

**Expediente Nº. LICIT/99/114/2018/0130**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del suministro de leche, quesos , productos lácteos y helados para el Hospital de Majadahonda de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.**

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO .....</b>	<b>3</b>
<b>3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL/OS PRODUCTO/S A SUMINISTRAR .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Suministro .....</b>	<b>4</b>
<b>Invasado y etiquetado. ....</b>	<b>4</b>
3.1.1 Suministro de Leche .....	5
3.1.2 Suministro de Derivados Lacteos .....	5
3.1.3 Suministro de Quesos .....	5
3.1.4 Suministro de Helados .....	6
<b>4. CONDICIONES DEL SUMINISTRO .....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 Petición del suministro y tiempos de respuesta .....</b>	<b>6</b>
4.1.1 Petición del suministro .....	6
4.1.2 Tiempos de respuesta.....	7
<b>4.2 Entrega .....</b>	<b>7</b>
4.2.1 Lugar y horario.....	8
4.2.2 Transporte .....	8
4.2.3 Recepción.....	9
4.2.4 Consumo preferente o caducidad de los productos. ....	10
<b>4.3 Devolucion de alimentos.....</b>	<b>10</b>
<b>4.4 Gestion del suministro .....</b>	<b>11</b>
4.4.1 Informacion/informes de Gestión. ....	11
4.4.2 Gestion de incidencias .....	12
<b>4.5 Garantías en el suministro y de los productos .....</b>	<b>12</b>
<b>4.6 Control y seguimiento .....</b>	<b>12</b>
4.6.1 Responsable del Contrato.....	12
4.6.2 Actuaciones.....	13
<b>5. CESIÓN DE MAQUINARIA .....</b>	<b>13</b>
<b>6. MUESTRAS.....</b>	<b>13</b>
<b>7. MODIFICACIONES .....</b>	<b>14</b>
<b>8. ANEXO: CALIDADES Y CARACTERÍSTICAS PRODUCTOS .....</b>	<b>15</b>
<b>8.1 SUMINISTRO LECHE.....</b>	<b>15</b>
<b>8.2 SUMINISTRO DERIVADOS LÁCTEOS: YOGURES .....</b>	<b>16</b>
<b>8.3 SUMINISTRO OTROS DERIVADOS LACTEOS.....</b>	<b>16</b>
<b>8.4 SUMINISTRO QUESOS .....</b>	<b>17</b>
<b>8.5 SUMINISTRO HELADOS .....</b>	<b>18</b>

## **1. OBJETO**

---

El objeto de este expediente es la contratación del suministro de leche, quesos, productos lácteos y helados para el Hospital de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº 61, sito en Ctra. De Pozuelo, nº61, 28222 Majadahonda, Madrid.

## **2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO**

---

Además de la normativa general de aplicación, la ejecución del contrato objeto de la presente licitación se encuentra sujeto al cumplimiento de la normativa y legislación vigente alimentaria, microbiológica, de transporte, de etiquetado, de envasado, de almacenamiento, de distribución o cualquier otra de carácter técnico.

Todos los productos objeto de la presente licitación se ajustarán a lo preceptuado en el Decreto 2484/1967 de 21 de Septiembre, por el que se aprueba el Código Alimentario Español (en adelante, C.A.E.), y por lo dispuesto en el Decreto 2519/1974, de 9 de agosto, sobre entrada en vigor, aplicación y desarrollo del C.A.E., y sus correspondientes Reglamentaciones Técnico Sanitarias, así como por las Normas de calidad respectivas, y por las posteriores actualizaciones del mismo. Debiendo cumplir además, los requisitos especificados en la reglamentación Técnico-Sanitario y Normas Específicas propias de cada producto establecidas por la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Habrán de cumplir lo establecido en el Reglamento (CE) nº 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria. Además de lo anterior, deberán de cumplir con el RD 1353/83 de 27 de abril, referente a la Conservación de Alimentos.

La amplia variedad y naturaleza de los productos del pliego, las diversas prácticas llevadas a cabo para su obtención, conservación, presentación y entrega, así como la participación del personal, máquinas, utensilios y demás elementos que entran en contacto con los productos, conlleva el que las empresas dedicadas a la elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución de dichos productos, deberán ajustarse, en todo momento, a lo expuesto en las normas correspondientes que les sean de aplicación (tanto técnico-sanitarias como de calidad y de comercialización).

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

### 3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL/LOS PRODUCTO/S A SUMINISTRAR

---

Los diferentes productos alimenticios a suministrar, recogidos en el anexo de calidades y características de los productos, tendrán que cumplir lo establecido a continuación, cumpliendo con denominaciones, materias primas, factores esenciales de calidad y características de los productos, envasado y etiquetado, conservantes (siempre y cuando proceda), normas de higiene y microbiológicas, condiciones de almacenaje y transporte. Será rechazada la oferta cuya documentación no acredite los requisitos definidos en las correspondientes prescripciones técnicas.

Los consumos expuestos en la presente licitación son orientativos. Su adquisición se realizará de forma gradual por el Hospital de FREMAP, no quedando obligada a adquirir la totalidad de los productos indicados, sino que están subordinados a las necesidades del Hospital. Una alteración en el volumen de adquisición no dará derecho al adjudicador a interponer una reclamación o solicitar una indemnización.

Respecto a la categoría que rige en este pliego para cada uno de los productos ha de entenderse como mínima y de obligado cumplimiento. Pudiendo ser esta mejorada por los licitadores, pero en ningún caso podrán presentar productos con una categoría inferior a la reflejada.

Durante la duración del contrato, dado el volumen y variedad de los productos incluidos en la licitación, FREMAP podrá solicitar el cambio de algunos productos, este cambio deberá realizarse de forma objetivada, motivado por la no aceptación de estos productos por parte de los beneficiarios de los mismos. El adjudicatario, por su parte, podrá solicitar el cambio de algunos productos, este cambio para hacerse efectivo deberá ser aceptado previamente por FREMAP, pudiendo realizar un periodo de prueba para comprobar la aceptación del producto por parte de los usuarios. Estos productos no podrán variar su precio, pues deberán mantener las condiciones de calidad indicadas en el presente pliego.

#### 3.1 Suministro

Los productos a suministrar serán de **primera marca comercial** de la empresa fabricante y deberán cumplir con los requisitos establecidos en la legislación técnico-sanitaria correspondiente y Normas Específicas propias para cada producto.

##### Envasado y etiquetado.

En estos productos, es importante que el cierre de los envases se efectúe inmediatamente después del llenado en el lugar en el que se produzca el tratamiento térmico de los productos. Estos envases han de tener un sistema de cierre en el cual sea fácil comprobar su apertura.

Dada la variedad de productos, se especifica en cada producto cómo han de ir envasados.

El etiquetado deberá cumplir lo establecido en la normativa vigente, incluyendo al menos lo siguiente:

- Denominación de venta del producto.
- Lista de ingredientes.
- Ingredientes o sustancias que se utilicen en su fabricación o elaboración que causen alergias o intolerancias.
- Contenido neto: sólidos y líquidos.
- Fecha de duración mínima.
- Condiciones de conservación.
- Modo de empleo (si procede).

- Identificación de la empresa.

En el caso de los quesos, especificar como mínimo, lo siguiente:

- Nombre del producto.
- Marca comercial.
- Registro sanitario.
- Leches empleadas en su elaboración.
- Caducidad.
- Contenido neto en materia grasa.

### **3.1.1 Suministro de Leche**

La leche suministrada deberá cumplir con lo establecido en la normativa vigente, y por tanto, haber sido sometida a los tratamientos necesarios para su comercialización y consumo. En este sentido, la leche requerida será la sometida a un tratamiento a temperatura ultra alta (UHT).

De acuerdo a lo anterior, los productos requeridos en este sentido, junto con sus prescripciones técnicas quedan recogidos en el **anexo calidades y características de los productos**, en su apartado correspondiente, **8.1 Suministro de leche**.

### **3.1.2 Suministro de Derivados Lácteos**

Los yogures requeridos en esta licitación, son los obtenidos a partir de leche pasteurizada, concentrada pasteurizada, leche parcial o totalmente desnatada pasteurizada, semidesnatada, suero en polvo u otros productos procedentes del fraccionamiento de la leche.

Los derivados lácteos requeridos en esta licitación junto con sus prescripciones técnicas quedan recogidos en el **anexo**, en su apartado correspondiente, **8.2 Suministro de derivados lácteos y 8.3 Otros derivados lácteos**.

### **3.1.3 Suministro de Quesos**

Se trata de productos frescos o madurados, obtenidos de la leche, de la leche total o parcialmente desnatada, de la nata, del suero de la mantequilla o de una mezcla de los anteriores. Estos han de estar coagulados total o parcialmente por la acción de cuajo u otros coagulantes apropiados. La relación entre la caseína y las proteínas séricas debe ser igual o superior a la de la leche.

De acuerdo a lo anterior, los productos requeridos en este sentido, junto con sus prescripciones técnicas quedan recogidos en el **anexo calidades y características de los productos**, en su apartado correspondiente, **8.4 Suministro de quesos**.

Lo referido al transporte de la leche, derivados lácteos y quesos quedará contemplado en el apartado correspondiente al transporte, especificando las condiciones que ha de cumplir el mismo.

### 3.1.4 Suministro de Helados

Los helados requeridos, serán únicamente hechos de leche, crema de leche o natillas combinadas con saborizantes, edulcorantes o azúcar. Pueden llevar yemas de huevo, frutas, chocolate y sustancias estabilizantes autorizadas.

De acuerdo a lo anterior, los productos requeridos en este sentido, junto con sus prescripciones técnicas quedan recogidos en el **anexo calidades y características de los productos**, en su apartado correspondiente, **8.5 Suministro de helados**.

Lo referido al **transporte de helados** quedará contemplado en el apartado correspondiente al transporte, especificando las condiciones que ha de cumplir el mismo.

## 4. CONDICIONES DEL SUMINISTRO

---

La entrega de los suministros se hará en función de las necesidades de FREMAP, por lo que su adquisición se efectuará de forma gradual de acuerdo a lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

### 4.1 Petición del suministro y tiempos de respuesta .

#### 4.1.1 Petición del suministro .

El responsable de cocina del hospital o las personas designadas por él, cuyos datos serán comunicados al adjudicatario en el momento de formalización del contrato, realizarán los pedidos a través de los siguientes cauces de comunicación:

- **Con carácter general:**

Se realizarán por **correo electrónico** a la dirección establecida al efecto por el adjudicatario, y que se comunicará a FREMAP en el momento de presentación de la oferta, confirmándose la misma una vez adjudicada la licitación.

- **Excepcionalmente:**

FREMAP podrá cursar los pedidos **vía telefónica**, al número que se indicará en el momento de presentación de la oferta, debiendo ser atendidos de manera inmediata. No obstante FREMAP enviará posteriormente por correo electrónico una confirmación del pedido realizado. Dado el carácter excepcional, el suministro no podrá verse suspendido en espera del documento escrito.

Cualquier cambio o incidencia que se produzca por parte del adjudicatario en el suministro deberá ser comunicada a FREMAP de forma inmediata. En el mismo instante, el adjudicatario deberá ofrecer una solución alternativa inmediata que garantice el suministro. En todo caso, la solución alternativa no puede suponer un menoscabo de ningún tipo en el suministro para FREMAP.

El adjudicatario acusará recibo del pedido realizado por FREMAP, a través de correo electrónico, con carácter inmediato, evitándose, de este modo, posibles retrasos o incidencias como consecuencia de fallos en la comunicación, con la consiguiente demora en el suministro del producto.

Únicamente estará facultado para hacer pedidos excepcionales el personal de FREMAP autorizado para ello, siendo:

- El responsable de cocina del Hospital.
- El personal de cocina que asume la gestión administrativa.

La identificación del personal autorizado será comunicada al adjudicatario en el momento de la firma del contrato.

A efectos del cómputo del plazo, se entiende que el pedido ha sido suministrado de forma efectiva cuando, dentro del margen de tiempo señalado a continuación, el adjudicatario ha realizado la entrega efectiva del producto.

#### **4.1.2 Tiempos de respuesta.**

A efectos del cómputo del plazo, se entiende que el pedido ha sido suministrado de forma efectiva cuando, dentro del margen de tiempo señalado a continuación, el adjudicatario ha realizado la entrega efectiva del producto.

##### **- Pedidos ordinarios:**

Se consideran pedidos ordinarios aquellos en los que se solicite la entrega de 24 a 72 horas. La frecuencia de solicitud de pedidos ordinarios, por parte de FREMAP, será **semanalmente** como forma habitual (De acuerdo a las necesidades del Hospital de FREMAP, se podrán realizar pedidos puntuales).

La frecuencia de entrega del suministro será en los plazos que se indique en el momento de realización del pedido, de acuerdo a las necesidades del hospital siendo la frecuencia habitual **de dos veces por semana**.

##### **- Pedidos Urgentes-Extraordinarios:**

En el supuesto de pedidos urgentes o extraordinarios, el suministro se realizará entre las 4 y las 24 horas siguientes a la notificación del pedido (el carácter de urgencia y su premura, será determinado por FREMAP y así se hará constar expresamente en la petición realizada bajo esta condición).

Los pedidos urgentes o especiales representan frente a la actividad objeto de esta contratación, un porcentaje aproximado del 5%.

A efectos del cómputo del plazo, se entiende que el pedido ha sido suministrado de forma efectiva cuando, dentro del margen de tiempo señalado a continuación, el adjudicatario ha realizado la entrega efectiva del producto.

## **4.2 Entrega**

Los alimentos serán entregados según las características específicas, teniendo en cuenta su forma de envasado y etiquetado con la descripción de cada producto de acuerdo a lo indicado en el presente pliego. La entrega se efectuará conforme a las siguientes características:

#### 4.2.1 Lugar y horario

La recepción de suministros se realizará en el **Hospital de FREMAP de Majadahonda**, sito en Ctra. de Pozuelo, nº61, 28222 Majadahonda, Madrid, en la zona de recepción de alimentos de cocina, situado en la planta baja del hospital, donde en presencia del personal de la empresa adjudicataria, se someterán a pesaje y/o control de los productos entregados.

A lo largo de la duración del contrato es posible que se efectúen cambios con respecto a la zona de recepción, pudiendo ser trasladada temporalmente a otro lugar. Este hecho será comunicado con la suficiente antelación a la empresa adjudicataria.

Una vez realizada la recepción por el personal asignado y en presencia del mismo, el adjudicatario se compromete a colocar los artículos en el orden establecido en nuestros almacenes atendiendo instrucciones de la persona responsable, sin que ello implique un sobrecoste para FREMAP.

El **horario de recepción** del suministro será:

- **Pedidos ordinarios:** de lunes a viernes de 8:00 a 10:00 horas, ajustándose en todo caso, a las necesidades del hospital.
- **Pedidos urgentes:** de lunes a sábado, de 8:00 a 17:00 horas. El carácter de urgencia se señalará de forma expresa en el pedido realizado por FREMAP. La entrega de los pedidos urgentes, en horario no habitual (incluso sábados, o en día laborable fuera del rango horario de 8:00 a 10:00 horas), no supondrá un coste adicional para FREMAP.

El responsable de cocina del hospital, coordinará, dentro del margen de horas señalado anteriormente, el momento más idóneo de entrega de los productos para minimizar, en la medida de lo posible, los inconvenientes que para la actividad normal del centro pueden suponer las tareas de suministro. En todo caso, en la petición de suministro realizada por FREMAP se especificará el día y el horario idóneo de recepción.

#### 4.2.2 Transporte

La entrega de los productos se hará de acuerdo a lo establecido en el objeto de esta licitación, cumpliendo la normativa existente en materia de Transporte Terrestre de Alimentos y Productos Alimenticios a Temperatura Regulada. Los vehículos han de estar identificados con una placa ATP y una etiqueta indicativa, tanto de las características del vehículo como de la fecha de autorización de dicho vehículo.

El transporte de los alimentos hasta su destino será a cargo y riesgo de la empresa adjudicataria, garantizando el embalaje y el transporte.

El adjudicatario deberá asumir la responsabilidad en caso de accidente, así como cualquier otro siniestro (grave o leve) que afecte a terceros o a FREMAP, como consecuencia de las acciones de transporte y entrega del producto. En el supuesto de existir, en el transporte o en la entrega, cualquiera de las incidencias señaladas con anterioridad, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento de FREMAP de forma inmediata.

El transporte podrá realizarlo mediante una empresa de transporte legalmente autorizada o a través de una flota de vehículos propios que permita cumplir con las condiciones anteriormente descritas. Se admite que exista una combinación de ambos. El adjudicatario deberá proporcionar a FREMAP la lista de vehículos autorizados, así como sus matrículas, para realizar un control de los mismos y de las entregas. Además el adjudicatario presentará toda la información de gestión comprometida en su oferta.

Los productos contemplados en el pliego no podrán transportarse junto con otros productos que puedan afectar a su salubridad o puedan ser contaminados.

El transporte de lácteos que precisen frío para su conservación, se debe ajustar a lo establecido en la Reglamentación Técnico Sanitaria, manteniendo una temperatura entre 1°C y 6°C.

En el caso de los helados, deberán de transportarse en el mínimo tiempo, con un aislamiento adecuado de la temperatura y humedad ambientales. Además no ha de coexistir en el transporte con otro tipo de mercancías que puedan alterar las condiciones de los productos.

Al tratarse de productos congelados deberán ir en un vehículo refrigerado (-18°C) exclusivo para este tipo de artículos, de forma que el transporte de víveres se realice en perfectas condiciones higiénicas.

#### 4.2.3 Recepción

Un representante autorizado de FREMAP, junto con el representante de la empresa adjudicataria, revisará los productos suministrados en el momento de la recepción, comprobando si coincide el pedido con lo entregado, comprobándose en cada caso:

- Productos.
- Peso y unidades.
- Condiciones de transporte y etiquetado.
- Condiciones sanitarias.
- Calidad.
- Muestras para posible análisis posterior, en caso de necesidad.

Se deberá cumplimentar la **ficha de control de recepción** de productos que proporciona FREMAP, la cual deberá ser firmada por el proveedor en el momento de entrega del suministro. Esta ficha incluirá como mínimo:

- Día y hora de entrega.
- Producto.
- Cantidad.
- Persona de recepción, firma y sello.
- Observaciones.

Cada entrega de alimentos irá acompañada de su albarán, en el que se especificará como mínimo lo siguiente:

- Número de albarán y pedido.
- Productos a suministrar y referencia del producto.
- Cantidad de los productos a suministrar.
- Fecha del pedido.
- Fecha de entrega del pedido.
- Espacio para incidencias.

El albarán de entrega será verificado por el responsable asignado por FREMAP, el cual comprobará que los datos reflejados en el documento son ciertos, comprobando que coinciden con lo solicitado y con la ficha

de control de recepción, siempre que proceda. En caso de conformidad, la persona responsable lo firmará y sellará, indicando además, el nombre del responsable de la recepción y la fecha de la misma. En caso de **disconformidad**, se dejará constancia expresa de la misma en el espacio establecido al efecto en el propio albarán y lo notificará al adjudicatario. El trabajador por parte del adjudicatario que realice la entrega, firmará asimismo dicho albarán, dando conformidad a su contenido.

#### **4.2.4 Consumo preferente o caducidad de los productos.**

Todos los productos irán acompañados de la fecha de consumo preferente, y en su caso, de la fecha de caducidad. En caso de incumplirse esto, será responsabilidad de la empresa adjudicataria la recogida y sustitución de los mismos.

En los productos cuya duración sea inferior a 3 meses bastará indicar el día y el mes, mientras que en aquellos casos que la duración sea superior a 3 meses, pero sin sobrepasar 18 meses, bastará indicar el mes y el año. En aquellos productos en que la duración sea superior a 18 meses bastará indicar el año.

Los productos que sean microbiológicamente perecederos y por ello pueda suponer un riesgo inmediato para la salud, deberá constar la fecha de caducidad, indicando día, mes y año.

Estas fechas, de ser preciso, irán acompañadas de la referencia de condiciones de conservación para garantizar la duración de los productos en condiciones óptimas.

Los productos deben de entregarse como mínimo con la mitad de vida útil figurada en el etiquetado, la fecha de caducidad/consumo preferente será de:

- Leche: al menos 3 meses.
- Yogures: 21 días.
- Mantequilla/margarina: mínimo 8 meses.
- Helados: mínimo de 5 meses.
- Queso de burgos pasteurizado: 5 días.
- Resto derivados lácteos: 3 meses para los productos de larga duración, excepto aquellos artículos que tiene fijado 21 días.

#### **4.3 Devolucion de alimentos**

En aquellos casos en que el peso, cantidad o calidad de algún producto sea inferior al reflejado en el presente expediente y el pedido pertinente, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de sustituir o suministrar la parte restante en el plazo que garantice a FREMAP la prestación de su servicio, independientemente de que se trate de un pedido ordinario o extraordinario.

La empresa adjudicataria tiene la obligación de retirar dichos productos inmediatamente y sustituirlos por aquellos que le sean nuevamente solicitados, en el plazo y condiciones de entrega que sean requeridos para garantizar la prestación del servicio por parte de FREMAP.

En el momento de la recepción y según las características establecidas en los pliegos de acuerdo a categoría, calidad y forma de presentación, el responsable por parte de FREMAP podrá realizar inspecciones de muestreo. Ante estas inspecciones, se podrá rechazar la mercancía por no adaptarse a la categoría o forma de presentación citada, por no reunir las condiciones sanitarias y de higiene alimenticias pertinentes, por

no cumplirse las condiciones de transporte establecidas o por no coincidir con los productos presentados en la oferta.

#### **4.4 Gestion del suministro**

##### **4.4.1 Informacion/informes de Gestión.**

El adjudicatario deberá proporcionar a FREMAP la información para el correcto seguimiento y evaluación del cumplimiento del suministro prestado facilitando:

- Informe en formato Excel que permita el control de los pedidos, cantidades y coste. Este informe se presentará mensualmente, haciendo un resumen anual. Contendrá la siguiente información, pudiendo requerirse en un determinado momento información adicional:

- o Fecha de pedido.
- o Día y hora de entrega.
- o Número de albarán y pedido.
- o Productos.
- o Cantidad de los productos suministrados.
- o Precio unitario (Impuesto/s indirecto/s no incluido/s).
- o Importe pedido (Impuesto/s indirecto/s no incluido/s).
- o Importe pedido (impuesto/s indirecto/s incluido/s).

- Informe adicional donde se indiquen las devoluciones de productos efectuadas por FREMAP al no cumplirse las condiciones detalladas en el presente pliego. También han de indicarse aquellas devoluciones motivadas por errores en la realización de pedidos por parte del personal de FREMAP.
- Relación de vehículos, y sus matrículas, autorizados para realizar las entregas, además de aquella información que se le requiera en relación al correcto seguimiento del transporte y de la calidad del suministro prestado.
- Organización interna del adjudicatario, pudiendo ser la misma persona:
  - o Persona/s de contacto de recepción de pedidos.
  - o Persona/s de contacto para comunicación de incidencias en las entregas y comunicación de devoluciones.

Estas personas estarán disponibles vía correo electrónico y telefónico de 8:00 a 18:00 horas.

- Canales de contacto/comunicación:
  - o Correo Electrónico: el adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP una o varias direcciones de correo electrónico para la recepción de pedidos, incidencias y otras cuestiones surgidas durante la ejecución del contrato.
  - o Teléfono de atención al cliente: el adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP uno o varios teléfonos fijos y/o móviles de atención al cliente, disponibles de 8:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes, con una respuesta inferior a 4 horas y una resolución de la incidencias.

#### **4.4.2 Gestion de incidencias**

El adjudicatario deberá resolver cualquier tipo de incidencia presentada por FREMAP en relación a las condiciones del suministro fijadas. Para esto, el adjudicatario debe definir y llevar a cabo un proceso de gestión de las incidencias presentadas, actualizando en todo momento el estado de las mismas.

FREMAP establece un plazo máximo para la resolución de incidencias, estableciendo lo siguiente:

- Cuando se trate de aspectos del suministro, se fija un tiempo máximo de resolución de 2 horas.
- Cuando se trate de aspectos administrativos, se fija un máximo de 2 días laborables. Se entiende como día laborable de Lunes a Viernes, excluyendo festivos locales y nacionales.

Producida la incidencia, FREMAP presentará la misma, a través de correo electrónico al responsable del contrato de la empresa adjudicataria. Con anterioridad al vencimiento de los plazos fijados anteriormente, el responsable del contrato por parte del adjudicatario deberá dar respuesta e informar a FREMAP del estado de la incidencia surgida. En la respuesta deberá de especificar las acciones y medios puestos en marcha para la solución de la incidencia.

Será imprescindible el acuse de recibo de cada incidencia presentada y el aviso de cierre de la misma, una vez efectuada su resolución. Se entenderá que la incidencia ha sido solucionada cuando exista conformidad expresa de FREMAP, sobre el restablecimiento del suministro en condiciones normales

#### **4.5 Garantías en el suministro y de los productos**

El adjudicatario deberá garantizar el suministro de todos los productos, con absoluta continuidad, durante la duración del contrato, incluidos los periodos vacacionales y situaciones excepcionales.

Durante la duración del contrato, las cantidades requeridas por parte de FREMAP no estarán sujetas a un mínimo por pedido.

FREMAP realizará los controles de calidad que considere oportunos con el fin de garantizar la calidad de los productos. La falta de calidad puede llevar consigo una imposición de penalidades o resolución del contrato, según se indica en la presente licitación.

El transporte deberá cumplir con todos los requisitos legales fijados para el transporte de alimentos, manteniendo la integridad de los productos.

En el caso de que la empresa adjudicataria tuviera subcontratado, parcial o totalmente el transporte de los productos alimenticios, deberá garantizar que la misma se adecua a las condiciones de transporte descritas en el pliego.

#### **4.6 Control y seguimiento**

##### **4.6.1 Responsable del Contrato**

Durante la duración del contrato, FREMAP designará a una persona como responsable del contrato, el cual tendrá como responsabilidad la labor de coordinar y realizar un seguimiento periódico del suministro objeto de esta licitación, así como de encargarse de que se cumple lo establecido en los pliegos.

El adjudicatario por su parte deberá designar a una persona que garantice la correcta gestión del suministro sin suponer un coste adicional a FREMAP.

Ambas designaciones, con los datos pertinentes, así como identificación, número de teléfono y dirección de correo electrónico de contacto, se comunicarán en el momento de la firma del contrato y, de haber algún cambio posterior, la comunicación se hará con una semana de antelación, garantizando así que el suministro no se vea perjudicado.

#### 4.6.2 Actuaciones

FREMAP, a lo largo del periodo de vigencia del contrato, podrá establecer aquellos controles que estime oportunos. Con independencia de los controles que se realizarán en la entrega diaria de los alimentos, basándose en evidencias claras de rechazo (olor, rotura de embalaje, etc.), FREMAP podrá realizar:

- Control de temperaturas.
- Medición microbiológica, dos veces al mes, por laboratorio especializado.

Si a raíz de estos controles, se detectan anomalías, FREMAP levantará un acta de disconformidad, que será notificada al adjudicatario, el cual deberá subsanar las deficiencias con la mayor inmediatez y, en todo caso, en un plazo máximo de tres días, remitiendo a FREMAP un informe pormenorizado de las causas que han motivado las desviaciones, medios puestos en práctica para corregirla y, finalmente, tiempo de resolución.

### 5. CESIÓN DE MAQUINARIA

---

La adjudicación implicará la cesión por parte del adjudicatario al Hospital de FREMAP Majadahonda de un **1 arcón frigorífico horizontal con tapa corredera, para los helados**, cuyo fin está directamente relacionado con el suministro de los productos. Esta no ocasionará ningún coste adicional a FREMAP.

Las características mínimas del arcon debe ser de: Dimensiones aproximadas: altura 82 cm, largo 104 cm y 65 cm de fondo; Tapas correderas: transparentes o no; Interior de la cuba en chapa galvanizada y plastificada blanca que impide la oxidación y optimiza el aislamiento del frío; Espesor del aislamiento de aprox. 72,5 mm; Las puertas correderas se deslizan sobre un marco de plástico inyectado; Equipo de clase climática 7 y clasificación de temperatura L1. Gama de temperatura -18/-25°C.

El proveedor, como responsable de los elementos cedidos asumirá el coste del mantenimiento, de reparaciones y en su caso, cubrirá la sustitución de aquellos elementos que durante la duración del contrato tengan que ser sustituidas y se asegurará de cumplir con las normas de homologación establecidas en la normativa vigente. Será requerido que sean de primera mano.

### 6. MUESTRAS

---

Para verificar las condiciones de calidad y equivalencia de los productos ofertados, FREMAP requiere la presentación de muestras para su valoración, tanto de productos como de presentación de los mismos (etiquetas y envases). Estas muestras no supondrán ningún coste para FREMAP, estando libres de cualquier cargo. Cada muestra deberá presentarse de acuerdo a las condiciones de suministro indicadas en los pliegos.

Las muestras se presentarán embaladas y agrupadas en cajas, debiendo incluirse en cada caja **dos muestras de cada uno de los productos requeridos** en el formato que se indique.

**En el anexo de calidades y características de los productos, se indica todos los productos que se requiere muestra.** Los productos señalados para la presentación de muestras, **deberán presentarse de acuerdo a lo establecido en las condiciones de suministro** indicadas en los pliegos. La caja o su correspondiente embalaje deberá entregarse cerrada, incorporando en sitio visible una etiqueta identificativa reflejando la referencia e identificación de los productos.

**Las muestras deberán presentarse con el etiquetado reglamentario de forma que exista trazabilidad entre las muestras presentadas y los productos que vaya a suministrar el adjudicatario.**

Las muestras deberán depositarse en el lugar y durante el horario indicado al efecto por FREMAP, quedando a disposición de FREMAP para realizar las pruebas de calidad pertinentes. La recepción de las muestras se realizará en el **Hospital de FREMAP de Majadahonda**, sito en Ctra. de Pozuelo, nº61, 28222 Majadahonda, Madrid, en la zona de recepción de alimentos de cocina, situado en la planta baja del hospital

**NOTA IMPORTANTE: En ningún caso deben presentar las muestras junto con la oferta. FREMAP requerirá a los licitadores, a través de la dirección de correo electrónico facilitada como contacto, para que se presenten las muestras en los términos indicados en los documentos de la presente licitación. La entrega de la muestra deberá realizarse en la fecha y horario fijada por FREMAP, avisándose al licitador previamente.**

**En el caso de la no presentación de muestras, presentación de forma inadecuada o presentación fuera del plazo indicado, será motivo de exclusión del proceso de valoración de ofertas.**

## 7. MODIFICACIONES

---

FREMAP podrá llevar a cabo modificaciones en el contrato siempre y cuando no alteren las condiciones esenciales de la licitación, manteniendo los productos incluidos en la oferta del adjudicatario, debiendo limitarse a introducir las variaciones indispensables para atender las nuevas necesidades. Las modificaciones no supondrán un incremento de más del **20%** del importe total del contrato. Estas pueden darse debido a:

1. Ampliación del Área de Readaptación Profesional. A lo largo de la vigencia del contrato, podrían incrementarse las prestaciones ofrecidas por Readaptación Profesional, bien ampliando el número de cursos, bien el número de personas beneficiarias de los cursos actuales. Esto incrementaría el número de personas que acuden al comedor y por lo tanto el volumen de productos a suministrar. Como consecuencia, se podría incrementar el importe de la adjudicación, siempre y cuando no supere el porcentaje del **20%** fijado. Además, las condiciones han de ser idénticas a las fijadas en los pliegos, manteniendo los precios unitarios fijados en el contrato.
2. Incremento de asistencias hospitalarias. Este incremento supondría un incremento en la prestación del servicio de alimentación y con ello un incremento del consumo de los suministros objeto del contrato. Por esto, se puede prever una modificación no superior al **20%**, manteniéndose en todo momento las condiciones fijadas en los pliegos.
3. Incremento de la plantilla de FREMAP. Ante la incorporación de nuevos trabajadores a la plantilla actual, se incrementaría el volumen de productos a adquirir, ya que se incrementaría el número de beneficiarios del servicio de alimentación. Ante esta situación, se podría incrementar el importe de la adjudicación, siempre y cuando no se supere el porcentaje del **20%** fijado. Además, las

condiciones han de ser idénticas a las fijadas en los pliegos, manteniendo los precios unitarios fijados en el contrato.

- Incremento del catalogo de productos de primera necesidad relacionados con el objeto de licitación.

## 8. ANEXO: CALIDADES Y CARACTERÍSTICAS PRODUCTOS

**Nota:** La categoría presentada ha de ser como mínimo **primera o extra**, según se indique en cada uno de los productos, pudiendo ser esta mejorada por los licitadores. El resto de parámetros referencian la calidad requerida, sin que sean requisitos excluyentes.

Se requieren TODOS los productos como muestra.

### 8.1 SUMINISTRO LECHE

LECHE CONDENSADA							
1	<table border="1"> <tr> <td>FORMATO</td> <td>Envase de hojalata o aluminio</td> </tr> <tr> <td>CONTENIDO NETO MÍNIMO</td> <td>750-800 gr</td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES</td> <td>Leche deshidratada con sacarosa; al menos un 8% de materia grasa; como mínimo un 28% de extracto seco total de la leche.</td> </tr> </table>	FORMATO	Envase de hojalata o aluminio	CONTENIDO NETO MÍNIMO	750-800 gr	OBSERVACIONES	Leche deshidratada con sacarosa; al menos un 8% de materia grasa; como mínimo un 28% de extracto seco total de la leche.
FORMATO	Envase de hojalata o aluminio						
CONTENIDO NETO MÍNIMO	750-800 gr						
OBSERVACIONES	Leche deshidratada con sacarosa; al menos un 8% de materia grasa; como mínimo un 28% de extracto seco total de la leche.						
LECHE ENTERA							
2	<table border="1"> <tr> <td>FORMATO</td> <td>Tipo Tetra-brick</td> </tr> <tr> <td>CONTENIDO NETO MÍNIMO</td> <td>1,5L</td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES</td> <td>Contenido de materia grasa mínima de 3,5 % (m/m)</td> </tr> </table>	FORMATO	Tipo Tetra-brick	CONTENIDO NETO MÍNIMO	1,5L	OBSERVACIONES	Contenido de materia grasa mínima de 3,5 % (m/m)
FORMATO	Tipo Tetra-brick						
CONTENIDO NETO MÍNIMO	1,5L						
OBSERVACIONES	Contenido de materia grasa mínima de 3,5 % (m/m)						
LECHE DE SOJA							
3	<table border="1"> <tr> <td>FORMATO</td> <td>Tipo Tetra-brick</td> </tr> <tr> <td>CONTENIDO NETO MÍNIMO</td> <td>1 L</td> </tr> </table>	FORMATO	Tipo Tetra-brick	CONTENIDO NETO MÍNIMO	1 L		
FORMATO	Tipo Tetra-brick						
CONTENIDO NETO MÍNIMO	1 L						
LECHE DESNATADA							
4	<table border="1"> <tr> <td>FORMATO</td> <td>Tipo Tetra-brick</td> </tr> <tr> <td>CONTENIDO NETO MÍNIMO</td> <td>1L</td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES</td> <td>Contenido en materia grasa no superior a 0.5 % (m/m)</td> </tr> </table>	FORMATO	Tipo Tetra-brick	CONTENIDO NETO MÍNIMO	1L	OBSERVACIONES	Contenido en materia grasa no superior a 0.5 % (m/m)
FORMATO	Tipo Tetra-brick						
CONTENIDO NETO MÍNIMO	1L						
OBSERVACIONES	Contenido en materia grasa no superior a 0.5 % (m/m)						
LECHE SEMI-DESNATADA SIN LACTOSA							
5	<table border="1"> <tr> <td>FORMATO</td> <td>Tipo Tetra-brick</td> </tr> <tr> <td>CONTENIDO NETO MÍNIMO</td> <td>1L</td> </tr> <tr> <td>OBSERVACIONES</td> <td>Contenido de materia grasa comprendido entre 1,5 % (m/m) y 1,80 % (m/m)</td> </tr> </table>	FORMATO	Tipo Tetra-brick	CONTENIDO NETO MÍNIMO	1L	OBSERVACIONES	Contenido de materia grasa comprendido entre 1,5 % (m/m) y 1,80 % (m/m)
FORMATO	Tipo Tetra-brick						
CONTENIDO NETO MÍNIMO	1L						
OBSERVACIONES	Contenido de materia grasa comprendido entre 1,5 % (m/m) y 1,80 % (m/m)						

## 8.2 SUMINISTRO DERIVADOS LÁCTEOS: YOGURES

6	<b>YOGUR DE SABORES: DIFERENTES SABORES (EJEMPLO FRESA, LIMÓN,ETC)</b>	
	FORMATO	Envases cerrados tipo tarrina de plástico
	CONTENIDO NETO MÍNIMO	125 gr
7	<b>YOGUR DESNATADO NATURAL</b>	
	FORMATO	Envases cerrados tipo tarrina de plástico
	CONTENIDO NETO MÍNIMO	125 gr
	OBSERVACIONES	Menor % de grasa
8	<b>YOGUR DESNATADO: DIFERENTES SABORES (EJEMPLO FRESA, LIMÓN,ETC)</b>	
	FORMATO	Envases cerrados tipo tarrina de plástico
	CONTENIDO NETO MÍNIMO	125 gr
9	<b>YOGUR NATURAL</b>	
	FORMATO	Envases cerrados tipo tarrina de plástico
	CONTENIDO NETO MÍNIMO	125 gr
10	<b>YOGUR SOJA</b>	
	FORMATO	Envases cerrados tipo tarrina de plástico
	CONTENIDO NETO MÍNIMO	125 gr

## 8.3 SUMINISTRO OTROS DERIVADOS LACTEOS

19	<b>BATIDOS DE CHOCOLATE</b>	
	FORMATO	Tipo Tetra-brick
	CONTENIDO NETO MÍNIMO	200 ml
	OBSERVACIONES	Mezcla de la leche UHT o esterilizada
20	<b>CHOCOLATE A LA TAZA BRICK</b>	
	FORMATO	Tipo Tetra-brick
	CONTENIDO NETO MÍNIMO	1 L
21	<b>CUAJADA</b>	
	FORMATO	Cuajada; envase de barro; Envases cerrados tipo tarrina de plástico
	CONTENIDO NETO MÍNIMO	130 ml -150 ml
22	<b>FLAN HUEVO</b>	
	FORMATO	Envases cerrados tipo tarrina de plástico
	CONTENIDO NETO MÍNIMO	100 ml

	<b>OBSERVACIONES</b>	Compuesto con leche entera o parcialmente desnatada; contiene huevo
23	<b>MANTEQUILLA (BLOQUE)</b>	
	<b>FORMATO</b>	En bloque y de peso 1 kg, envuelto en papel sulfurizado o metalizado o en envases de hojalata o plástico autorizado
	<b>CONTENIDO NETO MÍNIMO</b>	1 kg
	<b>OBSERVACIONES</b>	Producto graso obtenido de leche o nata de vaca higienizada; consistencia sólida y homogénea; color amarillo; mantener refrigerada.
24	<b>MANTEQUILLA (INDIVIDUAL)</b>	
	<b>FORMATO</b>	En bloque de peso entre 10 a 15 g, envuelto en papel sulfurizado o metalizado
	<b>CONTENIDO NETO MÍNIMO</b>	Cajas de 100 unidades: 10-15 gr
	<b>OBSERVACIONES</b>	Producto graso obtenido de leche o nata de vaca higienizada; consistencia sólida y homogénea; color amarillo; mantener refrigerada
25	<b>MOUSSE (EJEMPLO:CAFÉ, CHOCOLATE, OTROS...)</b>	
	<b>FORMATO</b>	Envases cerrados tipo tarrina de plástico
	<b>CONTENIDO NETO MÍNIMO</b>	60-65 gr
	<b>OBSERVACIONES</b>	Consistencia espumosa; a base de crema de leche, yemas y claras batidas a punto de nieve
26	<b>NATA ESPECIAL PARA MONTAR</b>	
	<b>FORMATO</b>	Tipo Tetra-brick o en hojalata
	<b>CONTENIDO NETO MÍNIMO</b>	1 L
	<b>OBSERVACIONES</b>	Conservación a 8°C
27	<b>NATILLAS (VAINILLA, CHOCOLATE)</b>	
	<b>FORMATO</b>	Envases cerrados tipo tarrina de plástico
	<b>CONTENIDO NETO MÍNIMO</b>	115-125 gr
	<b>OBSERVACIONES</b>	Contiene leche entera o parcialmente desnatada

#### 8.4 SUMINISTRO QUESOS

11	<b>QUESO CREMA PARA UNTAR</b>	
	<b>FORMATO</b>	Envases cerrados tipo tarrina de plástico
	<b>CONTENIDO NETO MÍNIMO</b>	2 KG
12	<b>QUESO DE OVEJA CURADO</b>	
	<b>FORMATO</b>	Envasado en cajas de cartón etiquetadas
	<b>CONTENIDO NETO MÍNIMO</b>	Aproximadamente 1 kilo

	<b>OBSERVACIONES</b>	Leche cruda de oveja, cabra y vaca sal, cuajo; Seco mínimo 55%: Graso - Extra graso; Curado 12 meses
	<b>QUESO EDAN RECTANGULAR</b>	
13	<b>FORMATO</b>	Pieza formato barra rectangular
	<b>CONTENIDO NETO MÍNIMO</b>	De 3,200 a 4,00 Kg
	<b>OBSERVACIONES</b>	Queso elaborado con leche pasteurizada, estandarizada, acidificada de bacterias lácticas seleccionadas; Consistencia semidura elástico, textura compacta, lisa no granulosa; Sabor suave; Grasa en extracto seco 40% mínimo: emigrase - graso
	<b>QUESO RALLADO</b>	
14	<b>FORMATO</b>	Paquete de plástico
	<b>CONTENIDO NETO MÍNIMO</b>	1 KG
	<b>OBSERVACIONES</b>	Materia grasa mínimo 30 %: semigraso
	<b>QUESO RALLADO POLVO TIPO PARMESANO</b>	
15	<b>FORMATO</b>	Paquete de plástico
	<b>CONTENIDO NETO MÍNIMO</b>	1 KG
	<b>QUESO SEMICURADO TIPO MANCHEGO MEZCLA</b>	
16	<b>FORMATO</b>	Envasado en cajas de cartón etiquetadas
	<b>CONTENIDO NETO MÍNIMO</b>	Aproximadamente 3 kilos
	<b>OBSERVACIONES</b>	Leche pasterizada de oveja, cabra y vaca; Seco mínimo 55%: graso – extra graso; Curado 12 meses
	<b>QUESO TIPO BURGOS SIN SAL</b>	
17	<b>FORMATO</b>	En envase de plástico
	<b>CONTENIDO NETO MÍNIMO</b>	Entre 1,500 a 2,00 Kg
	<b>OBSERVACIONES</b>	Leche pasterizada de oveja, cabra y vaca; Contenido proteínico total 12-15 gr; materia grasa mínimo 45 % y máximo 60%: semigraso; Sin azúcares añadidos ni conservantes ni colorantes.

### 8.5 SUMINISTRO HELADOS

18	<b>HELADO DIFERENTES SABORES (EJEMPLO: VAINILLA, FRAMBUESA, CHOCOLATE, TURRON, CAFÉ, DOS CHOCOLATES, MEZCLAS DOS SABORES, ETC)</b>	
	<b>FORMATO</b>	Tarrina de plástico o de cartón de pura celulosa.
	<b>CONTENIDO NETO MÍNIMO</b>	125 ml - 130 ml