

**Expediente N.º. LICIT/99/024/2018/0128**

**Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de mantenimiento integral de las instalaciones de climatización de los Centros asistenciales y Hospital de Día de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61, sitios en Extremadura, Aragón, Asturias, Galicia, La Rioja y Navarra.**

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Características y descripción.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Ámbito de aplicación.....</b>	<b>3</b>
<b>2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. EJECUCIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1 Mantenimiento preventivo y técnico-legal .....</b>	<b>6</b>
<b>3.2 Mantenimiento correctivo.....</b>	<b>6</b>
<b>3.2.1. Mantenimiento correctivo reparaciones menores .....</b>	<b>6</b>
<b>3.2.2. Mantenimiento correctivo reparaciones mayores .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3 Tiempo de solución .....</b>	<b>8</b>
<b>3.4 Informe trimestral de actividad .....</b>	<b>8</b>
<b>3.5 Organización del horario .....</b>	<b>9</b>
<b>4. ÓRGANO DE CONTROL .....</b>	<b>9</b>
<b>5. CONTROL DE CALIDAD.....</b>	<b>9</b>
<b>6. MODIFICACIONES PREVISTAS .....</b>	<b>10</b>
<b>7. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES E INSCRIPCIÓN EN REGISTROS.....</b>	<b>11</b>
<b>7.1 Medios humanos .....</b>	<b>11</b>
<b>7.2 Medios materiales .....</b>	<b>11</b>
<b>7.3 Inscripción en Registros Públicos .....</b>	<b>11</b>
<b>8. OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES Y GESTIÓN DE RESIDUOS .....</b>	<b>11</b>
<b>9. RECLAMACIONES .....</b>	<b>12</b>
<b>10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....</b>	<b>13</b>
<b>11. ANEXOS .....</b>	<b>13</b>

## 1. OBJETO

---

### 1.1 Características y descripción

El objeto del presente Pliego es describir las características técnicas que regirán en el contrato de servicio de mantenimiento integral de las instalaciones de climatización de los Centros asistenciales y Hospital de Día de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61, de acuerdo con lo previsto en el apartado 3 del presente documento.

Los trabajos objeto de la presente licitación deberán llevarse a cabo en las condiciones descritas en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas por las que se rige esta licitación debiendo, a su vez, observar los condicionantes y requerimientos funcionales que se acompañan como Anexos Técnicos a la presente contratación, teniendo todos los documentos carácter contractual.

El conjunto de actividades objeto de esta licitación van encaminadas a asegurar el correcto funcionamiento de las instalaciones de climatización de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

El presente documento constituye una descripción de las condiciones establecidas para la realización de las actividades de mantenimiento integral.

### 1.2 Ámbito de aplicación

A los simples efectos informativos, y sin que se puedan entender como listados excluyentes, se adjunta el **Anexo 1** en el que se indican las direcciones de cada Centro Asistencial y Hospital de Día objeto de la licitación.

## 2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

---

Además de la normativa general de aplicación, el Pliego de Cláusulas Administrativas y el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, la ejecución del contrato se encuentra sujeta al cumplimiento de la normativa y legislación de carácter técnico enumerada a continuación:

### A. Normas de carácter general:

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

### B. Seguridad y salud:

- Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995 de 8 de noviembre), haciendo constar a la empresa adjudicataria la obligatoriedad de designar uno o varios trabajadores para ocuparse de las tareas de prevención de riesgos laborales o de, en su caso, constituir un Servicio de Prevención específico dentro de la empresa, o concertar dicho servicio con una

entidad especializada.

- Real Decreto 39/1997 de 17 de enero, Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 485/1997 de 14 de abril, de Señalización de Seguridad en el trabajo.
- Real Decreto 486/1997 de 14 de abril, de Seguridad y Salud en los lugares de trabajo.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

**C. Medio ambiente:**

- Ley 34/2007 de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.

**D. Mantenimiento de las Instalaciones de climatización y Eficiencia energética:**

- Real Decreto 1027/2007, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios, así como sus modificaciones posteriores.
- Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.

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

### **3. EJECUCIÓN DEL SERVICIO**

---

Durante el primer mes de vigencia del contrato, el adjudicatario realizará sin coste para FREMAP una visita con la finalidad de comprobar las condiciones en las que se encuentran las instalaciones y en un plazo máximo de 15 días el adjudicatario presentará un informe detallado en formato recogiendo las posibles deficiencias observadas, con el fin de que FREMAP proceda, en el supuesto de que entienda que es necesario, a su adecuación. Dicho informe tendrá la consideración de exhaustivo, por lo que todo lo que no quede reflejado en él será aceptado tácitamente por el adjudicatario como idóneo, pudiendo serle exigido con posterioridad la corrección de defectos y anomalías detectadas y no señaladas en el informe, siempre que sean defectos u omisiones evidentes y no tengan la consideración de vicios ocultos.

El citado informe deberá verificar, que todos los equipos e instalaciones son capaces de realizar las prestaciones previstas por los fabricantes de los equipos y deberá incluir posibles medidas de eficiencia energética y mejoras de rendimiento (fecha de instalación y desarrollo de cada Comunidad Autónoma), en base a los requisitos aplicables derivados del RITE.

Así mismo deberá detectar las partes sujetas a envejecimiento, desgaste o que no tengan sus especificaciones operativas garantizadas, siempre que las condiciones de la instalación respondan a lo exigido en los referidos documentos técnicos.

Como criterio general, se aplica el siguiente “todo lo que no esté especificado como excluido se considera incluido en la prestación del servicio del presente contrato”.

El objetivo de este contrato será la búsqueda de la eficiencia en la ejecución del plan de mantenimiento, aportando o adoptando soluciones para conseguir un correcto funcionamiento desde el punto de vista de ahorro energético y disponibilidad funcional de las instalaciones en los centros objeto de este contrato.

En el supuesto de modificaciones de las instalaciones actuales, siempre que las mismas no suponga una ampliación de las existentes, éstas se tendrán que mantener por la empresa adjudicataria, sin coste adicional. De cara a las operaciones de mantenimiento a aplicar a dichos equipos/instalaciones, se consensuará previamente con el Responsable del contrato por parte de FREMAP.

A efectos de llevar a cabo las labores de mantenimiento (preventivo y/o correctivo) por el licitador se establece una previsión de visitas que se traducen en:

- **Mantenimiento preventivo:** Se realizarán como mínimo **las visitas necesarias para el cumplimiento del reglamento de instalaciones térmicas en los edificios (Real Decreto 1027/2007)** o la normativa que sea de aplicación en cualquier momento de la vigencia del contrato, salvo en el Hospital de Día del lote 5 en los que se realizarán visitas mensuales.

El adjudicatario vendrá obligado a la emisión del/los correspondiente/s certificado/s de la instalación que dé cumplimiento a lo establecido en la normativa en vigor. De la misma forma, en el supuesto en que durante la vigencia del contrato se produjese una modificación en la normativa que afectase al/los presente/s certificado/s, bien sea en su contenido o en la periodicidad, este deberá ser asumido y realizado por el adjudicatario sin que esto suponga un coste adicional a FREMAP.

El adjudicatario deberá completar los inventarios de los equipos de climatización de los Centros y Hospital de Día, con el volumen de gas refrigerante y su cálculo de TMC02, colocando sobre cada equipo una etiqueta con esta información.

Al inicio del contrato, FREMAP establecerá las fechas previstas en las que se debe realizar dichas visitas, pudiendo modificar estas fechas con 10 días de antelación a la fecha planificada.

- **Mantenimiento correctivo de Reparaciones Menores:** Estas visitas de carácter correctivo se realizarán en función de las necesidades puntuales de los centros y de acuerdo al procedimiento detallado en el apartado 3.2.1. Dado el carácter de las actuaciones no se establece ninguna previsión del número de visitas.
- **Mantenimiento correctivo de Reparaciones Mayores:** Dado el carácter de las actuaciones en esta materia, no se establece ninguna previsión del número de visitas.

### **3.1 Mantenimiento preventivo y técnico-legal**

Será realizado en la totalidad de las instalaciones señaladas en el presente pliego y sus equipos, de forma programada, realizando todas aquellas acciones que tiendan a asegurar un estado óptimo de las instalaciones, desde el punto de vista funcional, de seguridad, de rendimiento energético e incluso de protección del medio ambiente y cumplimiento de la reglamentación vigente.

Las tareas de mantenimiento preventivo a realizar por parte del adjudicatario, se encuentran recogidas en el Anexo 2, además durante estas visitas de carácter preventivo se deberán realizar todas aquellas actuaciones de mantenimiento correctivo de reparaciones menores, conforme al procedimiento descrito en el apartado 3.2.1. del presente pliego.

En lo relativo a las revisiones se establece la obligatoriedad por parte de la empresa adjudicataria de comparecer y estar presente en dicha revisión hasta la finalización de la misma. En caso de modificación de fechas o inclusión de nuevas revisiones, FREMAP avisará con suficiente antelación al adjudicatario. En el supuesto que el informe de la inspección de la OCA sea desfavorable, el adjudicatario gestionará la solución de las incidencias detectadas sin repercutir ningún coste a FREMAP salvo que se trate de defectos detectados en el informe inicial de las instalaciones y no corregidos por FREMAP. Asimismo, el adjudicatario deberá acudir a la segunda visita del Organismo de Control.

### **3.2 Mantenimiento correctivo**

Será realizado sobre la totalidad de las instalaciones señaladas en el presente pliego. Se distinguen dos tipos de mantenimiento correctivo:

#### **3.2.1. Mantenimiento correctivo reparaciones menores**

Este mantenimiento correctivo consistirá en sustitución o reparación de materiales de coste reducido.

Por tanto, serán consideradas **Reparaciones menores** aquellas reparaciones en las que el PVP UNITARIO de cada uno de los materiales necesarios sea inferior a 1.000 € (IVA no incluido). Los costes de desplazamiento, mano de obra, materiales y cualquier otro que pueda surgir en relación a este tipo de mantenimiento correctivo estarán incluidos en la oferta del adjudicatario.

A modo informativo y sin que sirva de precedente, se adjunta a continuación, en el presente pliego, información acerca del número de actuaciones realizadas e importe medio, que se han realizado en centros y hospitales de día, en los últimos 18 meses, en relación a las reparaciones menores de importe inferior a 1.000,00 € (IVA no incluido).

	Nº ACTUACIONES	MEDIA
LOTE 1 - BADAJOZ	10	667,28 €
LOTE 2- CÁCERES	3	134,54 €
LOTE 3 - HUESCA	3	366,33 €
LOTE 4 - TERUEL	2	196,45 €
LOTE 5 - ZARAGOZA	24	247,91 €
LOTE 6 -ASTURIAS	8	322,17 €
LOTE 7 - LA CORUÑA	17	260,39 €
LOTE 8 - LUGO	9	253,08 €
LOTE 9 - ORENSE	1	82,50 €
LOTE 10 - PONTEVEDRA	16	405,51 €
LOTE 11 - NAVARRA	20	110,97 €
LOTE 12 - LA RIOJA	17	188,72 €

### 3.2.2. Mantenimiento correctivo reparaciones mayores

Corresponde al resto de reparaciones en las que el PVP UNITARIO de alguno de los materiales necesarios sea superior a 1.000 € (IVA NO INCLUIDO). Los costes que generen estas reparaciones NO estarán contemplados dentro de la oferta del adjudicatario, por lo que deberán tramitarse mediante el correspondiente expediente de contratación cumpliendo en todo caso las prescripciones legales y reglamentarias establecidas en materia de contratación.

Todas las operaciones de mantenimiento correctivo que suponga un gasto económico fuera de contrato, solamente podrá ser ejecutada por el adjudicatario previa autorización de FREMAP una vez presentado el Informe técnico-económico justificativo correspondiente, por lo tanto, FREMAP no reconocerá ningún trabajo realizado o material instalado fuera de contrato que no cuente con el conforme previo a la ejecución.

Todos los nuevos equipos instalados tendrán un periodo mínimo de garantía de 2 años que incluya como mínimo todo el mantenimiento correctivo contratados (coste de piezas, costes del personal, costes indirectos, gastos de desplazamientos, dietas, horas laborales extraordinarias etc...), siempre que la avería no sea consecuencia de la mala manipulación por parte de la propiedad o fuerza mayor, a excepción de los nuevos equipos sujetos a periodo de garantía que todo coste correrá a cargo del adjudicatario excepto las averías por consecuencia de la mala manipulación por parte de la propiedad o fuerza mayor.

Cualquier cambio en la marca y/o modelo de los materiales actualmente instalados, tiene que ser previamente aprobado por FREMAP. Para todos los equipos se utilizarán recambios originales del fabricante, tanto en las tareas de mantenimiento preventivo como correctivo y en el caso de que no fueran posibles, en todo caso los repuestos serán de calidad misma o superior. No se podrán utilizar repuestos refurbished.

El adjudicatario tendrá la obligación de formar a su cargo al personal en las tecnologías instaladas y en las que se puedan instalar durante la vigencia del contrato.

### **3.3 Tiempo de solución**

El tiempo de solución para incidencias urgentes empezará a contar desde la primera comunicación con el adjudicatario hasta que la empresa adjudicataria deje en servicio la instalación del centro afectado. En el supuesto de que la solución adoptada no sea definitiva (falta de material, imposibilidad de realizarlo por tener que parar el servicio... ) se reflejará en el parte de trabajo viniendo obligado a realizar los trabajos pendientes en un plazo no superior a las 48 horas desde esta primera actuación o desde la aprobación del presupuesto necesario por parte de FREMAP.

El tiempo máximo de solución ante averías urgentes será de 4 horas laborables (Lunes-Viernes).

En el supuesto de que para la reparación definitiva se requiera una actuación que no está contemplada en el objeto del contrato, y que por consiguiente necesite obligatoriamente la realización de un presupuesto de reparación puntual que deba ser autorizado por la propiedad, el cómputo del tiempo de solución finalizará en el momento en el que se restablezca el servicio de manera provisional.

### **3.4 Informe trimestral de actividad**

Con carácter trimestral, el adjudicatario de cada lote deberá elaborar y presentar un informe donde recogerá los trabajos realizados en todos los centros de acuerdo con la organización del servicio, teniendo en todo caso una estructura fija y permanente, que deberá contener como mínimo:

- **Actividad realizada:** Total de los servicios realizados por tipo de mantenimiento (cumplimiento del plan preventivo y planificación del mismo, correctivo con descripción de las averías, técnico-legales...) con inclusión de las mejoras de las instalaciones y análisis de los motivos de las averías.
- **Datos de organización del servicio:** Tiempos de parada/respuesta. Órdenes pendientes de ejecutar, plazos previstos y justificación para su no ejecución.
- **Datos económicos:** Costes relativos por tipo de mantenimiento, distinguiendo entre mano de obra y materiales. Informe de gastos por Activo/Instalación.
- **Presupuestos.**
- **Planificación siguiente trimestre.**
- **Otros puntos de interés.**

El formato del presente informe será consensuado con FREMAP y podrá ser alterado, incluyendo otros datos o cambios cuando se estime oportuno, con la antelación de 5 días hábiles.

### **3.5 Organización del horario**

El horario general para el mantenimiento preventivo será de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, pero tomando en cuenta que el personal de la empresa adjudicataria deberá estar disponible ante cualquier urgencia del mantenimiento correctivo las 24 horas del día, los 365 días del año.

Esta distribución horaria podrá modificarse por necesidades y naturaleza del servicio, siendo comunicadas dichas necesidades por parte de FREMAP con 7 días naturales de antelación.

La ejecución del trabajo del personal de la empresa adjudicataria será gestionada a través de partes de trabajos, cuyo modelo se encuentra en el **Anexo 3**, en el cual se medirá la hora de entrada junto con la hora de salida del operario y en el cual se detallará brevemente el trabajo realizado. Este parte de trabajo será firmado y sellado por el Director del centro asistencial, y ante la ausencia de éste por una persona responsable del centro, como por parte de la/s persona/s que hayan realizado el mantenimiento (firma y sello de la empresa). Estos partes de trabajo se enviarán a FREMAP para su control y facturación, una vez ejecutado el servicio.

## **4. ÓRGANO DE CONTROL**

---

FREMAP designará a una o varias persona/s con carácter de coordinador/es del contrato de mantenimiento, que tendrá como atribuciones la labor de coordinación y seguimiento del trabajo a efectuar, así como el cumplimiento del presente pliego. Este órgano de control mantendrá contacto con la empresa adjudicataria cuando sea necesario, y podrán reunirse con los responsables de la empresa a petición de FREMAP.

Como órgano coordinador, sus funciones serán la supervisión y seguimiento del contrato, teniendo en cuenta los siguientes puntos, entre otros:

- Incidencias reseñables.
- Repaso de tareas o partes pendientes de inicio o ejecución.
- Evolución de los trabajos en ejecución.
- Dificultades previsibles y medidas a adoptar, en relación a la ejecución de algún trabajo programado.
- Solicitud de permiso para tareas que requieran comunicación previa, o autorización.
- Aportación de datos o presupuestos solicitados.
- Control y validación de la facturación.

## **5. CONTROL DE CALIDAD**

---

FREMAP, a lo largo del periodo de vigencia del contrato, podrá establecer aquellos controles que estime oportunos para la verificación de la calidad y grado de cumplimiento del contrato, los cuales podrán ser realizados por entidades independientes, siendo por cuenta del adjudicatario los gastos de realización de los mismos. En todo caso, el máximo de pruebas por ejercicio no será superior a dos.

Si a raíz de estos controles se detectan anomalías, sean de carácter cuantitativo o cualitativo, FREMAP levantará un acta de disconformidad que será notificada al adjudicatario, el cual deberá subsanar las deficiencias con la mayor inmediatez (no pudiendo superar las 72 horas laborables), emitiendo a FREMAP un informe pormenorizado de las causas que han motivado las desviaciones, medios puestos en práctica para corregirlas y, finalmente, tiempo de resolución.

Si debido a la mala ejecución del servicio fuese necesario efectuar actuaciones extraordinarias, en las instalaciones de FREMAP relacionadas con el objeto de licitación, serán por cuenta del adjudicatario los gastos ocasionados por las mismas.

Treinta días antes de la finalización del periodo de vigencia del contrato, el responsable técnico de la empresa adjudicataria junto con el coordinador del contrato, realizarán visita de inspección y comprobación del estado de conservación y funcionamiento de las instalaciones objeto del contrato. De no observarse ninguna incidencia, se levantará acta de conformidad, en caso contrario la empresa deberá subsanar las deficiencias técnicas o anomalías observadas.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria no realizase las actividades antes descritas, FREMAP procederá a subsanar las deficiencias observadas, repercutiendo el coste sobre la última factura a emitir por la adjudicataria.

## **6. MODIFICACIONES PREVISTAS**

---

Se contempla la posibilidad de realizar modificaciones, en el curso del contrato, derivadas de aumentos o disminuciones de los siguientes aspectos:

- Ampliación del número de Centros.
- Disminución del número de Centros.

Aplica a los centros y ámbito geográfico reflejados en el **Anexo 1**.

En el supuesto que se produzcan los conceptos antes señalado, FREMAP comunicará al adjudicatario a partir de qué fecha se hacen efectivos estos cambios para que el adjudicatario gestione los mismos.

Para el cálculo del Valor Estimado del contrato se ha tenido en cuenta, a efectos de modificaciones previstas, un porcentaje máximo calculado sobre el presupuesto para la duración inicial, si bien en fase de ejecución del importe correspondiente a las modificaciones previstas el porcentaje máximo se calculará sobre el precio inicial del contrato, esto es sobre el importe de adjudicación. Estas modificaciones previstas corresponden a un 20%.

## **7. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES E INSCRIPCIÓN EN REGISTROS**

---

### **7.1 Medios humanos**

El adjudicatario deberá nombrar a un Gestor Técnico o equivalente como única persona de contacto responsable del contrato a disposición de las necesidades de FREMAP cuyas funciones principales serán la de coordinar la respuesta a la petición de FREMAP así como entregar la documentación que se deriva del cumplimiento del presente contrato (informes, presupuestos...).

El adjudicatario deberá aportar los medios humanos suficientes para la correcta ejecución de la licitación. El personal responsable de este contrato será de la plantilla de la empresa adjudicataria con categoría "Oficial Primero" o superior. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá contar con los suficientes medios humanos en el supuesto de la aparición de varias necesidades en distintos centros asistenciales.

### **7.2 Medios materiales**

Serán por cuenta del adjudicatario la totalidad de herramientas, equipos de medida, elementos elevadores, plataformas y utillaje necesario para llevar a cabo las actividades objeto del presente pliego (aunque esto suponga el tener que alquilar algunos de estos elementos, cuyo coste será a cargo de la empresa adjudicataria), dotándose al personal, de aquellas, que en función de su especialidad sean necesarias para una perfecta ejecución de los trabajos.

Así mismo también serán por cuenta del adjudicatario todos aquellos materiales relativos al mantenimiento correctivo de reparaciones menores.

### **7.3 Inscripción en Registros Públicos**

Para poder desarrollar adecuadamente el servicio objeto de contratación, los licitadores de los lotes deberán estar en posesión de la Inscripción en el Registro de Instalaciones Térmicas en edificios.

Con el fin de comprobar este aspecto, previa a la adjudicación del contrato, el licitador que haya presentado la oferta más ventajosa en su conjunto, deberá aportar copia de los certificados de inscripción antes mencionados, siendo requisito imprescindible para la adjudicación del contrato la presentación de esta documentación.

## **8. OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES Y GESTIÓN DE RESIDUOS**

---

El adjudicatario deberá velar por el estricto cumplimiento de la normativa medioambiental vigente, así como aquella que se pudiera promulgar durante la duración del contrato, en relación al objeto de licitación, adoptando para ello las medidas necesarias para su cumplimiento.

En el supuesto de producirse cualquier incidente medioambiental causado por él, el adjudicatario responderá frente a las consecuencias que pudieran derivarse del mismo, liberando a FREMAP de cualquier responsabilidad y restaurando el entorno medioambiental alterado.

Para evitar cualquier incidencia de origen medioambiental, el adjudicatario deberá adoptar las medidas preventivas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las referidas a evitar, emisiones contaminantes a la atmosfera, abandono de cualquier tipo de residuo, ruidos, teniéndose estos también en cuenta a la hora del uso de maquinaria.

Si a pesar de lo señalado en el párrafo anterior tiene lugar, durante la ejecución de los trabajos, cualquier tipo de incidente medioambiental, este se comunicará inmediatamente a FREMAP, que podrá requerir al adjudicatario, incluso por escrito, la información al respecto que considere oportuna.

El adjudicatario vendrá obligado a la retirada y gestión de todos los residuos que se generen durante las labores de mantenimiento.

## 9. RECLAMACIONES

---

El adjudicatario deberá resolver cualquier tipo de reclamación presentada por FREMAP en relación a la calidad del servicio prestado, demoras en el arreglo de averías, facturas emitidas, etc. Estas reclamaciones deberán realizarse por canales unificados e integrados detallados más adelante, por el personal autorizado al efecto por FREMAP.

### **Gestión de Reclamaciones:**

El adjudicatario debe definir y llevar a cabo el proceso de control de gestión de las reclamaciones presentadas, actualizando en todo momento el estado de cada reclamación. Será imprescindible el acuse de recibo de cada reclamación presentada y el aviso de cierre de la misma, una vez efectuada su resolución.

### **Tiempo de resolución:**

FREMAP establece como plazo máximo para la resolución, por el adjudicatario, ante reclamaciones presentadas por la Mutua, el siguiente:

- ✓ Si se refieren a aspectos del mantenimiento, (calidad, incumplimiento del servicio, daños ocasionados, etc.): 3 días laborables (Lunes a Viernes).
- ✓ Si se refieren a aspectos administrativos (facturación, albaranes, etc.): 7 días laborables (Lunes a Viernes).

### **Procedimiento de comunicación de reclamaciones:**

Una vez producida una incidencia FREMAP presentará al adjudicatario la reclamación por correo electrónico dirigido al Gestor Técnico asignado a la Mutua.

- ✓ Una vez recibida la reclamación, el adjudicatario enviará acuse de recibo a FREMAP.
- ✓ Antes del vencimiento del plazo máximo el adjudicatario deberá responder/informar a FREMAP del estado de la reclamación indicando, expresamente, las acciones y medios puestos en marcha para la solución de la incidencia motivo de la reclamación.

Se entenderá que la incidencia motivo de la reclamación ha sido solucionada cuando exista conformidad expresa de FREMAP, sobre el restablecimiento del servicio en las condiciones normales (se incluyen en el servicio tanto los aspectos técnicos del servicio como los administrativos).

## 10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

---

Antes del comienzo de la actividad, la empresa adjudicataria facilitará a sus trabajadores la totalidad de EPI's derivada de su evaluación de riesgos, estando los mismos obligados a su uso correcto en todas aquellas operaciones donde existan riesgos de accidentes que puedan prevenir con su utilización. El encargado de cada turno, será el responsable de vigilar por la utilización de los mismos de manera correcta.

Cualquier equipo de trabajo de la empresa de mantenimiento dispondrá de la declaración de conformidad y marcado CE o se ajustará a los requisitos del **"Anexo I Del RD 1215/1997, de 18 de Julio, sobre condiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo"** si es de fecha anterior su comercialización, siendo obligación de la adjudicataria revisarlos periódicamente de manera que durante la vigencia del contrato los mismos cumplan con la legislación vigente.

En el momento de inicio de actividades en las instalaciones de FREMAP, la empresa adjudicataria recibirá las **Normas de prevención para empresas externas**, documento que será de obligado cumplimiento durante toda la vigencia del contrato, así como cualquier actualización que pueda producirse en la misma.

## 11. ANEXOS

---

Los anexos que a continuación se enumeran podrán descargarse desde el documento ANEXOS.ZIP subcarpeta ANEXOS TÉCNICOS:

- ANEXO 1: Información de Centros.
- ANEXO 2: Tareas de Mantenimiento.
- ANEXO 3: Modelo Parte de Trabajo.

**NOTA IMPORTANTE: EN EL ANEXO 1 SE DETALLAN LA LOCALIZACIÓN E INVENTARIO DE LAS INSTALACIONES A MANTENER, CON LA INFORMACIÓN DISPONIBLE EN FREMAP, TENIENDO LA POSIBILIDAD LOS LICITADORES DE PROFUNDIZAR EN DICHA INFORMACIÓN TODO LO QUE PRECISEN VISITANDO VOLUNTARIAMENTE LOS CENTROS OBJETO DE LICITACIÓN, CONFORME SE DESCRIBE EN LA NOTA DE FECHAS.**

