

Expediente Nº. LICIT/99/024/2024/0136

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de mantenimiento y reparación de los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAIs) de las instalaciones de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61, sito en la C/ Madrazo 8 -10 de Barcelona.

ÍNDICE

1. OBJETO	3
1.1 CARACTERÍSTICAS Y DESCRIPCIÓN	3
1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO	4
3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO	5
3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO	6
4. ÓRGANO DE CONTROL	7
5. TIEMPO DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN	7
5.1 TIEMPO DE RESPUESTA.....	7
5.2 TIEMPO DE SOLUCIÓN	8
6. CONTROL DE CALIDAD	8
8. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.....	9
8.1 MEDIOS HUMANOS	9
8.2 MEDIOS MATERIALES	9
8.3 ORGANIZACIÓN Y RELACIONES DEL PERSONAL	9
8.3.1 Organización del horario.....	9
8.3.2 Relaciones y obligaciones de carácter laboral.....	9
9. OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES Y GESTIÓN DE RESIDUOS.....	10
10. RECLAMACIONES.....	11
11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	11
12. ANEXOS.....	12

1. OBJETO

1.1 CARACTERÍSTICAS Y DESCRIPCIÓN

El objeto del presente Pliego es describir las características técnicas que regirán en el contrato del servicio de mantenimiento y reparación de los Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAIs) de las instalaciones de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61, sito en la C/ Madrazo 8 -10 de Barcelona.

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 los SAIs de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61, permitiendo suministrar, de este modo, energía a las zonas críticas a las instalaciones sitas en el Hospital de Barcelona sitas C/ Madrazo nº 8 -10 (Barcelona).

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

1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

A los simples efectos informativos, y sin que se puedan entender como listados excluyentes, se adjuntan en el **Anexo 1** una relación de los SAIs objeto del presente contrato y su localización.

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.) 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.

B.) Medio ambiente:

- Ley 34/2007 de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- Real Decreto 710/2015, de 24 de Julio, sobre pilas, acumuladores y la gestión ambiental de sus residuos.

C.) Mantenimiento y Eficiencia energética:

- R.D. 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el código técnico de edificación, así como sus modificaciones posteriores.
- Real Decreto 1027/2007 Reglamento de Instalaciones térmicas de Edificios (RITE), así como sus modificaciones posteriores.
- Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de instalaciones de protección contra incendios
- R.D. 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueban el Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión y sus instrucciones técnicas complementarias, así como sus modificaciones posteriores.

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. ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario realizará sobre los equipos recogidos en el Anexo 1 las operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo necesarias para ejecutar el servicio y dar cumplimiento a la legislación vigente.

Las condiciones de los equipos objeto del presente contrato, así como la instalación de estos, serán comprobadas por el adjudicatario durante el primer mes de vigencia del contrato y al finalizar dicho periodo y en un plazo máximo de 10 días el adjudicatario presentará un informe detallado de 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 objeto del presente contrato son capaces de realizar las prestaciones previstas por los fabricantes de los equipos.

Asimismo, deberá detectar las partes sujetas a envejecimiento, desgaste o que no tengan sus especificaciones operativas garantizadas, tanto del equipo como de sus instalaciones, 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 en la aplicación de este contrato será la búsqueda de la eficiencia en la ejecución del plan de mantenimiento de los SAIs objeto de este contrato consiguiendo un correcto funcionamiento desde el punto de vista de ahorro energético y disponibilidad funcional de las zonas a las que dan servicio.

En el supuesto de modificaciones de las instalaciones actuales, siempre que las mismas no supongan una ampliación de la potencia de los equipos existentes, durante toda la vigencia del contrato, con motivo de mejora, sustitución, o necesidad, éstas se tendrán que mantener por la empresa adjudicataria, sin coste adicional. De cara a las operaciones de mantenimiento a aplicar a dichos equipos, se consensuará previamente con el responsable del contrato por parte de FREMAP.

En resumen, el mantenimiento de los SAIs constará de acuerdo con el siguiente desglose:

- Dos visitas de mantenimiento preventivo anuales, es decir, una por semestre para la totalidad de los equipos del Anexo 1, incluyendo la elaboración de protocolos de mantenimiento y el análisis de curva de descarga de baterías de cada uno de los equipos.
- Las visitas correctivas necesarias sin límite a petición de FREMAP estarán incluidas en la oferta del licitador, junto con todos los costes asociados los cuales estarán asumidos por el licitador (gastos de transporte, desplazamientos, materiales, dietas etc.), a excepción del coste de las baterías en caso de ser necesaria su sustitución. En caso de ser necesaria la sustitución de baterías de un equipo, también se incluirán los gastos de las intervenciones a causa de sustitución de las baterías, en las que solo se facturarán aparte el precio de las baterías.
- Independientemente de la naturaleza de las operaciones de mantenimiento, el adjudicatario tendrá que emitir un parte de trabajo según el modelo recogido en el Anexo 3 para cada operación que realice.

3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Será realizado en la totalidad de los equipos e instalaciones señaladas en el Anexo 1, y sus componentes, de forma programada, realizando todas aquellas acciones que tiendan a asegurar un estado óptimo de funcionamiento, 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 mínimas de mantenimiento preventivo a realizar por parte del adjudicatario se encuentran recogidas en el Anexo 2.

En estas visitas se realizarán, no sólo las labores indicadas en el Anexo 2, sino también el mantenimiento correctivo que se derive de dichas revisiones.

Después de cada visita, el adjudicatario remitirá un informe por equipo en el que se recogerán como mínimo los puntos señalados en el Anexo 2. La elaboración de protocolos de mantenimiento y el análisis de curva de descarga de baterías de cada uno de los equipos, será por cuenta del Adjudicatario. El formato del informe de preventivo será consensuado con FREMAP al inicio del contrato. El citado informe se emitirá en un plazo máximo de 10 días, a contar desde la fecha de la revisión.

Al final de cada uno de los informes emitidos por equipo, vendrá el resultado final de la revisión, indicando si el equipo está “Ok” o “no OK”, así como los problemas localizados y/o corregidos.

3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Será realizado sobre la totalidad de los equipos e instalaciones señaladas en el presente pliego, realizándose todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en funcionamiento en los plazos más breves posibles.

El mantenimiento correctivo consistirá en todas aquellas reparaciones necesarias para el correcto funcionamiento de los equipos. El coste de los materiales de estas reparaciones, junto con los costes de desplazamiento (gastos de transporte, desplazamientos, material, dietas etc.) y cualquier otro importe asociado que pueda surgir estarán incluidos en la oferta del adjudicatario, a excepción del coste de las baterías si fuera necesario su sustitución.

Las órdenes de trabajo de mantenimiento correctivo procederán de las siguientes fuentes principalmente:

- Solicitudes de trabajo emitidas por el responsable del Contrato o personal autorizado FREMAP y autorizadas por éste, mediante correo electrónico o aviso telefónico, cuando por la urgencia sea necesario.
- Las derivadas de revisiones o actuaciones de mantenimiento preventivo.

En el supuesto excepcional de sobrecarga de trabajo debido a la complejidad de la reparación o al fallo de varios SAIs a la vez, no será justificativa para el retraso o no cumplimiento de los plazos recogidos en el presente pliego, para el mantenimiento de estos sistemas, teniendo que poner la empresa adjudicataria todos los medios a su alcance para evitar dicho retraso.

La empresa Adjudicataria dispondrá de un servicio de guardia 24horas/365 días para soporte técnico y aviso de averías.

Así mismo el Adjudicatario deberá disponer, como mínimo, de dos Sais de contingencia: Ambos serán trifásico, uno de ellos de 10kVAs y el otro de 40kVA. Cuya finalidad será la sustitución de aquellos equipos objeto del contrato que resulten averiados y no se puedan ser reparados en el momento. La sustitución de los equipos averiados tendrá un plazo máximo de 24 horas.

En caso de necesidad de sustitución de las baterías de los equipos, al precio de estas se aplicará un descuento mínimo del 20% sobre el PVP.

Las reparaciones cuya ejecución implique parada en el suministro eléctrico de la zona afectada, o riesgo de parada sobre otras instalaciones a las que da servicio, como sobre otras instalaciones subsidiarias en marcha, serán autorizadas previamente por el responsable del Contrato. Dichas reparaciones serán realizadas en el día y hora que señale FREMAP, independientemente que sea laborable o festivo.

Cualquier cambio en la marca y/o modelo de los componentes de los equipos 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 admitiéndose recambios refurbished.

En aquellas reparaciones para las que el adjudicatario no tenga capacidad técnico-profesional y necesite apoyo externo, los gastos que se deriven de dicha actuación serán por cuenta del adjudicatario.

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, relacionadas con los equipos e instalaciones o el mantenimiento de estos, objeto del presente contrato.

Cuando por la índole de la avería su reparación exija un plazo superior al establecido en el presente pliego o en la oferta del adjudicatario, éste estará obligado a comunicar a FREMAP, de forma

inmediata esta situación, explicando las causas, así como las consecuencias que de este retraso se van a derivar, reservándose FREMAP la facultad de comprobar por sí misma estos extremos.

En caso de que no sea posible la reparación de un equipo, en los plazos señalados, el adjudicatario deberá proporcionar un equipo provisional de las mismas características técnicas y potencia igual o superior para que el servicio no pueda verse interrumpido. Por cada reparación se emitirá un parte de trabajo por parte del Adjudicatario donde se recogerá como mínimo los siguientes puntos:

- Descripción de la avería.
- Causa que la ha provocado.
- Situación en la que se queda el equipo.
- Tiempo empleado para su reparación.
- Materiales utilizados.

4. ÓRGANO DE CONTROL

FREMAP designará a una o varias personas/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, Evolución de los trabajos en ejecución.
- Repaso de tareas o partes pendientes de inicio o 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.

5. TIEMPO DE RESPUESTA Y SOLUCIÓN

5.1 TIEMPO DE RESPUESTA

Es el tiempo transcurrido desde que se envía un aviso de avería hasta que el personal del servicio técnico de mantenimiento de la empresa adjudicataria se pone en contacto con el solicitante.

Debido a que los equipos SAIs en su mayoría, suministran energía eléctrica a zonas críticas (como quirófanos), siendo su horario de funcionamiento las 24 horas del día/365 días del año, se considerarán todos los avisos como urgentes.

El tiempo de respuesta máximo del personal de la empresa adjudicataria será de 1 hora.

5.2 TIEMPO DE SOLUCIÓN

Es el tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia por parte de Fremap hasta la solución de esta, por parte del servicio técnico de la empresa adjudicataria.

El tiempo de solución empezará a contar desde la primera comunicación con el adjudicatario hasta que la empresa adjudicataria deje con servicio la zona/edificio afectado/o siendo el **tiempo de solución máximo de 12 horas naturales**. 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 24 horas naturales, salvo justificación.

El personal de la empresa adjudicataria con presencia física en la avería deberá dejar en servicio el equipo SAI afectado lo antes posible. Si no se pudiera realizar en el mismo momento la reparación de la avería, se realizará con posterioridad, en el menor tiempo posible. Así mismo, el Adjudicatario dispondrá de al menos 2 SAIs de contingencia trifásico de 10kVAs y de 40kVAs, respectivamente, para atender averías que no se pueden reparar en el momento los equipos objeto del contrato, para sustituir temporalmente a los existentes, en un plazo no superior a 24 horas.

Se indican penalidades en el caso de incumplimiento con respecto a este punto en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

La comunicación con la empresa adjudicataria será a través de atención telefónica y/o correo electrónico que deberá estar disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

6. 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 24 horas), 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.

8. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

8.1 MEDIOS HUMANOS

El adjudicatario deberá aportar los medios humanos suficientes para la correcta ejecución de la licitación. El personal técnico adscrito a este contrato deberá pertenecer a la plantilla de la empresa adjudicadora 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 SAIs.

El adjudicatario se compromete a nombrar un Gestor Técnico o equivalente como persona de contacto responsable del contrato a disposición de las necesidades de FREMAP, así como de entregar la documentación que se deriva del cumplimiento del presente contrato (Informes, presupuestos, etc.).

8.2 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.

Como se ha dispuesto en este Pliego, en lo que respecta al mantenimiento correctivo (excluyendo la sustitución de baterías), el coste de todos los materiales necesarios para llevar a cabo estas tareas estará asumido al 100% por la empresa adjudicataria.

La empresa deberá estar inscrita en el registro industrial de instalaciones eléctricas de Baja Tensión, como empresa Instaladora en Baja Tensión.

8.3 ORGANIZACIÓN Y RELACIONES DEL PERSONAL

8.3.1 Organización del horario

El horario general para la ejecución del mantenimiento preventivo será de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas, pero para la ejecución del mantenimiento correctivo la empresa adjudicataria deberá contar con personal disponible 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 responsable del contrato, y ante la ausencia de éste por una persona habilitada para ello, 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 a principios del mes siguiente para su control y seguimiento.

8.3.2 Relaciones y obligaciones de carácter laboral

Será a exclusiva cuenta del adjudicatario el pago de las retribuciones del personal propio o subcontratado que emplee para la realización del objeto de esta licitación.

El adjudicatario queda obligado a que todo el personal, propio o ajeno que emplee para la ejecución de los trabajos contratados, esté afiliado y en alta a la Seguridad Social, obligándose asimismo a cumplir con dicho personal toda la legislación laboral vigente.

Todo el personal adscrito al servicio en las instalaciones deberá ir correctamente identificado mediante tarjeta, uniforme y los medios de protección necesarios.

Todos los gastos de carácter social, y los relativos a tributos del referido personal, serán por cuenta del adjudicatario.

En el supuesto de huelga laboral, el adjudicatario vendrá obligado a requerimiento del jefe de mantenimiento, y en el plazo y forma que la autoridad gubernativa determine, a designar las personas que han de cumplir los servicios mínimos dictados.

En ningún caso FREMAP resultará responsable de las obligaciones del adjudicatario con sus trabajadores, aun cuando los despidos y medidas disciplinarias que adopte sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento o interpretación del presente contrato.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto de este como personal de FREMAP.

En definitiva, el adjudicatario, es de quien depende única y exclusivamente todo el personal, y quien tendrá todos los derechos y deberes sobre dicho personal con arreglo a la legislación vigente y aquella que en lo sucesivo pueda promulgarse.

9. 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, con 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 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.

10. 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 licitante 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 esta, 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 plazo, daños ocasionados, etc.): 3 días hábiles.
- Si se refieren a aspectos administrativos (facturación, albaranes, etc.): 7 días hábiles.

- **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 o 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).

11. 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.

Todo el personal de mantenimiento, por su puesto de trabajo y cualificación, pertenece al equipo de primera intervención contra incendios. Por ello se le pedirá su intervención en caso de que fuese necesario, además de participar todo el personal tanto en las reuniones como ejercicios de simulacro que se realicen.

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.

12. ANEXOS

A continuación se enumeran los anexos correspondientes al presente documento ubicados dentro del documento ANEXOS.ZIP, subcarpeta ANEXOS TÉCNICOS:

- ANEXO 1: Relación de los SAIs objeto del presente contrato.
- ANEXO 2: Tareas de Mantenimiento Preventivo objeto del Contrato.
- ANEXO 3: Modelo del Parte de Trabajo.