

## SECCIÓN III – PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS



## 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 (PM) .....	6
1.1.2. Pagos 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
1.2.2.1. Deducciones por No Disponible, Pero Usada .....	8
1.2.2.2. Deducciones por No Disponibilidad de Todo el Centro .....	8
1.2.3. Deducciones por Fallas de Calidad Reactivas .....	8
1.2.4. Deducciones por Fallas de Calidad No Reactivas .....	8
1.3. Fallas Repetidas.....	9
1.4. Efecto de la No Disponibilidad en Otras Deducciones.....	9
1.5. Reparaciones Temporales/de Emergencia .....	10
1.6. Deber del Contratista de Reportar.....	11
1.6.1. Fuente de Información.....	11
1.6.2. Errores u Omisiones .....	11
1.6.3. Causas Agravantes .....	11
1.6.4. Costos de Revisión Incurridos .....	11
1.6.5. Cálculo de Deducciones .....	11
1.7. Áreas funcionales y Unidades de Servicio.....	12
1.8. Mecanismo de pago para el primer período de disponibilidad .....	13
1.9. Mecanismo de cambio.....	13
2. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	13
2.1. Características del Sistema Informático.....	13
2.2. Requerimientos Funcionales.....	14
2.3. Reportes que el Sistema Informático Debe Producir.....	14
2.4. Perfiles de Usuarios, Derechos, y Responsabilidades.....	15
2.5. Sistema de Emergencia para el CAU .....	15
3. PERÍODOS DE TRABAJO .....	16
3.1. Horas de Trabajo.....	16

3.2.	Uso Mixto .....	16
3.3.	Acceso del Contratista Durante Horas de Trabajo o Uso Mixto .....	17
4.	RESPONSABILIDAD POR DAÑOS.....	17
4.1.	Responsabilidad por Daños Fuera de las Horas de Trabajo o Uso Mixto .....	17
4.2.	Responsabilidad por Daños Durante las Horas de Trabajo o Uso Mixto .....	17
4.3.	Responsabilidad por Hurtos.....	18
4.4.	Responsabilidad por Ocupaciones .....	18
5.	PAUTAS DE CONSTRUCCIÓN DE LOS CENTROS.....	19
6.	VERIFICACIÓN PARA PUESTA EN SERVICIO DE LOS CENTROS .....	19
7.	EQUIPAMIENTO .....	19
8.	ESPECIFICACIONES DE NIVEL DE SERVICIO .....	36
8.1.	Alcance de los Servicios .....	36
8.2.	Estándares de Disponibilidad .....	37
8.3.	Estándares de Calidad Reactivos.....	38
8.3.1.	Grupo R1 - Mantenimiento y reparaciones reactivas/reemplazo de daños.....	39
8.3.2.	Grupo R2 – Plan de Contingencia .....	41
8.3.3.	Grupo R3 - Limpieza reactiva [INAU: este Grupo no aplica] .....	41
8.4.	Estándares de Calidad – No Reactivos .....	42
8.4.1.	Grupo Q1 - Mantenimiento Rutinario/Planeado .....	42
8.4.2.	Grupo Q2 - Mantenimiento de Espacios Exteriores .....	46
8.4.3.	Grupo Q3- Plan y Gestión de Seguridad, Incendios y Emergencias.....	48
8.4.4.	Grupo Q4 – Centro de Atención al Usuario .....	50
8.4.5.	Grupo Q5 - Gestión del Contrato y Reportes.....	53
8.4.6.	Grupo Q6 – Acceso y Comunicación con la Contratante .....	54
8.4.7.	Grupo Q7 – Limpieza Planeada [INAU: no aplica este Grupo].....	56



## DEFINICIONES

<b>“Área Funcional”</b>	Es un área del Centro según se establece en la 1.7.
<b>“Centro” o “Centros”</b>	Son uno o todos los Jardines o CAIF, según aplique, objeto del Contrato PPP.
<b>"Centro de Atención al Usuario" o "CAU"</b>	Es el servicio prestado por el Contratista mediante el Sistema Informático de acuerdo con las Especificaciones de Servicio.
<b>“Condiciones para No Disponibilidad de Todo el Centro”</b>	<p>Significa cualquiera de estas condiciones consideradas individualmente:</p> <p>a) Más del 30 por ciento del total de baños del Centro, para cualquier sexo, está No Disponible; o</p> <p>b) 3 o más de las aulas o salas (según aplique a Jardines o CAIF) para el Centro están No Disponibles;</p> <p>c) La cocina está No Disponible y la Contratista falla en proveer comida a los alumnos y al personal, o la comida provista por la Contratista no es similar a la comida usualmente ofrecida en el Centro.</p>
<b>“Día”</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<b>“Eliminar Riesgos Inminentes”</b>	Es cerciorarse de eliminar cualquier riesgo de lesión o accidente inminente que pueda afectar la salud y seguridad de los usuarios de los Centros. Puede lograrse aislando la zona o con una Rectificación Temporal o Permanente.
<b>“Enlace de Centro”</b>	Es una persona nombrada por la Contratante, encargada de cargar información al Sistema Informático según las Especificaciones de Servicio y el Contrato PPP.
<b>“Estándares de Calidad”</b>	Son los estándares de calidad identificados como tal y establecidos en las Especificaciones de Servicio en la Sección 8.
<b>“Estándares de Calidad Reactivos”</b>	Son los estándares de calidad identificados como tal y establecidos en las Especificaciones de Servicio en la Sección 8.
<b>“Estándares de Calidad No Reactivos”</b>	Son los estándares de calidad identificados como tal y establecidos en las Especificaciones de Servicio en la Sección 8.
<b>“Estándares de Calidad Detallados de Servicio”</b>	Son los estándares identificados en el Anexo A.1.

<b>“Estándares de Disponibilidad”</b>	Son los estándares de disponibilidad identificados como tal y establecidos en las Especificaciones de Servicio en la Sección 8.
<b>“Estándares Mínimos de Disponibilidad Establecidos”</b>	Son los estándares mínimos de disponibilidad con los que debe cumplir un Área Funcional mientras que el Contratista lleve a cabo una Reparación Permanente. Serán acordados entre el Contratista y la Supervisión de contrato.
<b>“Evento de Servicio”</b>	Es toda situación que tenga como consecuencia que no cumpla o alcance los Estándares de Calidad y/o no satisface los Estándares de Disponibilidad.
<b>“Evento de Servicio de Calidad No Reactivo”</b>	Es toda situación que no cumpla o alcance los Estándares de Calidad No Reactivos.
<b>“Evento de Servicio de Calidad Reactivo”</b>	Es toda situación que tenga como consecuencia que no cumpla o alcance los Estándares de Calidad Reactivos.
<b>“Evento de Servicio de Disponibilidad”</b>	Es toda situación que tenga como consecuencia que no satisface los Estándares de Disponibilidad.
<b>“Factor de Descuento por Calidad” o “FDC”</b>	Significa: para Prioridad de Calidad Alta 0.7 para Prioridad de Calidad Media 0.5 para Prioridad de Calidad Baja 0.3
<b>“Falla de Calidad No Reactiva”</b>	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 1.5 ( <i>Reparaciones Temporales</i> );
<b>“Falla de Calidad Reactiva”</b>	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 1.5 ( <i>Reparaciones Temporales</i> ).
<b>“Falla de Disponibilidad”</b>	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 1.5 ( <i>Reparaciones Temporales</i> ).
<b>“Falla Externa de Servicios Públicos”</b>	Es una falla en: a) la provisión de gas, electricidad, agua, servicios de teléfono o telecomunicaciones de los Centros; b) el alcantarillado de un Centro; Cuando dicha falla se origina en el proveedor relevante del Servicio Público; y solamente en caso que dicha falla no sea resultado de un acto u omisión del Contratista o una de las personas designadas por el Contratista.
<b>“Frecuencia de Verificación de Calidad”</b>	Se refiere al Plazo de monitoreo de cumplimiento de cada Estándar de Calidad, detallado en la columna llamada Método de Verificación

	de las Especificaciones de Servicio en la Sección 8.
<b>“Función Operacional Prevista”</b>	Es el uso o propósito del Área Funcional relevante.
<b>“Horas de Trabajo”</b>	Las Horas de Trabajo de los Centros son: de las 7:30 a las 17:00 horas en los días de trabajo.
<b>“Importante”</b>	Se refiere a un Evento de Servicio que ha tenido un efecto perjudicial relevante en el uso de los Centros, pero que no resulta en la No Disponibilidad de ningún Área Funcional ni crea ninguna amenaza inmediata a la salud o seguridad de cualquier persona.
<b>“Informe de Servicios Mensual”</b>	Es un informe de servicio mensual que prepara y entrega el Contratista que incluye toda la información especificada en el Anexo A.2.
<b>“Método de Verificación de Calidad”</b>	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 Sección 8.
<b>“Momento de Falla de Servicio”</b>	Es la fecha y hora cuando un Evento de Servicio se convierte en una Falla de Calidad o una Falla de Disponibilidad, según sea el caso. Es el momento en que finaliza el Plazo de Rectificación, sin que ocurra dicha rectificación.
<b>“Momento de Rectificación Registrado”</b>	Es la fecha y hora registrada en el Sistema Informático como el momento en que un Evento de Servicio fue Rectificado o Solucionado, o, si ocurre una falla que afecte al Sistema Informático, es la fecha y hora documentadas en los registros manuales del Centro de Atención al Usuario que el Contratista mantiene.
<b>“Momento de Reporte Registrado”</b>	Es la fecha y hora registrada en el Sistema Informático como el momento en que el Centro de Atención al Usuario recibió el Reporte de Evento de Servicio, o, si ocurre una falla que afecte al Sistema Informático, es el momento documentado en los registros manuales del Centro de Atención al Usuario que mantiene el Contratista.
<b>“No Disponible”</b>	Significa, en relación a un Área Funcional, que dicha Área Funcional está en un estado o condición que no cumple con uno o más de los Estándares de Disponibilidad.
<b>“No Disponible, Pero es Usada”</b>	Se refiere a un Área Funcional que está No Disponible, pero es utilizada por la Contratante para su propósito normal en cualquier momento (aparte de propósitos de evacuar las Áreas Funcionales y el tiempo tomado para dicha evacuación) durante Horas de Trabajo o Uso Mixto.
<b>“Normativa Legal Vigente”</b>	Normativa Legal significa cualquier ley, decreto, resolución, reglamento, política, dictamen, instrucción particular o disposición de cualquier naturaleza emitida por una autoridad gubernamental competente, con la que el Contratista y el Contratante están obligados a cumplir, incluyendo todas las modificaciones y actualizaciones que dicha ley, decreto, resolución, reglamento, política, dictamen, instrucción particular o disposición pueda sufrir.
<b>“Pago por Disponibilidad Mensual”</b>	Es el pago por disponibilidad mensual máximo por cada Centro.

**Máximo” o “PM”**

**“Período”**

Es el período mensual que coincide con un mes calendario.

**“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 relevante en un Día, 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), pero excluye el Día en que ocurre el Momento de Rectificación Registrado si éste ocurre antes del inicio de las Horas de Trabajo o Uso Mixto para el Área Funcional relevante en ese Día; y
- ii. si el Momento de la Falla de Servicio ocurre después del final de las Horas de Trabajo o Uso Mixto del Área Funcional relevante en un Día, 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, pero excluye el Día en que ocurre el Momento de Rectificación Registrado si éste ocurre antes del inicio de las Horas de Trabajo o Uso Mixto para el Área Funcional relevante en 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 relevante, el cual:

- a) comenzará en el Momento de Reporte Registrado (si ocurre durante Horas de Trabajo o Uso Mixto para el Área Funcional relevante); o
- b) comenzará al inicio de las siguientes Horas de Trabajo o Uso Mixto para el Área Funcional relevante (si el Momento de Reporte Registrado ocurre fuera de Horas de Trabajo o Uso Mixto para el Área Funcional Relevante).

No obstante lo precedente:

- i. si el Contratista notificó del hecho al Supervisor del Contrato y registró el hecho 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; y
- ii. si el Plazo de Rectificación expira fuera de Horas de Trabajo o Uso Mixto para el Área Funcional relevante, éste se extenderá para que expire inmediatamente antes del inicio



de la siguiente Hora de Trabajo o Uso Mixto para Área Funcional relevante.

<b>“Plazo de Rectificación Permanente”</b>	Es un plazo que, en caso de situaciones de emergencia, deberá ser establecido como se indica en la 1.5.
<b>“Plazo de Respuesta”</b>	Es, cuando aplica, el periodo de tiempo especificado como tal en los Estándares de Disponibilidad y en los Estándares de Calidad No Reactivos del Capítulo 8, dentro del cual el Contratista debe Eliminar Riesgos Inminentes ante un Evento de Servicio de Disponibilidad o un Evento de Servicio de Calidad No Reactivo.
<b>“Plazo de Solución”</b>	Es el periodo de tiempo especificado como tal en los Estándares de Calidad No Reactivos del Capítulo 8, dentro del cual el Contratista debe solucionar un Evento de Servicio de Calidad Reactivo.
<b>“Proveedor de Servicios Públicos”</b>	Es el proveedor de servicios públicos de los Centros.
<b>“Rectificación”</b>	Significa, después de que ocurre un Evento de Servicio, enmendar el Evento de Servicio incluyendo (a) restaurar toda la capacidad funcional y (b) asegurar que cualquier Área Funcional que haya sido afectada por el Evento de Servicio cumpla con los Estándares de Disponibilidad y Estándares de Calidad, según aplique. “Rectificar” y “Rectificando” serán interpretadas en consecuencia.
<b>“Rectificación Temporal”</b>	Es un trabajo de naturaleza temporal que no constituye la Rectificación de un Evento de Servicio, pero satisface los Estándares Mínimos de Disponibilidad Establecidos mientras se pueda llevar a cabo una Reparación Permanente.
<b>“Rectificación Permanente”</b>	Es una Rectificación que se alcanza después de que se acuerda una Rectificación Temporal entre las partes.
<b>“Reporte de Evento Servicio”</b>	Se refiere al reporte de notificación de un Evento de Servicio al Centro de Atención al Usuario, según se define en el Anexo A.2.
<b>“Rutina”</b>	Se refiere a un Evento de Servicio que no es ni Urgente ni Importante.
<b>“Servicio Público”</b>	Se refiere a cualquier servicio público, incluyendo, pero no limitado a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• electricidad;</li> <li>• agua;</li> <li>• alcantarillado sanitario, donde haya;</li> <li>• telecomunicaciones incluyendo voz y datos; o</li> <li>• eliminación de residuos;</li> </ul> <p>y los “Servicios Públicos” serán interpretados en consecuencia;</p>
<b>“Solución”</b>	Son las acciones o tareas, detalladas en la columna llamada “Solución” en los Estándares de Servicio No Reactivos del Capítulo 8, requeridas para remediar una Falla de Calidad No Reactiva. “Solucionada” será interpretada en consecuencia;
<b>“Unidades de Servicio Totales” o “UT”</b>	Para cada Centro, es la suma de sus Unidades de Servicio, según se establece en la Sección 1.7;

<b>“Tarifa por Unidad de Servicio” o “TUS”</b>	Es, la cantidad en UI, calculada con la fórmula: $TUS = (12 * PM / (UT * D)) =$ [determinado a la firma del contrato] donde: UT es el número total de Unidades de Servicio del Centro [ANEP: 70; INAU: 46] D es el número de días del año con horas de trabajo [ANEP: 200; INAU 220]
<b>“Unidades de Servicio” o “US”</b>	Es el número de Unidades de Servicio atribuidas a cada Área Funcional según se establece en la Sección 1.7;
<b>“Unidades de Servicio Afectadas” o “UAF”</b>	Es la cantidad total de Unidades de Servicio de las Áreas Funcionales afectadas por una Falla de Disponibilidad o de Calidad, según aplique;
<b>“Unidades de Servicio Totales” o “UT”</b>	Es la cantidad total de Unidades de Servicio atribuibles a cada Centro relevantes, establecidas en la Sección 1.7;
<b>“Urgente”</b>	Se refiere a un Evento de Servicio que resulta en una amenaza inmediata a la salud y seguridad de cualquier persona pero que no resulta en la No Disponibilidad de ningún Área Funcional;
<b>“Uso Mixto”</b>	Son días y horas del año en que a Contratante podrá hacer uso del Centro y la Contratista podrá realizar tareas de mantenimiento, en las condiciones establecidas en la Sección 3.2;
<b>“Usuarios del Centro de Atención al Usuario”</b>	son las personas que tendrán una clave de acceso al sistema informático del Centro de Atención al Usuario.

## 1. RETRIBUCIÓN DE LA SOCIEDAD CONTRATISTA

### 1.1. Cálculos de los Pagos al Contratista

#### 1.1.1. Máximo Pago por Disponibilidad Mensual (PM)

Es el Pago por Disponibilidad Mensual Máximo (PM) para cada Centro, establecido en la Cláusula 9.1 del Contrato PPP.

#### 1.1.2. Pagos 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:

$$PPDT_n = M * PM - \sum_j Dn_j$$

donde:

**M** es el número de Centros del contrato 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** es el pago máximo definido en 1.1.1.

**D<sub>nj</sub>** es cualquier deducción que se calcule para el mes  $n$ , si aplica, de acuerdo con lo establecido en la Sección 1.2.2, la Sección 1.2.3, la Sección 1.2.4.

**Σ<sub>j</sub>D<sub>nj</sub>** 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 para ese Período y calculado de acuerdo con las provisiones establecidas en la Sección 1.2.

## 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 la suma de todas las Deducciones que la Contratante puede hacer con respecto al Período “ $n$ ” es el Pago Por Disponibilidad Mensual Máximo (PM) para todos los Centros en su conjunto para el Período “ $n$ ”.

Si una Falla de Disponibilidad o una Falla de Calidad Reactiva o una Falla de Calidad No Reactiva:

- Es el resultado de una Causa Justificada; o
- Es el resultado 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

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

$$DD = UAf \times TUS \times PDDR$$

donde:

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

**UAf** Son las unidades de servicio afectadas

**TUS** Es la tarifa por unidad de servicio

**PDDR** Es el Periodo de Deducción por Disponibilidad o Falla de Calidad Reactiva.

La presente se deberá ajustada, cuando aplique, conforme a 1.2.1 (Derecho a Hacer Deducciones), 1.3 (Fallas Repetidas), 1.2.2.1(Deducciones para No Disponible, Pero es Usada), 1.2.2.2 (Deducciones para Todo el Centro No Disponible), y 1.6 (Falla del Contratista en Monitorear o Reportar).

#### **1.2.2.1. Deducciones por No Disponible, Pero Usada**

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

#### **1.2.2.2. 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 formula en la Sección 1.2.2, el UAf será igual al total de Unidades de Servicio para ese Centro.

#### **1.2.3. Deducciones por Fallas de Calidad Reactivas**

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

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

donde:

<b>DR</b>	Es la Deducción en UI con respecto a la Falla de Calidad Reactiva;
<b>FDC</b>	Es el Factor de Descuento por Calidad que corresponda según el nivel de prioridad establecido en la Sección 8 para el Estándar de Calidad Reactivo incumplido;
<b>UAf</b>	Son las unidades de servicio afectadas por la Falla de Calidad Reactiva;
<b>TUS</b>	Es la Tarifa por Unidad de Servicio;
<b>PDDR</b>	Es el Periodo de Deducción por Disponibilidad o Falla de Calidad Reactiva.

Estas deducciones deberán ser ajustadas, cuando aplique, conforme 1.2.1 (Derecho a Hacer Deducciones), a 1.3 (Fallas Repetidas), y 1.6 (Falla del Contratista en Monitorear o Reportar).

#### **1.2.4. Deducciones por Fallas de Calidad No Reactivas**

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

$$DC = FDC \times UAf \times TUS$$

donde:

<b>DC</b>	Es la Deducción en UI con respecto a la Falla de Calidad No Reactiva;
<b>FDC</b>	Es el Factor de Descuento por Calidad que corresponda según el nivel de prioridad establecido en la Sección 8 para el Estándar de Calidad No Reactivo incumplido;

<b>Uaf</b>	Son las unidades de servicio afectadas por la Falla de Calidad No Reactiva;
<b>TUS</b>	Es la Tarifa por Unidad de Servicio.

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, 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 1.2.1 (Derecho a Hacer Deducciones), a 1.3 (Fallas Repetidas), y 1.6 (Falla del Contratista en Monitorear o Reportar).

### 1.3. Fallas Repetidas

Sujeto a 1.2 (*Derecho a Hacer Deducciones*), si:

- Una Falla de Calidad con respecto al mismo Estándar de Calidad; o
- Una Falla de Disponibilidad con respecto al mismo Estándar de Disponibilidad,

Ocurre 4 o más veces en 3 Períodos (meses) consecutivos en cualquier Área Funcional del mismo Centro, entonces 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 Periodos consecutivos sin Fallas de Calidad o Fallas de Disponibilidad por estos conceptos.

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

Si 4 o más Eventos de Servicio ocurren en un período de siete días consecutivos y:

- cada uno de los Eventos de Servicio corresponde al mismo Estándar de Calidad o Estándar de Disponibilidad; y
- cada uno de los Eventos de Servicio afecta la misma Área Funcional del mismo Centro;

entonces esos eventos serán tratados como una sola Falla con nivel de prioridad Alta que aplica a las Unidades de Servicio Afectadas por la Falla, aún si la Contratista consigue Rectificar cada uno de los Eventos de Servicio dentro del Plazo de Rectificación o Plazo de Solución relevante.

### 1.4. Efecto de la No Disponibilidad en Otras Deducciones

Si un mismo Evento de Servicio causa una Falla de Calidad y una Falla de Disponibilidad que afectan una misma Área Funcional, únicamente aplicarán las Deducciones por la Falla de Disponibilidad.

Si una Falla de Disponibilidad afecta un Área Funcional y la Contratante decide no usar esa Área Funcional, la Autoridad no tendrá derecho a hacer Deducciones por Calidad con respecto a esa Área Funcional, hasta que la Rectificación de la Falla de Disponibilidad ocurra.

Si un Área Funcional está No Disponible, Pero es Usada, la Contratante tendrá el derecho de hacer Deducciones por la Falla de Calidad que afecta a esa Área Funcional hasta en un 50 por ciento.

## 1.5. Reparaciones Temporales/de Emergencia

Si el Contratista informa a la Supervisión del Contrato que no es capaz de Rectificar o Solucionar, según corresponda, un Evento de Servicio dentro del Plazo de Rectificación o Plazo de Solución establecido, debido a que los materiales o personal especializados necesarios no están disponibles inmediatamente en los Centros, pero que es capaz de realizar una Rectificación Temporal:

- el Contratista puede llevar a cabo la Rectificación Temporal propuesta a menos que la Supervisión del Contrato, actuando de manera razonable, considere que si se realiza la Rectificación Temporal el Área Funcional relevante no estará apta para ser usada por la Contratante para los servicios para los que normalmente se usa; y
- cuando se permita una Rectificación Temporal, la Supervisión del Contrato y el Contratista deben actuar de manera razonable para acordar un Plazo de Rectificación Permanente durante el cual se debe realizar la Rectificación Permanente, dando al Contratista un período de tiempo razonable para realizarla.

En caso de que ocurran Condiciones para No Disponibilidad de Todo el Centro, la Contratista está obligada a presentar una Rectificación Temporal a partir del sexto día, del tipo aulas prefabricadas o similar. En caso que no la presente, será de aplicación lo dicho en 1.3.

Durante el período que empieza desde la aprobación de una Rectificación Temporal por parte de la Supervisión del Contrato y termina en el momento en que ocurre alguna de las siguientes circunstancias, la que ocurra primero:

- la Rectificación Permanente se completa de manera exitosa; o
- se termina el Plazo de la 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 completa una 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 Sección 1.2.2 (*Deducciones por Fallas de Disponibilidad*) y en la fórmula en la Sección 1.2.3 (*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 para la Rectificación Permanente, una Falla de Calidad o, dependiendo del caso, una Falla de Disponibilidad, ocurrirá en esa fecha y hora y las provisiones de la Sección 1.2.3 (*Deducciones por Fallas de Calidad Reactivas*) o la Sección 1.2.4 (*Deducciones por Fallas de Calidad No Reactivas*), y, si aplica, Sección 1.3 (*Fallas Repetidas*)

aplicarán. Para evitar cualquier duda, los estándares que se deben cumplir para alcanzar una Rectificación Permanente son los Estándares de Servicio establecidos en la Sección 8.

## 1.6. Deber del Contratista de Reportar

### 1.6.1. Fuente de Información

Sin perjuicio de lo dispuesto en las Secciones 1.6.2 a 1.6.4, el Informe de Servicio Mensual elaborado por el Contratista para cualquier Período será la fuente de información fáctica acerca del desempeño de los servicios para el período relevante, a los efectos de calcular las Deducciones establecidas en la Sección 1.2 (*Deducciones a los Pagos*).

### 1.6.2. Errores u Omisiones

Cualquiera de las dos partes puede notificar por escrito a la otra si cree que existe un error u omisión en algún Informe de Servicio Mensual, para lo cual tendrán 30 días corridos desde la entrega de dicho Informe. Las partes deberán intentar acordar los cambios necesarios para rectificar el error u omisión (si existe) dentro de un plazo de 10 hábiles de haberse notificado el error u omisión según este párrafo. 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.

En los casos establecidos en la 1.6.3, no hay plazo para entregar la notificación de errores.

### 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 las siguientes razones:

- acción u omisión fraudulenta; o
- tergiversación deliberada; o
- mala conducta o incompetencia,

en cada caso, de parte del Contratista o una persona designada por el Contratista.

En tales circunstancias se considerará que hay causa razonable para requerir que la Contratista ponga a disposición de la Contratante para inspección, todos los registros a los que se hace referencia en la Sección 8.4.5 de este Pliego de Condiciones Técnicas, para ser revisados.

### 1.6.4. Costos de Revisión Incurridos

La Contratante puede designar a un experto independiente para llevar a cabo una inspección e investigación de los registros que se ponen a disposición. El Contratista deberá pagar a la Contratante una suma igual a los costos incurridos para llevar a cabo dicha inspección e investigación al momento de entrega de una factura válida.

### 1.6.5. Cálculo de Deducciones

Si la investigación o inspección realizada por la Contratante revela cualquier asunto mencionado en la Sección 1.6.2, la Contratante tendrá el derecho a hacer Deducciones con respecto a cualquier Falla de Calidad o Falla de Disponibilidad de la forma establecida en la Sección 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 y el valor

de la diferencia será pagadero inmediatamente por el Contratista a la Administración Contratante junto con el interés a la Tasa de Interés de Morosidad establecida en el Contrato PPP, desde la fecha en la cual la Contratante pagó la factura bimensual para el Período relevante, hasta la fecha en la cual la Contratista hace el pago.

Sin perjuicio de esto, si la Contratista actuara con dolo o negligencia grave será pasible de otras penalizaciones.

## 1.7. Áreas Funcionales y Unidades de Servicio

Las Unidades de Servicio (US) para cada Área Funcional de los Centros se muestran en la siguiente tabla.

<b>Nombre del Área Funcional [Jardín]</b>	<b>Unidades de Servicio</b>
Aulas 1	4
Aulas 2	4
Aulas 3	4
Aulas 4	4
Aulas 5	4
Aula de psicomotricidad	3
Cocina con depósito de alimentos y utilería	3
Comedor/Patio de invierno	6
Dirección	2
Sala de maestros	3
Baños para niños 1	3
Baños para niños 2	3
Baños para niños 3	3
Baños para niños 4	3
Baño acceso universal	3
Baño completo para personal	2
Baño adultos	2
Circulación	4
Espacio de expansión de cada aula	1
Patio de servicio para uso de cocina	1
Espacio de acceso al edificio	2
Áreas verdes	1
Plaza de Acceso	1
Espacios pavimentados soporte de juegos al aire libre	3
Senderos	1
Total:	70

<b>Nombre del Área Funcional (CAIF)</b>	<b>Unidades de Servicio (US)</b>
Administración	2
Atención Personalizada	2
Dispensa	4
Baño de Adultos	2
Cocina	6
Sala para Bebes 1	3
Baño Universal	2
Depósitos Psico.	3
Baño de Niños 1	2



<b>Nombre del Área Funcional (CAIF)</b>	<b>Unidades de Servicio (US)</b>
Sala para Bebés 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
Total:	46

## 1.8. Mecanismo de pago para el primer período de disponibilidad

La Cláusula 10.1 del contrato establece el mecanismo para ajustar el precio en el primer período de disponibilidad de cada Centro.

## 1.9. Mecanismo de cambio

La Cláusula 16 del contrato establece el mecanismo para establecer el pago en moneda nacional.

# 2. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

El Contratista debe instalar y mantener un Sistema Informático para el Centro de Atención al Usuario para el seguimiento y monitoreo del contrato, que cumpla con las características y funcionalidades explicadas a continuación.

## 2.1. Características del Sistema Informático

Se deberá contar con un Sistema Informático que permita el seguimiento y gestión de los Eventos de Servicio que se reporten en los Centros. Dicho sistema deberá contar 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 del 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 del Contratista, así como el costo asociado.

## 2.2. Requerimientos Funcionales

El Sistema Informático deberá cumplir los siguientes requerimientos funcionales:

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

Eventos de Servicio:

- 2) Permitir ingresar Eventos de Servicio de los Centro, de acuerdo con lo establecido en los documentos contractuales, detallando tipo (seleccionado de una lista de opciones predefinidas), hora y fecha, comentarios, 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 han sido 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 la Sección 1.2 y en las Especificaciones de Servicio. El Sistema Informático también deberá mostrar 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;
- 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 tiempos definidos en los documentos contractuales;
- 8) 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;
- 9) Permitir al Contratista ingresar las actividades de mantenimiento no reactivo que realiza, según el ciclo de vida definido en los documentos contractuales.

## 2.3. Reportes que el Sistema Informático Debe Producir

El Sistema Informático debe producir reportes de auditoría que permitirán saber:

- 1) Quién modificó/eliminó/agregó 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 debe producir 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, 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 la Sección 1.2 y 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 todos los Deducción;
- 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:

- 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. Deberá recibir confirmación cuando crea un nuevo incidente, así como notificaciones de cada cambio en los incidentes que denunció. También podrá obtener reportes del Sistema Informático
- 2) Representante del Contratista: es(son) la(s) persona(s) designada por el Contratista para recibir, hacer seguimiento, y gestión los Eventos de Servicio reportados en el Sistema Informático para cada Centro o conjunto de Centros. Contará con una pantalla en la cual puede gestionar los Eventos de Servicio. Deberá recibir notificaciones de todo Evento de Servicio ingresado en los Centros a los que esté asociado, anotar las acciones realizadas para atender dichos Eventos de Servicio y anotar las tareas de mantenimiento no-reactivo realizadas en cada Centro. También podrá obtener reportes del Sistema Informático.
- 3) Supervisor del contrato: persona(s), designada(s) por la Contratante, que podrá visualizar todos los incidentes de las Centros a los que este asociado, así como gestionar los mismos como indican los documentos contractuales. También podrá obtener reportes del Sistema Informático, incluyendo los reportes de auditoría.
- 4) Administrador: personas que tienen acceso a todas las funcionalidades del sistema. La APC designará un Administrador, la Contratista designará otros. No obstante, la operación del Sistema será responsabilidad de la Contratista.

## 2.5. Sistema de Emergencia para el CAU

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

En caso de que ocurra alguna falla que afecte al Sistema Informático, 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 menciona al CAU, aunque hagan referencia al Sistema Informático del CAU.

Una vez que el Sistema Informático quede restablecido, el 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. Horas de Trabajo

[ANEP] Los días de trabajo serán 200 en cada año, 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 17:00 horas en los días de trabajo.

[CAIF] Los días de trabajo serán 220 en cada año, de lunes a viernes, de febrero a diciembre, 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 17:00 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 del inmueble. Uso Mixto del Centro significa que:

- La Contratante podrá hacer uso del Centro bajo ciertas condiciones que se describirán enseguida;
- El Contratista podrá realizar tareas de mantenimiento bajo ciertas condiciones que se describirán enseguida;
- Únicamente los Indicadores de Disponibilidad (cf. Especificaciones de Servicio) serán exigibles en esos días y/o horarios;
- Corresponde el mismo reparto de responsabilidades del Capítulo 4 del Pliego de Condiciones Técnicas que para periodos de trabajo.

La Contratante, por medio de sus Enlaces de Centro, tendrá derecho a establecer periodos de Uso Mixto dentro de los siguientes: en días de febrero de lunes a viernes de 7:30 a 17:00 horas [no aplica a INAU], en días de trabajo de 17:00 a 21:00 horas y sábados de 8:00 a 14:00 horas, en hasta [20 para CAIF/30 para Jardines] ocasiones por año lectivo, para cada centro educativo del presente contrato. Para ello, el Enlace de cada Centro deberá notificar a través del Centro de Atención al Usuario con al menos 15 días calendario de anticipación. La Contratante puede cancelar estos días planeados con 15 días calendario de anticipación sin que cuenten hacia el total de periodos de Uso Mixto asignados. La notificación realizada de esta manera otorgará al Enlace del Centro la prioridad en el uso del Centro. El Contratista evitará realizar en dichos días y/o horarios tareas de mantenimiento que sean incompatibles con el uso que se dará al Centro, lo que no podrá 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.

Adicionalmente, la Contratante podrá solicitar al Contratista el Uso Mixto de los Centros en otros días. En estos casos el Contratista tendrá prioridad en el uso del Centro para tareas de mantenimiento. Notificaciones realizadas fuera de los plazos indicados en el párrafo previo, o en exceso de las [20 para CAIF/30 para Jardines] ocasiones por año, o que refieran a otros días del año serán tratadas como solicitudes. Ante la solicitud, el Contratista no puede rechazar la solicitud a

menos que presente motivos razonables para rechazarla. En caso que no la rechace, el Contratista deberá informar por el Sistema Informático las tareas que tiene programadas y el Enlace de Centro deberá confirmar si quiere hacer Uso Mixto del Centro en esas condiciones. Si el 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. Si el Enlace de Centro no confirma que quiere el Uso Mixto en dichas condiciones, se entenderá por retirada la solicitud.

### **3.3. Acceso del Contratista Durante Horas de Trabajo o Uso Mixto**

En los días y Horas de Trabajo o Uso Mixto de cada Centro, el Contratista podrá realizar tareas de respuesta y de rectificación ante eventos relativos a la disponibilidad, las tareas de mantenimiento reactivo que tengan un plazo de respuesta o rectificación menor a un día según las Especificaciones de Servicio, las tareas de limpieza, y únicamente las tareas de mantenimiento no reactivo establecidas en la Sección 8 de las Especificaciones de Servicio.

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 el 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 el Contratista tiene derecho a realizar todas las tareas de mantenimiento incluidas en las Especificaciones de Servicio.

## **4. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS**

Las responsabilidades por daños se establecen a continuación.

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

El 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**

El 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.

El 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 una mala calidad de lo instalado, a un error de ejecución, a un cortocircuito o

cualquier otra causa atribuible al Contratista o personal que trabaja para el 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 del Contratista o sus subcontratistas, la Rectificación la hará el 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**

El Contratista será responsable de reponer los bienes objeto del contrato en caso de hurto, en cualquier horario, dentro o fuera de las Horas de Trabajo o Uso Mixto, salvo por lo indicado en la Sección 4.4.

Una vez un Centro ha sido Puesto en Servicio, el Enlace de Centro comunicará la propuesta de inventario y acordará con la persona representante del Contratista una fecha para que puedan verificar dicho inventario en conjunto. Estas personas firmarán el inventario definitivo. Las partes 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 del 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 de ese Centro, serán suspendidos los Plazos de Respuesta, Rectificación o Solución, según aplique, hasta que ocurra la desocupación del Centro. En estos casos el Contratista no tendrá responsabilidad por procurar la desocupación del inmueble. Si hubiera daños o hurtos, el costo de la reparación será de cargo de la Contratante.

Si fuera de Horas de Trabajo o de Uso Mixto inicia una ocupación de un Centro por personas no relacionadas con el sector público ni con el sector educación, el 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 del Contratista, aplicarán los plazos de rectificación indicados en las Especificaciones de Servicio y, en su caso, Deduciones.

Si una ocupación inicia fuera de Horas de Trabajo o de Uso Mixto y existen dudas sobre cuál de los dos casos anteriormente descritos es el aplicable, el Contratista comunicará a la Supervisión del contrato y ésta definirá si está ante un caso u otro. El Contratista deberá actuar según lo que la Supervisión indique, sin que por ello pierda derecho a solicitar una rectificación posterior. En caso de desacuerdo, podrá acudir a la solución ágil de controversias.

## 5. PAUTAS DE CONSTRUCCIÓN DE LOS CENTROS

Ver documentos adjuntos.

## 6. VERIFICACIÓN PARA PUESTA EN SERVICIO DE LOS CENTROS

Cuando la Contratista haya finalizado los trabajos de conformidad con los documentos contractuales, y 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 ha sido ejecutada de acuerdo con las Pautas de Construcción (establecidas en el Capítulo 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 todas las tramitaciones, inscripciones y registros necesarios, así como la obtención de las habilitaciones y permisos correspondientes que hayan sido necesarias para llevar a cabo las obras proyectadas, ante Intendencias, UTE, OSE, BPS y 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

[ANEP]

### A- LISTA DE EQUIPAMIENTO Y CANTIDADES

#### MUEBLES

#### CANTIDAD

1.1	Pizarras móviles	6
1.2	Mesa trapezoidal inicial*	64
1.3	Mesa docente	6

1.4	Escritorio	1
1.5	Cajonera	1
1.6	Biblioteca baja	4
1.7	Biblioteca alta	2
1.8	Mesa p/sala reuniones	1
1.9	Banco comedor*	36
1.10	Mesa comedor*	9

#### **SILLAS**

#### **CANTIDAD**

2.1	Sillas inicial*	160
2.2	Silla docente	6
2.3	Silla gerencial	1
2.4	Silla c/posa brazos	2
2.5	Silla apilables s/posa brazos	15

#### **OTROS EQUIPOS**

#### **CANTIDAD**

3.1	Equipos de acondicionamiento térmico	Los indicados en el proyecto
3.2	Calentadores de agua	1
3.3	Colectores solares	2
3.4	Campana de cocina con extractor	1
3.5	Espejos	Los indicados en el proyecto
3.6	Percheros	Los indicados en el proyecto

\*Ver Anexo de Especificaciones Técnicas del Mobiliario

## **B- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES**

### **1 MUEBLES**

#### **1.1 PIZARRAS MÓVILES**

Pizarra de dos caras móvil y pivotante.

#### **ESTRUCTURA**

##### Materiales

Tubulares de hierro de dimensiones 30x30mm y 20x30mm y de espesor=1.6mm.

##### Componentes y uniones

Los componentes estructurales (tubulares de acero), planchuelas y perfiles deberán presentar aspectos de conformación uniformes.

Las uniones de los distintos componentes metálicos se realizarán con soldadura tipo MIG de cordón de alambre de cobre más CO<sub>2</sub>.

##### Terminaciones

Se utilizará pintura microtexturada de alta resistencia, en polvo electrostática al horno (epoxi-poliéster), previa limpieza, desengrase y antióxido por fosfatización. El color de los suministros será gris grafito oscuro.



Es importante que la pieza metálica del herraje de giro que se encuentra en contacto con el perfil de aluminio esté pintada en todas sus caras, para evitar el par galvánico.



Perspectiva

## COMPLEMENTOS

### Materiales

La Pizarra está compuesta por una placa de MDF de 9mm de espesor. Esta se colocará dentro de un marco de perfil "U" de chapa de acero N°16 de 17 x 8mm, el mismo se fijará a la placa de MDF mediante tornillos autorroscantes para madera de N°19/16 (Ø3.5mm y 16mm de largo) con cabeza fresada, de acero galvanizado.

El portamarcadores se realizará en chapa N°16 plegada, según detalle. El mismo se fijará a la tubular estructural con 4 tornillos para metal N°19/20 (Ø3.5mm y 20mm de largo) con cabeza fresada, de acero galvanizado.

Ruedas: la pizarra llevará cuatro ruedas de nylon con goma termoplástica y sujeción de acero inoxidable tipo CEBORA (Italia) de 80 mm de diámetro, color negro o gris, dos de ellas (opuestas) con freno. El eje de la rueda no podrá ser menor a 10mm de diámetro.

Herrajes de giro: Se colocará un Pivot de 180° que permitirá el giro total de la pizarra tal como lo indica en la planilla anexa 5.7. El pomo deberá ser ergonómico y acanalado para mejor agarre, de 50mm de diámetro.

Terminación: La terminación de la pizarra será en ambas caras con laminado plástico tipo cármica color blanco para pizarra, de espesor 0.8mm.

## 1.2 MESA TRAPEZOIDAL INICIAL

Diseño de estructura y materiales de similares características a las indicadas en el anexo de especificaciones técnicas o de superior calidad.

## 1.3 ESCRITORIO DOCENTE CON 2 CAJONES

Medidas mínimas 120 x 70 x 75 cm.

Planos horizontales y laterales en aglomerado melamínico, de 25 mm de espesor mínimo de excelente calidad.

Todos los cantos llevarán terminación en ABS de 2mm de espesor y color idéntico al de la placa aplicados con adhesivo termofusible.

Deberá poseer dos cajones con llaves.

Llevarán en la parte inferior regatones regulables de nivelación, de poliamida con perno metálico.

Ajustados con escuadras de metal con ángulos interiores.

#### **1.4 ESCRITORIO**

Medidas mínimas 130 x 70 x 75 cm.

Planos horizontales y laterales en aglomerado melamínico, de 25 mm de espesor mínimo de excelente calidad.

Todos los cantos llevarán terminación en ABS de 2mm de espesor y color idéntico al de la placa aplicados con adhesivo termofusible.

Llevarán en la parte inferior regatones regulables de nivelación, de poliamida con perno metálico.

Ajustados con escuadras de metal con ángulos interiores.

#### **1.5 CAJONERA CON RUEDAS**

Medidas aproximadas 40 x 55 x 60 cm.

Con 4 cajones con cerradura en primer cajón.

En melamínico.

#### **1.6 BIBLIOTECA BAJA**

Medidas mínimas 90 x 46 x 80 cm.

2 puertas batientes - 2 estantes.

Montaje de estantes con sistema de caja y perno resistentes a pesos elevados.

Cerradura de buena calidad con dos llaves.

En madera o laminado melamínico espesor mínimo 25 mm para los horizontales y estantes.

El resto de la estructura como mínimo 18 mm de espesor.

#### **1.7 BIBLIOTECA ALTA**

Medidas mínimas 180 x 40 x 80 cm.

2 puertas batientes - 5 estantes.

Montaje de estantes con sistema caja y perno ultra resistentes.

Cerradura de buena calidad con dos llaves.

En madera o laminado melamínico espesor mínimo 25 mm para los horizontales y estantes.

El resto de la estructura como mínimo 18 mm de espesor.

### **1.8 MESA P/SALA REUNIONES**

Medidas mínimas 200 x 90 x 70 cm, modelo rectangular.

Planos horizontales y laterales en aglomerado melamínico, de 25 mm de espesor mínimo.

Todos los cantos llevarán terminación en ABS de 2mm de espesor y color idéntico al de la placa aplicados con adhesivo termofusible.

Llevarán en la parte inferior regatones regulables de nivelación, de poliamida con perno metálico.

Ajustados con escuadras de metal con ángulos interiores.

### **1.9 BANCO COMEDOR**

Diseño de estructura y materiales de similares características a las indicadas al anexo de especificaciones técnicas, o de superior calidad.

### **1.10 MESA COMEDOR**

Diseño de estructura y materiales de similares características a las indicadas al anexo de especificaciones técnicas, o de superior calidad.

## **2 SILLAS**

### **2.1 SILLAS INICIAL**

Diseño de estructura y materiales de similares características a las indicadas al anexo de especificaciones técnicas, o de superior calidad.

### **2.2 SILLA DOCENTE**

Silla respaldo medio de color negro tapizado con posa brazo.

La base será de 4 apoyos con estructura reforzada de tubo acero tipo oblongo.

Se colocarán carcasas de protección anti choque.

Apoyos en regatones PVC.

Resistencia peso superior a 100 KG.

### **2.3 SILLA GERENCIAL**

Diseño ergonómico. Deberá contar con apoyo lumbar. Posa brazos regulables.

Tapizado en cuero o símil, color negro.

Asiento de espuma de alta densidad, mínimo 5 cm de altura de tapizado, de profundidad mínimo 7 cm.

Respaldo alto (mínimo 50-55 cm), asiento regulable en altura a gas.

Base 5 radios de acero recubierta con polipropileno, ruedas dobles auto lubricadas con excelente funcionamiento.

Resistencia peso superior a 100Kg.

#### **2.4 SILLA TAPIZADA C/POSA BRAZOS**

Silla respaldo medio de color negro tapizado con posa brazo.

La base será de 4 apoyos con estructura reforzada de tubo acero tipo oblongo.

Se colocarán carcasas de protección anti choque.

Apoyos en regatones PVC.

Resistencia peso superior a 100 KG.

#### **2.5 SILLA APILABLES S/POSA BRAZOS**

Silla fija, apilable, asiento y respaldo en polipropileno.

La base será de 4 apoyos con estructura reforzada de tubo acero tipo oblongo.

Color negro.

### **3 OTROS**

#### **3.1 EQUIPOS DE ACONDICIONAMIENTO TÉRMICO**

La elección de la cantidad de BTU/H de los equipos se realizará según lo que aconseje el fabricante para la cantidad de metros cuadrados de la sala que deba climatizar.

Características técnicas de los equipos de 9000, 12000, 18000, 24000 y 36000 BTU/H:

Certificación Internacional de Calidad (ISO 9001).

Eficiencia energética: Clase A.

Prestación eléctrica: Tensión 220-230 V - 50 Hz, monofásicos.

Funciones básicas mínimas: frío, calor, ventilación, deshumidificación.

Pantalla con visor.

Control remoto.

No contendrá gas refrigerante R22.

Motocompresor hermético rotativo, silencioso.

Los oferentes deberán entregar folletos originales con ilustraciones e información técnica amplia y detallada.

### **3.2 CALENTADORES DE AGUA**

Se dispondrá de 1 calefón de 100 lts para cocina combinado con un colector solar que conjuntamente con un sistema de “anillo” que complementado con una bomba recirculadora la que permitirá suministrar agua caliente a todo el Centro (tanque de cobre) que deberán contar con sello de conformidad de la Norma UNIT y con reconocida trayectoria comercial.

Eficiencia energética: Clase A.

Ver especificaciones en pautas de construcción y recaudos gráficos.

### **3.3 COLECTORES SOLARES**

Deberán instalarse 2 (dos) colectores solares.

Cálculo de demandas energéticas para escuelas de la Dirección Nacional de Energía del MIEM, teniendo en cuenta las realidades de las ETC y como elemento compensatorio al consumo de agua caliente en dichas escuelas.

Como requisito inicial el equipo a instalar deberá estar aprobado por la URSEA (deberá contar con ensayos de prestaciones y rendimiento, entre otros).

La misma obligación deberá cumplir el instalador, quien debe integrar los registros antes mencionados (URSEA).

Su ubicación será en la azotea y sobre estructura fijada para tal fin conformando con el subsistema de energía eléctrica el Sistema General de Agua Caliente Solar (ACS).

Su instalación será parte de una propuesta a presentar a la supervisión de contrato debiéndose considerar la superficie de apoyo donde se instalará el equipo, el peso de equipo, acción del viento, efectos sobre terceros, entre otros ítem que pudieren afectar el normal desempeño del edificio.

Como requisitos básicos del sistema a tener en consideración se deberá describir con qué protección contra heladas cuenta dicho sistema, cómo se evitan los sobrecalentamientos, qué dispositivos contra temperaturas excesivas de consumo se prevén. Debe cumplir con la norma UNIT 50-84 (Acción del viento sobre construcciones).

Ver pautas de construcción y recaudos gráficos.

### **3.4 CAMPANA DE COCINA CON EXTRACTOR**

Para el sector de campana de humos se considerará la instalación de un extractor helicoidal tipo turbina eólica, o calidad superior.

Ver especificaciones en pautas de construcción y recaudos gráficos.

### **3.5 ESPEJOS**

Ver especificaciones en pautas de construcción y recaudos gráficos.

### **3.6 PERCHEROS**

Deberán instalarse suficientes percheros para la cantidad de personas que tiene capacidad la sala, tanto en los salones de clase como de reuniones.

Ver especificaciones en pautas de construcción.

## **C- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES**

1- En todos los casos las especificaciones técnicas particulares son una descripción de los requisitos mínimos, el contratista podrá sugerir mobiliario de similares características o de superior calidad. Cambios deberán ser aprobados por la Supervisión del contrato.

2- Adicionalmente, los ítems 1.2, 1.9, 1.10 y 2.1 deberán cumplir con los siguientes requerimientos mínimos de calidad:

### **PARA LAS MESAS**

- Determinación de la estabilidad – Según norma EN 1730:2012 (carga vertical N 600)
- Carga estática horizontal – Según norma EN 1730:2012 2012 (carga horizontal N 400/350, ciclos 10)
- Durabilidad horizontal – Según norma EN 1730:2012 2012 (carga vertical kg 50, carga horizontal N 300, CICLOS 10.000)
- Carga estática vertical – Según norma EN 1730:2012 2012 (carga vertical N 1000, ciclos10)
- Durabilidad vertical – Según norma EN 1730:2012 2012 (carga vertical N 600, ciclos10000)

### **PARA LAS SILLAS**

- Determinación de estabilidad
  - Vuelco delantero – Según norma EN 1022:2005 (carga sobre el asiento N 350, fuerza horizontal N 20)
  - Vuelco lateral – Según norma EN 1022:2005 (carga sobre el asiento N 350, fuerza horizontal N 20)
  - Vuelco trasero – Según norma EN 1022:2005 carga sobre el asiento N 350, fuerza horizontal N 100)
- Carga estática en el asiento y en el respaldo – Según norma EN 1728:2012 (carga sobre asiento N 1600, carga sobre respaldo N 500, ciclo 10)

- ❑ Carga estática lateral sobre las patas – Según norma EN 1728:2012 (carga sobre asiento N 1300, carga sobre respaldo N 300, ciclo 10)
- ❑ Carga estática hacia delante sobre las patas – Según norma EN 1728:2012 (carga sobre asiento N 1600, carga sobre respaldo N 500, ciclo 10)
- ❑ Impacto sobre el asiento – Según norma EN 1728:2012 (altura de caída 240 mm, ciclo 10)
- ❑ Impacto sobre el respaldo – Según norma EN 1728:2012 (altura de caída 330 mm, ciclo 5)

### 3- COMPONENTES DE CARPINTERÍA

#### 3.1 PLACAS DE AGLOMERADO MELAMÍNICO

- Las placas de aglomerado que se empleen en la elaboración de los suministros tendrán terminación de laminado melamínico en ambas caras. Cada placa de aglomerado estará compuesta por partículas de madera mezclada con resinas y constará de tres capas: una fina, de partículas de menor tamaño y mayor densidad; una gruesa interior, compuesta por partículas de mayor tamaño y otra fina, de partículas de menor tamaño.

- Todas las placas serán de aglomerado de espesor mínimo = 18 mm, salvo en los casos en que expresamente se indique lo contrario en las especificaciones de cada ítem. Los colores de terminación de las placas están definidos en las especificaciones, en caso contrario serán definidos por la Administración como máximo al momento de la evaluación del prototipo. El Contratista podrá elegir colores plenos, lisos e intensos, mate.

- El corte de la placa deberá realizarse con sierra equipada con dientes de Widia (carburo de tungsteno) o diamante con el agregado de sierras incisoras, u otro sistema que garantice un corte perfecto y que no descame el laminado superficial de terminación.

- Uniones fijas entre placas:

Entarugado: todos los muebles de placa de aglomerado deberán armarse con tarugos de madera maciza, estriados, que se encolarán a la placa mediante cola vinílica. Los tarugos no podrán ser menos de dos por cada unión de canto. Los tarugos deben quedar embutidos al menos 25 mm en el canto de la placa y a no menos de 30 mm del borde del tablero. Deberán tener un diámetro no menor a 10 mm para placas de 18 mm o más y en placas de menores espesores se admitirán tarugos de 8 mm de diámetro.

Elemento metálico: como mínimo 2 fijaciones estructurales metálicas. Se deberán colocar por lo menos dos tornillos estructurales autorroscantes de cuerpo recto de 7 mm de diámetro exterior, 40 mm de largo como mínimo, con cabeza tipo "Allen", en cada canto de unión; la distancia admisible desde el canto hasta el tornillo de fijación será como mínimo de 3 cm. Para estos tornillos se deberán realizar perforaciones de un diámetro no mayor a 5 mm. En los casos en que expresamente se indique en las especificaciones particulares, en lugar de los tornillos estructurales, se utilizarán por lo menos dos tornillos tipo "Rotofix".

No se admitirán dispositivos de fijación o uniones en material plástico (trapecios) ni uniones con clavos. En ningún caso se admitirán tornillos a la vista en los planos de apoyo

correspondientes a tableros o placas superiores de muebles como escritorios, mesas de PC, mesas comunes o armarios bajos. Tampoco se admitirán en los planos laterales exteriores de escritorios, mostradores y armarios.

En los planos laterales interiores se colocarán tapas plásticas insertas a presión para ocultar la cabeza de los tornillos, serán del mismo color que el melamínico.

- Las placas de aglomerado irán fijadas a la estructura metálica con tacos metálicos para aglomerado y tornillos autorroscantes, de cabeza plana y ranura tipo Philips. En todo momento se seguirán las especificaciones particulares y las realizadas en planillas.

Las fijaciones deberán ser interiores, no podrán dejarse tornillos a la vista; para esto se perforarán los caños transversalmente, ocultando el tornillo al interior del caño (las perforaciones deberán ser prolijas sin rebarbas ni bordes filosos).

- Todos los cantos de placas que queden expuestos, vistos o no, deberán ir laminados en todo su perímetro con cubrecantos melamínico de espesor mínimo de 0,45 mm. Deberán ser pegados, refilados y pulidos.

Donde se indique cantos de ABS el espesor no será inferior a 2mm, se deberá cuidar la prolijidad en el refilado del canto de ABS para no desgastar la superficie del laminado melamínico, no se admitirán bienes con este defecto.

Los radios de perfilado o refilado de cantos serán, en el caso de ABS de 2 mm, menores a 2 mm.

### **3.2- PLACAS DE MDF**

- Las placas de MDF que se empleen en la elaboración de los suministros estarán compuesta por fibras de madera obtenidas mediante un proceso termo-mecánico unidas por un adhesivo urea-formaldehído. La capa exterior tendrá una densidad superior a 900kg/m<sup>3</sup> y la humedad relativa de la placa será del 8%.

- Todas las placas serán de un espesor mínimo igual a 18 mm, salvo en los casos en que expresamente se indique lo contrario en las especificaciones de cada ítem. Las placas de MDF que se empleen en la elaboración de los suministros tendrán terminación de laminado melamínico en ambas caras.

- El corte de la placa deberá realizarse con sierra equipada con dientes de Widia (carburo de tungsteno) o diamante con el agregado de sierras incisoras, u otro sistema que garantice un corte perfecto y que no descame la superficie de terminación.

- Uniones fijas entre placas (1.5.4.1 y 1.5.4.2 se realizarán en forma conjunta):

Entarugado: todos los muebles de placa de MDF deberán armarse con tarugos de madera maciza, estriados, que se encolarán a la placa mediante cola vinílica. Los tarugos no podrán ser menos de dos por cada unión de canto. Los tarugos deben quedar embutidos al menos 25 mm en el canto de la placa y a no menos de 30 mm del borde del tablero. Deberán tener un diámetro no menor a 10 mm para placas de 18 mm o más y en placas de menores espesores se admitirán tarugos de 8 mm de diámetro.

Elemento metálico: como mínimo 2 fijaciones estructurales metálicas. Se deberán colocar por lo menos dos tornillos estructurales autorroscantes de cuerpo recto de 7 mm de diámetro exterior, 40 mm de largo como mínimo, con cabeza tipo "Allen", en cada canto de unión; la distancia admisible desde el canto hasta el tornillo de fijación será como



mínimo de 3 cm. Para estos tornillos se deberán realizar perforaciones de un diámetro no mayor a 5 mm. En los casos en que expresamente se indique en las especificaciones particulares, en lugar de los tornillos estructurales, se utilizarán por lo menos dos tornillos tipo "Rotofix".

No se admitirán dispositivos de fijación o uniones en material plástico (trapecios) ni uniones con clavos. En ningún caso se admitirán tornillos a la vista en los planos de apoyo correspondientes a tableros o placas superiores de muebles como escritorios, mesas de PC, mesas comunes o armarios bajos. Tampoco se admitirán en los planos laterales exteriores de escritorios, mostradores y armarios.

En los planos laterales interiores se colocarán tapas plásticas insertas a presión para ocultar la cabeza de los tornillos, serán del mismo color que el melamínico.

- Las placas de MDF que irán fijadas a piezas metálicas se harán con tornillos autorroscantes. Los tornillos serán de hilo profundo, con cabeza plana y ranura tipo Philips, salvo en los casos en que expresamente se indique lo contrario en las especificaciones de cada ítem.

En todo momento se seguirán las especificaciones particulares y las realizadas en planillas.

Las fijaciones deberán ser interiores, no podrán dejarse tornillos a la vista; para esto se perforarán los caños transversalmente, ocultando el tornillo al interior del caño (las perforaciones deberán ser prolijas sin rebarbas ni bordes filosos).

- Para los casos que expresamente se indique, las caras vistas de las placas de MDF serán terminadas con laminado plástico decorativo tipo cármica de 8/10 mm de espesor.

Para los ítems donde se indiquen que las dos caras queden revestidas, la terminación se realizará con el mismo tipo de laminado plástico.

El enchapado se realizará mediante termo-formado con adhesivo de contacto. Es necesario que las piezas tengan un perfecto nivelado para la mejor penetración del adhesivo y estén libres de impurezas previamente a la aplicación del adhesivo. No se admitirán piezas con zonas de englobamiento de la superficie enchapada.

- En las caras no vistas o respaldos de muebles que queden en MDF natural se aplicará como terminación sellador de madera de base nitrocelulósica (2 manos) y laca semi-mate (2 manos). Para el interior de los cajones y las caras no vistas de las pizarras de corcho, se admitirá la terminación solo con sellador.

- Todos los cantos de placas que queden expuestos, vistos o no, deberán ir laminados en todo su perímetro con cubrecantos melamínico de espesor mínimo de 0,45 mm. Deberán ser pegados, refilados y pulidos.

Donde se indique cantos de ABS el espesor no será inferior a 2mm, se deberá cuidar la prolijidad en el refilado del canto de ABS para no desgastar la superficie del laminado melamínico, no se admitirán bienes con este defecto.

Los radios de perfilado o refilado de cantos serán, en el caso de ABS de 2 mm, menores a 2 mm.

## **4- COMPONENTES METÁLICOS**

### **4.1- CAÑOS Y TUBULARES**

- Los caños y tubulares deberán ser nuevos, de sección circular, cuadrada o rectangular, según corresponda, de hierro, pulidos y de 1,6 mm de espesor de pared como mínimo o según lo indicado

en cada caso. Todos los extremos de los caños quedarán ciegos excepto donde se indique la colocación de regatones u otras piezas de terminación.

#### **4.2- CHAPAS Y PLANCHUELAS**

- Toda la chapa a utilizar será nueva, de hierro, laminada en frío con los espesores indicados en cada ítem.

Las chapas deberán ajustarse a lo establecido de la Norma ASTM A36 y los perfiles a la Norma UNIT 643-81.

Datos complementarios.

Para los materiales con normas de fabricación UNIT, las características mecánicas corresponden a los siguientes valores:

Límite de fluencia mínimo: 17 Mpa Resistencia a la tracción: 34 Mpa Alargamiento de rotura mínimo: 25%

Para los materiales con norma ASTM A36, las características mecánicas corresponden a estos valores:

Límite de fluencia mínimo: 45 PSI Resistencia a la tracción: 73 PSI Alargamiento de rotura mínimo: 28.8 %

#### **4.3- UNIONES DE 4.1 Y 4.2**

- Las soldaduras en las uniones metálicas deberán ser realizadas prolijamente, en general serán continuas tipo MIG o de la forma que se indica en las especificaciones particulares de cada ítem, de doble cordón —cuando corresponda— y en todos los casos quedarán perfectamente pulidas, no debiendo presentar irregularidades, escoria, rebarbas, ni salientes.

- En todos los casos donde se especifiquen uniones con bulón y tuerca, las mismas se remacharán o fijarán con un punto de soldadura de arco eléctrico, sin dejar rebarbas.

#### **4.4- TERMINACIONES DE 4.1 Y 4.2**

- Previo al acabado final de las superficies metálicas vistas se hará un tratamiento de limpieza, desengrase y antióxido por fosfatización, para asegurar la adherencia de la pintura.

- En general la terminación los ítems interiores será pintura microtexturada de alta resistencia según se indica en cada ítem, en polvo electrostática al horno (epoxi-poliéster). Todas las superficies metálicas deberán presentarse protegidas con la terminación antes indicada.

El color de terminación de las superficies metálicas está definido en las especificaciones particulares y es gris grafito oscuro RAL 7024; en caso contrario, será neutro y se definirá por la Administración al momento de la evaluación del prototipo.

- Para los ítems exteriores se atenderá a lo indicado en cada planilla y especificaciones particulares. En general las piezas estructurales se terminarán con baño reforzado de galvanizado electrolítico (100 micras mínimo), deberá presentar aspecto homogéneo, sin manchas, poros, salpicaduras o granos.

#### **4.5- ACERO INOXIDABLE**

- En los casos que se especifique chapa de acero inoxidable esmerilado se utilizará chapa AISI 316 L de 1mm de espesor, pulida en su cara vista y resistente a los agentes ácidos. Las chapas en los tableros serán únicas (no se admitirán uniones de chapas).

- Los ángulos que presenten uniones de chapa serán soldados y pulidos. La soldadura en la chapa de acero inoxidable se realizará con electrodos especiales para acero inoxidable (TIG); serán perfectamente pulidas, no presentando irregularidades, escoria, rebabas, ni salientes.
- Se exigirá al adjudicatario que realice un ensayo del acero inoxidable de una de las mesas entregadas; se reconocerán los informes emitidos por la Facultad de Ingeniería, o el L.A.T.U. Esa unidad deberá ser considerada como adicional a la cantidad solicitada. Todos los costos que devengan de la realización de los ensayos serán de cargo del adjudicatario (incluye tasas, insumos, traslados, fletes, etc.).
- El pegado de la chapa de acero inoxidable se realizará sobre una placa de multilaminado. Para adherirla se aplicará en forma de cordón un adhesivo sellante monocomponente de alto rendimiento mecánico (adhesivo mas sellante elástico a base de poliuretano (PU) tipo PEGA + SELLA, K+D marca WÜRTH calidad similar o mejor). Una vez posicionada se deberá ejercer una presión pareja mediante un sistema de tablonés y puntales por un lapso de 48 horas.

#### 4.6- ALUMINIO

El aluminio a utilizar deberá tener las siguientes características mecánicas:

Resistencia a la tracción	2.340 k/cm <sup>3</sup> (típico)
Límite elástico	1.970 kg/cm <sup>3</sup> (típico)
Dureza Rockwell "F"	72
Terminación superficial	Anodizado 10 micras (mínimo) con certificado de la norma UNIT 1076:2001.

#### D. INSPECCIONES Y PRUEBAS

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

#### E. REPOSICIONES

Adicional a las obligaciones que tiene la Contratista de brindar mantenimiento programado y correctivo al equipamiento, establecidas en las Especificaciones de Servicio, deberá reponer el equipamiento al finalizar su vida útil según las recomendaciones del fabricante, sin exceder lo siguiente:

Muebles, excepto 1.2 Mesa trapezoidal inicial, 1.9 Banco comedor y 1.10 Mesa comedor: 10 años.

Sillas, 1.2 Mesa trapezoidal, 1.9 Banco comedor y 1.10 Mesa comedor: 10 años.: 8 años.

Otros equipos, excepto colector solar: 10 años.



## **EQUIPAMIENTO [INAU]**

### **A- LISTA DE EQUIPAMIENTO Y CANTIDADES**

<b>EQUIPOS</b>	<b>CANTIDAD</b>
1 Equipos de acondicionamiento térmico	Los indicados en el proyecto
2 Calentadores de agua	1
3 Colectores solares	2
4 Campana de cocina con extractor	1
5 Espejos	Los indicados en el proyecto
6 Espaldares	Los indicados en el proyecto

### **B- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARTICULARES**

#### **1 EQUIPOS DE ACONDICIONAMIENTO TÉRMICO**

La elección de la cantidad de BTU/H de los equipos se realizará según lo que aconseje el fabricante para la cantidad de metros cuadrados de la sala que deba climatizar.

Características técnicas de los equipos de 9000, 12000, 18000, 24000 y 36000 BTU/H:

Certificación Internacional de Calidad (ISO 9001).

Eficiencia energética: Clase A.

Prestación eléctrica: Tensión 220-230 V - 50 Hz, monofásicos.

Funciones básicas mínimas: frío, calor, ventilación, deshumidificación.

Pantalla con visor.

Control remoto.

No contendrá gas refrigerante R22.

Motocompresor hermético rotativo, silencioso.

Los oferentes deberán entregar folletos originales con ilustraciones e información técnica amplia y detallada.

#### **2 CALENTADORES DE AGUA**

Se dispondrá de 1 calefón de 100 lts para cocina combinado con un colector solar que conjuntamente con un sistema de "anillo" que complementado con una bomba recirculadora la que permitirá suministrar agua caliente a todo el Centro (tanque de cobre) que deberán contar con sello de conformidad de la Norma UNIT y con reconocida trayectoria comercial.

Eficiencia energética: Clase A.

Ver especificaciones en pautas de construcción y recaudos gráficos.

### **3 COLECTORES SOLARES**

Deberán instalarse 2 (dos) colectores solares.

Cálculo de demandas energéticas para escuelas de la Dirección Nacional de Energía del MIEM, teniendo en cuenta las realidades de las ETC y como elemento compensatorio al consumo de agua caliente en dichas escuelas.

Como requisito inicial el equipo a instalar deberá estar aprobado por la URSEA (deberá contar con ensayos de prestaciones y rendimiento, entre otros).

La misma obligación deberá cumplir el instalador, quien debe integrar los registros antes mencionados (URSEA).

Su ubicación será en la azotea y sobre estructura fijada para tal fin conformando con el subsistema de energía eléctrica el Sistema General de Agua Caliente Solar (ACS).

Su instalación será parte de una propuesta a presentar a la supervisión de contrato debiéndose considerar la superficie de apoyo donde se instalará el equipo, el peso de equipo, acción del viento, efectos sobre terceros, entre otros ítem que pudieren afectar el normal desempeño del edificio.

Como requisitos básicos del sistema a tener en consideración se deberá describir con qué protección contra heladas cuenta dicho sistema, cómo se evitan los sobrecalentamientos, qué dispositivos contra temperaturas excesivas de consumo se prevén. Debe cumplir con la norma UNIT 50-84 (Acción del viento sobre construcciones).

Ver pautas de construcción y recaudos gráficos.

### **4 CAMPANA DE COCINA CON EXTRACTOR**

Para el sector de campana de humos se considerará la instalación de un extractor helicoidal tipo turbina eólica, o calidad superior.

Ver especificaciones en pautas de construcción y recaudos gráficos.

### **5 ESPEJOS**

Ver especificaciones en pautas de construcción y recaudos gráficos.

### **6 ESPALDARES**

Ver especificaciones en pautas de construcción.

## **C. INSPECCIONES Y PRUEBAS**

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

## **D. REPOSICIONES**

Adicional a las obligaciones que tiene la Contratista de brindar mantenimiento programado y correctivo al equipamiento, establecidas en las Especificaciones de Servicio, deberá reponer el equipamiento al finalizar su vida útil según las recomendaciones del fabricante, sin exceder 10 años (excepto colector solar).

## 8. ESPECIFICACIONES DE NIVEL DE SERVICIO

### 8.1. Alcance de los Servicios

El contratista proveerá los siguientes servicios:

- Mantenimiento rutinario/planeado;
- Mantenimiento y reparaciones reactivas/reemplazo de daños;
- Mantenimiento y reposición del equipamiento;
- Limpieza [INAU: no aplica]
- Mantenimiento del terreno;
- Mantenimiento de instalaciones, edificios y activos;
- Plan y Gestión de Emergencias;
- Centro de Atención al Usuario; y
- Gestión del contrato e Informes.



## 8.2. Estándares de Disponibilidad

El cuadro a continuación describe los Estándares de Disponibilidad que debe cumplir el Contratista y los Plazos de Respuesta y Rectificación apropiados en caso de no cumplirse con dichos Estándares de Disponibilidad. Si el Contratista no cumple con los Estándares de Disponibilidad y ocurre una Falla de Disponibilidad, el Contratante aplicará Deducciones de Disponibilidad de acuerdo al Pliego de Condiciones Técnicas.

Ante Eventos de Servicio que afecten la Disponibilidad de la Cocina, la Respuesta debe incluir la provisión de servicio de alimentación, en cantidad y calidad similar a la que generalmente se brinda en el Centro.

El Enlace de Centro tiene la responsabilidad de reportar los Eventos de Servicio y la Contratista la de realizar las acciones que correspondan para dar respuesta a los mismos, además de informar el momento en que queda rectificado.

	Estándar de Disponibilidad	Plazo de Respuesta	Plazo de Rectificación
Condición de Accesibilidad			
D1	Las personas autorizadas pueden entrar y salir del Área Funcional relevante de manera segura y conveniente, de acuerdo a las Funciones Operacionales Previstas para el Área Funcional, y el Área Funcional relevante se mantiene en funcionamiento durante las Horas de Trabajo.	1 hora	4 horas
Condición de Función Operacional Prevista			
D2	El Área Funcional relevante 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 relevante mantiene la aislación térmica establecida en las Pautas de diseño y construcción para dicha Área Funcional.	6 horas	24 horas
D4	El Área Funcional relevante mantiene la aislación acústica establecida en las Pautas de diseño y construcción para dicha Área Funcional.	6 horas	24 horas
D5	El Área Funcional relevante cumple los requisitos de ventilación natural establecida en las pautas de diseño y construcción para dicha Área Funcional.	6 horas	24 horas

	Estándar de Disponibilidad	Plazo de Respuesta	Plazo de Rectificación
D6	El Área Funcional relevante tiene la iluminación establecida en las pautas de diseño y construcción para dicha Área Funcional.	1 hora	4 horas
D7	El Área Funcional relevante cumple con los requerimientos de electricidad establecidos en las Pautas de diseño y construcción para dicha Área Funcional.	1 hora	4 horas
D8	El Área Funcional relevante cumple con los requerimientos de agua potable, en cuanto a su disponibilidad y calidad, establecidos en las pautas de diseño y construcción para dicha Área Funcional.	1 hora	4 horas
D9	El Área Funcional relevante cumple con los requerimientos relacionados con el servicio de desagüe de aguas servidas, según las pautas de diseño y construcción para dicha Área Funcional.	1 hora	4 horas

### 8.3. Estándares de Calidad Reactivos

Los cuadros a continuación describen los Estándares de Calidad Reactivos que debe cumplir el Contratista y los Plazos de Solución apropiados en caso de no cumplirse con dichos Estándares de Calidad Reactivos. Si el Contratista no cumple con los Estándares de Calidad Reactivos y ocurre una Falla de Calidad, el Contratante aplicará Deducciones por Falla de Calidad Reactiva de acuerdo con el Pliego de Condiciones Técnicas.

Para evitar cualquier duda, cuando no se puede atribuir Unidades de Servicio (US) a un Evento de Servicio porque no está asociado a Áreas Funcionales específica, las US serán asignadas serán las establecidas en la columna llamada 'Unidades de Servicio'.

El Enlace de Centro y el Contratista tienen la responsabilidad de reportar los Eventos de Servicio y la realización de las acciones que correspondan para dar respuesta a los mismos.

#### Objetivo General

El Contratista debe responder a fallas y reparaciones con el objetivo de mantener los estándares definidos en estas Especificaciones de Servicios para asegurar que cumplan con todos los Estándares de Calidad y Estándares de Disponibilidad.

Servicios Requeridos

Todos los Centros del Proyecto deben ser operados y mantenidos de acuerdo a los estándares definidos en esta Especificación de Servicios para asegurar que éstos 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, cercas/divisiones/paredes y señalizaciones)
- Muebles, accesorios y equipamiento (escritorios, sillas, acondicionamiento térmico, pizarrones, librerías, utensilios de baños, espejos, espaldares (en caso de haber), sillas/mesas en salas de comida)

El Contratista proveerá los servicios de limpieza reactiva/de emergencia, los cuales tienen que ver con requerimientos de limpieza reactiva como derrames.

El Contratista preparará un plan de contingencia e implementará su plan de contingencia cuando sea necesario.

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

Estándares

	Estándar de Calidad Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Rectificación	Unidades de Servicio Aplicables
Mantenimiento Reactivo					
R1-1	El 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	Alta – cuando el Evento de Servicio es Urgente  Medio – cuando el Evento	<b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Por Solicitud  <b>Método de Verificación de Calidad:</b> A través del Sistema informático del Centro de	<b>Plazo de Respuesta:</b> Ver Anexo A.3  <b>Plazo de Rectificación:</b> Ver Anexo A.3	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.

	<b>Estándar de Calidad Reactivo</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Método de Verificación</b>	<b>Rectificación</b>	<b>Unidades de Servicio Aplicables</b>
	prácticas de la industria.	de Servicio es Importante  Baja – cuando el Evento de Servicio es Rutina	Atención al Usuario		
Respuesta y Eliminar Riesgos Inminentes					
R1-2	El Contratista responderá a cada Reporte de Evento Servicio y, cuando sea relevante, Eliminará los Riesgos Inminentes dentro del Plazo de Respuesta relevante.	Alta	<b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Por Solicitud  <b>Método de Verificación de Calidad:</b> A través del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario	<b>Plazo de Respuesta:</b> Ver Anexo A.3  <b>Plazo de Rectificación:</b> No Aplica	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.
Respuesta a pruebas e inspecciones					
R1-3	El Contratista debe tomar todas las medidas, incluyendo la Rectificación, que surjan de pruebas e inspecciones planeadas. Todos estos trabajos serán considerados Rutinarios.	Baja	<b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Por Solicitud  <b>Método de Verificación de Calidad:</b> Cada acción correctiva ha sido rectificadas dentro del Plazo de Rectificación acordado. Monitoreado a través de los registros del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario.	<b>Plazo de Respuesta:</b> Ver Anexo A.3  <b>Plazo de Rectificación:</b> Ver Anexo A.3	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.
Limpieza extraordinaria					
R1-4	Cuando se haga obra, el 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	<b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Por Evento  <b>Método de Verificación de Calidad:</b> 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	<b>Plazo de Solución:</b> 5 días hábiles  <b>Solución:</b> Completó medidas pendientes.	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.

### 8.3.2. Grupo R2 – Plan de Contingencia

#### Estándares

	Estándar de Calidad Reactivos	Prioridad	Método de Verificación	Rectificación	Unidades de Servicio Aplicables
Ejecución de Plan de Contingencia					
R2-1	El Contratista debe asegurarse de que los planes de contingencia sean ejecutados de la forma establecida y con debida diligencia.	Alta	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> En caso de ocurrir una contingencia que requiera la ejecución del plan de contingencia</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Ejecución del plan de contingencia cuando.</p>	<p><b>Plazo de Respuesta:</b> Inmediato</p> <p><b>Plazo de Rectificación:</b> Lo establecido en el plan de contingencia</p>	Las totales del Centro que tuvo incumplimiento.

### 8.3.3. Grupo R3 - Limpieza reactiva [INAU: este Grupo no aplica]

#### Estándares

	Estándar de Calidad Reactivas	Prioridad	Método de Verificación	Rectificación	Unidades de Servicio Aplicables
Limpieza Reactiva o de Emergencia					
R3-1	El Contratista debe limpiar incidentes de cualquier tipo que ocurran durante Horas de Trabajo. Esto debe hacerse de manera higiénica y el área afectada debe retornar a los estándares requeridos.	Baja, excepto si se presenta algún riesgo de salud y seguridad	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Por Evento</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario)</p>	<p><b>Plazo de Respuesta:</b> Ver Anexo A.3</p> <p><b>Plazo de Respuesta:</b> Ver Anexo A.3</p>	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 el Contratista y los Plazos de Solución apropiados. Si el Contratista no cumple con los Estándares No Reactivos, el Contratista aplicará Deducciones por Falla de Calidad No Reactiva de acuerdo al Pliego de Condiciones Técnicas.

Para evitar cualquier duda, cuando no se puede atribuir Unidades de Servicio (US) a un Evento de Servicio porque no está asociado a Áreas Funcionales específica, las US serán asignadas serán las establecidas en la columna llamada 'Unidades de Servicio'.

La Supervisión del Contrato y el Contratista tienen la responsabilidad de reportar los Eventos de Servicio asociados con fallas en Estándares de Calidad No Reactivos y la realización de las acciones que correspondan para dar respuesta a los mismos.

### 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 proyecto 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, librerías, pizarras, señalizaciones, equipo sanitario y grifería en los cuartos de baño)
- Áreas externas (patios, caminos, áreas verdes, mobiliario, drenajes, cercas/divisiones/paredes y señalizaciones)
- Muebles, accesorios y equipamiento (escritorios, sillas, pizarrones, equipo de baños, equipos de acondicionamiento térmico)

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 Ciclo de Vida Anual					
Q1-1	<p>El Contratista prepara y actualiza anualmente el Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida y lo 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><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Anual</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Entrega del Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida en el plazo indicado y Plan completo revisado por la Supervisión del contrato.</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 15 días hábiles empezando el día que termina el plazo</p> <p><b>Solución:</b> Entrega del Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida en el formato y calidad acordados y revisado con la Supervisión del contrato.</p>	[ANEP: 1500; INAU: 350]
Plan de Mantenimiento Programado					
Q1-2	<p>El Contratista prepara y actualiza anualmente el Plan de Mantenimiento Programado y lo 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><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Anual</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Entrega del Plan de Mantenimiento Programado en el plazo indicado y Plan completo revisado por la Supervisión del contrato.</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 15 días hábiles empezando el día que termina el plazo</p> <p><b>Solución:</b> Entrega del Plan de Mantenimiento Programado en el formato y calidad acordados y revisado con la Supervisión del contrato.</p>	[ANEP: 1500; INAU: 350]
Condición de Uso					
Q1-3	El Contratista lleva a cabo y completa el mantenimiento programado mensualmente de acuerdo al Plan de Mantenimiento Programado y el Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida para cumplir los estándares en los Estándares de Calidad Detallados de Servicio (Anexo A.1)	Media	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Mensual (de acuerdo a lo establecidos en el Plan de Mantenimiento Programado y el Plan Anual de Reemplazo por Ciclo de Vida)</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 3 días hábiles</p> <p><b>Solución:</b> Completó Mantenimiento Programado pendiente y Plan Anual de Reemplazo por</p>	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
			<b>Método de Verificación de Calidad:</b> 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 relevante.	Ciclo de Vida para el Mes de Contrato relevante	
Guía de Usuario para Edificio					
Q1-4	<p>El Contratista debe desarrollar una Guía de Usuario para el Centro para uso del Personal y Empleados del Contratante, a su puesta en servicio.</p> <p>El 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	<b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Anualmente, o al ocurrir cambios  <b>Método de Verificación de Calidad:</b> El documento será revisado y actualizado para reflejar los procesos y procedimientos actuales, y será aprobado por el Contratante.	<b>Plazo de Solución:</b> 15 Días hábiles que comienzan cuando se identifique la falla.  <b>Solución:</b> Revisar Guía de Usuario para Edificio y actualizar cuando sea necesario.	Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar.
Infraestructura de Servicios Públicos					
Q1-5	El Contratista se asegura que la infraestructura para recibir los Servicios Públicos dentro de los Centros se mantiene en condiciones totalmente funcionales.	Alta	<b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Mensual (de acuerdo a lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado)  <b>Método de Verificación de Calidad:</b> 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.	<b>Plazo de Solución:</b> 5 días hábiles  <b>Solución:</b> 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	<p>El Contratista se asegura que ninguna modificación temporal del suministro de Servicios Públicos se lleve a cabo sin antes recibir permiso del Enlace de Centro.</p> <p>El Contratista se asegura que ninguna modificación definitiva de la infraestructura de Servicios Públicos se lleve a cabo sin antes recibir permiso de la Supervisión</p>	Media	<b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Por evento  <b>Método de Verificación de Calidad:</b> Revisión del Informe de Servicios Mensual.	<b>Plazo de Solución:</b> 3 días hábiles – Comienza el día que identificaron la falla	Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar.



	<b>Estándar de Calidad No Reactivo</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Método de Verificación</b>	<b>Solución</b>	<b>Unidades de Servicio Aplicables</b>
	del Contrato. En caso de ser aprobado, los planos del Centro son actualizados.		Tarjetas de trabajos de mantenimiento planeado y registros del sistema	<b>Solución:</b> Corregir procesos de garantía de calidad y concientizar al personal	
<b>Mantenimiento del Equipamiento</b>					
Q1-7	El Contratista debe asegurarse que se realice mantenimiento preventivo a todo el equipamiento de acuerdo a las instrucciones y manuales de mantenimiento.	Media	<b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Mensual (de acuerdo a lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado)  <b>Método de Verificación de Calidad:</b> Inspección de los registros de mantenimiento y pruebas de funcionamiento, manuales de mantenimiento de los fabricantes.	<b>Plazo de Solución:</b> 5 días hábiles.  <b>Solución:</b> El Contratista proveerá mantenimiento y/o pruebas de funcionamiento.	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.
<b>Control de plagas</b>					
Q1-8	Se provee control de plagas de acuerdo a la Normativa Legal, nacional y municipal, en particular las disposiciones del MSP (respecto a empresas autorizadas para brindar este tipo de servicios) y de las Intendencias involucradas), y el requerimiento escolar de mantener las escuelas, lo más que se pueda, libre de plagas. 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	<b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Por Evento (de acuerdo con el Plan de Limpieza)  <b>Método de Verificación de Calidad:</b> Revisión del Informe de Servicios Mensual. No ocurrió ninguna infestación prevenible (Según lo informado por el Enlace de Centro).	<b>Plazo de Solución:</b> 1 día hábil.  <b>Solución:</b> Retirar infestación 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

El 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.

Adicionalmente, el 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	El 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	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Mensual (de acuerdo corresponda a cada Centro según lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado)</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Revisión del Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático).</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 15 días hábiles</p> <p><b>Solución:</b> Completó medidas pendientes.</p>	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Mantenimiento de Drenajes					
Q2-2	El 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 (AnexoA.1)	Media	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b></p> <p>Mensual (de acuerdo corresponda a cada Centro según lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado)</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b></p> <p>Revisión del Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático).</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b></p> <p>10 días hábiles</p> <p><b>Solución:</b></p> <p>Completó medidas pendientes.</p>	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.
Mantenimiento de Áreas Verdes					
Q2-3	El 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 (AnexoA.1)	Baja	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b></p> <p>Mensual (de acuerdo a los periodos establecidos en el Plan de Mantenimiento Programado)</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b></p> <p>Revisión del Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático).</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b></p> <p>15 días hábiles</p> <p><b>Solución:</b></p> <p>Completó medidas pendientes.</p>	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.
Q2-4	El 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	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b></p> <p>Mensual (lo que corresponda a cada Centro según lo establecido en el Plan de Mantenimiento Programado)</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b></p> <p>Revisión del Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b></p> <p>15 días hábiles</p> <p><b>Solución:</b></p> <p>Completó medidas pendientes.</p>	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
			través del Sistema informático).		

### 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

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.

Tomar las acciones previstas en las políticas del Contratista sobre manejo de alertas rojas y naranjas.

#### Estándares

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Plan de Contingencia					

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Q3-1	<p>Cada año, o con mayor frecuencia de acuerdo a lo que establezca la normativa, el Contratista debe desarrollar, mantener, y actualizar los planes de contingencia, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plan de acciones a llevar a cabo en caso de alertas meteorológicas, naranjas y rojas, y</li> <li>• plan de acción para satisfacer los requisitos de los bomberos.</li> </ul>	Media	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Anual</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Revisión Anual Entrega de Información Actualizada</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 3 días hábiles</p> <p><b>Solución:</b> Revisión de planes de contingencia, actualizados con todos los actores clave y personal, y entrega de evidencia a la Supervisión del Contrato.</p>	[ANEP: 1500; INAU: 350]
Sistemas de Seguridad contra Incendios					
Q3-2	El 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).	Alta	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> La establecida por la Normativa Legal vigente</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Revisión del Informe de Servicios. Todos los sistemas de seguridad contra incendios cumplen los estándares requeridos. Cualquier cambio debe ser reportado a la Supervisión del Contrato.</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 15 días hábiles</p> <p><b>Solución:</b> Llevar a cabo los trabajos requeridos para asegurarse que los sistemas de seguridad contra incendios cumplan los estándares requeridos.</p>	Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar.
Simulacros de Seguridad contra Incendios					
Q3-3	El Contratista debe cooperar con la Contratante para llevar a cabo simulacros de incendio acordados con la autoridad competente. El horario de los simulacros será acordado entre las partes.	Media	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Anual</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> No hubo falla en proveer asistencia.</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 5 días hábiles</p> <p><b>Solución:</b> Completar simulacros pendientes y enmendar procesos de garantía de calidad.</p>	Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar.
Políticas de Seguridad					

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Q3-4	El Contratista implementa y cumple con las políticas de seguridad laboral y medio ambiente de acuerdo con la Normativa Legal Vigente, las políticas del 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	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> La establecida por la Normativa Legal</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> No se reporta ninguna inconformidad (a través del sistema informático).</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 5 Días hábiles que comienzan cuando se identifique la falla.</p> <p><b>Solución:</b> Desarrollar Sistema de Salud y Seguridad y realizar la capacitación necesaria para todo el personal.</p>	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 día a día entre la Contratante y el Contratista en relación a los Servicios que se realiza utilizando el Sistema Informático.

##### Servicios Requeridos

El Contratista debe poner en funcionamiento el Centro de Atención al Usuario en relación con los Servicios. El Centro de Atención al Usuario será utilizado para recibir, registrar, reportar, y responder de la manera apropiada a comunicaciones entre Contratista y Contratante, y para conectar a todos los usuarios en cuanto al progreso del servicio y los trabajos. El Centro de Atención al Usuario será la interconexión día a día entre la Contratante y el Contratista solamente 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
Disponibilidad del Centro de Atención al Usuario					
Q4-1	El Contratista debe asegurar que el Centro de Atención al Usuario está disponible durante las Horas de Trabajo.	Media	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Diario</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> El Centro de Atención al Usuario se encuentra disponible y sus funcionalidades principales funcionan correctamente de acuerdo a estas Especificaciones de Servicio.</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 1 día hábil - Comienza inmediatamente después que el Contratista toma conocimiento que el Sistema informático del Centro de Atención al Usuario no funciona.</p> <p><b>Solución:</b> Restaurar el Sistema informático del Centro de Atención al Usuario o implementar plan de contingencia y revisar la causa de la falla.</p>	[ANEP: 1500; INAU: 350]
Procedimientos del Centro de Atención al Usuario					
Q4-2	El Contratista debe ajustar, cuando haya cambios que lo justifiquen, los procesos seguidos por el Centro de Atención al Usuario para atender a los usuarios; y cuando estos sean actualizados, entregar los procesos actualizados al Enlace de Centro y Supervisión del Contrato.	Media	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Por evento</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Revisión de registros, procedimientos, e instrucciones.</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 10 días hábiles. Comienzan cuando se constata que los procesos seguidos por el Centro de Atención al Usuario no son correctos.</p> <p><b>Solución:</b> Revisar Procedimientos de Servicio y entregar instrucciones al Enlace de Centro.</p>	[ANEP: 1500; INAU: 350]
Capacitación sobre Centro de Atención al Usuario					

	<b>Estándar de Calidad No Reactivo</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Método de Verificación</b>	<b>Solución</b>	<b>Unidades de Servicio Aplicables</b>
Q4-3	El Contratista debe asegurar que los usuarios del Centro de Atención al Usuario y empleados de la Contratante reciban una guía de uso y una capacitación en cuanto a las instrucciones de uso del Centro de Atención al Usuario y sean informados acerca de cualquier cambio.	Media	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Anual (a ser realizada en marzo)</p> <p>La Supervisión de contrato podrá eximir la capacitación en Centros en que no haya cambio de Enlace.</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Revisión Anual de Registros.</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 5 días hábiles.</p> <p><b>Solución:</b> Llevar a cabo capacitaciones y actualizar las capacitaciones.</p>	Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar.
Protocolo de Reporte de Evento de Servicio					
Q4-4	El Contratista y la Supervisión del contrato deben acordar un protocolo para la categorización de los Eventos de Servicio y los Reportes de Evento de Servicio. Este protocolo se revisará anualmente.	Media	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Anual</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Revisión anual de protocolo</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 5 días hábiles.</p> <p>Comienzan al vencerse el plazo acordado con la Supervisión del contrato.</p> <p><b>Solución:</b> Acordar Informe de Servicio y categorización de Eventos de Servicio, y protocolo de registro de llamadas con el Enlace del Centro.</p>	[ANEP: 1500; INAU: 350]
Q4-5	El Contratista debe documentar todos los Reportes de Evento de Servicio siguiendo el requerimiento establecido en el Anexo A.2.	Baja	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Mensual</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Auditoría mensual de los registros del Sistema informático.</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 3 días hábiles</p> <p>Comienzan el primer día con horas de trabajo.</p> <p><b>Solución:</b> Se completan registros e Informes de manera precisa y se inicia el proceso para mejorar la capacitación del Personal.</p>	Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar.



### 8.4.5. Grupo Q5 - Gestión del Contrato y Reportes

#### Objetivo General

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

#### Servicios Requeridos

El 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. El Contratista deberá mantener registros e información para soportar 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	El Contratista debe proveer un Informe de Servicios Anual, cubriendo por lo menos los elementos del Anexo A.2, dentro de 20 Días hábiles desde el final del Año de Contrato en el formato y calidad acordados.	Baja	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Anual</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Informe entregado al Contratante a tiempo y en el formato y calidad acordada.</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 15 días hábiles</p> <p><b>Solución:</b> Informe completo es emitido al Contratante en el formato y calidad acordada.</p>	[ANEP: 1500; INAU: 350]
Almacenamiento de Información y Registros					
Q5-2	En caso de cualquier falla en el Sistema informático, el Contratista mantendrá registros alternativos manuales de cualquier Reporte de Evento de Servicio. El Contratista actualizará el Sistema Informático una vez se repare la falla y vuelva a funcionar.	Baja	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Por Solicitud</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Reporte con registro manuales completo y disponible para la Contratante, y Sistema de</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 15 días hábiles</p> <p><b>Solución:</b> Sistema de Información actualizado con la información completa y disponible para la</p>	[ANEP: 1500; INAU: 350]

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
			Información actualizado.	Contratante o cualquier otra de las partes.	
Solicitudes de Información					
Q5-3	El Contratista debe responder, en un plazo de 5 días hábiles, a solicitudes <i>ad-hoc</i> realizadas por el Supervisor del contrato para preparar y proveer información que no esté en informes mensuales relativa a este contrato PPP.	Media	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Por solicitud</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Información disponible para la fecha acordada</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 1 día hábil – Comienza el día que se expira el plazo</p> <p><b>Solución:</b> Proveer la información solicitada al Contratante en el formato y calidad acordada.</p>	[ANEP: 1500; INAU: 350]
Evaluación comparativa					
Q5-4	<p>Si los Informes Mensuales demuestran que hay Deducciones por un Centro individual de 15% o superior a las deducciones promedio de todos los Centros operacionales, durante tres de los últimos seis meses, el Contratista preparará un plan de acción para investigarlo.</p> <p>El plan de acción se acordará con la Supervisión del contrato y la ejecución deberá comenzar tan pronto como se acuerde. Si no hay un acuerdo entre las partes, se debe acudir al Sistema de Solución Ágil de Controversias.</p>	Media	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Por solicitud</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Revisión del Informe de Servicios Mensual.</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 5 días hábiles – Comienza el día que se expira el plazo acordado</p> <p><b>Solución:</b> El plan de acción es acordado entre las partes y la puesta en marcha del plan de acción ha comenzado.</p>	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 el 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 y reunirse con el Enlace de Centro regularmente.

### Estándares

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Gestión de Acceso y Trabajos					
Q6-1	<p>El Contratista debe asegurarse que ningún trabajo se realice fuera de lo establecido en el Capítulo 3 de este Pliego de Condiciones Técnicas, sin haber recibido permiso por escrito o a través del CAU con anticipación.</p> <p>El Contratista debe comunicar y acordar con el Enlace del Centro trabajos que podrían afectar las Funciones Operacionales Previstas para el Área Funcional relevante.</p> <p>El 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><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Cuando Ocurre</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> No se reportó ninguna no conformidad (a través del Sistema informático del Centro de Atención al Usuario)</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 1 día a partir de cuándo se reportó la no conformidad.</p> <p><b>Solución:</b> El 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>
Con Enlace del Centro					
Q6-2	El Contratista debe reunirse con el Enlace del Centro por lo menos una vez al mes y hacer un recorrido por el Centro.	Media	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Mensual</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> El Personal designado atendió a la reunión</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 3 días hábiles.</p> <p><b>Solución:</b> Circulación de notas de la reunión al Personal designado y reestructuración de</p>	Las totales del Centro para el que no se cumplió el estándar.

	Estándar de Calidad No Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
			programada.	acuerdos para evitar recurrencias.	

#### 8.4.7. Grupo Q7 – Limpieza Planeada [INAU: no aplica este Grupo]

##### 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 una limpieza profunda periódica.

##### Servicios Requeridos

El Contratista proveerá un servicio completo de limpieza, incluyendo el manejo de desechos sólidos.

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

##### Estándares

	Estándar de Calidad no Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
Limpieza Diaria					
Q7-1	El 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	<b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Diario (de acuerdo con el Plan de Limpieza)  <b>Método de Verificación de Calidad:</b> Revisión del Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a	<b>Plazo de Solución:</b> 1 día hábil desde la identificación de la falla  <b>Solución:</b>	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.

	Estándar de Calidad no Reactivo	Prioridad	Método de Verificación	Solución	Unidades de Servicio Aplicables
			través del Sistema informático) por el Enlace de Centro	Completó medidas pendientes.	
Limpieza Semanal					
Q7-2	El 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	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Semanal (de acuerdo con el Plan de Limpieza)</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> Revisión del Informe de Servicios Mensual. No se reportó ningún No Cumplimiento (a través del Sistema informático) por el Enlace de Centro.</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 1 día hábil desde la identificación de la falla</p> <p><b>Solución:</b> Completó medidas pendientes.</p>	Las correspondientes a la o las Áreas Funcionales afectadas.
Gestión de Desechos Sólidos					
Q7-3	El 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	<p><b>Frecuencia de Verificación de Calidad:</b> Diario (de acuerdo con el Plan de Limpieza)</p> <p><b>Método de Verificación de Calidad:</b> 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</p>	<p><b>Plazo de Solución:</b> 1 día hábil desde la identificación de la falla</p> <p><b>Solución:</b> Completó medidas pendientes.</p>	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"> <li>• Paramentos verticales externos</li> <li>• Cubierta</li> <li>• Canalones y bajadas</li> <li>• Aleros</li> <li>• Revoques, pinturas, terminaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Aislación acústica y térmica cuando estas características apliquen</li> <li>• Libres de penetración de humedad</li> <li>• Los revestimientos, albardillas, y parapetos son estructuralmente fuertes y seguros</li> <li>• Libres de áreas que puedan albergar plagas o pestes</li> <li>• Desagote de pluviales libre de obstrucciones</li> <li>• Las chimeneas y ductos están estructuralmente en buen estado y seguros. Los conductos están libres de bloqueos o excesos de hollín</li> <li>• Libre de desechos y crecimiento de musgo</li> <li>• En su estado original excepto por marcas superficiales menores y deterioros por uso.</li> <li>• 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)</li> </ul>
Materiales interiores del edificio, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paramentos verticales internos</li> <li>• Puertas y mamparas</li> <li>• Cielorrasos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libre de asbestos</li> <li>• 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</li> <li>• Libres de grietas estructurales o deflexiones</li> <li>• Libres de humedad y astillamiento por daños y cumplir con los requerimientos establecidos en los documentos contractuales</li> <li>• Deberán funcionar como deben y deberán estar en su estado original excepto por marcas superficiales menores y deterioros por uso.</li> </ul>
Mobiliario y accesorios, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Puertas (externas e internas)</li> <li>• Ventanas y marcos de ventanas</li> <li>• Escotillas</li> <li>• Conductos</li> <li>• Ferretería</li> <li>• Estanterías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberán operar como deben, de manera segura, sin hacer ningún sonido fuera de lo normal y sin incluir manchas en bisagras, cerraduras, cerrojos y mangos</li> <li>• Deberán funcionar como deben y deberán estar en su estado inicial excepto marcas superficiales menores y deterioros por uso</li> <li>• Tiras, señales, avisos de precaución luminiscentes están intactos, legibles, e iluminados</li> <li>• Libres de corrosión</li> </ul>

Elemento	Estándar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alacenas</li> <li>• Rejas</li> <li>• Repisas</li> <li>• Señalética</li> <li>• Espejos</li> <li>• Balaustradas</li> <li>• Soportes para Puertas</li> </ul>	
Pisos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Están completos de acuerdo a su especificación</li> <li>• Adheridos completamente para no ser un peligro de salud y seguridad</li> <li>• 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 bebes, sillas de ruedas, y cualquier otro vehículo con ruedas que sea utilizado en el Centro</li> <li>• Permitir drenaje adecuado donde sea necesario</li> </ul>
Tareas de limpieza extraordinaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En oportunidad de realizarse obras dentro del local, la empresa queda obligada a realizar la limpieza profunda del mismo. Cuando se está realizando limpieza profunda, el Contratista es responsable de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>(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</li> <li>(b) reemplazar y reposicionar los muebles que fueron removidos cuando se finalice la limpieza profunda.</li> </ul> </li> </ul>
Control de Pestes	El Control de Pestes se provee de acuerdo a la Normativa Legal y cuando se requerido para asegurar que los Centros, bajo medidas razonables, estén libres de pestes.

### Sistemas

Elemento	Estándar
Servicios de infraestructura incluyendo: Sistemas de sanitación y drenajes, planta de almacenamiento de combustible para el sistema de agua,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>

Elemento	Estándar
Sistema de distribución de electricidad, red de datos de telecomunicaciones, sistemas de seguridad, sistemas de emergencias, y sistemas de gestión de edificios	
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"> <li>• 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</li> <li>• Cambios en el aire y niveles de ventilación cumplen con los requisitos para cumplir con los Estándares de Disponibilidad.</li> <li>• Trabajos de conductos, accesorios, y cañerías deberán ser fijados de manera segura a sus puntos de anclaje.</li> <li>• No habrá filtraciones de agua (u otros líquidos de calefacción/refrigerantes)</li> <li>• Asegurar a acceso solo a personal autorizado</li> <li>• Libre de corrosión, erosión, y crecimiento de materiales orgánicos</li> <li>• Rejillas y conductos de ventilación están libres de tierra y polvo.</li> </ul>
Equipo contra incendios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extinguidores de fuego y otro equipo contra incendios deberá mantenerse de acuerdo a la normativa aplicable.</li> <li>• Deberán estar asegurados, en buen estado, fijados a su punto de anclaje.</li> <li>• En funcionamiento bajo las recomendaciones del fabricante.</li> <li>• Deberá ser de tipo y cantidad adecuados para los peligros presentes en los alrededores de los centros.</li> </ul>
Servicios mecánicos (si hubiera)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
Distribución de energía eléctrica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se marcan claramente las clasificaciones;</li> <li>• Elementos fusibles o mecanismos interruptores listos para funcionar;</li> <li>• Los contactos y conexiones están limpios y mecánicamente firmes;</li> <li>• Ningún sobrecalentamiento durante uso operacional normal;</li> <li>• Asegurar solamente para uso autorizado;</li> <li>• Los instrumentos de registro están en funcionamiento;</li> <li>• Los transformadores están libres de filtraciones de aceite;</li> <li>• Las capas cobertoras están intactas;</li> <li>• IDMT (sobre-intensidad de tiempo inverso) transmisiones, y tablas de clasificación;</li> <li>• No hay señales de calentamiento excesivo;</li> <li>• La fortaleza eléctrica del aceite es satisfactoria;</li> <li>• Cajas de unión de cables están libres de filtraciones de compuestos; y</li> <li>• Marcas y avisos donde sea necesario.</li> </ul>
Sistemas de energía eléctrica y otros cableados (incluyendo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones eléctricas para cumplir con la Normativa Legal aplicable, siguiendo las autorizaciones y proyecto de construcción y</li> </ul>



Elemento	Estándar
IT, sistemas de seguridad, iluminación y sistemas de alarmas (en su caso))	<p>eléctrico aprobados por el municipio competente;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A prueba de clima (cuando sea necesario);</li> <li>• Alambreado, accesorios, mobiliario, controles, aparatos de seguridad deberán estar almacenados y asegurados a su punto de anclaje y etiquetados;</li> <li>• Conductor de iluminación deberá estar completo, aislado, y cumplirá con la Normativa Legal aplicable;</li> <li>• niveles de iluminación según lo establecido en las pautas de diseño y construcción; y</li> <li>• Todos los sistemas funcionan como se especifica en el Contrato.</li> </ul>
Sistemas de agua caliente y fría	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Distribuir agua en la temperatura, calidad, y tasas de flujo requeridas de acuerdo al diseño previsto;</li> <li>• Grifos, válvulas, y otros accesorios y mobiliarios funcionan como previsto;</li> <li>• Todos los trabajos de cañerías y accesorios deberán estar asegurados a sus puntos de anclaje previstos;</li> <li>• No habrá goteras o filtraciones de agua por el trabajo de tuberías, grifos, válvulas, o accesorios;</li> <li>• 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</li> <li>• Debe poseer tanques de reserve 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.</li> </ul>
Sistemas de drenaje (incluyendo servicio de barométrica donde sea necesario)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveer un ambiente seguro;</li> <li>• Todas las tuberías y accesorios aseguradas a sus puntos de anclaje previstos;</li> <li>• No habrá filtraciones o desborde de desechos, aguas negras o agua de lluvia;</li> <li>• Libre de olores persistentes; y</li> <li>• Flujo libre y sin bloqueos.</li> </ul>

### Parte Exterior de los Centros

Elemento	Estándar
<p>Espacios exteriores incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pavimentos;</li> <li>• Caminos y vías peatonales;</li> <li>• Entradas a los centros.</li> </ul>	<p>El Contratista deberá asegurarse de mantener todos los espacios exteriores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con superficies planas, sin hoyos o hundimientos;</li> <li>• Libres de acumulación de agua, hojas, musgo o hierbas;</li> <li>• Para que las cunetas y bordes estén en buen estado; y</li> <li>• Para que no haya cunetas o piedras de pavimento sueltas.</li> </ul>
Jardines y espacios verdes	El Contratista deberá:

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

### Limpieza [INAU: no aplica]

Elemento	Estándar
Tareas diarias de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de rutina de todo espacio interno a la altura de la cabeza (1.70m);</li> <li>• Barrido general de todos los pisos y patios;</li> <li>• Lavado con agua, jabón e hipoclorito de todos los pisos;</li> <li>• Se quitará el polvo de todos los muebles, mesas, escritorios, sillas, pupitres, bibliotecas, mostradores o lugares donde se deposite;</li> </ul>

Elemento	Estándar
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de pizarrones o pizarras;</li> <li>• 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;</li> <li>• Recolección de todos los residuos y limpieza de papeleras o elementos similares, recolección de los residuos sólidos del tacho de la cocina;</li> <li>• Una vez recolectada la basura, será depositada en el o los lugares que indique la Intendencia correspondiente; y</li> <li>• Barrido de veredas.</li> </ul>
Tareas semanales de limpieza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de rutina de todo espacio interno superior a la altura de la cabeza (1.70m);</li> <li>• Limpieza de todas las chapas de metal existentes en los pisos; puertas, mamparas, y demás elementos que las componen.</li> <li>• Limpieza con lustra muebles de los elementos que hacen parte del inventario de muebles;</li> <li>• 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;</li> <li>• Limpieza de patio y pasillos</li> <li>• Limpieza de paredes;</li> <li>• Limpieza de todos los artefactos eléctricos de los locales; y</li> <li>• Limpieza general de cielorrasos.</li> </ul>
Manejo de Desechos	<p>El Contratista deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• Deshacerse de desechos especializados o peligrosos de una manera segura, y de acuerdo a la Normativa Legal;</li> <li>• Asegurarse que el área de recolección de desechos se mantenga limpia, sin inundaciones de desechos, y que esté razonablemente libre de malos olores;</li> <li>• No habrá acumulación de desechos en el Centro generada por el Contratista fuera del área designada para almacenamiento de desechos.</li> </ul>

## A.2. Estándares de Informes de Servicios

### Informe de Servicio Mensual

El Informe de Servicios Mensual contendrá como mínimo la siguiente información con respecto al periodo del informe:

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, y sus resultados;
5. Eventos de servicio relativos a mantenimiento reactivo que se abrieron en ese mes, y sus resultados;
6. Eventos de servicio relativos a disponibilidad que estaban “abiertos” al día 1° de ese mes, y sus resultados;
7. Eventos de servicio relativos a disponibilidad que se abrieron en ese mes, y sus resultados;
  - a. Por Resultado se entiende: la duración de cada Evento de Servicio, con la hora y la fecha en que comenzó y la fecha en que fue completada;
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.

### Informe de Servicio Anual

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

1. Resumen de Informes de Servicio durante el Año de Contrato, incluyendo categoría, tiempo de respuesta, y tiempo de rectificación;
2. Informe indicando las Áreas Funcionales que estuvieron No Disponibles y No Disponibles pero Usadas durante el Año de Contrato;
3. Resumen de todas las Fallas de Calidad y Fallas de Disponibilidad durante el Año de Contrato;
4. Adquisición y venta de activos incluyendo reemplazamiento de ciclo de vida;
5. Resumen de todas las revisiones anuales de documentación, incluyendo, pero no limitado a, políticas de salud y seguridad, este deberá incluir detalles de cualquier cambio hecho que podría afectar los Servicios Comunitarios provistos en los Centros;
6. Resumen de pruebas de plan de contingencia realizado el Año de Contrato anterior;
7. Informe de desempeño energético (energía consumida, uso de energía, y datos de distribución);
8. Informe de uso de Servicios Públicos (consumo de agua y desagües);

El Informe de Servicio Anual se presentará separando la información por cada Centro del contrato.

**Reporte de Evento de Servicio**

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

- Referencia única de informe/solicitud;
- Nombre de Informante/Solicitante;
- Fecha y Hora de Informe de Servicio;
- Locación de Evento de Servicio (si aplica);
- Naturaleza del Informe de Servicio;
- Categorización (prioridad);
- Plazo de Respuesta y Plazo de Solución/Rectificación asignado al Informe de Servicio;
- Acción tomada para rectificar o remediar incluyendo actualizaciones de avances;
- Tiempos de respuesta y de rectificación reales; y
- Detalles de actualizaciones de avances al solicitante/informante.

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

Categoría (Prioridad)	Plazo de Respuesta	Plazo de Rectificación	Ejemplos Indicativos
Rutina (Baja)	8 horas	2 días hábiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grifo goteante</li> <li>• Manija de puerta atascada</li> <li>• Tomacorriente sin funcionar en área que no afecta el funcionamiento del Área Funcional</li> <li>• Césped muy largo (más de 10cm)</li> <li>• Árboles y arbustos sin podar</li> </ul>
Importante (Media)	4 horas	8 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de acondicionamiento térmico sin funcionar</li> <li>• Tomacorriente sin funcionar que afecte el funcionamiento del Área Funcional</li> <li>• Falla de equipo que podría afectar la provisión de un servicio</li> <li>• Falla de canalón</li> </ul>
Urgente (Alta)	1 hora	4 horas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vidrio roto</li> <li>• Tomacorriente que presenta un riesgo</li> <li>• Alarma de Fuego</li> <li>• Inodoro bloqueado</li> <li>• Caño roto</li> <li>• Falla del disyuntor diferencial</li> <li>• Falla en sistema de acceso de puerta</li> <li>• No hay agua caliente/fría</li> </ul>

#### A.4. Estándares de Servicio Aplicables en Diferentes Horas

Esta tabla muestra los Estándares de Servicio aplicables para Horas de Trabajo y Horas de Uso mixto con los que debe cumplir el Contratista. En las Horas de Uso Mixto, el contratista solamente debe cumplir con los Estándares de Disponibilidad.

Horas	Estándares de Servicio aplicables
Horas de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad</li><li>• Estándares de Calidad – Reactivos</li><li>• Estándares de Calidad – No Reactivos</li></ul>
Uso Mixto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilidad</li></ul>