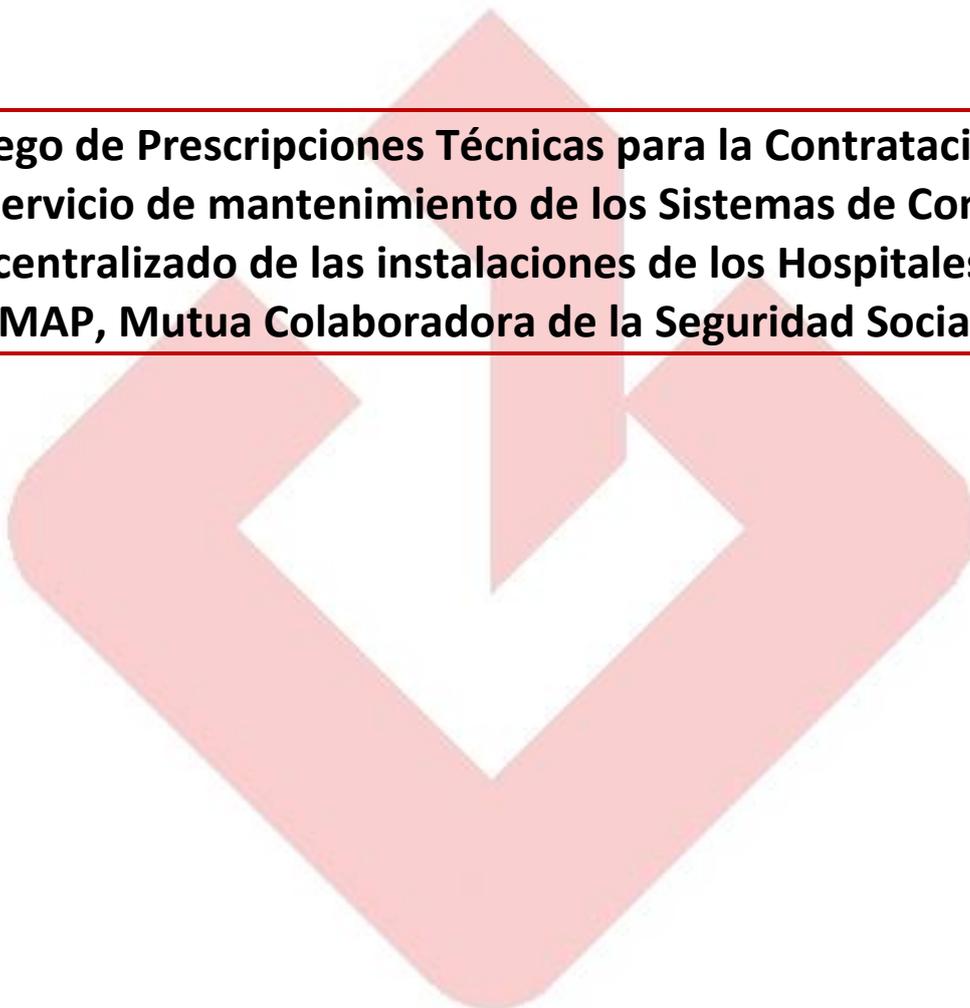


Expediente Nº. LICIT/99/024/2019/0145

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de mantenimiento de los Sistemas de Control centralizado de las instalaciones de los Hospitales de FREMAP, Mutua Colaboradora de la Seguridad Social nº 61.



ÍNDICE

1. OBJETO.....	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO.....	3
3. ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	4
3.1 Mantenimiento presencial en instalaciones (In situ).	5
3.1.1 Mantenimiento preventivo	5
3.1.2 Mantenimiento Correctivo	5
3.2 Soporte Técnico.	6
3.2.1 Asistencia telefónica.....	6
3.2.2 Tiempo de Respuesta Garantizada.....	6
3.2.3 Disponibilidad de respuestas.	6
3.2.4 Protección de Datos (Backup de Software).....	6
3.2.5 Asesoría Tecnológica.....	7
3.2.6 Actualización de Parches Software.	7
3.2.7 Apoyo al Manejo Sistema	7
3.2.8 Supervisión Preventivo en remoto.....	7
3.2.9 Correctivo / Intervenciones en remoto.....	7
3.3 Resumen de Cobertura.....	8
4 ORGANO DE CONTROL.....	9
5 CONTROL DE CALIDAD.....	9
6. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES	10
6.1 Medios humanos.....	10
6.2 Medios materiales.	10
6.3 Organización del horario.	10
6.4 Relaciones y obligaciones de carácter laboral.	10
7. ARQUITECTURA DE LOS SISTEMAS DE CONTROL.....	11
7.1 BMS para todos los hospitales.....	11
7.2 FSS (Majadahonda y Barcelona)	13
8. OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES Y GESTIÓN DE RESIDUOS.	13
9. RECLAMACIONES	14
10. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	15

1. OBJETO.

El objeto del presente Pliego es describir las características técnicas que regirán en el contrato de servicio de mantenimiento de los Sistemas de Control centralizado de las instalaciones en los hospitales de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61 de Majadahonda, Barcelona, Sevilla y Vigo.

Los trabajos objeto de la presente licitación deberán llevarse a cabo en las condiciones descritas en el presente pliego y el pliego de cláusulas administrativas que rigen la presente licitación.

El conjunto de actividades de esta licitación van encaminadas a mantener las instalaciones permanentemente operativas, responsabilizándose la empresa adjudicataria de mantenerlas en perfecto estado de conservación y funcionamiento, cumpliendo así todas las exigencias legales establecidas para dichas tareas.

La empresa adjudicataria se comprometerá a realizar el servicio de Mantenimiento del Sistema de Gestión de Instalaciones SIEMENS/CERBERUS existente en FREMAP, de manera que se garantice la operatividad y funcionamiento de las instalaciones 24x7x365.

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 Instalación térmicas de Edificios (RITE), así como sus modificaciones posteriores.
- Real Decreto 513/2017, Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendio.
- 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 del objeto del presente contrato cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este Pliego, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

3. ACTUACIONES DEL ADJUDICATARIO.

La empresa adjudicataria dispondrá los medios técnicos y humanos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos asociados al sistema de control que es objeto, incluyendo los ajustes, programaciones y calibraciones necesarios en los parámetros de los equipos, los test de comprobación asociados, así como, cuantas pruebas y acciones sean necesarias para verificar la plena operatividad del sistema conforme a las características y especificaciones nominales de los equipos.

El adjudicatario establecerá un programa de actuaciones, que incluya las operaciones necesarias para llevar a cabo las acciones que correspondan garantizando que no hay ninguna discontinuidad en la gestión centralizada del edificio, y evitando paradas de sus instalaciones.

El nivel de servicio requerido será “Mantenimiento Global” o expresión equivalente que exprese que en todos los trabajos se entienden incluidos la mano de obra, los equipos y medios auxiliares, los desplazamientos, alojamientos y cualquier otro coste necesario para el mantenimiento y/o reparación con excepción de los recambios.

El desarrollo de éste servicio de mantenimiento incluirá, al menos, las siguientes actuaciones:

- Asistencia y supervisión técnica.
- Control y supervisión de las instalaciones.
- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.

El presente pliego recoge la actuaciones de mantenimiento necesarias ,tanto para los Sistemas de automatización y control de edificios (Building Management System) en adelante BMS y Sistemas de detección y alarma de incendios (Fire & Security Systems) en adelante FSS, que tendrá lugar en las

siguientes instalaciones de los edificios de FREMAP. A continuación se detalla los edificios con la instalación a mantener:

- Hospital FREMAP Majadahonda, en Carr. de Pozuelo, 61, 28222 Majadahonda, Madrid. (Instalación BMS Y FSS)
- Hospital FREMAP Sevilla, en Av. de Jerez, s/n, 41012 Sevilla. (Instalación BMS)
- Hospital FREMAP Vigo en Rúa Feliciano Rolan, 12, 36203 Vigo, Pontevedra. (Instalación BMS)
- Hospital FREMAP Barcelona en Carrer dels Madrazo, 8-10, 08006 Barcelona. (Instalación BMS Y FSS)

El adjudicatario deberá realizar un informe previo dentro de los dos primeros meses de vigencia del contrato donde se valorará la situación de cada una de las instalaciones y el estado de funcionamiento de las mismas indicando cualquier tipo de incidencia. En el caso de que en dicha evaluación se detectara alguna deficiencia deberá presentar un presupuesto para la subsanación de las mismas.

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

3.1 Mantenimiento presencial en instalaciones (In situ).

3.1.1 Mantenimiento preventivo

Se entenderá como trabajos de Mantenimiento Preventivo todas las **operaciones programadas y de realización periódica**, que deben efectuarse sobre la totalidad de las instalaciones y elementos objeto del contrato, con el fin de minimizar el riesgo de avería, detectar anomalías y garantizar su funcionamiento en condiciones de fiabilidad y seguridad.

El adjudicatario deberá comprobar funcionalidad de todos los componentes de la Lista de Equipos Mantenidos, incluyendo la verificación de las características de seguridad y control. Informamos del estado de la instalación, identificando defectos o problemas potenciales, sugiriendo las acciones para remediarlos o realizando un mantenimiento correctivo. También sugerimos actualizaciones que le beneficien.

El adjudicatario coordinará con el Responsable de FREMAP las visitas y todas las operaciones a realizar.

3.1.2 Mantenimiento Correctivo

Se entenderá como trabajos de Mantenimiento Correctivo, todas las intervenciones y operaciones a realizar sobre instalaciones y elementos objeto del presente pliego, no previstas ni programadas, como consecuencia de una avería en el mismo y con el fin de reponer su correcto estado de funcionamiento, realizándose todas las tareas de verificación y controles de seguridad necesarios.

El adjudicatario incluirá un número de intervenciones ilimitadas, tanto para BMS como para FSS, donde deberá ser atendidas cualquier incidencia, independientemente de su causa y naturaleza. El mantenimiento correctivo incluirá la mano de obra requerida para reparar o reemplazar elementos defectuosos o averiados de la Lista de Equipos Mantenidos, con el fin de prevenir la falta de disponibilidad del sistema.

Todos los servicios de mantenimiento se realizarán en horario laboral de lunes a viernes 08:00-17:00 horas.

El adjudicatario coordinará con el Responsable de FREMAP las visitas y todas las operaciones a realizar.

3.2 Soporte Técnico.

3.2.1 Asistencia telefónica.

El adjudicatario deberá aportar un servicio de asistencia telefónica con un personal cualificado que permita al personal de FREMAP resolver cualquier duda o problema técnico relativos a la explotación y mantenimiento de los sistemas de automatización de instalaciones y de protección contra incendios.

Así mismo, dispondrá de una Central Remota de Control y un Centro de Recepción de avisos (teléfono, fax y correo electrónico) a través del cual los servicios de FREMAP podrán contactar. Esta atención será personal, al menos, los días laborables (lunes a viernes no festivos) de 8:00 a 20:00 horas, existiendo un teléfono de contacto para comunicar incidencias urgentes fuera de este horario.

Se entenderá como urgente en los casos en que la correspondiente avería provoque una paralización importante del trabajo en el Centro o un peligro para bienes y/o personas.

3.2.2 Tiempo de Respuesta Garantizada.

El adjudicatario deberá de garantizar el cumplimiento del tiempo establecido en la eliminación de las averías sea mínimo, de forma que las incidencias se resuelvan rápidamente. El tiempo establecido para la resolución de incidencias aparecen en el punto 3.3 Resumen de Cobertura.

3.2.3 Disponibilidad de respuestas.

El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP a precios preferenciales, (al menos un 25% de descuento sobre el P.V.R por el fabricante) todos los repuestos necesarios para garantizar que su sistema funciona de forma adecuada. Si un componente se avería el adjudicatario elaborará un presupuesto de reparación o en caso de que no tenga reparación le suministrará a precio preferencial el componente averiado en sus instalaciones.

El adjudicatario contará con un stock de piezas, controladores, módulos de entradas y salidas, elementos fundamentales, materiales de las instalaciones y elementos a mantener, para asegurar su sustitución en caso de averías, que serán originales de cada fabricante. Todas las piezas deben ser suministradas en un plazo máximo de 72h o por el contrario demostrar mediante albarán de pedido del suministrador que ya se ha procedido al pedido y se encuentra a la espera de la recepción de las mismas incluso en distintos suministradores.

Si un producto está descatalogado, y el adjudicatario no dispone de repuestos, informará a FREMAP con la antelación suficiente para buscar una alternativa.

3.2.4 Protección de Datos (Backup de Software).

El adjudicatario se encargará de realizar todas las copias de seguridad del software necesarias y datos de usuario, periódicamente, así como, almacenarlas y ponerlas a disposición de FREMAP siempre sea necesario.

3.2.5 Asesoría Tecnológica.

Se proporcionará asesoría e información de los últimos desarrollos en seguridad contra incendios, sistemas de seguridad y tecnología de gestión de edificios. Evaluando su impacto tanto en su operación, como en los costes en mantenimiento y energía, definiendo un plan de modernización compatible con los sistemas de que dispone.

3.2.6 Actualización de Parches Software.

El software contará con una actualización de parches continua, que garantice un buen funcionamiento y se facilitará a personal de FREMAP y toda la documentación e información relacionada de las modificaciones y actualizaciones realizadas. Asimismo se deberá adaptar a los últimos sistemas operativos de Windows u otras modificaciones similares.

3.2.7 Apoyo al Manejo Sistema

Se incluirá un apoyo en la operación del sistema, con el fin de aumentar su eficacia, analizando los eventos generados y sugiriendo un plan de acción para resolverlos. Mediante este servicio se controla, a través de una línea de telecomunicación, sucesos y alarmas técnicas, que no provocan riesgos a la vida, generadas por el/los sistema(s) del edificio, con el fin de facilitar la resolución de fallos en sus instalaciones o en el/ los sistema(s), ayudando a minimizar sus efectos, modificar o crear parámetros de operación o personalizar la aplicación.

3.2.8 Supervisión Preventivo en remoto.

La empresa adjudicataria deberá revisar mediante conexión remota el funcionamiento general de la instalación. Supervisando las variables controladas, las señales que llegan a los sistemas, realizando informes de los defectos o variaciones observadas, y recomendamos acciones correctivas.

Se realizarán 2 de supervisiones remotas anuales aparte de las revisiones in situ recogidas en el apartado de mantenimiento preventivo.

3.2.9 Correctivo / Intervenciones en remoto.

El licitador otorgará los medios humanos y técnicos necesarios para poder prestar un servicio de calidad a través de un Centro de Operaciones con dedicación exclusiva y personal propio, que permita corregir o minimizar las situaciones críticas mediante la conexión remota analizando el problema, buscando medidas correctivas y haciendo indicaciones al personal de FREMAP.

3.3 Resumen de Cobertura.

COBERTURA BMS PARA TODOS LOS HOSPITALES		
CONTENIDO PAQUETE		SOPORTE
Asistencia Telefónica: Hot line 08:00-20:00 días laborables		Max.0,5 horas por llamada
Mantenimiento Preventivo	Nº de visitas	2
	h/visita	32
Mantenimiento Correctivo in situ		Intervenciones ilimitadas/ 08:00-17:00 días laborables
Coberturas	Tiempo de respuesta garantizada in situ	<16 horas en días laborables
	Protección de datos	✓
	Asesoría Tecnológica I	✓
	Actualización de parches software	✓
Operación Remota CORE	Apoyo al Manejo Sistema	>0,5 horas
	Supervisión Remota Preventiva	2 Supervisiones anuales
	Correctivo / Intervenciones ilimitadas	✓
	Tiempo de respuesta garantizada	<0,5 horas días laborables

COBERTURA FSS PARA HOSPITALES DE BARCELONA Y MAJADAHONDA		
CONTENIDO PAQUETE		SOPORTE
Asistencia Telefónica: Hot line 08:00-20:00 días laborables		Max.0,5 horas por llamada
Mantenimiento in situ	Revisión Preventivo	1 Revisión anual
	Correctivo	Intervenciones ilimitadas/ 08:00-17:00 días laborables
Coberturas	Tiempo de respuesta garantizada	<16 horas en días laborables
	Protección de datos	✓
	Auditoría de vida útil de detectores	✓
	Asesoría Tecnológica I	✓
	Actualización de parches software	✓

4 ORGANISMO DE CONTROL.

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

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

- Incidencias reseñables, 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 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.

6. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

6.1 Medios humanos.

El adjudicatario deberá aportar los medios humanos suficientes para la correcta ejecución de la licitación. Dichos medios deberán ser técnicos formados y con claros conocimientos en las tecnologías instaladas en los distintos edificios objeto de la presente licitación. 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.

6.2 Medios materiales.

Serán por cuenta del adjudicatario la totalidad de herramientas, equipos de medida, y cualquier elemento necesario para la correcta prestación del servicio y cumplimiento de lo requerido en el presente pliego.

Queda exento las piezas de repuesto a sustituir en caso de avería que se facturará aparte. Las piezas de repuesto deberán contemplar al menos un 25% de descuento en el precio de venta recomendado por el fabricante. El adjudicatario elaborará un presupuesto previo de reparación que enviará a FREMAP para su aprobación.

6.3 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 urgente 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.

6.4 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, deduciéndose del importe del contrato el coste económico de la huelga.

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 del mismo como personal de FREMAP.

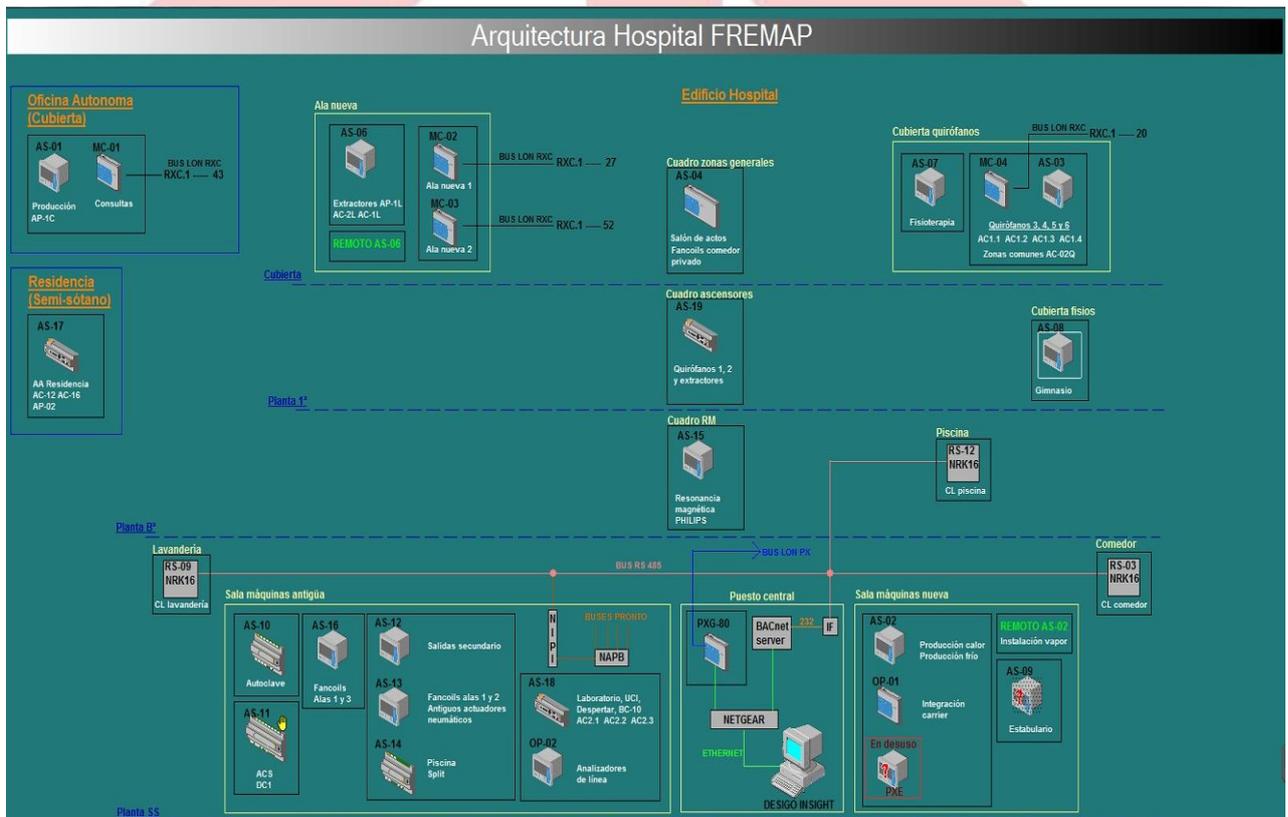
En definitiva, el adjudicatario, es de quien depende única y exclusivamente todo el personal, y quien tendrá todos los derechos y deberes sobre dicho personal con arreglo a la legislación vigente y aquella que en lo sucesivo pueda promulgarse.

7. ARQUITECTURA DE LOS SISTEMAS DE CONTROL

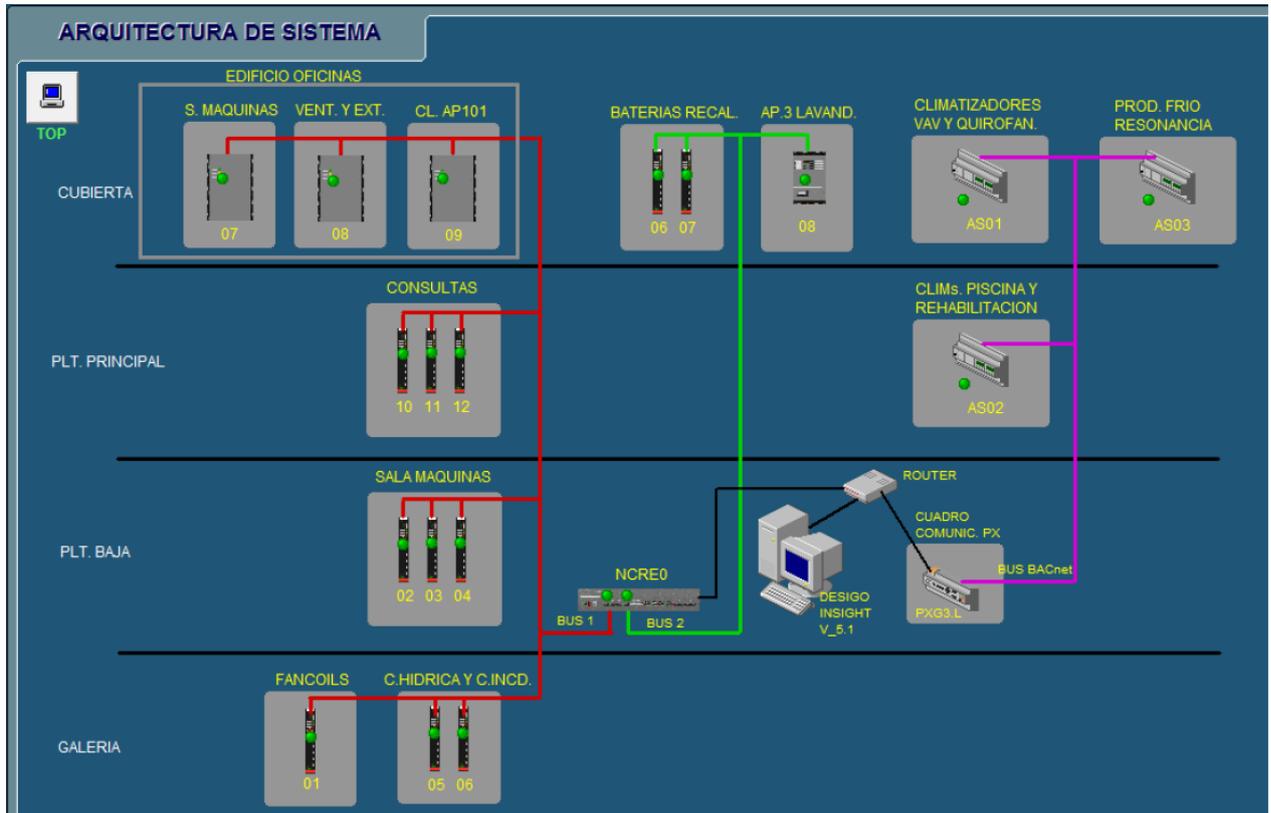
7.1 BMS para todos los hospitales.

A continuación se describe, de carácter informativo y no restrictivo, la arquitectura de los distintos sistemas (BMS) de cada hospital. El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento de la totalidad de las instalaciones, así como las posibles modificaciones que se puedan realizar en el futuro.

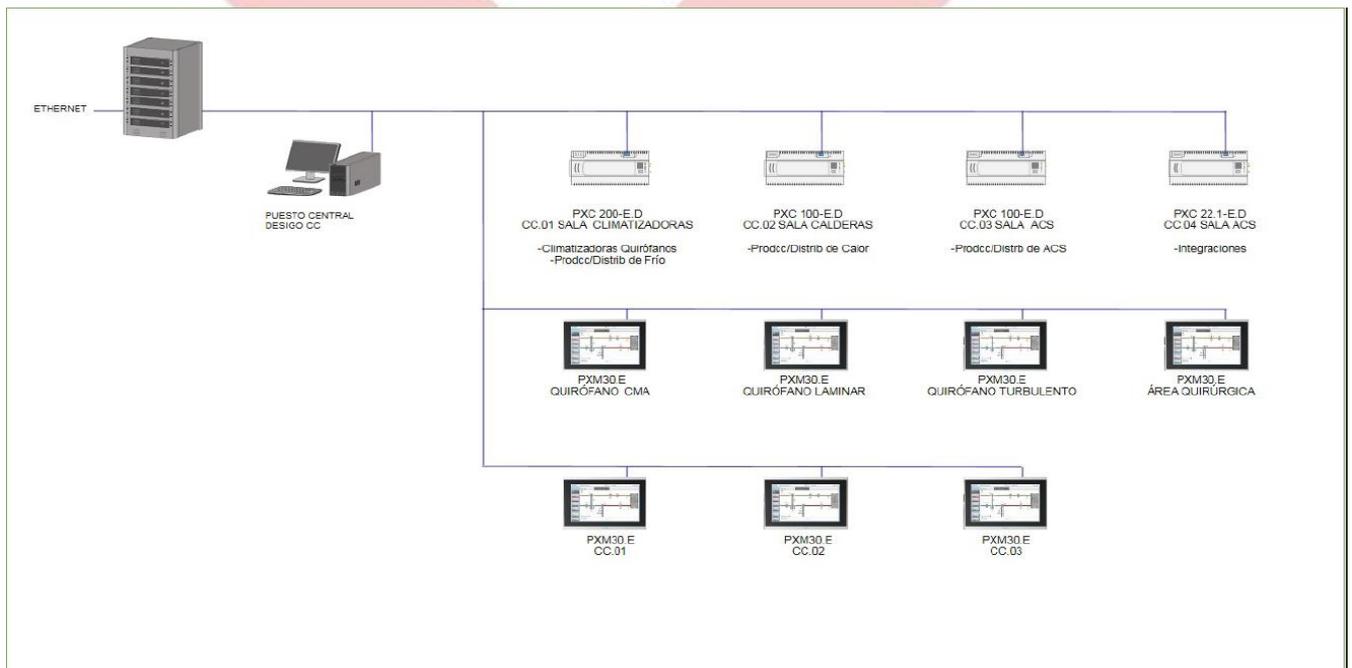
- Hospital de Majadahonda.



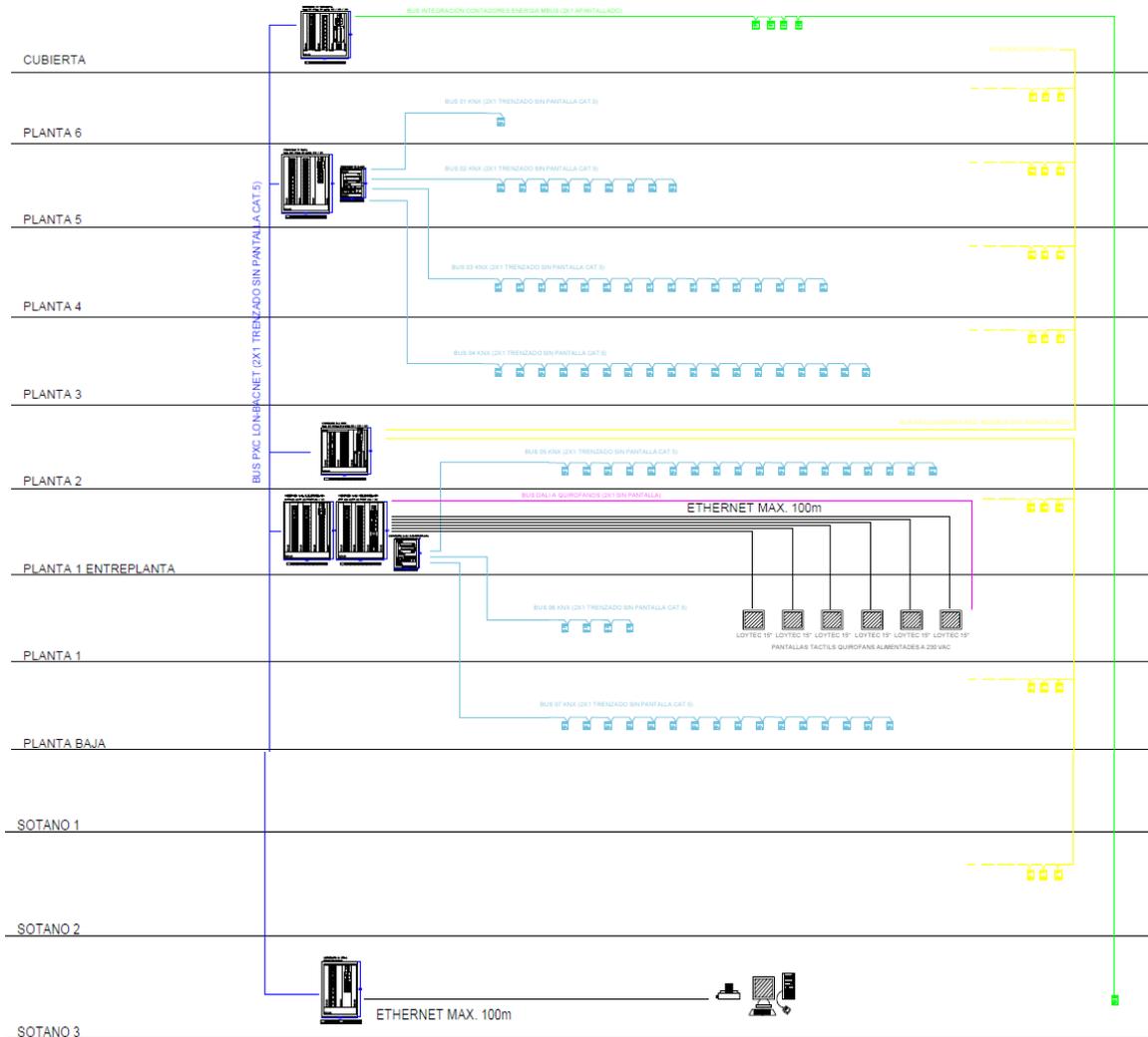
• Hospital de Sevilla.



• Hospital de Vigo.



- Hospital de Barcelona.



7.2 FSS (Majadahonda y Barcelona)

Dentro de estas instalaciones, incluye: Central/es de detención principal, puesto control DESIGO, centralitas secundarias, fuentes de alimentación y resto de elementos ue la componen tanto detectores como actuadores.

8. OBLIGACIONES MEDIOAMBIENTALES Y GESTIÓN DE RESIDUOS.

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

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

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

9. RECLAMACIONES

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

- **Gestión de Reclamaciones:**

El 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 la misma, una vez efectuada su resolución.

- **Tiempo de resolución:**

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

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

- **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).

10.PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

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

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

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.