratista tiene la obligación de realizar las acciones que correspondan para volver al estándar y de informar el Momento de Respuesta y el Momento de Rectificación por medio del Centro de Atención al Usuario. Si el Enlace de Centro no manifiesta su disconformidad en el plazo de diez Horas de Trabajo para dicho Centro, se tendrán por aprobados dichos Momentos de Respuesta y de Rectificación.

Estándares

| Estándar de Disponibilidad | | Plazo de Respuesta | Plazo de Rectificación |
|---|--|--------------------|------------------------|
| Condición de Accesibilidad | | | |
| D1 | Las personas autorizadas pueden entrar y salir del Área Funcional de manera segura, de acuerdo a las funciones operacionales previstas para el Área Funcional durante las Horas de Trabajo del Centro. | 1 hora | 4 horas |
| Condición de Función Operacional Prevista | | | |
| D2 | El Área Funcional se mantiene en estado o condición que permite las funciones operacionales previstas y de manera segura para esta Área Funcional. | 1 hora | 4 horas |
| Condiciones de Uso | | | |
| D3 | El Área Funcional mantiene la aislación térmica establecida en las Pautas de diseño y construcción. | 6 horas | 24 horas |
| D4 | El Área Funcional mantiene la aislación acústica establecida en las Pautas de diseño y construcción. | 6 horas | 24 horas |
| D5 | El Área Funcional cumple los requisitos de ventilación natural establecida en las Pautas de diseño y construcción. | 6 horas | 24 horas |
| D6 | El Área Funcional tiene la iluminación establecida en las Pautas de diseño y construcción. | 2 hora | 4 horas |
| D7 | El Área Funcional cumple con los requerimientos de electricidad establecidos en las Pautas de diseño y construcción. | 2 hora | 4 horas |
| D8 | El Área Funcional cumple con los requerimientos de agua potable, en cuanto a su disponibilidad y calidad, establecidos en las Pautas de diseño y construcción. | 1 hora | 4 horas |
| D9 | El Área Funcional cumple con los requerimientos relacionados con el servicio de desagüe de aguas servidas, según las Pautas de diseño y construcción. | 1 hora | 4 horas |

8.3. Estándares de Calidad Reactivos

Los cuadros a continuación describen los Estándares de Calidad Reactivos que debe cumplir la contratista y los Plazos. Si la contratista no cumple con los Estándares de Calidad Reactivos y ocurre una Falla de Calidad, el Contratante aplicará Deducciones por Falla de Calidad Reactiva.

El Enlace de Centro tiene la responsabilidad de reportar los Eventos de Servicio relacionados con los estándares de calidad reactivos. La Contratista tiene la obligación de realizar las acciones que correspondan para volver al estándar y de informar el Momento de Respuesta y el Momento de Rectificación por medio del Centro de Atención al Usuario. Si el Enlace de Centro no expresa por el CAU su disconformidad en el plazo de diez Horas de Trabajo para dicho Centro, se tendrán por aprobados dichos Momentos de Respuesta y de Rectificación.

Objetivo General

La contratista debe responder a fallas y reparaciones con el objetivo de mantener los estándares definidos en estas Especificaciones de Servicio para asegurar que cumplan con todos los Estándares de Calidad Reactivos.

Servicios Requeridos

Todos los Centros del contrato deben ser operados y mantenidos de acuerdo a los estándares definidos en estas Especificaciones de Servicio para asegurar que cumplen con todos los Estándares de Calidad Reactivos. Esto incluye:

- Materiales exteriores del edificio (techo, paramentos verticales, drenajes (fosa séptica en caso de existir, interceptor de grasas), parte exterior de ventanas y puertas)
- Materiales interiores del edificio (paramentos verticales, pisos y recubrimiento de pisos, cielorrasos, muebles y accesorios interiores, incluyendo ventanas, puertas, señalizaciones, equipo sanitario y grifería en los baños, muebles y accesorios de cocina)
- Áreas externas (patios, caminos, áreas verdes, drenajes, cerco perimetral, cercas / divisiones / paredes y señalizaciones)
- Accesorios y equipamiento para los cuales la Contratista tenga obligaciones, de acuerdo con lo establecido en las Secciones 4, 5 y 7 del presente PCT.
- La contratista ejecutará las acciones descritas en el Plan de Contingencia ante eventos de la naturaleza, incendios y otros (cf. indicador Q3-1).
- [\[ANEP: La Contratista proveerá los servicios de limpieza reactiva en caso de derrames\]](#)

8.3.1. Grupo R1 - Mantenimiento y Rectificaciones reactivas/reemplazo de daños

Estándares

| Estándar de Calidad Reactivo | | Prioridad | Método de Verificación | Rectificación | Unidades de Servicio Aplicables |
|---|--|--|--|---|--|
| Mantenimiento Reactivo | | | | | |
| R1-1 | La contratista debe mantener los Centros de manera que cumplan con los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1), el Pliego de Condiciones Técnicas, los requerimientos de los fabricantes (originales y actualizaciones), sus especificaciones y garantías, la normativa legal vigente y buenas prácticas de la industria. | Alta – cuando el Evento de Servicio es Urgente | Frecuencia de Verificación de Calidad: Por Solicitud | Plazo de Respuesta: Ver Anexo A.3 | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas. |
| | | Media – cuando el Evento de Servicio es Importante | Método de Verificación de Calidad: A través del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario | Plazo de Rectificación: Ver Anexo A.3 | |
| | | Baja – cuando el Evento de Servicio es Rutina | | | |
| Respuesta y Eliminar Riesgos Inminentes | | | | | |
| R1-2 | La contratista responderá a cada Reporte de Evento de Servicio y eliminará los Riesgos Inminentes dentro del Plazo de Respuesta. | Alta – cuando el Evento de Servicio refiere a un Indicador de Disponibilidad y/o implique la eliminación de un riesgo inminente. Baja – cuando el Evento de Servicio refiere a un Indicador de Calidad Reactivo | Frecuencia de Verificación de Calidad: Por Solicitud Método de Verificación de Calidad: A través del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario | Plazo de Respuesta: El que corresponda al indicador señalado en el Reporte de Evento de Servicio Plazo de Rectificación: No Aplica | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas. |
| Respuesta a pruebas e inspecciones | | | | | |
| R1-3 | La contratista debe cumplir con todas las actividades, incluyendo la Rectificación, que resulten necesarias a partir de pruebas e inspecciones planeadas. | Baja | Frecuencia de Verificación de Calidad: Por Solicitud Método de Verificación de Calidad: Cada acción correctiva ha sido rectificada dentro del Plazo de Rectificación acordado. Monitoreado a través de los registros del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario. | Plazo de Respuesta: Ver Anexo A.3 Plazo de Rectificación: Ver Anexo A.3 | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas. |

| Estándar de Calidad Reactivo | | Prioridad | Método de Verificación | Rectificación | Unidades de Servicio Aplicables |
|------------------------------|--|-----------|--|--|--|
| Limpieza extraordinaria | | | | | |
| R1-4 | Cuando se haga obra o tareas de mantenimiento que lo requieran, la contratista debe realizar y completar todos los trabajos de limpieza profunda para cumplir con los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1) | Media | Frecuencia de Verificación de Calidad: Por Evento Método de Verificación de Calidad: Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario) por el Enlace de Centro | Plazo de Respuesta: 10 horas Plazo de Rectificación: 50 horas | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas. |

8.3.2. Grupo R2 – Ejecutar las acciones del Plan de Contingencia

Estándares

| Estándar de Calidad Reactivos | | Prioridad | Método de Verificación | Rectificación | Unidades de Servicio Aplicables |
|-----------------------------------|--|-----------|--|--|---|
| Ejecución de Plan de Contingencia | | | | | |
| R2-1 | La contratista debe asegurarse de que las acciones del Plan de contingencia que corresponda sean ejecutadas de la forma establecida y con debida diligencia. | Alta | Frecuencia de Verificación de Calidad: En caso de ocurrir una contingencia que requiera la ejecución del Plan de contingencia Método de Verificación de Calidad: Ejecución del plan de contingencia cuando sea necesario. | Plazo de Respuesta: Inmediato Plazo de Rectificación: Lo establecido en el plan de contingencia | Las totales del Centro que tuvo incumplimiento. |

8.3.3. [ANEP] Grupo R3 - Limpieza reactiva

Estándares

| Estándar de Calidad Reactivas | Prioridad | Método de Verificación | Rectificación | Unidades de Servicio Aplicables |
|--|---|---|---|--|
| Limpieza Reactiva o de Emergencia | | | | |
| R3-1 Excepto en cocina/comedor en horarios de alimentación, la Contratista debe realizar la limpieza necesaria en elementos que formen parte del contrato ante derrames y accidentes de cualquier tipo que ocurran durante Horas de Trabajo. El área afectada debe retornar a los estándares requeridos. | A los fines del Factor de Descuento por Calidad: Alta, si existe algún riesgo a la seguridad o la salud Baja, en otros casos. | Frecuencia de Verificación de Calidad: Por Evento Método de Verificación de Calidad: No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario) | Plazo de Respuesta: 1 hora Plazo de Rectificación: 4 horas | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas. |

8.4. Estándares de Calidad No Reactivos

Los cuadros a continuación describen los Estándares de Calidad No Reactivos que debe cumplir la contratista y los Plazos de Solución apropiados. Si la contratista no cumple con los Estándares No Reactivos, se aplicarán Deducciones por Falla de Calidad No Reactiva.

Cuando no se puede atribuir Unidades de Servicio (US) a un Evento de Servicio porque no está asociado a Áreas Funcionales específicas, se asignarán las US según la columna llamada 'Unidades de Servicio'.

Es obligación de la Contratista registrar en el Centro de Atención al Usuario (CAU) las actividades que realiza en cumplimiento de los Estándares de Calidad No Reactivos. La Supervisión del Contrato es la responsable de verificar el cumplimiento de dichos estándares, excepto para los indicadores del Grupo Q7 Limpieza programada que serán verificados por cada Enlace de Centro.

8.4.1. Grupo Q1 - Mantenimiento Rutinario / Planeado

Objetivo General

Asegurarse que todos los edificios, plantas y equipo sean mantenidos de acuerdo a los estándares acordados.

Servicios Requeridos

Todos los Centros del contrato deben ser operados y mantenidos de acuerdo a los estándares definidos en esta Especificación de Servicios para asegurar que cumplen con los Estándares de Calidad y Estándares de Disponibilidad. Esto debe incluir:

- Materiales exteriores del edificio (techo, drenajes, parte exterior de ventanas y puertas)
- Materiales interiores del edificio (paramentos verticales, pisos y recubrimiento de pisos, cielorrasos, muebles y accesorios interiores, incluyendo ventanas, puertas, libreras, pizarras, señalizaciones, equipo sanitario y grifería en los cuartos de baño)
- Áreas externas (patios, caminos, áreas verdes, mobiliario, drenajes, cercas/divisiones/paredes y señalizaciones)
- Accesorios y equipamiento para los cuales la Contratista tenga obligaciones, de acuerdo con lo establecido en las Secciones 4, 5 y 7 del presente PCT
- Mantener las conexiones físicas de cada Servicio Público con la capacidad adecuada para satisfacer la demanda de los Centros bajo las condiciones de operaciones previstas.

Estándares

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|-------------------------------------|--|-----------|---|---|--|
| Plan de Reemplazo por Ciclo de Vida | | | | | |
| Q1-1 | La contratista prepara y actualiza el Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida y los entrega a la Supervisión del Contrato para revisión antes del inicio de diciembre de cada año. Si la Supervisión del contrato presenta objeciones fundadas, la Contratista tendrá 15 días corridos para presentar una nueva versión. El incumplimiento de la Supervisión del contrato para revisar el Plan no contará | Baja | Frecuencia de Verificación de Calidad: Anual Método de Verificación de Calidad: Entrega del Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida en el plazo indicado y Plan completo revisado por la Supervisión del contrato. | Plazo de Solución: 15 días hábiles empezando el día que termina el plazo Solución: Entrega del Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida en el formato y calidad acordados y revisado con la Supervisión del | [ANEP: 710] [INAU: 620] |

PPP INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|----------------------------------|--|-----------|--|---|---|
| | como un incumplimiento de este Estándar. | | | contrato. | |
| Plan de Mantenimiento Programado | | | | | |
| Q1-2 | <p>La contratista prepara y actualiza anualmente el Plan de Mantenimiento Programado y los entrega a la Supervisión del Contrato para revisión antes del inicio de diciembre de cada año.</p> <p>Si la Supervisión del contrato presenta objeciones fundadas, la Contratista tendrá 15 días corridos para presentar una nueva versión. El incumplimiento de la Supervisión del contrato para revisar el Plan no contará como un incumplimiento de este Estándar.</p> | Baja | <p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Anual</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Entrega del Plan de Mantenimiento Programado en el plazo indicado y Plan completo revisado por la Supervisión del contrato.</p> | <p>Plazo de Solución:</p> <p>15 días hábiles empezando el día que termina el plazo</p> <p>Solución:</p> <p>Entrega del Plan de Mantenimiento Programado en el formato y calidad acordados y revisado con la Supervisión del contrato.</p> | <p>[ANEP: 710]</p> <p>[INAU 620]</p> |
| Condición de Uso | | | | | |
| Q1-3 | La contratista lleva a cabo y completa el mantenimiento programado mensualmente de acuerdo al Plan de Mantenimiento Programado y las reposiciones del Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida para cumplir los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1) | Media | <p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Mensual (de acuerdo a lo establecidos en el Plan de Mantenimiento Programado y el Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida)</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Revisión del Informe de Servicios Mensual y de los registros de Mantenimiento Programado y los registros del Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida, contra los planes de acuerdo al mes de contrato respectivo.</p> | <p>Plazo de Solución:</p> <p>3 días hábiles</p> <p>Solución:</p> <p>Completó Mantenimiento Programado pendiente y Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida para el Mes de Contrato respectivo</p> | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales que no cumplen con el estándar. |
| Guía de Usuario | | | | | |
| Q1-4 | <p>La contratista debe desarrollar una Guía de Usuario para cada Centro, para uso del personal y empleados de la Contratante.</p> <p>La Contratista debe actualizar la guía cuando haya cambios que lo justifiquen, de acuerdo con la Supervisión del Contrato.</p> <p>La Supervisión del Contrato debe aprobar el contenido y estilo de la guía.</p> | Baja | <p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Anualmente, o al ocurrir cambios</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>El documento será revisado y actualizado para reflejar los procesos y procedimientos actuales, y será aprobado por la Supervisión del Contrato.</p> | <p>Plazo de Solución:</p> <p>15 días hábiles que comienzan cuando se identifique la falla.</p> <p>Solución:</p> <p>Revisar Guía de Usuario y actualizar cuando sea necesario.</p> | Las totales del Centro que no reciban la Guía de Usuario actualizada. |

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|---|--|-----------|--|--|---|
| Infraestructura de Servicios Públicos | | | | | |
| Q1-5 | La contratista se asegura que la infraestructura para recibir los Servicios Públicos dentro de los Centros se mantiene en condiciones totalmente funcionales. | Alta | Frecuencia de Verificación de Calidad: Mensual (de acuerdo a lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado) Método de Verificación de Calidad: Todo el mantenimiento planeado y preventivo que fue propuesto en el Informe Mensual de Servicios ha sido completado dentro del mes propuesto de acuerdo a los estándares requeridos. | Plazo de Solución: 5 días hábiles Solución: Se ha completado todo mantenimiento planeado, preventivo pendiente. | Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar. |
| Modificaciones a la infraestructura de Servicios Públicos | | | | | |
| Q1-6 | La contratista se asegura que ninguna modificación temporal del suministro de Servicios Públicos se lleve a cabo sin antes recibir permiso del Enlace de Centro. La contratista se asegura que ninguna modificación definitiva de la infraestructura de Servicios Públicos se lleve a cabo sin antes recibir permiso de la Supervisión del Contrato. En caso de ser aprobado, los planos del Centro son actualizados. | Media | Frecuencia de Verificación de Calidad: Por evento Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Servicios Mensual. Tarjetas de trabajos de mantenimiento planeado y registros del sistema | Plazo de Solución: 3 días hábiles – Comienza el día que identificaron la falla Solución: Corregir procesos de garantía de calidad y concientizar al personal. | Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar. |
| Mantenimiento del Equipamiento | | | | | |
| Q1-7 | La contratista debe realizar mantenimiento preventivo de acuerdo a las instrucciones y manuales de mantenimiento, a todo el equipamiento para el cual tiene obligaciones establecidas en el PCT. | Media | Frecuencia de Verificación de Calidad: Mensual (de acuerdo a lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado) Método de Verificación de Calidad: Inspección de los registros de mantenimiento y pruebas de funcionamiento, manuales de mantenimiento de los fabricantes. | Plazo de Solución: 5 días hábiles. Solución: La contratista proveerá mantenimiento y/o pruebas de funcionamiento. | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales para las que no se cumplió el estándar. |

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|-------------------|--|--|--|--|---|
| Control de plagas | | | | | |
| Q1-8 | Se provee control de plagas de acuerdo a la Normativa Legal, nacional y municipal, en particular las disposiciones del Ministerio de Salud Pública (respecto a empresas autorizadas para brindar este tipo de servicios) y de las Intendencias involucradas, y el requerimiento de mantener los Centros, lo más que se pueda, libre de pestes. Se investigan, monitorean, y erradican todos los incidentes de infestación. Se provee control de plagas de una manera segura y de acuerdo a la Normativa Legal y buenas prácticas de la industria. | Media, excepto: Alta, si hay riesgo sanitario | Frecuencia de Verificación de Calidad: Por Evento (de acuerdo con el Plan de Limpieza) Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Servicios Mensual. No ocurrió ninguna infección de plagas prevenible (Según lo informado por el Enlace de Centro). | Plazo de Solución: 1 día hábil. Solución: Retirar plagas y en evento de haber fallado en la investigación preventiva, también enmendar los procesos de garantía de calidad. | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas. Las totales para el Centro, en caso de riesgo sanitario (vectores de enfermedades). |

8.4.2. Grupo Q2 - Mantenimiento de Espacios Exteriores

Objetivo General

Provisión de servicios de mantenimiento del terreno requeridos.

Servicios Requeridos

La contratista deberá mantener los siguientes servicios de acuerdo a los estándares requeridos por la Contratante:

- Pavimentos y vías peatonales;
- Drenajes y superficies de drenaje;
- Árboles o arbustos;
- Jardines y áreas verdes;
- Cerco perimetral.

Adicionalmente, la contratista deberá adoptar las medidas adecuadas para aplicar medidas correctivas ante Eventos de Servicio ocurridos debido a inclemencias del clima y cualquier impacto que este pueda tener en la seguridad de los usuarios de los Centros.

Estándares

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|-----------------------------|---|-----------|--|--|---|
| Mantenimiento de pavimentos | | | | | |
| Q2-1 | La contratista realiza y completa los trabajos de mantenimiento de las zonas pavimentadas en los Centros de acuerdo a los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1) | Baja | Frecuencia de Verificación de Calidad: Mensual (de acuerdo corresponda a cada Centro según lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado) Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático). | Plazo de Solución: 15 días hábiles Solución: Completó medidas pendientes. | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales que no cumplen el estándar. |
| Mantenimiento de Drenajes | | | | | |
| Q2-2 | La contratista lleva a cabo y completar los trabajos de mantenimiento de los drenajes y superficies de drenaje de los Centros de acuerdo a los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1) | Media | Frecuencia de Verificación de Calidad: Mensual (de acuerdo corresponda a cada Centro según lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado) Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático). | Plazo de Solución: 10 días hábiles Solución: Completó medidas pendientes. | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales que no cumplen el estándar. |

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|-------------------------------|---|-----------|--|--|---|
| Mantenimiento de Áreas Verdes | | | | | |
| Q2-3 | La contratista lleva a cabo y completa los trabajos de mantenimiento de árboles y arbustos en los Centros de acuerdo a los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1) | Baja | Frecuencia de Verificación de Calidad: Mensual (de acuerdo a los periodos establecidos en el Plan de Mantenimiento Programado) Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático). | Plazo de Solución: 15 días hábiles Solución: Completó medidas pendientes. | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales que no cumplen el estándar. |
| Q2-4 | La contratista lleva a cabo y completa los trabajos de mantenimiento del césped en los Centros de acuerdo a los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1) | Baja | Frecuencia de Verificación de Calidad: Mensual (lo que corresponda a cada Centro según lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado) Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático). | Plazo de Solución: 15 días hábiles Solución: Completó medidas pendientes. | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales que no cumplen el estándar. |

8.4.3. Grupo Q3- Plan y Gestión de Seguridad, Incendios y Emergencias

Objetivo General

Acordar, desarrollar, e implementar planes de contingencia y procedimientos de manejo de emergencias para cada Centro de acuerdo con la Normativa Legal vigente.

Servicios Requeridos

Elaborar un Plan de Contingencias [ANEP: para cada Tipo de Centro]. Desarrollar, mantener e implementar los procedimientos de manejo de incendios y emergencias, incluyendo la participación en ejercicios de evacuación. Mantener los sistemas de seguridad contra incendios y los simulacros de incendio de acuerdo a la normativa legal vigente.

Tomar las acciones requeridas por la Normativa Legal y la Contratante sobre seguridad laboral y medio ambiente en la provisión de todos los servicios.

Estándares

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|--|---|-----------|--|--|---|
| Plan de Contingencia | | | | | |
| Q3-1 | <p>La Contratista debe desarrollar un Plan de contingencia [ANEP: para cada Tipo de Centro,] que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> • plan de acciones a llevar a cabo en caso de alertas meteorológicas, naranjas y rojas, y • plan de acción para satisfacer los requisitos de la DN de Bomberos <p>Cada dos años, o con mayor frecuencia de acuerdo a lo que establezca la normativa aplicable, la Contratista debe actualizar dichos planes.</p> | Media | <p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>A la puesta en servicio de cada centro</p> <p>Anual</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Revisión Anual</p> <p>Entrega de Información Actualizada</p> | <p>Plazo de Solución:</p> <p>3 días hábiles</p> <p>Solución:</p> <p>Revisión de planes de contingencia, actualizados con todos los actores clave y personal y entrega a la Supervisión del Contrato.</p> | <p>[ANEP]</p> <p>Tipo A: 250</p> <p>Tipo B: 460</p> <p>[INAU] 620</p> |
| Sistemas de Seguridad contra Incendios | | | | | |
| Q3-2 | <p>La contratista se asegura de que los sistemas de seguridad contra incendios siempre cumplen con la normativa legal, Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1) y requisitos de la DN de Bomberos.</p> | Alta | <p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>La establecida por la Normativa Legal vigente</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>Revisión del Informe de Servicios.</p> <p>Todos los sistemas de seguridad contra incendios cumplen los estándares requeridos. Cualquier cambio debe ser reportado a la Supervisión del Contrato.</p> | <p>Plazo de Solución:</p> <p>15 días hábiles</p> <p>Solución:</p> <p>Llevar a cabo los trabajos requeridos para asegurarse que los sistemas de seguridad contra incendios cumplan los estándares requeridos.</p> | <p>Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar.</p> |

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|--|---|-----------|---|--|---|
| Simulacros de Seguridad contra Incendios | | | | | |
| Q3-3 | La contratista debe cooperar con la Contratante para llevar a cabo simulacros de incendio acordados con la autoridad competente, al menos cada dos años, o con mayor frecuencia de acuerdo a lo que establezca la normativa aplicable. La fecha y horario de los simulacros será acordado entre las partes. | Media | Frecuencia de Verificación de Calidad: Anual Método de Verificación de Calidad: No hubo falla en proveer asistencia. | Plazo de Solución: 5 días hábiles Solución: Completar simulacros pendientes y enmendar procesos de garantía de calidad. | Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar. |
| Políticas de Seguridad | | | | | |
| Q3-4 | La contratista implementa y cumple con las políticas de seguridad laboral y medio ambiente de acuerdo con la normativa legal vigente, las políticas de la contratista y lo que se notifique al Contratista. Esto debe incluir la verificación y/o obtención de todas las habilitaciones de los locales ante las distintas autoridades competente, así como la renovación de tales habilitaciones. | Alta | Frecuencia de Verificación de Calidad: La establecida por la normativa legal Método de Verificación de Calidad: No se reporta ninguna inconformidad (a través del sistema informático). | Plazo de Solución: 5 días hábiles que comienzan cuando se identifique la falla. Solución: Desarrollar Sistema de Salud y Seguridad y realizar la capacitación necesaria para todo el personal. | Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar. |

8.4.4. Grupo Q4 – Centro de Atención al Usuario

Objetivo General

El Centro de Atención al Usuario es la interconexión cotidiana entre la Contratante y la Contratista en relación a los servicios que este último presta en el marco de este Pliego de Condiciones Técnicas.

Servicios Requeridos

El Centro de Atención al Usuario será utilizado para recibir, registrar, reportar y responder de la manera apropiada a comunicaciones entre Contratista y Contratante relacionadas con los servicios provistos, así como para conectar a todos los usuarios en cuanto al progreso de los Eventos de Servicio y los trabajos de mantenimiento que se desarrollen en los Centros del objeto del contrato, particularmente en relación a los siguientes temas:

- solicitudes en relación a los Servicios;
- la notificación de Eventos de Servicio;
- registro y actualización de los avances en los Eventos de Servicio para los usuarios;
- registro de rectificación y solución de Fallas;
- registro de actividades de mantenimiento programado realizadas
- registro de notas de visita mensual;
- monitoreo de alarmas (si aplica);
- notificación de emergencias;

Estándares

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|--|--|-----------|--|---|---|
| Capacitación sobre Centro de Atención al Usuario de Emergencia | | | | | |
| Q4-1 | La Contratista debe proporcionar una Guía de Uso y una capacitación a los usuarios respecto de las instrucciones del Centro de Atención al Usuario de Emergencia. Cuando haya cambios en los procesos del CAU de Emergencia, la Contratista debe entregar una Guía de Uso actualizada y proporcionar capacitación en cada Centro. | Media | Frecuencia de Verificación de Calidad: Con la puesta en servicio de cada Centro, en fecha a acordar entre las partes. Anual, a ser realizada en marzo. Esta capacitación no será obligatoria en Centros en que no haya cambio de Enlace. Por evento, en caso de cambios que lo justifiquen. Método de Verificación de Calidad: Revisión Anual de Registros. | Plazo de Solución: 15 días hábiles. Solución: Entregar Guía de Uso y realizar capacitación en los Centros que corresponda. En caso de cambios: actualizar la Guía de Uso. | Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar. |

PPP INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|--|---|-----------|--|---|---|
| Procedimientos del Centro de Atención al Usuario | | | | | |
| Q4-2 | La contratista y la Supervisión del contrato deben acordar un protocolo para la categorización de la Prioridad para los Eventos de Servicio que se vayan presentando, ampliando el Anexo A.3 de este PCT. Este protocolo se revisará anualmente | Media | Frecuencia de Verificación de Calidad: Anual Método de Verificación de Calidad: Revisión anual de protocolo. | Plazo de Solución: 5 días hábiles. Comienzan al vencerse el plazo acordado con la Supervisión del Contrato. Solución: Acordar Informe de Servicio y categorización de prioridad de Eventos de Servicio con la Supervisión del Contrato. | [ANEP: 710] [INAU: 620] |
| Q4-3 | La contratista debe documentar todos los Reportes de Evento de Servicio siguiendo el requerimiento establecido en el Anexo A.12. | Baja | Frecuencias de Verificación de Calidad: Mensual. Método de Verificación de Calidad: Revisión aleatoria de los registros del Sistema informático. | Plazo de Solución: 3 días hábiles. Comienzan el primer día hábil después de haberse detectado errores u omisiones. Solución: Se completan y corrigen los registros y se actualiza el Informe de Servicio Mensual. En caso necesario, se actualiza el Informe de Servicio Anual. | Las totales de los Centros que tuvieron Reportes de Eventos de Servicio incorrectamente documentados. |
| Q4-4 | La Contratista actualizará en el Sistema Informático del CAU todos los Reportes de Evento de Servicio y toda comunicación que ocurra en el sistema de emergencia del CAU. | Baja | Frecuencia de Verificación de Calidad: Por evento. Método de Verificación de Calidad: Sistema de Información actualizado y registros manuales completos del Sistema de emergencia | Plazo de Solución: 15 días hábiles – Inicia en la fecha en que quede restablecido el Sistema Informático del CAU. Solución: Sistema de Información actualizado con la información completa de los registros de emergencia. | Las totales de los Centros que tuvieron Reportes de Eventos de Servicio no actualizados al Sistema Informático. |

8.4.5. Grupo Q5 - Gestión del Contrato y Reportes

Objetivo General

La contratista proveerá Informes periódicos acerca de su desempeño contra los Estándares de Disponibilidad y Estándares de Calidad del Contrato.

Servicios Requeridos

La contratista deberá monitorear su propio desempeño de acuerdo con, y en cumplimiento con, los Estándares de Disponibilidad y los Estándares de Calidad, y reportará los resultados regularmente a la Supervisión del Contrato. La contratista deberá mantener registros e información para respaldar estos informes y permitir solicitudes de información *ad-hoc* de la Contratante.

Estándares

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|---|---|-----------|--|---|---------------------------------|
| Informe Anual | | | | | |
| Q5-1 | La Contratista debe proveer un Informe de Servicios Anual, que cubra por lo menos los elementos del Anexo A.2, dentro de 20 días hábiles desde el final del año calendario, en el formato y calidad acordados. | Baja | Frecuencia de Verificación de Calidad: Anual Método de Verificación de Calidad: Informe entregado al Contratante a tiempo y en el formato y calidad acordada. | Plazo de Solución: 15 días hábiles Solución: Informe completo es entregado a la Supervisión del Contrato en el formato y calidad acordada. | [ANEP: 710] [INAU: 620] |
| Almacenamiento de Información y Registros | | | | | |
| Q5-2 | En caso de cualquier falla en el Sistema informático del CAU, la Contratista implementará el Sistema de emergencia del CAU y mantendrá registros alternativos de los Reportes de Evento de Servicio y las comunicaciones entre las partes. Dichos registros estarán disponibles para la Supervisión del Contrato, en cualquier momento. | Alta | Frecuencia de Verificación de Calidad: Por evento Método de Verificación de Calidad: Registros manuales completos y disponibles para la Supervisión del Contrato. | Plazo de Solución: 1 hora de trabajo Solución: Sistema de emergencia del CAU implementado y funcionando. | [ANEP: 710] [INAU: 620] |

PPP INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|----------------------------|---|-----------|--|--|--|
| Solicitudes de Información | | | | | |
| Q5-3 | La contratista debe responder, en un plazo de 5 días hábiles, a solicitudes <i>ad-hoc</i> realizadas por el Supervisor del contrato de preparar y proveer información relativa a este contrato PPP que no esté comprendida por los informes mensuales. | Media | Frecuencia de Verificación de Calidad: Por solicitud Método de Verificación de Calidad: Información disponible para la fecha acordada | Plazo de Solución: 1 día hábil – Comienza el día que se expira el plazo Solución: Proveer la información solicitada al Contratante en el formato y calidad acordada. | [ANEP: 710] [INAU: 620] |
| Evaluación comparativa | | | | | |
| Q5-4 | Si algún Centro del Contrato tiene deducciones en el pago mensual atípicamente superiores (según definición acordada con la Supervisión del Contrato) a las deducciones del resto de los Centros del Contrato, durante tres de los últimos seis meses, la Contratista preparará un plan de acción para investigar las causas y proponer una solución. Dicho plan será acordado con la Supervisión del Contrato. | Media | Frecuencia de Verificación de Calidad: Por evento Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Servicios Mensual. | Plazo de Solución: 15 días hábiles – Comienza el día que se expira el plazo acordado Solución: El plan de acción es acordado entre las partes. | Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar. |
| Q5-5 | El plan de acción referido en el indicador Q5-4 es puesto en ejecución, con las acciones y en los plazos determinados en él. | Media | Frecuencia de Verificación de Calidad: Por evento Método de Verificación de Calidad: Plan de acción, registro de actividades realizadas por la Contratista. | Plazo de Solución: 5 días hábiles – Comienza el día que expira el plazo establecido en el plan de acción Solución: La puesta en marcha del plan de acción ha comenzado. | Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar. |

8.4.6. Grupo Q6 – Acceso y Comunicación con la Contratante

Objetivo General

Asegurar que la contratista mantiene una comunicación adecuada y efectiva con los Enlaces de Centro y la Supervisión del Contrato para una correcta y segura operación de los Centros.

Servicios Requeridos

- Comunicar y obtener aprobación del Enlace de Centro para realizar trabajos que pueden afectar las funciones operacionales de los Centros.
- Reunirse con el Enlace de Centro regularmente.
- Comunicar y obtener aprobación de la Supervisión del Contrato para realizar trabajos que impliquen una modificación de las condiciones de disponibilidad.

Estándares

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|------------------------------|---|-----------|--|--|--|
| Gestión de Acceso y Trabajos | | | | | |
| Q6-1 | <p>La contratista debe asegurarse que ningún trabajo se realice fuera de lo establecido en la cláusula 3 de este Pliego de Condiciones Técnicas, sin haber recibido con anticipación permiso por escrito o a través del CAU.</p> <p>La contratista debe comunicar y acordar con el Enlace del Centro trabajos que podrían afectar las Funciones Operacionales Previstas para algún Área Funcional.</p> <p>La contratista debe comunicar y acordar con la Supervisión del contrato trabajos que impliquen una modificación de las condiciones de disponibilidad establecidas en las bases contractuales.</p> | Alta | <p>Frecuencia de Verificación de Calidad:</p> <p>Por evento</p> <p>Método de Verificación de Calidad:</p> <p>No se reportó ninguna no conformidad (a través del Centro de Atención al Usuario)</p> | <p>Plazo de Solución:</p> <p>1 día a partir del reporte de la no conformidad.</p> <p>Solución:</p> <p>La contratista debe restaurar el área para que quede en condiciones de uso y reprogramar el trabajo. Incrementar conocimiento de horas de acceso para el personal.</p> | <p>Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.</p> <p>En caso de ruidos, olores u otras que afecten a todo el Centro, serán todas sus Unidades de Servicio.</p> |

| | Estándar de Calidad No Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|------------------|---|-----------|--|---|---|
| Visita periódica | | | | | |
| Q6-2 | La contratista debe reunirse con el Enlace del Centro por lo menos una vez al mes y hacer un recorrido por el Centro. | Media | Frecuencia de Verificación de Calidad: Mensual Método de Verificación de Calidad: El Personal designado acudió a la reunión programada. | Plazo de Solución: 3 días hábiles. Solución: Circulación de notas de la reunión al Personal designado y reestructuración de acuerdos para evitar recurrencias. | Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar. |

8.4.7. Grupo Q7 – Limpieza programada *[No aplica para el contrato INAU]*

Objetivo General

Asegurar que todos los edificios, plantas y equipo se limpian de acuerdo a los estándares acordados. El servicio incluye proveer una limpieza completa diaria y limpieza profunda periódica.

Servicios Requeridos

La contratista proveerá un servicio completo de limpieza, incluyendo el manejo de desechos sólidos.

Estándares

El Enlace de Centro está a cargo de monitorear el cumplimiento de los estándares de limpieza.

| | Estándar de Calidad no Reactivo | Prioridad | Método de Verificación | Solución | Unidades de Servicio Aplicables |
|-----------------------------|--|-----------|--|--|--|
| Limpieza Diaria | | | | | |
| Q7-1 | La contratista debe realizar y completar todos los trabajos diarios de limpieza para cumplir con los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1) | Alta | Frecuencia de Verificación de Calidad: Diario (de acuerdo con el Plan de Limpieza) Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático) por el Enlace de Centro | Plazo de Solución: 1 día hábil desde la identificación de la falla Solución: Completó medidas pendientes. | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas. |
| Limpieza Semanal | | | | | |
| Q7-2 | La Contratista debe realizar y completar todos los trabajos de limpieza semanal para cumplir con los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1). | Media | Frecuencia de Verificación de Calidad: Semanal (de acuerdo con el Plan de Limpieza) Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático) por el Enlace de Centro. | Plazo de Solución: 1 día hábil desde la identificación de la falla Solución: Completó medidas pendientes. | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas. |
| Gestión de Desechos Sólidos | | | | | |
| Q7-3 | La Contratista debe realizar y completar todos los trabajos de gestión de desechos para cumplir con los requerimientos de los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1) | Media | Frecuencia de Verificación de Calidad: Diario (de acuerdo con el Plan de Limpieza) Método de Verificación de Calidad: Revisión del Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario) por el Enlace de Centro | Plazo de Solución: 1 día hábil desde la identificación de la falla Solución: Completó medidas pendientes. | Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas. |

A.1. Estándares de Calidad Detallados del Servicio

Edificios

| Elemento | Estándar |
|---|---|
| Materiales exteriores del edificio, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Paramentos verticales externos • Cubierta • Canales y bajadas • Aleros • Revoques, pinturas, terminaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Todos los elementos de materiales de edificios, acabados, mobiliario, o componentes deberán estar en funcionamiento y completos de acuerdo a sus especificaciones, y satisfacer los requerimientos de desempeño establecidos en el Contrato • Aislación acústica y térmica cuando estas características apliquen • Libres de penetración de humedad • Los revestimientos, albardillas, y parapetos son estructuralmente fuertes y seguros • Libres de áreas que puedan albergar plagas o pestes • Desagote de pluviales libre de obstrucciones • Las chimeneas y ductos están estructuralmente en buen estado y seguros. Los conductos están libres de bloqueos o excesos de hollín • Libre de desechos y crecimiento de musgo • En su estado original excepto por marcas superficiales menores y deterioros por uso. • Superficies externas están libres de grietas u otras degradaciones inconsistentes las buenas prácticas de la construcción (manteniendo las habilitaciones de las construcciones, tanto desde el punto de vista edilicio como de seguridad y bromatológico) |
| Materiales interiores del edificio, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Paramentos verticales internos • Puertas y mamparas • Cielorrasos | <ul style="list-style-type: none"> • Libre de asbestos • Todos los elementos de materiales de edificios, acabados, mobiliario o componentes deberán estar en funcionamiento y completos de acuerdo a sus especificaciones, y satisfacer los requerimientos de desempeño establecidos en el Contrato • Libres de grietas estructurales o deflexiones • Libres de humedad y astillamiento por daños y cumplir con los requerimientos establecidos en los documentos contractuales • Deberán funcionar como deben y deberán estar en su estado original excepto por marcas superficiales menores y deterioros por uso. |
| Accesorios, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Puertas (externas e internas), ventanas y marcos de ventanas, escotillas, conductos, ferretería, estanterías y bibliotecas, alacenas, rejas, repisas, señalética, espejos, balaustradas, soportes para puertas. | <ul style="list-style-type: none"> • Deberán operar correctamente, de manera segura, sin hacer ningún sonido fuera de lo normal y sin que haya manchas de grasa en bisagras, cerraduras, cerrojos y mangos • Deberán estar en su estado inicial excepto por marcas superficiales menores y deterioros normales por uso • Tiras, señales, avisos de precaución luminiscentes están intactos, legibles, e iluminados • Libres de corrosión |

| Elemento | Estándar |
|-----------------------------------|---|
| Pisos | <ul style="list-style-type: none"> Están completos de acuerdo a su especificación Adheridos completamente para no ser un peligro de salud y seguridad Libre de rasgaduras, marcas, grietas, o cualquier otro daño que sea visible y pueda ser un peligro de salud o seguridad. Mantenidos para proveer una superficie uniforme, con mínima resistencia para carruajes de bebés, sillas de ruedas, y cualquier otro vehículo con ruedas que sea utilizado en el Centro Permitir drenaje adecuado donde sea necesario |
| Tareas de limpieza extraordinaria | <ul style="list-style-type: none"> En oportunidad de realizarse mantenimiento mayor u obras dentro de un área funcional, la empresa queda obligada a realizar su limpieza profunda. <p>Cuando se está realizando limpieza profunda, la contratista es responsable de:</p> <p>(a) retirar todo el mobiliario de las áreas a ser limpiadas, incluyendo, pero no limitado a, mesas, gabinetes, o equipo industrial, para permitir el acceso a las Áreas de piso para limpieza; y</p> <p>(b) reemplazar y reposicionar los muebles que fueron removidos cuando se finalice la limpieza profunda.</p> |
| Control de Plagas | El Control de Plagas se provee de acuerdo a la Normativa Legal y cuando se requerido para asegurar que los Centros, bajo medidas razonables, estén libres de plagas. |

Sistemas

| Elemento | Estándar |
|---|--|
| Servicios de infraestructura incluyendo: Sistemas de sanitación y drenajes, planta de almacenamiento de combustible para el sistema de agua, Sistema de distribución de electricidad, red de datos de telecomunicaciones, sistemas de seguridad, sistemas de emergencias y sistemas de gestión de edificios. | <ul style="list-style-type: none"> Todos los servicios de infraestructura deberán funcionar como previsto, en la temperatura, presión, voltajes, frecuencia, tasa de flujo, calidad y estándares correctos y sin ningún sonido o vibración imprevista. |
| Servicios de calefacción y ventilación incluyendo: Campanas de humo, trabajo de tuberías, mezcladores, válvulas de mariposa contra fuego y humo, aires acondicionados, rejillas de entrada y salida, intercambiadores de calor, bombas, y sistemas de ventilación locales. | <ul style="list-style-type: none"> Todos los servicios de infraestructura deberán funcionar como previsto, en la temperatura, presión, voltajes, frecuencia, tasa de flujo, calidad, y estándares correctos y sin ningún sonido o vibración imprevista Cambios en el aire y niveles de ventilación cumplen con los requisitos para cumplir con los Estándares de Disponibilidad. Trabajos de conductos, accesorios, y cañerías deberán ser fijados de manera segura a sus puntos de anclaje. No habrá filtraciones de agua (u otros líquidos de calefacción/refrigerantes) |

PPP INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA

| Elemento | Estándar |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar a acceso solo a personal autorizado • Libre de corrosión, erosión, y crecimiento de materiales orgánicos • Rejillas y conductos de ventilación están libres de tierra y polvo. |
| Equipo contra incendios | <ul style="list-style-type: none"> • Extinguidores de fuego y otro equipo contra incendios deberá mantenerse de acuerdo a la normativa aplicable. • Deberán estar asegurados, en buen estado, fijados a su punto de anclaje. • En funcionamiento bajo las recomendaciones del fabricante. • Deberá ser de tipo y cantidad adecuados para los peligros presentes en los alrededores de los centros. |
| Servicios mecánicos (si hubiera) | <ul style="list-style-type: none"> • Todos los servicios de infraestructura deberán funcionar como previsto, en la temperatura, presión, voltajes, frecuencia, tasa de flujo, calidad, y estándares correctos y sin ningún sonido o vibración imprevista |
| Distribución de energía eléctrica | <ul style="list-style-type: none"> • Se marcan claramente las clasificaciones; • Elementos fusibles o mecanismos interruptores listos para funcionar; • Los contactos y conexiones están limpios y mecánicamente firmes; • Ningún sobrecalentamiento durante uso operacional normal; • Asegurar solamente para uso autorizado; • Los instrumentos de registro están en funcionamiento; • Los transformadores están libres de filtraciones de aceite; • Las capas cobertoras están intactas; • IDMT (sobre-intensidad de tiempo inverso) transmisiones, y tablas de clasificación; • No hay señales de calentamiento excesivo; • La fortaleza eléctrica del aceite es satisfactoria; • Cajas de unión de cables están libres de filtraciones de compuestos; y • Marcas y avisos donde sea necesario. |
| Sistemas de energía eléctrica y otros cableados (incluyendo IT, sistemas de seguridad, iluminación y sistemas de alarmas (en su caso)) | <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones eléctricas para cumplir con la Normativa Legal aplicable, siguiendo las autorizaciones y proyecto de construcción y eléctrico, aprobados por la Intendencia que corresponda; • A prueba de clima (cuando sea necesario); • Alambreado, accesorios, mobiliario, controles, aparatos de seguridad deberán estar almacenados y asegurados a su punto de anclaje y etiquetados; • Conductor de iluminación deberá estar completo, aislado, y cumplirá con la Normativa Legal aplicable; • niveles de iluminación según lo establecido en las pautas de diseño y construcción; y • Todos los sistemas funcionan como se especifica en el Contrato. |

| Elemento | Estándar |
|---|--|
| Sistemas de agua caliente y fría | <ul style="list-style-type: none"> • Distribuir agua en la temperatura, calidad y tasas de flujo requeridas de acuerdo al diseño previsto; • Grifos, válvulas y otros accesorios y mobiliarios funcionan como previsto; • Todos los trabajos de cañerías y accesorios deberán estar asegurados a sus puntos de anclaje previstos; • No habrá goteras o filtraciones de agua por el trabajo de tuberías, grifos, válvulas, o accesorios; • Si no existe una red de agua potable, debe haber un pozo de agua y un registro de pruebas de la potabilidad del agua, realizado cada cuatro meses; y • Debe poseer tanques de reserva de agua potable, con un registro de las limpiezas realizadas cada 12 meses y un registro de análisis de potabilidad del agua realizado después de cada limpieza. |
| Sistemas de drenaje. Incluye servicio de barométrica donde sea necesario. | <ul style="list-style-type: none"> • Proveer un ambiente seguro; • Todas las tuberías y accesorios aseguradas a sus puntos de anclaje previstos; • No habrá filtraciones o desborde de desechos, aguas negras o agua de lluvia; • Libre de olores persistentes; y • Flujo libre y sin bloqueos. |

Parte exterior de los Centros

| Elemento | Estándar |
|---|--|
| Espacios exteriores incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Pavimentos • Caminos y vías peatonales • Entradas a los centros • Cerco perimetral | La contratista deberá asegurarse de mantener todos los espacios exteriores: <ul style="list-style-type: none"> • Con superficies planas, sin hoyos o hundimientos; • Libres de acumulación de agua, hojas, musgo o hierbas; • Para que las cunetas y bordes estén en buen estado; y • Para que no haya cunetas o piedras de pavimento sueltas. |
| Jardines y espacios verdes | La contratista deberá: <ul style="list-style-type: none"> • Podar el césped cuando sea necesario, altura máxima permitida: 10 cm; • Desmalezar los jardines cuando sea necesario; • Regar los jardines cuando sea necesario para que césped y plantas no tengan aspecto seco; • Retirar basura y cualquier otro desecho; • Asegurarse que los jardines están libres surcos o pozos; • Asegurarse que los jardines están bien drenados; y |

| Elemento | Estándar |
|-----------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> Asegurarse que todas las áreas con césped están saludables, con las áreas de mucho uso bajo reparación cuando sea necesario/acordado. |
| Árboles, arbustos, y bordes | <p>La contratista deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> Podar los árboles y arbustos regularmente, según su especie; Regar los árboles y arbustos cuando sea necesario; Retirar y reemplazar árboles y arbustos muertos (sujeto a la estación del año y condiciones ambientales); y Remover o controlar la maleza y desechos cuando sea necesario. |
| Alcantarillas y Drenajes | <p>La contratista deberá asegurarse que las alcantarillas y los drenajes estén:</p> <ul style="list-style-type: none"> Barridos; Estén libres de basura, hojas, malezas o cualquier material; No representen un riesgo; Libres de olores pestilentes; y Fluyendo libremente y sin nada que los bloquee. |
| Control de Plagas | <p>El Control de Plagas se provee de acuerdo a la Normativa Legal y cuando se requerido para asegurar que los Centros, bajo medidas razonables, estén libres de plagas.</p> |

Limpieza [No aplica al contrato INAU]

| Elemento | Estándar |
|----------------------------|--|
| Tareas diarias de limpieza | <ul style="list-style-type: none"> Limpieza de rutina de todo espacio interno a la altura de la cabeza (1,70 m); Barrido general de todos los pisos y patios; Lavado con agua, jabón e hipoclorito de todos los pisos; Se quitará el polvo de todos los muebles, mesas, escritorios, sillas, pupitres, bibliotecas, mostradores o lugares donde se deposite; Limpieza de pizarrones o pizarras; Limpieza de piletas, revestimientos, aparatos sanitarios de los servicios higiénicos y los artefactos sanitarios en general, desinfectar y desodorizar artefactos y ambientes tres veces por día y al final de la jornada. Asimismo, se realizará un mantenimiento (papel higiénico, jabón líquido) permanente de los mismos; Recolección de todos los residuos y limpieza de papeleras o elementos similares, recolección de los residuos sólidos del tacho de la cocina; Una vez recolectada la basura, será depositada en el o los lugares que indique la Intendencia correspondiente; y Barrido de veredas. |

| Elemento | Estándar |
|------------------------------|---|
| Tareas semanales de limpieza | <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de rutina de todo espacio interno superior a la altura de la cabeza (1,70 m); • Limpieza de todas las chapas de metal existentes en los pisos; puertas, mamparas, y demás elementos que las componen. • Limpieza con lustra muebles de los elementos que hacen parte del inventario de muebles; • Limpieza de todas las ventanas con sus componentes. La limpieza de los vidrios exteriores, fijos o no, (siempre que sean accesible en altura), deberán realizarse tomando todas las medidas necesarias que exige el Banco de Seguros del Estado (elementos de seguridad adecuados) a los efectos de salvaguardar la integridad física de los empleados que realicen dicha tarea; • Limpieza de patio y pasillos • Limpieza de paredes • Limpieza de todos los artefactos eléctricos de los locales y • Limpieza general de cielorrasos. |
| Manejo de Desechos | <p>La contratista deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer receptores de desechos adecuados para reciclaje, y receptores especializados cuando sea necesario, de acuerdo a los requerimientos del Contratante para acomodar los desechos generados; • Deshacerse de desechos especializados o peligrosos de una manera segura, y de acuerdo a la Normativa Legal; • Asegurarse que el área de recolección de desechos se mantenga limpia, sin inundaciones de desechos, y que esté razonablemente libre de malos olores; • No habrá acumulación de desechos en el Centro generada por la contratista fuera del área designada para almacenamiento de desechos. |

A.2. Estándares de Informes de Servicios

Reporte de Evento de Servicio

Para cada Evento de Servicio la Contratista deberá documentar en el CAU todos los detalles relevantes incluyendo, pero no limitado a la siguiente información:

- Referencia única de informe/solicitud/notificación;
- Nombre de Informante/Solicitante;
- Fecha y Hora de Reporte del Evento de Servicio;
- Locación (Área Funcional) del Evento de Servicio (si aplica);
- Naturaleza del Evento de Servicio;
- Categorización de su prioridad, de acuerdo con el protocolo establecido;
- Plazo de Respuesta y Plazo de Solución / Rectificación asignado al Evento de Servicio;
- Acción tomada para rectificar o remediar;
- Tiempos de respuesta y de rectificación reales; y
- Detalles de actualizaciones de avances al solicitante/informante, para Eventos de Servicio que pasan más de una semana sin Rectificación.

Informe de Servicio Mensual

El Informe de Servicio Mensual contendrá como mínimo lo siguiente, referido al periodo que informa:

1. Cálculo de las Deducciones por Fallas de Disponibilidad para el Mes de Contrato;
2. Cálculo de las Deducciones por Fallas de Calidad para el Mes de Contrato;
3. Tareas de mantenimiento rutinario programadas (cuyo plazo vencía en ese mes) y que NO se realizaron;
4. Eventos de Servicio relativos a mantenimiento reactivo que estaban “abiertos” al día 1° de ese mes (con su fecha de Reporte) y sus resultados;
5. Eventos de Servicio relativos a mantenimiento reactivo que se reportaron en ese mes (con su Momento de Reporte Registrado) y sus resultados;

6. Eventos de servicio relativos a disponibilidad que estaban “abiertos” al día 1° de ese mes (con su fecha de reporte) y sus resultados;
7. Eventos de servicio relativos a disponibilidad que se reportaron en ese mes (con su momento de reporte) y sus resultados;
8. Medidor de agua para cada Centro: fecha, medición, consumo desde la última medición;
9. Medidor de energía para cada Centro: fecha, medición, consumo desde la última medición;
10. Visita periódica - resumen de todas las visitas realizadas en el mes, incluyendo: fecha, con quién se reunió, qué recorrió, que observó.

Para los numerales 4 a 7, por Resultado se entiende: la hora y fecha en que fue rectificado, o si al fin del mes seguía sin rectificarse.

Informe de Servicio Anual

El Informe de Servicio Anual cubrirá como mínimo, lo siguiente:

1. Resumen de Informes de Servicio clasificados por Prioridad, con estadísticos de los tiempos de respuesta y tiempos de rectificación;
2. Informe de todas las Fallas de Disponibilidad durante el periodo del informe;
3. Estadísticas de frecuencia de las Fallas de Calidad;
4. Reemplazos realizados por ciclo de vida;
5. Resumen de las revisiones o cambios realizados en la documentación, incluyendo pero no limitado a políticas de salud y seguridad;
6. Resumen de pruebas o simulacros de plan de contingencia;
7. Informe de desempeño energético, con análisis comparativo entre Centros;
8. Informe de uso de Servicios Públicos (consumo de agua y desagües), con análisis comparativo entre Centros.

A.3. Plazos de Respuesta y Rectificación para Estándares de Calidad Reactivos

| Prioridad | Plazo de Respuesta | Plazo de Rectificación | Ejemplos Indicativos |
|--|--------------------|------------------------|--|
| Baja – Para eventos rutinarios | 8 horas | 20 horas | <ul style="list-style-type: none"> • Grifo goteante • Manija de puerta atascada • Tomacorriente sin funcionar que no impide el funcionamiento del Área Funcional • Césped muy largo (más de 10 cm) • Árboles y arbustos sin podar |
| Media – Para eventos clasificados como importantes | 4 horas | 8 horas | <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de acondicionamiento térmico sin funcionar • Tomacorriente sin funcionar que impide el funcionamiento del Área Funcional • Falla de equipo que podría afectar la provisión de un servicio • Falla de canalón |
| Alta – Para eventos urgentes | 2 horas | 4 horas | <ul style="list-style-type: none"> • Vidrio roto • Tomacorriente que presenta un riesgo • Alarma de Fuego • Inodoro bloqueado • Caño roto • Falla del disyuntor diferencial • Falla en sistema de acceso de puerta • No hay agua caliente/fría |

Este Anexo 3 presenta la prioridad que aplicará para los eventos más comunes. La Contratante y la Contratista acordarán, anualmente, protocolos de categorización de prioridades para otros eventos que se vayan presentando con la puesta en servicio de los Centros. Para esto, la Contratante actuará por medio del Supervisor del Contrato, de acuerdo con lo descrito en el indicador Q4-4.