

Expediente Nº. LICIT/99/024/2025/0202

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del Suministro de Energía Eléctrica, de Servicio de Gestión de los Puntos de Recarga de Vehículos Eléctricos, Gas Natural y Gas Propano, para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

ÍNDICE

1. OBJETO.....	4
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO.....	4
3. CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (LOTE 1)	7
3.1 Condicionantes energéticos	7
3.2 Suministro de energía eléctrica.....	8
3.2.1 Calidad y Garantía del suministro.....	8
3.2.2 Equipos de medida	9
3.3 Altas, bajas y modificaciones de puntos de suministro	9
3.4 Reclamaciones	9
3.4.1 Gestión de reclamaciones	10
3.4.2 Procedimiento de comunicación de reclamaciones.....	10
3.5 Condiciones en el precio del suministro de la energía eléctrica.....	10
3.5.1 Revisión de precios	12
3.6 Información y Gestión	12
3.6.1 Informe mensual.....	12
3.6.2 Informe anual	13
4 CONDICIONES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS PUNTOS DE RECARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS (LOTE 2)	14
4.1 Servicio de gestión de los puntos de recarga de vehículos eléctricos.....	14
4.2 Condiciones en el precio del servicio de gestión de los puntos de recarga de vehículos eléctricos	15
4.3 Incidencias y reclamaciones.....	16
4.4 Informe mensual	16
5. CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE GAS NATURAL PARA FREMAP, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 61. (LOTE 3).....	16
5.1 Puntos de suministro	17
5.2 Suministro de Gas.....	17
5.2.1 Calidad y Garantía del suministro.....	17
5.2.2 Equipos de medida	18
5.3. Altas, bajas y modificaciones de puntos de suministro	18
5.4. Reclamaciones	19
5.4.1. Gestión de reclamaciones.....	19
5.4.2. Procedimiento de comunicación de reclamaciones	19
5.5 CONDICIONES EN EL PRECIO DEL SUMINISTRO	20
5.5.1. Revisión de precios	20

5.6 INFORMACIÓN Y GESTIÓN	20
5.6.1 Informe mensual.....	20
5.6.2 Informe anual.....	21
6. CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE GAS PROPANO PARA FREMAP, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 61. (LOTE 4).....	21
6.1. Características técnicas	22
6.2 Condiciones del suministro	23
6.2.1 Petición del suministro por FREMAP	23
6.2.2 Tiempo de respuesta	23
6.2.3 Entrega.....	24
6.2.3.1 Lugar y horario	24
6.2.3.2 Forma.....	24
6.2.3.3 Recepción.....	25
6.2.4. Autorización y seguridad	26
6.2.5 Gestión integral del suministro.....	26
6.2.6 Órgano de Control.....	27
7. CANALES DE CONTACTO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO.....	27
8. CONTROL DE CALIDAD	30
9. DEVOLUCION DE GARANTIA.....	31
10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	31
11. RECLAMACIONES	32
12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	33
13. ANEXOS.....	33

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de los servicios de la comercialización del suministro de energía eléctrica y del gas natural, así como su gestión integral, para la totalidad de los centros de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61, en adelante FREMAP. Asimismo, se incluye la gestión de los puntos de recarga de vehículos eléctricos ya existentes. Igualmente, este pliego define el alcance y las condiciones técnicas que regirán en el contrato de suministro de gas propano para el Hospital de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61, sito en Majadahonda. La duración del contrato será de dos años, y los puntos de suministro se encuentran distribuidos por todo el territorio nacional.

La licitación se divide en los siguientes lotes:

- Lote 1: Contratación del Suministro de Energía Eléctrica para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.
- Lote 2: Contratación del Servicio de Gestión de los Puntos de Recarga de Vehículos Eléctricos de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad social nº 61.
- Lote 3: Contratación del Suministro de Gas Natural para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.
- Lote 4: Contratación del Suministro de Gas Propano para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

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 presente contrato se encuentra sujeta al cumplimiento de la normativa y legislación de carácter técnico enumerada a continuación:

- Ley 24/2013, del 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.
- Disposición Adicional Cuarta y Disposición Transitoria Séptima del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación.
- La Circular 3/2020, de 15 de enero, de la CNMC establece la metodología para calcular los peajes de transporte y distribución de electricidad en España.
- Real Decreto 148/2021 por el que se establece la metodología para el cálculo de los cargos del sistema eléctrico.

- Real Decreto 1110/2007 de 24 de agosto, aprueba el reglamento unificado de puntos de medida del sistema eléctrico.
- Las órdenes ministeriales por las que se establezcan los cargos del sistema eléctrico y demás costes regulados aplicables en cada ejercicio.
- La normativa reguladora del funcionamiento del mercado eléctrico y de los operadores del sistema y del mercado.
- Resolución de 21 de diciembre de 2023, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establecen los valores de los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución de electricidad de aplicación a partir del 1 de enero de 2024.
- Real Decreto 949/2001 de 3 de agosto, regula el acceso de terceros a las instalaciones gasistas y establece el sistema económico integral del sector del gas natural en España.
- Circular 6/2020 de 22 de julio, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, establece la metodología para el cálculo de los peajes de acceso a las instalaciones gasísticas de transporte, redes locales y gasificación de gas natural.
- Real Decreto 1184/2020, de 29 de diciembre, establece las metodologías de cálculo de los cargos del sistema gasista, así como de las retribuciones reguladas de los almacenamientos subterráneos básicos y de los cánones aplicables por su uso.
- El Real Decreto-ley 7/2026, de 20 de marzo, aprueba el Plan Integral de Respuesta a la Crisis en Oriente Medio, con el objetivo de mitigar el impacto económico y energético derivado de la elevada volatilidad de los mercados internacionales de la energía
- Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía.
- Orden TED/113/2024, de 9 de febrero, por la que se establecen los precios de los cargos del sistema eléctrico y se establecen diversos costes regulados del sistema eléctrico para el ejercicio 2024.
- Los Pagos al Operador del Mercado establecidos en Orden TED/113/2024, de 9 de febrero, por la que se establecen los precios de los cargos del sistema eléctrico y se establecen diversos costes regulados del sistema eléctrico para el ejercicio 2024.
- Los Pagos al Operador del Sistema establecidos en Resolución de 15 de diciembre de 2023, de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
- Real Decreto 184/2022, de 8 de marzo, por el que se regula la actividad de prestación de servicios de recarga energética de vehículos eléctricos.

- Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural.
- Los Pagos al Operados del Sistema y los Peajes de acceso establecidos en Resolución de 16 de diciembre de 2021 de la CNMC, y los Cargos establecidos en Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania.
- Los Pagos al Operador del Mercado y los Pagos por Capacidad establecidos en la Orden TED/1484/2021, de 28 de diciembre.
- Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos.
- Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, por el que se determinan las especificaciones de gasolinas, gasóleos, fuelóleos y gases licuados del petróleo y se regula el uso de determinados biocarburantes.
- Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias ICG 01 a 11.
- El resto del ordenamiento jurídico específico aplicable al sector eléctrico.
- El resto del ordenamiento jurídico específico aplicable al sector del gas natural.
- **Varios:** instrucciones y criterios complementarios que se reciban de FREMAP.

B. Seguridad y salud laboral:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 485/1997, de 14 de abril, de Señalización de Seguridad y Salud 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:

- Decreto 34/2007, de 15 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Actividades Molestas, Insalubres, Nocivas y Peligrosas.

D. Entorno tecnológico y estándares internacionales:

- UNE-EN-437:2022, Gases de ensayo. Presiones de ensayo. Categorías de los aparatos.

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.

En cualquier caso, el adjudicatario quedará sujeto a las instrucciones y criterios complementarios que se reciban de FREMAP.

3. CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (LOTE 1)

Este apartado tiene por objeto definir las características técnicas para la contratación del suministro de energía eléctrica, para los puntos de suministro de FREMAP que se indican en el **Anexo 1** del presente Pliego.

El adjudicatario será el gestor global de todos los suministros, siendo el único canal de comunicación con las distribuidoras que proceda en cada caso. El adjudicatario también prestará servicios de valor añadido, principalmente encaminados a la gestión del servicio, a disminuir el coste del suministro a FREMAP, optimizar el consumo y fomentar la utilización de energías renovables.

Asimismo, es objetivo del presente contrato la mejora de la gestión de los servicios de suministro de energía eléctrica por parte del adjudicatario que debe ser capaz de proveer a FREMAP de toda la información relacionada con los suministros.

FREMAP considera todos sus puntos de atención sanitaria como puntos de suministro críticos y así deberán considerarlo el adjudicatario. Además, cabe destacar que la actividad principal de FREMAP es un servicio declarado esencial en el sentido indicado en el artículo 89 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, apartado f) sobre “Centros sanitarios en que existan quirófanos, salas de curas y aparatos de alimentación eléctrica acoplables a los pacientes, y hospitales”.

3.1 Condicionantes energéticos

La totalidad de los puntos de suministro de FREMAP objeto de la presente licitación se encuentran contratados con una compañía comercializadora en mercado libre. En el Anexo 1 se identifican los puntos de suministro, especificándose las características básicas de contratación de cada uno de ellos, así como los consumos del último año (2025).

De cara a facilitar la estructura y el análisis de las propuestas, los puntos de suministro se han segmentado en función de la tarifa aplicable en vigor hasta la fecha.

Los grupos tarifarios en los que se agrupan los **puntos de suministro** son:

Tarifa	Puntos de suministro	Consumo anual MWh
2.0TD	23	191,19

3.0TD	176	11.126,85
6.1TD	14	13.601,29
	213	24.919,33

(*) Consumos relativos al año 2025

No vincula a FREMAP consumir la totalidad de los MWh establecidos, utilizándose exclusivamente a efectos del cálculo del presupuesto máximo de licitación. El consumo real podrá variar en relación con el estimado, en función de las necesidades futuras de los centros, variaciones de la climatología o cualquier otro factor.

3.2 Suministro de energía eléctrica

3.2.1 Calidad y Garantía del suministro

La responsabilidad sobre la calidad y continuidad del suministro eléctrico corresponde a las empresas distribuidoras, de conformidad con la normativa vigente en cada momento.

A estos efectos, serán de aplicación los índices y condiciones de calidad del servicio establecidos reglamentariamente, y en particular los recogidos en el Título VI, Capítulo II ("Calidad de servicio") del Real Decreto 1955/2000, así como en aquellas disposiciones que lo modifiquen, desarrollen o sustituyan.

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario deberá colaborar en el seguimiento de la calidad del suministro y facilitar al órgano de contratación la información necesaria para su verificación.

El adjudicatario deberá realizar cuantas actuaciones sean necesarias para la correcta gestión del suministro, velando por el cumplimiento de las condiciones técnicas contratadas y la adecuada continuidad del mismo, sin perjuicio de que la responsabilidad sobre la calidad y continuidad del suministro corresponde a la empresa distribuidora, de conformidad con la normativa vigente en cada momento.

A estos efectos, el adjudicatario estará obligado a mantener las comunicaciones necesarias con la empresa distribuidora, gestionar las incidencias que pudieran producirse y mantener informado a FREMAP de forma continua sobre cualquier circunstancia que afecte a la calidad o garantía del suministro.

Asimismo, el adjudicatario deberá tramitar, en su caso, las correspondientes reclamaciones frente a las empresas distribuidoras, con el fin de obtener las compensaciones, descuentos o indemnizaciones que resulten procedentes conforme a la normativa aplicable, trasladando íntegramente dichas cantidades a FREMAP.

Serán de aplicación a FREMAP las bonificaciones, descuentos o indemnizaciones que correspondan conforme a la normativa vigente en cada momento por incumplimientos en la calidad y continuidad del suministro eléctrico.

Asimismo, procederá a efectuar las reclamaciones ante los distintos distribuidores para asegurar el cobro de las cantidades legalmente establecidas por penalizaciones por corte de suministro.

El 100% de la energía eléctrica suministrada contará con los correspondientes certificados de Garantías de Origen (GdOs).

3.2.2 Equipos de medida

La empresa adjudicataria se comprometerá a proporcionar los siguientes servicios en relación con los equipos de medida de los puntos de suministro en mercado liberalizado siempre y cuando así sea indicado por FREMAP:

- Tramitar las peticiones a las distribuidoras para el suministro e instalación de los equipos de medida/telemedida y equipamiento auxiliar (Incluido MODEM) adecuado a cada punto de suministro.
- Realizar las gestiones necesarias para la obtención de los datos de acceso a la lectura de cada punto de suministro, número de teléfono, dirección de enlace, punto de medida, clave de acceso, velocidad y número de Bits.
- En los casos en que hubiere de sustituirse equipos existentes, la actuación se llevará a cabo en horario que no interfiera con la operativa del Centro correspondiente y de mutuo acuerdo con el responsable del mismo, sin coste adicional alguno.
- Verificaciones sistemáticas obligatorias de los equipos de medida que determine el operador del sistema de acuerdo a la normativa vigente.

3.3 Altas, bajas y modificaciones de puntos de suministro

El adjudicatario se responsabilizará de:

- Realizar las solicitudes de baja definitiva de suministros a los puntos que proceda por indicación explícita de FREMAP.
- Modificaciones administrativas de los contratos de suministro (sin impacto en las condiciones técnicas).
- Realizar todas las gestiones en nombre de FREMAP ante los diferentes distribuidores tras recibir la petición de alta de un nuevo punto de suministro, así como toda la documentación técnica necesaria para que se lleve a cabo en los plazos marcados por la legislación vigente. Estos nuevos suministros se incorporarán con las condiciones contractuales establecidas en esta licitación.
- La eventual reducción o adición de puntos de suministro no podrá suponer en ningún caso una penalización en el contrato y tampoco la Gestión de la puesta en servicio de las instalaciones necesarias para proporcionar suministro de energía eléctrica a nuevos puntos adicionales a los inicialmente descritos en el **Anexo 1**.

3.4 Reclamaciones

El adjudicatario deberá resolver cualquier tipo de reclamación presentada por FREMAP en relación a la medida de consumos, facturas emitidas, cortes no programados, etc. Asimismo, deberá tramitar tanto las reclamaciones sobre asuntos relacionados directamente con su actividad como aquellas planteadas por asuntos relacionados con las empresas distribuidoras.

FREMAP se reserva, en todo caso, la posibilidad de presentar reclamaciones a las distribuidoras en su nombre y sin mediación del adjudicatario.

3.4.1 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.

Transcurrido el plazo de 45 días desde la presentación de la reclamación a la distribuidora y sin respuesta/resolución de la misma el adjudicatario a petición de FREMAP procederá a enviar mediante burofax o medio similar la reclamación e iniciará la defensa de los intereses de FREMAP ante las instancias oportunas al caso.

3.4.2 Procedimiento de comunicación de reclamaciones

Desde FREMAP se define el siguiente modelo de proceso para la comunicación de reclamaciones a el adjudicatario:

- Una vez producida una incidencia FREMAP presentará al adjudicatario la reclamación bien vía Web, o por correo electrónico al gestor.
- Una vez recibida el adjudicatario enviará acuse de recibo.
- Antes del vencimiento del plazo máximo (45 días) el adjudicatario deberá responder/informar a FREMAP del estado de la reclamación, pudiendo ser la respuesta a favor en contra o sin respuesta por parte de la distribuidora, en cuyo caso el adjudicatario deberá emprender las acciones necesarias para la resolución de la misma. No obstante, como ya se indica anteriormente FREMAP podrá iniciar la defensa de los intereses de FREMAP ante las instancias oportunas al caso.

El adjudicatario realizará los trámites ante las distribuidoras tantas veces como sea necesario para la correcta resolución de las reclamaciones.

3.5 Condiciones en el precio del suministro de la energía eléctrica

Las ofertas deberán ser presentadas mediante la cumplimentación del Excel ANEXO I – OFERTA ECONÓMICA LOTE 1 adjuntado, ubicado en la carpeta ANEXOS.ZIP.

Se atenderá a los siguientes conceptos para la oferta económica:

- **Término de potencia:** conforme la normativa vigente, tanto el Peaje correspondiente a cada tarifa como los posibles excesos.
- **Alquiler del equipo de medida:** conforme la normativa vigente.
- **Impuesto sobre electricidad (IE):** conforme la normativa vigente.

El resto de los conceptos se tendrán en cuenta en base a la normativa vigente:

- Penalización por reactiva.
- Impuesto de Valor Añadido (IVA).

Se detallará el precio de las Garantías de Origen (GdOs).

El precio ofertado debe incluir las gestiones administrativas derivadas de la vida de los suministros (gestión de altas, bajas, cambios de titularidad, solicitud de duplicados de factura). No podrá ofertarse como servicio adicional.

El precio ofertado será indexado. A continuación, se señala la modalidad a tener en cuenta a la hora de configurar el precio en el fichero de oferta económica:

Fórmula Pass Through

Oferta a precio indexado PASS THROUGH con posibilidad de clicks OMIP

El término de energía se calculará mediante la siguiente fórmula:

$$\mathbf{TEh \text{ (€/MWh)} = [(OMIE_h + \text{Ajuste } OMIE_h + SS.AA_h + \text{Ajuste } SSAA_h + PPC_i + OM + OS + FNEE) \times (1 + PERD_h) + FEE] \times (1 + \text{Tasa Municipal}) + ATR_i}$$

Siendo:

- **h:** periodo horario -
- **i:** periodo tarifario
- **TEh:** Precio de energía correspondiente a cada hora del período de facturación en (€/MWh)
- **OMIE:** Precio horario del pool, de la zona española, publicado por OMIE.
- **Ajuste OMIE:** Precio horario del ajuste a los consumidores en mercado OMIE
- **SS.AA:** Precio horario de los servicios de ajuste del sistema, publicado por REE. Deben incluir Restricciones Técnicas PBF, Restricciones Técnicas en Tiempo Real, Reserva Potencia Adicional Subir, Banda Secundaria, desvíos medios de la demanda, Excedente Desvíos, Saldo P.O.14.6, Fallo Nominación UPG, Incumplimiento energía balance y Control factor de potencia.
- **Ajuste SSAA:** Precio horario del ajuste RD-L 10/2022 a los consumidores en los mercados de operación de REE
- **PPC:** Precio horario de los Pagos por Capacidad.
- **OM:** Tasa que los clientes en el mercado libre tienen que pagar al OM.
- **OS:** Tasa que los clientes en el mercado libre tienen que pagar al OS.
- **FNEE:** Contribución al Fondo Nacional de Eficiencia. Se detallará sólo si no está incluida en el coste de gestión CG. De no informarse se considerará VALOR CERO.
- **PERD:** Valor horario de las pérdidas, publicado por REE, expresado en %.
- **FEE:** Coste de gestión comercial. Debe incluir el coste de los desvíos propios que aplique el proveedor.

NOTA: En el apartado SS.AAh se facturará el coste de los desvíos medios de la demanda. Si el comercializador necesita repercutir un coste adicional a estos desvíos, deberá internalizarlo en el FEE.

- **Tasa Municipal:** valor equivalente a la tasa municipal por aprovechamiento especial incurrida por la prestación del suministro.
- **ATR:** Peajes de acceso de energía eléctrica.

Los clicks tienen que tener las siguientes características como mínimo:

- Disponibilidad de producto mensual, trimestral y anual.
- Posibilidad de al menos de (4) clicks

Se pide indicar en el Excel ANEXO I – OFERTA ECONÓMICA LOTE 1, ubicado en la carpeta ANEXOS.ZIP, los precios y coeficientes de las fórmulas solicitadas, así como el sobre coste por energía verde en ambas modalidades de contrato.

3.5.1 Revisión de precios

Los precios ofertados y contemplados en el contrato tendrán el carácter de firme a todos los efectos, salvo las variaciones que se produzcan en las variables tenidas en cuenta en los precios indexados y en los componentes regulados del mercado del precio de la electricidad.

3.6 Información y Gestión

3.6.1 Informe mensual

Se considera imprescindible la entrega mensual y en formato Excel o compatible y siempre vía correo electrónico por parte del adjudicatario, de la información detallada de acuerdo al formato recogido en el **Anexo 2**, y que podemos agrupar en:

- Datos sobre facturación. Facturas o relación de facturas de cada uno de los puntos de suministro con carácter mensual. Desglose de costes y consumos para cada suministro facturado. Desglose de los elementos de la fórmula PASS THROUGH para determinar la correcta adecuación del precio unitario facturado.
- Datos sobre consumos de energía activa, reactiva y potencia a nivel horario o cuarto horario (o con el máximo nivel de detalle disponible). Según formato detallado en **Anexo 2**.
- Fichero a entregar el día 15 de cada mes, o antes con el desglose horario de todos los componentes de REE y OMIE del mes M-1 que van a facturarse en el indexado Pass Through.
- Información de incidencias:
 - Información sobre los puntos de suministro dados de alta y de baja.
 - Relación de puntos en los que se ha realizado un cambio de mercado.

- Relación de incidencias y/o averías en un período determinado, estado en que se encuentran y plazos de resolución.
- Facturas anuladas y refacturaciones.
- Listados de facturas reclamadas y su estado.

El adjudicatario deberá suministrar a FREMAP la información necesaria para el correcto seguimiento y la evaluación de la calidad del servicio prestado, pudiendo ser solicitada durante la ejecución del contrato más información que la que se indica en el presente pliego.

Toda esta información se proveerá con carácter mensual **dentro de los primeros 20 días naturales y en formato electrónico**, en el supuesto de que exista información que provenga de las empresas distribuidoras podrá tener una periodicidad diferente.

Esta información es imprescindible para la validación de la facturación por parte de FREMAP, para su uso interno, realización de optimizaciones y búsquedas de ineficiencias.

3.6.2 Informe anual

Se elaborará por la empresa adjudicataria un informe anual con propuestas de optimización de consumos de energía reactiva y potencias, en el que debe:

- Suministrar datos acumulados de consumo de energía activa, reactiva y excesos de potencia mensual de cada uno de los CUPS.
- Propuesta de ajuste de potencias, indicando las potencias recomendadas y el ahorro. Se contemplarán dos supuestos: propuesta óptima y propuesta óptima manteniendo P6.

4 CONDICIONES DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LOS PUNTOS DE RECARGA DE VEHÍCULOS ELÉCTRICOS (LOTE 2)

Este apartado tiene por objeto definir las características técnicas para la contratación del servicio de gestión de los puntos de recarga de vehículos eléctricos de FREMAP.

4.1 Servicio de gestión de los puntos de recarga de vehículos eléctricos

El servicio consiste en una aplicación de gestión global de todos los cargadores de FREMAP, independientemente de su ubicación geográfica, que permita las siguientes prestaciones:

- Habilitar / deshabilitar el punto de recarga.
- Definición de colectivos con permisos diferentes en la aplicación (acceso a puntos de recarga restringidos y coste diferente de la recarga).
- Identificación de colectivos en la aplicación.
- Visualización de puntos recarga.
- Pago por parte del usuario con tarjeta bancaria.

En la actualidad FREMAP dispone de los siguientes cargadores y puntos de recarga de vehículos eléctricos en activo, si bien durante la ejecución del contrato podrá actualizarse el listado para añadir o suprimir cargadores o puntos de recarga, en cuyo caso se atenderá a las condiciones de modificación contractual contenidas en el ANEXO I Justificación del valor estimado y modificaciones.

SEDE	DIRECCIÓN	Nº DE CARGADORES	NUMERO DE TOMAS POR CARGADOR	NUMERO TOTAL DE PUNTOS DE RECARGA
Mallorca	Camin dels Reis, 308 Cán Granada (07010 P. DE MALLORCA)	1	2	2
Eibar	Avda. Otaola, Nº 21 Planta baja (20600 EIBAR)	2	1	2
Madrid	C/ Capitan Haya, 39 (28020 MADRID)	2	2	4
Madrid	C/ Tres Carabelas, 4 Sector III (28905 GETAFE)	1	2	2
Madrid	Ctra. de Pozuelo, num 61 (28220 MAJADAHONDA). Sede Social	5	2	10
Madrid	C. de Alcalá, 504, 28027 Madrid	1	2	2
Santander	C/ La Hondal, 9 (Barrio la Albericia) (39012 SANTANDER)	2	1	2
Zaragoza	Avda. Pablo Ruiz Picaso 4 (50018 ZARAGOZA)	2	1	2
Jerez	AVDA. PUERTA DEL SUR, S/N	2	1	2

Sevilla HSP	Av. de Jerez, s/n, 41012 Sevilla	7	2	14
Parking Hospital Majadahonda	Ctra. de Pozuelo, num 61 (28220 MAJADAHONDA)	7	2	14
Parking Empleados Hospital Majadahonda	Ctra. de Pozuelo, num 61 (28220 MAJADAHONDA)	6	2	12
Malaga HSP	C. Hamlet, 36, 29006 Málaga	2	2+1	3
Toledo	C. San Pedro el Verde, 25, 45004 Toledo	1	2	2
Hospital de Barcelona	Madrazo 8	1	1	1
Murcia	Escultor Sánchez Lozano, 9. Murcia 3005	1	2	2
Pamplona	Pio XII, 16, Pamplona, 31008	1	2	2
Valladolid	P.º Arco de Ladrillo, 90, 47008 Valladolid	1	1	1
TOTAL		45	31	79

4.2 Condiciones en el precio del servicio de gestión de los puntos de recarga de vehículos eléctricos

FREMAP abonará al adjudicatario un precio mensual cerrado que vendrá determinado por el número total de cargadores en activo objeto de gestión y el precio unitario por cargador ofertado por el adjudicatario.

A los anteriores efectos, las ofertas deberán ser presentadas mediante la cumplimentación del Excel Oferta Económica LOTE 2 adjuntado, ubicado en la carpeta ANEXOS.ZIP.

Se atenderá a los siguientes conceptos para la oferta económica:

- **Precio unitario mensual por cargador:** Es el precio que se abonará por la gestión de cada cargador y que comprenderá todas las prestaciones incluidas en el servicio de gestión de los puntos de recarga definidas en el apartado 4.1, y que será independiente del consumo que realicen los usuarios de los cargadores.

A efectos de facturación y ejecución del contrato, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- El precio o coste de la energía que abonarán los usuarios de los cargadores será determinado por FREMAP.
- El adjudicatario facturará a los usuarios, en función del precio o coste de la energía determinado por FREMAP.
- FREMAP identificará una serie de usuarios con anterioridad al inicio del servicio. El adjudicatario proporcionará mensualmente un listado independiente sobre este grupo de personas seleccionadas por FREMAP y sus consumos.
- El adjudicatario deberá compensar mensualmente a FREMAP el coste de la energía facturado a los usuarios.

- FREMAP abonará al adjudicatario un precio mensual cerrado que vendrá determinado por el número total de cargadores en activo objeto de gestión y el precio unitario por cargador ofertado por el adjudicatario.

4.3 Incidencias y reclamaciones

El adjudicatario deberá poner a disposición de los usuarios de los cargadores un canal para comunicar aquellas incidencias que puedan producirse derivadas de la utilización de la aplicación de gestión global de todos los cargadores de FREMAP.

El adjudicatario deberá resolver cualquier tipo de reclamación presentada por FREMAP en relación a la facturación a los usuarios y compensación a FREMAP del coste de la energía facturado a los usuarios.

4.4 Informe mensual

Se considera imprescindible la entrega mensual vía correo electrónico por parte del adjudicatario de un informe que contenga la siguiente información:

- Datos de actividad y facturación a los usuarios: Identificación de los cargadores, desglose del uso y consumo de los cargadores, así como la facturación a los usuarios.

5. CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE GAS NATURAL PARA FREMAP, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 61. (LOTE 3)

Este apartado tiene por objeto definir las características técnicas para la contratación del servicio de comercialización del suministro de gas natural, y su gestión integral para los centros de FREMAP.

El adjudicatario será el gestor global de todos los suministros, siendo el único canal de comunicación con las distribuidoras que proceda en cada caso. El adjudicatario también prestará servicios de valor añadido, principalmente encaminados a la gestión del servicio, a disminuir el coste del suministro a FREMAP, optimizar el consumo y fomentar la utilización de energías renovables.

Asimismo, es objetivo del presente contrato la mejora de la gestión de los servicios de suministro de gas natural por parte del adjudicatario que debe ser capaz de proveer a FREMAP de toda la información relacionada con el suministro.

FREMAP considera todos sus puntos de atención sanitaria como puntos de suministro críticos y así deberá considerarlo el adjudicatario. Además, cabe destacar que la actividad principal de FREMAP es un servicio declarado esencial en el sentido indicado en el artículo 60 del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, apartado 2.a) sobre "Suministros destinados a centros sanitarios y hospitales que tengan incidencia en la seguridad y bienestar de los pacientes".

5.1 Puntos de suministro

La totalidad de los puntos de suministro de FREMAP objeto de la presente licitación se encuentran contratados con una compañía comercializadora en mercado libre. Se facilitará la identificación concreta de los puntos de suministro en el momento de inicio del contrato.

De cara a facilitar la estructura y el análisis de las propuestas, los puntos de suministro se han segmentado en función de la tarifa aplicable en vigor hasta la fecha.

Los **grupos tarifarios** en los que se agrupan los puntos de suministro son:

Tarifa	Puntos de suministro	Consumo anual MWh
RL.3	5	137,12
RL.4	8	1.029,93
RL.5	1	1.017,53
RL.6	1	2.384,82
	15	4.569,39

(*) Consumos relativos al año 2025

No vincula a FREMAP consumir la totalidad de los kWh establecidos, utilizándose exclusivamente a efectos del cálculo del presupuesto máximo de licitación. El consumo real podrá variar en relación con el estimado, en función de las necesidades futuras de los centros, variaciones de la climatología o cualquier otro factor.

5.2 Suministro de Gas

5.2.1 Calidad y Garantía del suministro

La calidad del suministro de gas natural se regirá por lo establecido en la normativa vigente en cada momento y, en particular por las disposiciones contenidas en el Capítulo X del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre.

En lo relativo a la calidad del gas suministrado, incluyendo su composición, características físico-químicas y poderes caloríficos, serán de aplicación las especificaciones técnicas correspondientes al gas del grupo H (segunda familia) conforme a la normativa técnica y estándares vigentes en cada momento, incluyendo, entre otros, la norma UNE-EN-437:2022 o aquellas que la modifiquen o sustituyan.

La empresa adjudicataria se compromete a velar por el adecuado cumplimiento de las condiciones de suministro, sin perjuicio de que la responsabilidad sobre la continuidad y calidad del mismo corresponde a la empresa distribuidora, conforme a la normativa vigente en cada momento.

Los índices y condiciones de continuidad del suministro serán los establecidos reglamentariamente, y en particular los recogidos en el artículo 65 del Real Decreto 1434/2002, así como en aquellas disposiciones que lo modifiquen, desarrollen o sustituyan.

A estos efectos, se considerará interrupción del suministro de gas natural cuando se produzcan las condiciones definidas reglamentariamente, incluyendo, entre otros supuestos, el suministro por debajo de 0,4 bares relativos o los límites que, en su caso, establezca la normativa vigente en cada momento.

El adjudicatario vendrá obligado a trasladar íntegramente a FREMAP cualquier descuento, bonificación o indemnización que, en su caso, perciba de terceros como consecuencia de interrupciones o deficiencias en el suministro de gas natural, conforme a la normativa vigente en cada momento.

A estos efectos, será de aplicación lo dispuesto en el artículo 66 del Real Decreto 1434/2002, así como en aquellas disposiciones que lo modifiquen, desarrollen o sustituyan.

Asimismo, el adjudicatario deberá facilitar a FREMAP, con la periodicidad que se determine, información detallada sobre las incidencias e interrupciones del suministro, incluyendo, al menos, fechas, duración, puntos de suministro afectados y, en su caso, las compensaciones asociadas, a fin de permitir la verificación de los parámetros de calidad del servicio y la correcta aplicación de las correspondientes compensaciones.

Asimismo, procederá a efectuar las reclamaciones ante los distintos distribuidores para asegurar el cobro de las cantidades legalmente establecidas por penalizaciones por corte de suministro.

5.2.2 Equipos de medida

FREMAP tiene instalados los equipos de medida necesarios de acuerdo con la normativa vigente. La medición del consumo de gas natural se efectuará a través de equipos de medida oficialmente autorizados y apropiados al tipo de consumo contratado, bien sean de propiedad de FREMAP o alquilados a la distribuidora. En este último caso, el adjudicatario facturará a FREMAP por cuenta de la sociedad distribuidora las cantidades correspondientes a dicho alquiler, detallándolas en las facturas emitidas según el presente el contrato de suministro.

La lectura de los equipos de medida será realizada por la empresa distribuidora, de acuerdo a sus procedimientos y, en consecuencia, la distribuidora será la única responsable de la lectura.

FREMAP autorizará al adjudicatario a la entrada en sus instalaciones para las actuaciones requeridas por el suministro y medición. Cualquier problema o avería que exista en los equipos de medida deberá ser solucionado con la empresa distribuidora con quien el adjudicatario deberá actuar en nombre de FREMAP. En los casos en que hubiere de sustituirse equipos existentes, la actuación se llevará a cabo en horario que no interfiera con la operativa del Centro correspondiente y de mutuo acuerdo con el responsable del mismo, sin coste adicional alguno.

5.3. Altas, bajas y modificaciones de puntos de suministro

El adjudicatario se responsabilizará de:

- Realizar las solicitudes de baja definitiva de suministros a los puntos que proceda por indicación explícita de FREMAP.
- Modificaciones administrativas de los contratos de suministro (sin impacto en las condiciones técnicas).

- Realizar todas las gestiones en nombre de FREMAP ante los diferentes distribuidores tras recibir la petición de alta de un nuevo punto de suministro, así como toda la documentación técnica necesaria para que se lleve a cabo en los plazos marcados por la legislación vigente. Estos nuevos suministros se incorporarán con las condiciones contractuales establecidas en esta licitación.

La eventual reducción o adición de puntos de suministro no podrá suponer en ningún caso una penalización en el contrato ni tampoco la gestión de la puesta en servicio de las instalaciones necesarias para proporcionar suministro de gas natural a nuevos puntos adicionales a los inicialmente descritos en el Anexo 3 Puntos de suministro gas natural.

5.4. Reclamaciones

El adjudicatario deberá resolver cualquier tipo de reclamación presentada por FREMAP en relación a la medida de consumos, facturas emitidas, cortes no programados, etc. Asimismo, deberá tramitar tanto las reclamaciones sobre asuntos relacionados directamente con su actividad como aquellas planteadas por asuntos relacionados con las empresas distribuidoras.

FREMAP se reserva, en todo caso, la posibilidad de presentar reclamaciones a las distribuidoras en su nombre y sin mediación del adjudicatario.

5.4.1. 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.

Transcurrido el plazo de 45 días desde la presentación de la reclamación a la distribuidora y sin respuesta/resolución de la misma el adjudicatario a petición de FREMAP procederá a enviar mediante burofax o medio similar la reclamación e iniciará la defensa de los intereses de FREMAP ante las instancias oportunas al caso.

5.4.2. Procedimiento de comunicación de reclamaciones

Desde FREMAP se define el siguiente modelo de proceso para la comunicación de reclamaciones a el adjudicatario:

- Una vez producida una incidencia FREMAP presentará al adjudicatario la reclamación bien vía Web, o por correo electrónico al gestor.
- Una vez recibida el adjudicatario enviará acuse de recibo.
- Antes del vencimiento del plazo máximo (45 días) el adjudicatario deberá responder/informar a FREMAP del estado de la reclamación, pudiendo ser la respuesta a favor en contra o sin respuesta por parte de la distribuidora, en cuyo caso el adjudicatario deberá emprender las acciones necesarias para la resolución de la misma. No obstante, como ya se indica anteriormente FREMAP podrá iniciar la defensa de los intereses de FREMAP ante las instancias oportunas al caso.

El adjudicatario realizará los trámites ante las distribuidoras tantas veces como sea necesario para la correcta resolución de las reclamaciones.

5.5 CONDICIONES EN EL PRECIO DEL SUMINISTRO

Las ofertas deberán ser presentadas mediante la cumplimentación del Excel "Oferta Económica LOTE 3" adjuntado, ubicado en la carpeta ANEXOS.ZIP.

Se atenderá a los siguientes conceptos para la oferta económica:

- **Término fijo de gas:** A facturar conforme la normativa vigente.
- **Alquiler del equipo de medida:** A facturar conforme la normativa vigente.
- **Impuestos de hidrocarburos:** A facturar conforme la normativa vigente.

El resto de los conceptos a facturar se hará en base a la normativa vigente:

- Impuesto de Valor Añadido (IVA).

Se admitirá una variación de +/- un 15% del consumo de energía anual total sin que suponga ningún tipo de penalización.

El precio ofertado será indexado. A continuación, se señala la modalidad a tener en cuenta a la hora de configurar el precio en el fichero de oferta económica correspondiente:

Fórmula indexada a MIBGAS

Se ofertará el término variable de la siguiente manera:

- **Término variable:**

Precio (€/MWh) = B* MIBGAS + K + PEAJES

B, K: serán un parámetro a definir por el proveedor para cada tarifa de acceso.

Fórmula referenciada al MIBGAS PVB más una FEE.

5.5.1. Revisión de precios

Los precios ofertados y contemplados en el contrato tendrán el carácter de firme a todos los efectos, salvo las variaciones que se produzcan en las variables tenidas en cuenta en los precios indexados y en los componentes regulados del mercado en el precio del gas.

5.6 INFORMACIÓN Y GESTIÓN

5.6.1 Informe mensual

Se considera imprescindible la entrega mensual y en formato Excel o compatible y siempre vía correo electrónico por parte del adjudicatario, la información detallada a continuación:

- Datos sobre facturación. Facturas o relación de facturas de cada uno de los puntos de suministro con carácter mensual. Desglose de costes y consumos para cada suministro facturado.
- Datos sobre consumos de gas a nivel horario (o con el máximo nivel de detalle disponible).
- Información de incidencias:
 - Información sobre los puntos de suministro dados de alta y de baja.
 - Relación de puntos en los que se ha realizado un cambio de mercado.
 - Relación de incidencias y/o averías en un período determinado, estado en que se encuentran y plazos de resolución.
 - Facturas anuladas y refacturaciones.
 - Listados de facturas reclamadas y su estado.

El adjudicatario deberá suministrar a FREMAP la información necesaria para el correcto seguimiento y la evaluación de la calidad del servicio prestado, pudiendo ser solicitada durante la ejecución del contrato más información que la que se indica en el presente pliego.

Toda esta información se proveerá con carácter mensual dentro de los primeros 20 días naturales y en formato electrónico, en el supuesto de que exista información que provenga de las empresas distribuidoras podrá tener una periodicidad diferente.

Esta información es imprescindible para la validación de la facturación por parte de FREMAP, para su uso interno, realización de optimizaciones y búsquedas de ineficiencias.

5.6.2 Informe anual

Se elaborará por la empresa adjudicataria un informe anual con propuestas de optimización de consumos de potencias, en el que debe:

- Suministrar datos acumulados de consumo mensual de cada uno de los CUPS de las tarifas contratadas o que se pudiesen contratar.
- Suministrar los datos acumulados de consumo de gas natural del año anterior.

6. CONDICIONES DEL SUMINISTRO DE GAS PROPANO PARA FREMAP, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 61. (LOTE 4)

El objeto del presente pliego es definir el alcance y condiciones técnicas que regirán en el contrato de suministro de gas propano para el Hospital de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61, sito en Majadahonda.

El suministro de gas propano objeto de la presente licitación deberá llevarse a cabo en los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en el Pliego de Cláusulas

Administrativas por las que se rige la licitación, debiendo a su vez observar todas las disposiciones legales que, en razón de la materia, resulten de aplicación.

El centro perteneciente a FREMAP, destino del suministro de gas propano, y la capacidad del depósito se detalla a continuación:

Tipología de Centro	Dirección	Capacidad Depósito
Hospital	Carretera de Pozuelo 61 (Majadahonda)	4,45 m3

6.1. Características técnicas

El gas propano a suministrar se ajustará, como mínimo exigible, a los criterios establecidos al efecto en el Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, y su modificación por el Real Decreto 1088/2010, de 3 de septiembre, por el que se fijan las especificaciones de gasolinas, gasóleos, fuelóleos y gases licuados del petróleo y se regula el uso de determinados biocarburantes.

Igualmente, es aplicable el Real Decreto 919/2006, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias ICG 01 a 11.

La empresa adjudicataria estará obligada a adaptarse en todo momento a la legislación en vigor referente a la calidad de los productos ofertados, sin coste alguno para FREMAP.

Por otro lado, los licitadores presentarán las calidades mínimas que se comprometen a suministrar en el instante que sea requerido por FREMAP, las cuales, en ningún caso, serán inferiores a las señaladas en las directivas de la CEE, especificando los datos con sus unidades de medida y normas de ensayo por las cuales han obtenido las mismas.

El consumo medio de los últimos años en el punto de suministro es:

CENTRO	Consumo Medio de Gas Propano (kg)
Hospital Majadahonda	17.800

No vincula a FREMAP consumir la totalidad de los kilogramos establecidos, utilizándose exclusivamente a efectos del cálculo del presupuesto máximo de licitación.

El consumo real podrá variar en relación con el estimado en función de las necesidades futuras del centro, por evolución tecnológica que se produzca en las instalaciones de la cocina durante la vigencia del contrato que conlleve un aumento o disminución en el uso de energía para la cocina o por nuevas aperturas o cierres de centros de FREMAP, contemplándose una posible modificación por este concepto que llegará como máximo al 20%, porcentaje que permite la LCSP.

6.2 Condiciones del suministro

6.2.1 Petición del suministro por FREMAP

Se realizará desde el centro peticionario por escrito, mediante página web o correo electrónico, establecido al efecto por la empresa adjudicataria, y que comunicará a FREMAP en el momento de la adjudicación. Esta web o correo electrónico deberá mantenerse activa/o, con capacidad de respuesta los 365 días del año y las 24 horas del día.

Cualquier cambio o incidencia en el suministro deberá ser comunicada a FREMAP inmediatamente, debiendo la empresa adjudicataria ofrecer, en esa misma comunicación, una solución alternativa al restablecimiento del suministro habitual. En todo caso, esta solución alternativa no puede suponer un menoscabo en el suministro para FREMAP.

La empresa adjudicataria acusará recibo del pedido de gas propano realizado por FREMAP, adjuntando el número de pedido, 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.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP un único teléfono de atención al cliente disponible las 24 horas, todos los días del año, en los que esta Entidad podrá cursar pedidos de carácter excepcional. Dichas peticiones serán realizadas por el personal de FREMAP del centro peticionario habilitado para ello. En este sentido, en principio, estará autorizado por FREMAP para gestionar los pedidos de suministro:

- Un responsable del contrato habilitado para el centro, cuyos datos serán comunicados al adjudicatario en el momento de formalización del contrato.

Por último, en el supuesto de pedidos de carácter excepcional realizados por medios no escritos deberán ser atendidos, al igual que los realizados por el cauce habitual, de manera inmediata. Todo ello sin perjuicio de que FREMAP se comprometa a enviar, a la mayor brevedad posible, la oportuna confirmación escrita del pedido realizado. En todo caso, el suministro no podrá verse suspendido en espera del documento escrito.

6.2.2 Tiempo de respuesta

La empresa adjudicataria estará obligada a suministrar el producto en el plazo máximo de 48 horas desde la fecha de recepción del pedido, y en el plazo de 24 horas en el caso de suministros urgentes. El carácter de urgencia será determinado por FREMAP y así se hará constar expresamente en la petición realizada bajo esta condición de urgencia.

En las fechas que la Dirección General de Tráfico imponga restricciones a la circulación de vehículos con productos petrolíferos, se tendrá en cuenta esta circunstancia para el cumplimiento del plazo de entrega de los suministros. Si bien, en previsión de esta situación, la empresa adjudicataria informará de esta circunstancia al centro peticionario, con una antelación mínima de 15 días para que se programen adecuadamente los pedidos.

A efectos del cómputo del plazo, se entiende que el pedido ha sido suministrado de manera efectiva cuando, dentro del margen de tiempo señalado con anterioridad, la empresa adjudicataria ha realizado la entrega

efectiva del producto, en los parámetros de calidad y cantidad requeridos por FREMAP, de tal forma que sea posible, desde ese momento, su uso inmediato por la Mutua.

6.2.3 Entrega

6.2.3.1 Lugar y horario

El suministro del gas propano se realizará, de acuerdo con el centro de FREMAP peticionario, en las bocas de descarga de los depósitos de las instalaciones de almacenamiento, existente en el centro para tal fin o, en su defecto, en aquellos depósitos o lugares que FREMAP determine.

La empresa adjudicataria se obliga a asesorar técnicamente al centro de FREMAP peticionario, así como al responsable del contrato de FREMAP, sin coste adicional alguno, sobre el estado de las instalaciones de recepción y almacenaje del suministro de gas propano en los aspectos técnico-legales.

Si en el momento de entrega del producto, la empresa adjudicataria observara cualquier deficiencia en la instalación, por mínima que fuera, lo comunicará de forma inmediata al responsable de FREMAP del centro peticionario donde se ha detectado la incidencia remitiendo, a su vez y a la mayor brevedad posible, un informe dirigido al responsable del contrato designado por FREMAP, en el que se hará referencia a los siguientes aspectos:

- El tipo de anomalía detectada.
- Fecha de detección.

Datos que a su criterio como especialista resulten de interés para que FREMAP pueda conocer la anomalía o avería y poder poner los medios necesarios para su reparación o subsanación.

El horario del suministro será habitualmente de lunes a viernes de 8 a 15 horas ajustándose, en todo caso, a las necesidades del centro peticionario. El responsable del centro coordinará, dentro del margen de horas señalado anteriormente, el momento más idóneo para minimizar, en la medida de lo posible, los posibles 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 horario idóneo de recepción.

Con independencia del horario señalado en el párrafo anterior, dentro de cuyos márgenes se realizarán la generalidad del suministro, la empresa adjudicataria debe tener capacidad suficiente para poder abastecer al centro peticionario fuera de los horarios anteriormente indicados, obligándose, en el supuesto excepcional de producirse, a realizar el suministro al centro peticionario en horario no habitual, sin que ello suponga coste adicional para FREMAP.

6.2.3.2 Forma

El suministro se realizará por la empresa adjudicataria mediante camiones, debidamente homologados, equipados con contador volumétrico certificado por órgano competente, en el lugar de entrega señalado en el apartado anterior.

Corresponde a la empresa adjudicataria realizar las actuaciones necesarias para efectuar la transferencia de gas propano, con las debidas garantías de manipulación, seguridad y calidad, desde sus vehículos al lugar de entrega establecido por FREMAP al efecto.

La empresa adjudicataria deberá poseer los medios técnicos y humanos necesarios para llevar a buen término el transporte, de acuerdo con la Normativa sobre Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera, y la entrega efectiva del suministro de gas propano en el centro de FREMAP; asumiendo, por otro lado, la responsabilidad en caso de accidente, desbordamiento o rebose, 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, la empresa adjudicataria lo pondrá en conocimiento de FREMAP de forma inmediata. Los gastos ocasionados por el transporte y las actuaciones necesarias para realizar la entrega serán por cuenta del adjudicatario.

La empresa adjudicataria estará obligada a instalar y mantener a su costa y bajo su responsabilidad las señalizaciones necesarias, balizamientos, iluminaciones y protecciones adecuadas, ateniéndose en todo momento a las reglamentaciones vigentes.

La realización del suministro no impedirá el desarrollo de los trabajos que habitualmente se realicen en los respectivos lugares de entrega, salvo imposibilidad física o avería grave.

6.2.3.3 Recepción

La entrega del suministro de gas propano se realizará en presencia del responsable de mantenimiento del centro de FREMAP peticionario del producto o, en su defecto, por la persona designada al respecto.

El personal de FREMAP comprobará, en cada entrega, la cantidad y el tipo de producto que se especificará en el albarán, mediante contador volumétrico con registrador en los camiones o, en su defecto, mediante un juego de varillas calibradas homologadas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo) y que necesariamente ha de coincidir con la petición formulada por FREMAP. Asimismo, si se considerase necesario, podrá realizar la purga del tanque de transporte.

La persona de la empresa adjudicataria encargada del suministro deberá aportar, en cada entrega, documentación acreditativa de la medición de la cantidad descargada, así como del tipo de producto suministrado.

Para ello se formalizará un albarán de entrega con el contenido mínimo que se expone a continuación:

- Número de albarán.
- Nombre y Dirección del centro FREMAP receptor.
- Datos identificativos del personal de FREMAP que supervisa la entrega.
- Datos identificativos del personal de la empresa adjudicataria que realiza el transporte/entrega del producto.
- Matrícula del vehículo que efectúa el transporte/entrega.
- Instalación de procedencia de la empresa adjudicataria.
- Producto que suministra.
- Cantidad de producto suministrado.
- Fecha de pedido.
- Fecha y hora de entrega.

- Explicación de las facultades de comprobación que asisten al centro.
- Espacios suficientes para formular conformidad o reparos.

El albarán de entrega será verificado por el responsable de mantenimiento de FREMAP que esté supervisando la entrega (o la persona designada por el mismo), el cual comprobará que los datos consignados en el documento sean ciertos y, en caso de conformidad, procederá a firmar y estampar en el mismo el sello de FREMAP.

En caso de disconformidad o reparo, dejará constancia expresa de la misma en el espacio establecido al efecto en el propio albarán.

6.2.4. Autorización y seguridad

La empresa adjudicataria dispondrá de autorización por FREMAP para realizar, aquellas maniobras y operaciones necesarias para efectuar la entrega del producto, utilizando para ello los terrenos del centro, siempre que las condiciones del mismo así lo permitan.

En el supuesto de que para realizar la descarga del gas propano fuera necesario por razones operativas utilizar terrenos fuera del centro peticionario, la empresa adjudicataria deberá gestionar y obtener las autorizaciones necesarias para realizar tales operaciones, máxime si la descarga del producto implicase la obstaculización o cierre de vías de acceso públicas, acerados, etc., en cuyo caso, deberá garantizar que se cumplen todas las medidas de seguridad vial y demás que resulten preceptivas, así como que se cuenta con autorización suficiente de los servicios municipales, Guardia Civil de Tráfico, u otros que resultaran de aplicación. Tales extremos deberán ser acreditados fehacientemente ante FREMAP antes del inicio de cualquier operación en las condiciones señaladas.

En todos los casos, tanto si el suministro se realiza dentro de los terrenos propiedad de FREMAP, como si se utilizan terrenos fuera del recinto del centro peticionario, la empresa adjudicataria deberá cumplir con lo dispuesto en la legislación vigente, bien la que se pudiera promulgar durante la vigencia del contrato, en materia de protección y seguridad relacionados con el objeto de licitación, bien las directrices que, en esta materia, se pudieran realizar por el personal de FREMAP.

6.2.5 Gestión integral del suministro

El adjudicatario será el único punto de contacto de FREMAP para la gestión del suministro de gas propano y realizará todas las actuaciones técnicas y administrativas necesarias para garantizar, en todo momento, la provisión del suministro.

La empresa adjudicataria deberá suministrar a FREMAP la información necesaria para el correcto seguimiento y la evaluación de la calidad del suministro prestado, que al menos será:

- **Datos sobre facturación del período de referencia:**
 - Precio por Kg (Propano)
 - Importe en euros de la facturación del período (total y desglosada por centro peticionario). En los períodos sucesivos se incluirá la específica de cada período y el arrastre anual.
 - Estado de la facturación del período, desglosada por centro peticionario: pagada (P), enviada pendiente de pago (E), devuelta (D), anulada (A).

- **Datos sobre consumos por centro peticionario y tipo de producto suministrado:**
 - Tipo de gas propano suministrado, cuyas calidades, en ningún caso, serán inferiores a las señaladas en las directivas de la CEE
 - Número de kg suministrados en el período de referencia. En los períodos sucesivos se especificará el del período y el arrastre anual.

- **Información de incidencias:**
 - Información sobre incidencias detectadas en las bocas de descarga del centro peticionario de FREMAP.
 - Demoras en el suministro del producto con indicación de la fecha de petición, fecha de entrega y motivo del retraso.
 - Accidente, desbordamiento o rebose, 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.
 - Facturas anuladas y refacturaciones.

Toda esta información se proveerá con carácter anual, dentro de los 10 primeros días del mes siguiente al período analizado, en formato electrónico al responsable del contrato designado por FREMAP.

La empresa adjudicataria deberá detallar los recursos que pondrá a disposición de FREMAP para asegurar la prestación de este suministro en los términos de calidad y plazos solicitados.

6.2.6 Órgano de Control

Para la coordinación del desarrollo de los trabajos necesarios a que obliga la prestación del suministro objeto del contrato, la empresa adjudicataria designará un gestor, que será la persona que asuma la responsabilidad de su empresa frente a FREMAP. Este gestor deberá ser el único interlocutor en las relaciones entre FREMAP y la empresa adjudicataria, el cual deberá poseer una experiencia mínima de dos años en clientes del sector público.

El personal responsable de este contrato estará localizado permanentemente para la resolución de posibles incidencias. Deberán disponer de un teléfono fijo, móvil y dirección de correo electrónico específico de contacto para poder atender cualquier consulta. Estos datos deberán constar en la oferta presentada.

Asimismo, FREMAP designará a una persona con carácter de responsable del contrato de suministro de gas propano, la cual tendrá como atribuciones la labor de coordinación y seguimiento del trabajo a efectuar, así como el cumplimiento del presente Pliego.

7. CANALES DE CONTACTO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO

Aplica al Lote 1: Contratación del Suministro de Energía Eléctrica para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61:

El adjudicatario habilitará canales de contacto para FREMAP bajo las siguientes condiciones:

- **Teléfono de atención al cliente:** El adjudicatario pondrán a disposición de FREMAP un único teléfono de atención al cliente disponible 24 horas, todos los días del año.
- **Herramienta online:** El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP, acceso a través de Internet y por correo electrónico a todos los datos sobre facturación, consumos de energía activa, reactiva y potencia a nivel horario o cuarto horario de los periodos a que se refieran cada una de las facturas.

El acceso a estos datos vía Web no da lugar a la exención del envío mensual de la información de gestión.

- **Gestor de Cuenta única:** El adjudicatario designará una única persona como responsable máximo ante FREMAP de la presente contratación que será el único interlocutor en las relaciones entre FREMAP y el adjudicatario y deberá cumplir con los requisitos de:
 - Haber gestionado durante al menos dos años en clientes multisuministro eléctrico.
 - Quedar a disposición del responsable del contrato de FREMAP para realizar reuniones presenciales en Majadahonda (por ser el lugar donde está sita la Sede Social de FREMAP) en el plazo de tres días laborables.

Sus principales responsabilidades serán:

- Informar sobre la gestión de las reclamaciones.
- Enviar la información de gestión especificada en este pliego.
- Gestionar las incidencias en la facturación que pudieran aparecer por fallos en los sistemas informáticos, o de cualquier otra índole.

En caso de sustitución, el nuevo gestor deberá mantener estos requisitos.

Se solicitará en la fase de adjudicación del contrato, la presentación de toda aquella documentación indispensable para acreditar la experiencia profesional solicitada para este cargo; y en caso de que se modifique la figura del gestor de cuenta única durante la ejecución del mismo, la persona que cumpla con este rol deberá tener también la mencionada experiencia.

Aplica al Lote 2: Contratación del Servicio de Gestión de los Puntos de Recarga de Vehículos Eléctricos de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad social nº 61.

El adjudicatario habilitará canales de contacto para FREMAP bajo las siguientes condiciones:

- **Teléfono de atención al cliente:** El adjudicatario pondrán a disposición de FREMAP un único teléfono de atención al cliente disponible 24 horas, todos los días del año.
- **Herramienta online:** El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP, acceso a través de Internet y por correo electrónico a todos los datos sobre facturación, consumos de energía de los cargadores

y cualquier otra información relacionada con el objeto del contrato que pueda solicitarse en un momento posterior.

El acceso a estos datos vía Web no da lugar a la exención del envío mensual de la información de gestión.

- **Responsable del contrato:** El adjudicatario designará una única persona como responsable máximo ante FREMAP de la presente contratación que será el único interlocutor en las relaciones entre FREMAP y el adjudicatario.

Aplica al Lote 3: Contratación del Suministro de Gas Natural para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

El adjudicatario habilitará canales de contacto para FREMAP bajo las siguientes condiciones:

- **Teléfono de atención al cliente:** el adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP un único teléfono de atención al cliente disponible 24 horas, todos los días del año.
- **Herramienta Online:** el adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP, acceso a través de Internet y por correo electrónico a todos los datos sobre facturación, consumos a nivel horario de los periodos a que se refieran cada una de las facturas. El acceso a estos datos vía Web no da lugar a la exención del envío mensual de la información de gestión.
- **Gestor de Cuenta única:** el adjudicatario designará una única persona como responsable máximo ante FREMAP de la presente contratación que será el único interlocutor en las relaciones entre FREMAP y el adjudicatario y deberá cumplir con los requisitos de:
 - Haber gestionado durante al menos dos años en clientes multisuministro gas natural.
 - Quedar a disposición del responsable del contrato de FREMAP para realizar reuniones presenciales en Majadahonda (por ser el lugar donde está sita la Sede Social de FREMAP) en el plazo de tres días laborables.

Sus principales responsabilidades serán:

- Informar sobre la gestión de las reclamaciones.
- Enviar la información de gestión especificada en este pliego.
- Gestionar las incidencias en la facturación que pudieran aparecer por fallos en los sistemas informáticos, o de cualquier otra índole.

En caso de sustitución, el nuevo gestor deberá mantener estos requisitos.

Se solicitará en la fase de adjudicación del contrato, la presentación de toda aquella documentación indispensable para acreditar la experiencia profesional solicitada para este cargo; y en caso de que se modifique la figura del gestor de cuenta única durante la ejecución del mismo, la persona que cumpla con este rol deberá tener también la mencionada experiencia.

Aplica al Lote 4: Contratación del Suministro de Gas Propano para FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 61.

El adjudicatario habilitará canales de contacto para FREMAP bajo las siguientes condiciones:

- **Teléfono de atención al cliente:** el adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP un único teléfono de atención al cliente disponible 24 horas, todos los días del año.
- **Herramienta Online:** el adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP, acceso a través de Internet y por correo electrónico a todos los datos sobre facturación, consumos a nivel horario de los periodos a que se refieran cada una de las facturas. El acceso a estos datos vía Web no da lugar a la exención del envío mensual de la información de gestión.
- **Gestor de Cuenta única:** el adjudicatario designará una única persona como responsable máximo ante FREMAP de la presente contratación que será el único interlocutor en las relaciones entre FREMAP y el adjudicatario y deberá cumplir con los requisitos de:
 - Haber gestionado durante al menos dos años en clientes multisuministro gas natural.
 - Quedar a disposición del responsable del contrato de FREMAP para realizar reuniones presenciales en Majadahonda (por ser el lugar donde está sita la Sede Social de FREMAP) en el plazo de tres días laborables.

Sus principales responsabilidades serán:

- Informar sobre la gestión de las reclamaciones.
- Enviar la información de gestión especificada en este pliego.
- Gestionar las incidencias en la facturación que pudieran aparecer por fallos en los sistemas informáticos, o de cualquier otra índole.

En caso de sustitución, el nuevo gestor deberá mantener estos requisitos.

Se solicitará en la fase de adjudicación del contrato, la presentación de toda aquella documentación indispensable para acreditar la experiencia profesional solicitada para este cargo; y en caso de que se modifique la figura del gestor de cuenta única durante la ejecución del mismo, la persona que cumpla con este rol deberá tener también la mencionada experiencia.

8. CONTROL DE CALIDAD

El adjudicatario deberá conocer el Sistema de Calidad de FREMAP y del que se facilitará copia del mismo una vez formalizado el contrato, que establece que, si la empresa contratada tiene un incumplimiento de los servicios contratados, por razón de los plazos, la normativa vigente, o cualquiera de las cláusulas estipuladas en el contrato, el Centro de FREMAP afectado podrá abrir una No conformidad.

A raíz de esta No conformidad el adjudicatario, deberá subsanar las deficiencias con la mayor inmediatez, (no pudiendo superar las 72 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 suministro y/o del servicio fuesen necesarios 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.

9. DEVOLUCION DE GARANTIA

Aplica a los lotes 1 y 3:

La devolución de la garantía definitiva (reflejada en el Pliego de Cláusulas Administrativas) constituida en atención a la LCSP, se realizará de la siguiente forma:

Garantía de los trabajos de obra ejecutados		
Constituida en atención a la LCSP y reflejada en el Pliego de Cláusulas Administrativas.		
CANTIDAD	SE DEVUELVE	SOLICITUD
5%	Se devolverá cuando se haya cumplido satisfactoriamente la prestación;	Para la devolución de la garantía, se avisará al adjudicatario desde FREMAP, de su puesta a disposición para proceder a recogerla, enviando una comunicación al correo electrónico del responsable del contrato, (debiendo el adjudicatario informar de cualquier cambio en dicha figura, a través del portal del proveedor de FREMAP).

10. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

FREMAP dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad de la información basado en la norma ISO 27001 y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su nivel alto.

FREMAP exige a sus proveedores un planteamiento común de principios básicos y medidas de seguridad alineado con su Política de Seguridad de la Información.

Adicionalmente a lo indicado en el pliego de cláusulas administrativas respecto a las obligaciones de Protección de Datos, el adjudicatario deberá cumplir con las siguientes medidas de Seguridad de la Información:

- El adjudicatario deberá realizar un tratamiento responsable de toda la información de FREMAP a la que tenga acceso o custodie, estableciendo medidas de seguridad adecuadas para garantizar la disponibilidad, integridad, confidencialidad, autenticidad y trazabilidad de la misma.
- El adjudicatario no compartirá ni difundirá con terceros ninguna información de FREMAP sin autorización expresa.
- El adjudicatario deberá proporcionar al personal a su cargo, antes de acceder a información de FREMAP, procedimientos adecuados para realizar un uso adecuado de la misma. Dichos procedimientos deberán estar alineados con la Política de Seguridad de la Información de FREMAP que se encuentra publicada en el perfil del contratante de FREMAP, en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

- Los sistemas, equipos y/o soluciones informáticas de las que haga uso el personal a cargo del adjudicatario, estarán debidamente protegidos y securizados con las medidas de seguridad que indica el ENS en función de la información tratada, de manera que se minimicen los riesgos para FREMAP.
- El personal a cargo del adjudicatario sólo podrá acceder a las zonas designadas por FREMAP para la realización de su trabajo, en el caso de ser necesario.
- En el caso de que el adjudicatario hiciera uso de servicios en nube para tratar información de FREMAP, deberán cumplir con estándares de seguridad del ENS o marco equivalente.
- El adjudicatario comunicará de forma inmediata cualquier incidencia en materia de Seguridad de la Información que pueda tener impacto en los activos de información de FREMAP, sin perjuicio de su resolución y colaborará en los análisis forenses que fueran requeridos.
- Una vez finalizado el contrato, el adjudicatario deberá desarrollar las acciones necesarias para la transferencia de la información o la destrucción de la misma, incluyendo el borrado irrecuperable de cualquier información de FREMAP que ya no deba ser conservada.
- El adjudicatario deberá facilitar a FREMAP cualquier información que le sea requerida a efectos de comprobar el cumplimiento de estas medidas.
- FREMAP podrá realizar auditorías o solicitar evidencias de cumplimiento, incluyendo informes de auditoría de terceros.
- En lo relativo a la información de FREMAP tratada por el adjudicatario, cualquier subcontratación requerirá autorización expresa y el adjudicatario garantizará que los subcontratistas cumplen un nivel de seguridad equivalente.

El adjudicatario asumirá daños, costes y perjuicios derivados del incumplimiento de estas medidas que resulte en vulneraciones de seguridad o un uso indebido de la información de FREMAP.

11. RECLAMACIONES

La empresa adjudicataria deberá resolver cualquier tipo de reclamación presentada en relación a la calidad del suministro, demoras, 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:

La empresa adjudicataria debe llevar a cabo el proceso de control de gestión de las reclamaciones presentadas, actualizando en todo momento el estado de la reclamación. Será imprescindible el acuse de recibo de cada reclamación presentada y el aviso de cierre, 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 suministro, (incumplimiento del plazo, daños ocasionados, etc.): 3 días laborables (de lunes a viernes).

Si se refieren a aspectos administrativos (facturación, albaranes, etc.): 7 días laborables (de lunes a viernes).

Procedimiento de comunicación de reclamaciones:

Una vez producida una incidencia, FREMAP presentará a la empresa adjudicataria la reclamación por correo electrónico dirigido al gestor de cuenta único asignado a la Mutua.

Recibida la reclamación, la empresa adjudicataria enviará acuse de recibo a FREMAP.

Antes del vencimiento del plazo máximo, la empresa adjudicataria deberá responder e 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 suministro en las condiciones normales (se incluyen en el suministro tanto los aspectos técnicos del suministro como los administrativos).

12. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El adjudicatario facilitará a sus trabajadores la totalidad de equipos de protección, individuales y colectivos derivados 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.

En el momento de inicio de actividades en las instalaciones de FREMAP, el adjudicatario 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.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

- Declaración de modalidad PRL (*)

(*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos

13. ANEXOS

Los Anexos que a continuación se enumeran se encuentran ubicados dentro de la carpeta ANEXOS.zip (subcarpeta ANEXOS TÉCNICOS) que forma parte de la documentación de la licitación:

Anexo 1. Puntos de suministro luz

Anexo 2. Formato de información mensual

Anexo 3. Puntos de suministro Gas Natural

Anexo 4. Cálculos estimados electricidad

Anexo 5. Cálculos estimados Gas Natural y Propano

