Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Nº de expediente: EJIE-2026-069

Servicio de Mantenimiento de los Sistemas de Detección, Alarma y Extinción de Incendios en EJIE.

Documento de especificaciones técnicas

Marzo de 2026

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzen Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
	26/03/2026	Versión inicial	Eneko Saez de Asteasu	Andoni Aranzabe

Índice

1 Introducción. 4
1.1 Legislación 4
1.2 Medidas de protección medioambiental. 6
1.3 Control de calidad 6
2 Objeto del contrato 8
2.1 Objeto del contrato. 8
2.2 Alcance. 8
2.3 Plan o programa de mantenimiento. 9
2.3.1 Condiciones generales del mantenimiento 9
2.3.2 Mantenimiento preventivo. 9
2.3.3 Mantenimiento Correctivo. 11
2.3.4 Recarga/retimbrado de equipos (extintores y BIES) 12
2.3.5 Medios humanos y materiales. 13
2.4 Inspecciones 14
2.4.1 Faltas graves 15
2.5 De las instalaciones actuales. 16
2.6 De las modificaciones en las instalaciones. 16
3 Oferta técnica. 17
3.1 Acuerdos de nivel de servicios y penalizaciones 19
3.1.1 Acuerdos de Nivel de Servicio. 19
4 Control y Seguimiento 20
ANEXO I: Sistemas de PCI 21
ANEXO II: Operaciones a realizar en las visitas de mantenimiento y su periodicidad 22

1 Introducción.

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

1.1 Legislación

El adjudicatario se comprometerá a cumplir, en lo que a mantenimiento se refiere, los reglamentos y normas que regulan el mantenimiento de las instalaciones motivo del presente pliego, así como todos aquellos reglamentos aplicables en cada caso, normas UNE, disposiciones autonómicas, ordenanzas municipales y cualquier otra normativa específica y demás normativa vigente a lo largo del contrato.

De acuerdo con lo que se establece en el Artículo 17 del R.D 513/2017, la empresa adjudicataria del presente servicio adquirirá las siguientes obligaciones en relación con los aparatos, equipos o sistemas a mantener en EJIE:

a) Realizar las actividades de mantenimiento exigidas en el RD a los equipos o sistemas, de acuerdo con los plazos reglamentarios, utilizando recambios y piezas originales, siempre y cuando afecten a la certificación del producto.

b) Corregir, previa autorización del personal de mantenimiento de EJIE, las deficiencias o averías que se produzcan en los equipos o sistemas, cuyo mantenimiento tiene encomendado.

c) Entregar un informe técnico al personal de mantenimiento de EJIE, en los siguientes casos:

- Existencia de equipos o sistemas que no ofrezcan garantía de correcto funcionamiento
- Existencia de equipos o equipos que presenten deficiencias que no pudieran ser corregidas durante el mantenimiento
- Existencia de equipos o sistemas que no cumplan con las disposiciones vigentes que les sean aplicables o que no sean adecuados al riesgo de incendio del edificio, sector o área de incendio destinada a proteger.

d) Conservar, al menos durante cinco años, la documentación justificativa de las operaciones de reparación y mantenimiento que se realicen, sus fechas de ejecución, resultados e incidencias, elementos sustituidos y cuanto se considere digno de mención para conocer el estado de operatividad del equipo o sistema cuya conservación se realice.

e) Emitir un certificado de mantenimiento periódico efectuado, en el que conste o se haga referencia a los equipos y sistemas objeto del mantenimiento, anexando copia de las listas de comprobación utilizadas, durante las operaciones y comprobaciones ejecutadas, con las anotaciones realizadas y los resultados obtenidos.

f) Comunicar al personal de mantenimiento de EJIE las fechas en que corresponde efectuar las operaciones de mantenimiento periódicas reglamentarias.

g) En el caso de extintores de incendio, la empresa mantenedora colocará en todo extintor que haya mantenido, fuera de la etiqueta del fabricante del mismo, una etiqueta con su número de identificación, nombre, dirección, fecha en la que se ha realizado la operación, fecha en que debe realizarse la próxima revisión. Asimismo, la empresa mantenedora de extintores de incendio llevará un registro en el que figurarán los extintores y las operaciones realizadas a los mismos.

Serán de obligado cumplimiento todas las normas expuestas a continuación:

- Reglamento de instalaciones de Protección Contra Incendios (RD 513/2017)
- Real Decreto 795/2010, de 16 de junio, Manipulación de gases fluorados y equipos basados en los mismos, así como la certificación de los profesionales que los utilizan
- Reglamento de Ordenanza de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- Normas técnicas de instalaciones.
- Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión.
- Documentación de fabricantes.
- Normas Europeas (EN).

En el caso de que, durante el plazo de vigencia del contrato, apareciera nueva legislación o se modificara la vigente de tal forma que afectase a las operaciones de mantenimiento, se realizará la correspondiente actualización del contrato para recoger estas modificaciones.

1.2 Medidas de protección medioambiental.

La titularidad de los residuos será de la empresa adjudicataria que gestionará a su costa todos los residuos generados en la prestación del servicio, incluidos los especiales y peligrosos, debiendo la empresa adjudicataria cumplir con la legislación vigente acerca de almacenamiento de materiales y productos.

Los licitadores mantendrán actualizados los protocolos empleados en la gestión de residuos que se originan como consecuencia del mantenimiento de los sistemas de alarma objeto de este contrato.

EJIE podrá solicitar a la empresa adjudicataria, y ésta estará obligada a entregarla, una copia de los documentos de control y seguimiento de residuos peligrosos o cualquier otra información que considere oportuna referida a los mismos.

1.3 Control de calidad.

Todos los materiales empleados en las tareas de conservación, tanto en reposición de elementos averiados como en sustituciones por obsolescencia de las instalaciones, serán materiales que cumplan con los sistemas de evaluación de conformidad que la reglamentación sectorial les asigne, y en concreto con el sistema de marcado CE.

Tanto los materiales como la ejecución de los trabajos y la propia obra terminada, deberán cumplir las calidades exigidas y podrán estar sometidos, en cualquier momento, a los ensayos y pruebas que el personal de mantenimiento de EJIE disponga.

Se utilizarán una serie de **criterios básicos de control** para determinar la calidad de los servicios y valorar los mismos. Estos criterios serán los siguientes:

- Atención y resolución de las averías según tiempos establecidos en el presente pliego.
- Cumplimiento de los plazos establecidos en la prestación del servicio de Mantenimiento Preventivo.
- Cumplimiento de los plazos establecidos en la prestación del servicio de mantenimiento correctivo.
- Calidad de los materiales empleados: Los materiales a emplear deben estar aprobados por el personal de mantenimiento de EJIE, pudiéndose realizar controles de calidad aleatorios sobre los materiales empleados.
- Constancia documental de los servicios realizados: Para todos los servicios prestados, se debe proporcionar y conservar constancia documental según se especifica en el presente pliego. El incumplimiento de este criterio penalizará la valoración de los servicios.
- Entrega de informes, partes, listados, inventarios, planos y hojas de revisión en tiempo y forma.
- Acabado de los servicios: Se realizarán inspecciones sobre los servicios prestados para determinar su fiabilidad y calidad.

- Estado de las instalaciones: de forma periódica el personal de mantenimiento de EJIE o persona en quien delegue, efectuará la inspección de las instalaciones para comprobar que se encuentran en las condiciones idóneas de funcionamiento, conservación y limpieza.

- La empresa aceptará los procedimientos establecidos por EJIE para la notificación de incidencias, avisos, emergencia, etc.

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto del contrato.

El objeto del presente pliego es definir y regular el alcance y condiciones de las prestaciones que habrán de regir el SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE DETECCIÓN, ALARMA Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS EN EJIE. Dichos servicios se prestarán sobre las instalaciones existentes, de manera que se pueda garantizar un servicio según los parámetros y niveles de calidad requeridos.

Mediante la prestación del servicio objeto de la contratación se pretende garantizar el correcto funcionamiento de los diferentes sistemas y equipos que forman el conjunto de instalaciones contra incendios (detección, alarma y extinción) del edificio de EJIE. La finalidad del servicio es resolver con rapidez cuantas incidencias pudieran surgir y proponer las soluciones técnico-operativas que hagan posible el cumplimiento de las actividades exigidas.

Los objetivos principales del servicio serán:

- Atención de Averías 24 horas los 365 días del año.
- Mantenimiento Preventivo de las instalaciones incluidos retimbrados, recargas; NO se incluyen en el alcance del pliego las acciones correctivas necesarias derivadas del mantenimiento preventivo.
- Revisión anual del alumbrado de emergencia según UNE EN 50172
- Revisión anual del correcto funcionamiento de las puertas cortafuegos
- Prueba anual del correcto funcionamiento de los automatismos en caso de alarma de fuego.
- Prueba anual del correcto funcionamiento de los automatismos en caso de evacuación
- Modificaciones y reformas. La empresa adjudicataria se compromete a realizar las modificaciones y/o reformas necesarias, aunque quedan fuera del alcance del presente Pliego y se realizarán previa aceptación de un presupuesto.

2.2 Alcance.

El alcance del presente pliego son los sistemas de detección, alarma y extinción que serán prestados en el edificio de oficinas y CPD de EJIE sito en Avenida del Mediterráneo Nº14 en Vitoria-Gasteiz incluyendo la garita de seguridad situada en la entrada de la parcela.

Siempre que se requiera por parte de la empresa licitadora, se podrá realizar visita a las instalaciones de EJIE. La persona de contacto para concertar una cita es Carlos Ezquerro (tfno.: 688672921; c-ezquerro@ejie.eus) y/o Javier Saez Martinez (tfno. 688671961; j-saezmartinez@ejie.eus). La visita se realizará en el plazo establecido para presentación de ofertas. Ejie, S.A. **La visita podrá realizarse hasta 2 días antes del fin de plazo de presentación de ofertas.**

2.3 Plan o programa de mantenimiento.

El mantenimiento de los sistemas de Protección contra incendios abarcará la totalidad de dichos sistemas, tanto aquellos existentes en el momento de la presente licitación como aquellos que sean implementados con posterioridad.

A los efectos de determinar los elementos a mantener por la empresa adjudicataria, se adjunta al presente pliego de Bases Técnicas un documento ANEXO en el que se establece a modo orientativo la memoria de medios técnicos a mantener (ANEXO I: SISTEMAS DE PCI). Esta relación de equipos no constituye una lista exhaustiva por lo que se considera imprescindible una visita a las instalaciones para valorar correctamente los trabajos y la oferta a presentar.

Las prestaciones de los servicios a realizar por la empresa adjudicataria se realizarán de acuerdo con las especificaciones de los reglamentos, directrices, normas o recomendaciones tanto de carácter general, comunitario, nacional o autonómico.

2.3.1 Condiciones generales del mantenimiento

La empresa adjudicataria deberá disponer de personal propio, con la formación adecuada a su nivel de actividad. Se adjuntarán certificados acreditativos individuales de personal cualificado para la instalación y/o mantenimiento de instalaciones de protección contra incendios y certificados de cualificación individual para la manipulación de gases fluorados en sistemas fijos de protección contra incendios.

En todas las operaciones que se realicen en cumplimiento de los trabajos contratados la empresa velará de forma escrupulosa, por el cumplimiento de las medidas de Seguridad e Higiene en el trabajo vigentes y, de manera específica, por el cumplimiento de las previsiones contenidas en los artículos 15, 17, 19 y 41 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y sus normas de desarrollo.

El adjudicatario deberá designar una persona física que le represente, con lo debidos conocimientos de la actividad objeto del contrato y con poderes suficientes para adoptar resoluciones en el momento que sea necesario.

Las operaciones de mantenimiento a realizar serán las contempladas en tablas I, II y III del ANEXO II del Reglamento de Instalaciones de Protección Contra Incendios (Real Decreto 513/2017, de 22 de mayo), en la forma prevista en el mismo y con la periodicidad que se señala para cada tipo de instalación, así como todas las operaciones de mantenimiento necesarias para el correcto funcionamiento de la instalación.

2.3.2 Mantenimiento preventivo.

Con objeto de anticiparse a las averías o irregularidades en el funcionamiento de la instalación las empresas ofertantes deberán presentar un programa de mantenimiento preventivo en el que detallarán las operaciones a realizar en los diferentes sistemas y subsistemas que se indican en el presente pliego. Dicho programa deberá recoger las acciones periódicas a realizar sobre los diferentes equipos de acuerdo con las normas técnicas de los fabricantes y/o suministradores y a la experiencia del personal mantenedor, con la

finalidad de conservar y alargar la vida útil de los equipos, así como la disponibilidad y funcionamiento de los servicios que soportan.

Para cada instalación se llevará a cabo una revisión periódica programada, de carácter trimestral, por personal técnico cualificado y previo aviso al personal de mantenimiento. Se comprobará el estado de conservación y funcionamiento de cada elemento particular de cuantos componen los sistemas y el funcionamiento en su conjunto, con el objeto de mantener permanentemente su estado operativo.

El adjudicatario, de acuerdo a la descripción de las instalaciones incluidas en este pliego y conforme a la visita a las instalaciones a realizar, obligatoriamente deberá presentar un completo **Plan de Mantenimiento Preventivo para cada uno de los equipos de las instalaciones** (extintores, BIEs, centrales de detección, grupos de presión, etc.), donde se describirán todas las operaciones a desarrollar detalladamente por cada elemento, así como las frecuencias, los medios humanos y materiales a emplear y el tiempo estimado en cumplimentar dichas operaciones.

El plan de mantenimiento, como mínimo, debe contemplar las acciones indicadas en el ANEXO II de este Pliego y cumplirá las especificaciones y normas vigentes en cada momento.

Además, se incluirá una revisión anual que incluya: revisión del **alumbrado de emergencia** según UNE EN 50172, revisión del correcto funcionamiento de las **puertas cortafuegos** (5 ud), una prueba del correcto funcionamiento de los **automatismos en caso de alarma de fuego** y una prueba del correcto funcionamiento de los **automatismos en caso de evacuación**.

Se incluye en el apartado de mantenimiento preventivo, el mantenimiento legal de las instalaciones, que consiste en la ejecución de todos aquellos servicios que son necesarios para el cumplimiento de la normativa vigente en las instalaciones objeto del presente pliego (RD 1942/1993 y posteriores modificaciones). **Incluyendo las revisiones trimestrales** que se indican en el citado RD.

También se incluyen dentro del mantenimiento preventivo las revisiones y controles anuales, semestrales o según periodicidad descrita en la normativa vigente (Real Decreto 513/2017) en lo que se refiere al **control de fugas y manipulación de los gases fluorados de las instalaciones de extinción**.

En el servicio de mantenimiento preventivo se consideran incluidos todos los gastos que se deriven del mismo, incluyendo, entre otros, la mano de obra necesaria para realizar los trabajos, gastos de desplazamiento, pequeño material deteriorado (relés, pequeño material de montaje, anillas, precintos…).

La prestación del servicio de mantenimiento preventivo se realizará dentro de los quince (15) primeros días del mes en el cual corresponda la revisión y, las actas/certificados de las revisiones realizadas se entregarán al personal de mantenimiento antes del último día del mes en el cual corresponda realizar la revisión.

La Empresa Adjudicataria elaborará y entregará los certificados donde quede reflejado que se ha realizado la prestación del servicio según la legislación vigente sobre cada uno de los elementos incluidos en el alcance de este pliego. Dichos certificados estarán firmados por la Empresa Adjudicataria. El **modelo de certificado** será propuesto por el Adjudicatario al personal de mantenimiento para su visto bueno y deberá contener, al menos, la siguiente información:

- Se indicará el tipo de mantenimiento (revisión trimestral, semestral, anual).
- Se indicará la fecha de realización del mantenimiento.
- Se indicará la empresa que realiza el mantenimiento y el número de registro.
- Se indicará la fecha de realización del próximo mantenimiento y el tipo.
- Se indicarán las instalaciones/equipos sobre los que se ha realizado el mantenimiento.
- Se indicarán las pruebas, verificaciones realizadas sobre cada uno de los equipos.
- Se indicarán las observaciones/incidencias detectadas.
- El certificado, llevará la firma y sello de la Empresa Adjudicataria.

2.3.3 Mantenimiento Correctivo.

El mantenimiento correctivo tiene como objetivo la corrección de las causas y efectos de las averías que dejan al sistema funcionando defectuosamente total o parcialmente. El mantenimiento correctivo incluye la atención a todos los avisos de avería que se produzcan o asistencias técnicas que fuesen necesarias debido a fallos del sistema o alguno de sus componentes, con el fin de mantener dichos sistemas en perfecto estado operativo y de conservación.

Los avisos de avería se canalizarán a través del personal de mantenimiento. El procedimiento de aviso establecido será mediante teléfono móvil, con un **servicio de atención las veinticuatro (24) horas.**

Cuando sea necesaria la sustitución o reparación de cualquier elemento, se seguirá el siguiente procedimiento:

> Siempre que sea posible, los componentes utilizados serán de las mismas características que los instalados inicialmente. Y cuando no sea posible el cumplimiento del punto anterior, o no sea recomendable por motivos técnicos o normativos, el contratista deberá justificarlo previamente por escrito y **solicitar la correspondiente autorización**.

Independientemente de los trabajos de mantenimiento, se podrán adjudicar al contratista la realización de otras obras de adecuación de las instalaciones y equipos a las necesidades actuales y a la normativa sobre condiciones y garantías técnicas a que han de someterse las instalaciones de seguridad contraincendios con presupuesto independiente y de obligada realización por parte del adjudicatario.

El **tiempo de respuesta** de atención de averías es el tiempo que transcurre desde que se avisa a la empresa adjudicataria hasta que ésta llega al lugar de la avería o emergencia. La empresa Adjudicataria se compromete a afrontar y solventar las averías que pudieran producirse en las instalaciones objeto de este pliego según los siguientes criterios:

> AVERÍAS URGENTES
>
> a) El tiempo máximo desde que se da el aviso hasta que se inicie la prestación del servicio presencial de reparación será de dos (2) horas.
>
> b) El tiempo máximo de subsanación de la avería será de 12 horas, salvo causas justificadas ante el personal de mantenimiento.
>
> AVERIAS NO URGENTES
>
> a) El tiempo máximo desde que se da el aviso hasta que se inicie la prestación del servicio presencial de reparación será de 72 horas (3 días).
>
> b) El tiempo máximo de subsanación de la avería será de 120 horas (5 días), salvo causas justificadas ante el personal de mantenimiento.
>
> OTROS AVISOS:
>
> Para la recarga de extintores u otros elementos, se realizará la retirada en un plazo de 24 horas desde el aviso y su reposición se hará en el plazo de 1 semana desde el aviso. Además, en su ubicación se colocará un equipo similar de forma provisional.

El servicio de mantenimiento correctivo está incluido en el presente pliego, pero los trabajos derivados del mismo están **fuera del alcance del presente pliego** y se facturarán aparte, previa autorización de personal de mantenimiento de EJIE.

Las empresas licitadoras deberán aportar, en la documentación técnica, los procedimientos de aviso que proponen y el material que van a aportar de forma que se garantice el cumplimiento de los requisitos anteriores.

NOTA: La decisión sobre la urgencia de una avería será tomada por el personal de mantenimiento de EJIE, teniendo en cuenta el grado de afectación de la misma en la operatividad normal de las instalaciones.

2.3.4 Recarga/retimbrado de equipos (extintores y BIES)

La **recarga** de equipos se realizará previa solicitud y autorización expresa del personal de mantenimiento. Una vez autorizada la recarga, los equipos serán retirados por el Adjudicatario a sus talleres a fin de realizar la recarga, sustituyéndolos provisionalmente en el MISMO MOMENTO por otros de iguales características.

En el caso de que a los equipos que se lleven a recargar les corresponda realizar el **retimbrado** dentro de los doce (12) meses siguientes a la retirada para recarga, se aprovechará para realizar tanto la recarga como el retimbrado de los mismos.

En el caso de que los equipos que se lleven a recargar **finalicen su vida útil** dentro de los doce (12) meses siguientes a la retirada para recarga, se sustituirán por equipos nuevos.

En el caso de equipos que necesiten ser recargados por haber sido **utilizados,** se avisará al Adjudicatario quien en un plazo no superior a veinticuatro (24) horas procederá a la retirada de los mismos de sus localizaciones y los sustituirá de inmediato por otros de iguales características hasta que la recarga haya sido realizada (plazo máximo 1 semana).

El Adjudicatario colocará en todo equipo que haya recargado una etiqueta en la que figure su número de autorización, nombre, dirección y fecha en la que se haya realizado la operación, entregando además al propietario del aparato un certificado en el que conste el agente extintor, el gas propelente y las observaciones que estime oportunas. Dicha etiqueta no cubrirá ni total ni parcialmente la etiqueta original del extintor.

El Adjudicatario aprovechará el paso del aparato por sus talleres, con motivo de la recarga, para realizar cualquier reparación o sustitución de piezas que necesite para su correcto funcionamiento.

El Adjudicatario dejará en el lugar de cualquier equipo retirado, otro de iguales características (tipo, capacidad, etc.) y en perfectas condiciones de uso (y que deberá devolver a su lugar de origen una vez efectuada la reparación).

El coste de la recarga/retimbrado de los equipos, está incluido en el alcance de este pliego y se facturará conforme a los precios establecidos en la oferta económica del mismo previa autorización del personal de mantenimiento de EJIE.

2.3.5 Medios humanos y materiales.

2.3.5.1 Medios humanos.

La empresa adjudicataria deberá disponer de unos medios técnicos y una organización adaptada a la naturaleza del trabajo contratado, para lo cual habrá de contar como mínimo con los medios personales en plantilla y otros medios propios que se señalan a continuación.

Contará como mínimo con los medios personales siguientes:

- Se designará un interlocutor como **representante de la empresa**, que estará disponible para atender los servicios que describe el pliego: atender avisos de incidencias de las instalaciones, asistir a reuniones periódicas con el personal de mantenimiento para tratar los temas de planificación y conformación de trabajos, facturación, etc. Serán responsabilidad del representante:
    - Planificación y seguimiento del Servicio.
    - Gestión de mantenimiento correctivo (seguimiento de averías, repuestos necesarios, plazos de reparación, etc.)
    - Organización del servicio.
    - Gestión de incidencias
    - Elaboración periódica (trimestral, semestral, anual) de la planificación actualizada de mantenimiento preventivo.
    - Gestión de los medios humanos y materiales asignados al servicio
    - Entrega de Informes (mensuales, trimestrales, actas, etc) de seguimiento de funcionamiento de las instalaciones y equipos.
    - Servicio de asesoramiento, en las instalaciones de nuevos equipos y sistemas.

- También se pondrá a disposición del servicio el personal necesario y suficiente para atender los trámites operativos y administrativos derivados de la ejecución del contrato.

El licitador presentará una memoria explicativa del organigrama de funcionamiento del servicio, que pretende realizar, indicando los puestos que serán desempeñados por su personal especificando, como mínimo:

- Procedimientos de trabajo.
- Medios de trabajo disponibles.
- Personal: número de personas disponibles para el servicio y horario que realizaran.
- Sistemas de calidad aplicados a la empresa.

Este organigrama dará alcance a todos los servicios indicados en este pliego. Para cada servicio se propondrá el horario, los medios, el personal y la manera como se propone ejecutar. Dada que la habilitación empresarial y técnica necesaria para prestar el servicio de mantenimiento es intransferible, todos los trabajos y servicios deberán ser ejecutados con los medios propios del adjudicatario, **no pudiéndose subcontratar**.

El personal técnico dispondrá de la titulación académica exigida y los operarios cualificados estarán en posesión de los carnés profesionales que se exigen para cada instalación específica. Tanto los documentos de calificación empresarial como los carnés profesionales exigidos deberán estar autorizados, registrados y en vigor en el Órgano competente.

Asimismo, el adjudicatario deberá acreditar la formación de todos sus técnicos asignados al contrato de mantenimiento en las siguientes áreas:

- Certificado de superación de curso sobre manipulación de equipos de protección contra incendios con gases fluorados como agente extintor.
- Formación como reparador, mantenedor y conservador de sistemas de protección contra incendios.
- Formación acreditada en programación de instalaciones analógicas de protección contra incendios de la marca COFEM y SIEMENS, dado que son los equipos instalados en EJIE.
- Formación acreditada en el uso y manejo de grupos de bombeo contra incendios.

2.3.5.2 Medios materiales.

El adjudicatario está obligado a contar con todos los elementos y utensilios necesarios para satisfacer las exigencias del presente pliego tanto en lo que respecta a las herramientas, equipos y aparatos de medida que deben manejar su personal y a los vehículos de los que les dote, así como aquel que haya que aumentar como consecuencia de la dinámica funcional y operativa en la prestación del servicio.

Todos los aparatos de medida estarán en perfectas condiciones de uso y deberán ser comprobados periódicamente por el contratista, realizando las calibraciones que sean necesarias en su caso.

Todos los medios materiales no supondrán un coste adicional al servicio ya que están incluidos en el presupuesto base de la licitación.

2.4 Inspecciones

EJIE arbitrará un procedimiento de **inspección del servicio**. Los informes realizados por el personal de mantenimiento se contrastarán con los informes emitidos por la adjudicataria como base para la valoración del servicio y adopción, en su caso, de las penalizaciones previstas. La empresa adjudicataria podrá solicitar dichos informes que EJIE se compromete a facilitarle en un plazo no mayor de 15 días.

En cualquier caso, la comunicación de una penalización se acompañará siempre del informe de los hechos que la hayan originado.

Los servicios se realizarán con estricta sujeción al pliego, al programa de mantenimiento propuesto y, en todo caso, según las instrucciones que, en ejecución o interpretación de los mismos, diera el personal de mantenimiento de EJIE al adjudicatario.

La adjudicataria designará un responsable del Contrato ante EJIE.

EJIE podrá solicitar de la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada a los servicios objeto de contrato por una falta de adecuación al puesto y tareas que desarrolla dentro del servicio.

El adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere, sin que sea eximente ni le dé derecho alguno la circunstancia de que EJIE los haya examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

2.4.1 Faltas graves

La realización deficiente del servicio contratado dará lugar a las correspondientes penalizaciones. A efecto de establecer penalizaciones se considerarán Faltas Graves:

En general:

- No mantener al día el Inventario de Medios de Extinción de Incendios
- La realización de trabajos de cualquier tipo sin el correspondiente permiso del personal de mantenimiento.
- La falta de observancia de las normas de seguridad e higiene, seguridad en la circulación u otras que pudiera dar lugar a riesgo de personas y bienes.
- El abandono en cualquier local de restos de materiales, medios auxiliares, herramientas etc. después de la realización de los trabajos.
- Realizar los trabajos sin las adecuadas medidas de protección contra la seguridad de los trabajadores, hecho este que conllevará la apertura de un expediente por falta de medidas de seguridad en los trabajos

Del mantenimiento preventivo:

- El incumplimiento de las funciones encomendadas.
- Retraso no justificado de más de 15 días en el calendario pactado de revisiones.
- Comprobación de que las operaciones de revisión y mantenimiento no han sido realizadas en alguna de sus partes.
- No realizar el informe de las revisiones realizadas o hacer constar en el mismo datos incorrectos.
- La falta de operatividad de un equipo de detección o alarma, que habiendo sido detectado por el adjudicatario y puesto en conocimiento del personal de mantenimiento no se haya reparado en el plazo requerido, salvo que se justifique el adecuado seguimiento de la incidencia.
- El incorrecto retimbrado de un extintor.

Del mantenimiento correctivo

- No atender una llamada urgente en el plazo máximo de 2 horas.
- La reparación de mecanismos de extinción con recambios no originales.
- No atender un aviso de recarga o no reponer el extintor recargado en el plazo máximo de 1 semana.
- La falta de un extintor en alguna dependencia o la presencia de un extintor en una dependencia a la que no esté asignado por causas imputables al adjudicatario.
- La comprobación de recarga deficiente, falta de peso o con agente inadecuado.
- La manifiesta falta de rendimiento del personal encargado de una reparación
- La declaración incorrecta de recursos, materiales y mano de obra, de una reparación.

2.5 De las instalaciones actuales.

El adjudicatario acepta las instalaciones existentes, así como todos y cada uno de sus componentes, en las condiciones de la fecha de licitación, haciéndose cargo de las mismas, a las que prestará el servicio correspondiente de acuerdo con las especificaciones de este Pliego. Por ello, los licitadores estarán obligados a conocer el estado de las mismas antes de redactar la oferta.

2.6 De las modificaciones en las instalaciones.

Si durante la vigencia del contrato, se modificasen o ampliasen las instalaciones objeto del presente pliego, por parte de EJIE, el adjudicatario queda obligado a aceptar, así mismo, la conservación de las nuevas instalaciones.

3 Oferta técnica.

Para la valoración de la oferta técnica, los licitadores aportarán la documentación que consideren necesaria, donde quede correctamente justificado:

1. Procedimiento de prestación del Servicio objeto del presente pliego:

Adecuación de los protocolos de mantenimiento preventivo:

El licitador deberá incluir una memoria con el procedimiento de actuación para realizar las tareas de mantenimiento preventivo. Esta memoria deberá incluir como mínimo:

- Con objeto de acreditar los tiempos de respuesta y acuerdos de servicio definidos en el presente pliego, se detallará la ubicación y domicilio de la empresa.
- Descripción de la organización de la empresa en el área de servicio de mantenimiento
- Listado de puntos de revisiones detalladas a realizar en cada visita de mantenimiento a los equipos (check list). donde se describirán todas las operaciones a desarrollar detalladamente por cada elemento, así como las frecuencias, los medios humanos y materiales a emplear y el tiempo estimado en cumplimentar dichas operaciones. Se incluirá una revisión anual del alumbrado de emergencia según UNE EN 50172, una revisión del correcto funcionamiento de las puertas cortafuegos, una prueba del correcto funcionamiento de los automatismos en caso de alarma de fuego y una prueba del correcto funcionamiento de los automatismos en caso de evacuación.
- Documentación técnica a entregar al finalizar cada revisión. Propuestas de mejoras tras cada revisión. Esta documentación se deberá presentar a EJIE tras cada revisión en un plazo máximo de 2 días.
- Listado de materiales y consumibles incluidos en la oferta que deberán suministrarse con cada revisión preventiva (precintos, anillas, relés…).
- Descripción del proceso de gestión de materiales y consumibles necesarios para la prestación del servicio.
- Cualquier otro aspecto relevante en la prestación del servicio.

Adecuación de los protocolos de mantenimiento correctivo:

El licitador deberá incluir una memoria con el protocolo de actuación en mantenimiento correctivo, que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Descripción del procedimiento de diagnóstico y detección de la avería y resolución de la misma: herramientas y procedimientos a utilizar, protocolos de revisión y verificación del correcto funcionamiento del equipo una vez reparado.
- Procedimiento de escalado de avería en caso de avería crítica o de difícil resolución. En dicho caso el adjudicatario deberá explicar el funcionamiento de este procedimiento de escalado y servicio de apoyo al personal técnico en caso de averías críticas o de difícil resolución dentro del plazo acordado.
- Forma en que se gestionan los repuestos en caso de avería, explicando cómo se gestiona los repuestos en caso de averías críticas, en caso de no disponer del mismo en los almacenes del oferente. Procedimiento de solicitud y recepción de los repuestos necesarios al distribuidor o fabricante de los mismos.

- Procedimiento detallado sobre la gestión de los residuos generados.
- Documentación técnica a entregar una vez realizada la reparación de la avería, documentación de la gestión de los residuos cuando proceda, emisión de certificados de fugas de gases fluorados… etc.
- Cualquier otro aspecto relevante en la prestación del servicio.

Procedimientos de Gestión, Control y Calidad:

El licitador deberá incluir una memoria en la que se describa de forma coherente los procedimientos de gestión, control y calidad del servicio de mantenimiento prestado, que le permite asegurar un servicio de alta calidad, máxima disponibilidad de los equipos, extensión del ciclo de vida de los equipos, tasas eficientes de producción y demás condiciones que garantizan la excelencia del servicio, y deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Se definen inspecciones de las acciones y procedimientos.
- Se dispone de un procedimiento de conservación y mejora de los documentos y normas de mantenimiento.
- Se revisan los estándares de tiempo de los trabajos para evaluar si son adecuados.
- Se realizan auditorías para evaluar la situación actual de los equipos mantenidos y recomendar soluciones para las áreas con deficiencias.
- Se dispone de personal cualificado suficiente, con nivel de destrezas, capacitación, motivación, actitud, ambiente de trabajo, formación y experiencia.
- Se dispone de normas, especificaciones, políticas para el control de materiales, presupuesto, procedimientos de compras, manejo y despliegue de materiales, capacitación del personal en el uso de las herramientas y un estudio de compatibilidad que garantiza la disponibilidad de materiales y herramientas de calidad y en cantidades correctas.
- Cualquier otro aspecto relevante en la prestación del servicio.

2. Servicio de recepción de averías 24 horas:

Se deberá aportar una descripción del servicio indicando personal asignado a esta tarea y procedimiento de registro y seguimiento de la avería empleado hasta su resolución. Se informará como mínimo:

- Ubicación y domicilio del servicio de atención de llamadas del oferente. Indicar números de teléfono de atención de averías y horarios de atención.
- Protocolo de actuación en el registro y seguimiento de la avería.
- Tiempos de respuesta y los tiempos de resolución de averías.
- Documentación e informe de averías.
- Procedimiento para incidencias que se salgan de las habituales
- Cualquier otro aspecto relevante en la prestación del servicio.

3. Servicio de soporte técnico telefónico 24 horas

En caso de aparecer una incidencia o disfuncionalidad en el funcionamiento de los equipos objeto del contrato el personal técnico de EJIE registrará una avería y podrá solicitar el acceso de forma inmediata al responsable técnico de la empresa adjudicataria para realizar una consulta técnica y confirmar la gravedad de la avería. El oferente deberá indicar el procedimiento a seguir por el personal de EJIE para acceder al

responsable técnico para realizar esa consulta. EJIE valorara la existencia de un procedimiento de acceso inmediato al responsable técnico las 24 horas para consultas consideradas urgentes.

Se informará como mínimo:

- Del protocolo de comunicación con el servicio técnico 24 horas.
- El procedimiento de gestión de las consultas técnicas.
- Cualquier otro aspecto relevante en la prestación del servicio.

3.1 Acuerdos de nivel de servicios y penalizaciones

3.1.1 Acuerdos de Nivel de Servicio

Definiciones:

- Tiempo de respuesta: periodo que transcurre desde que EJIE comunica la avería hasta que el personal técnico se presenta en las instalaciones para el diagnóstico y posible resolución de la misma.

- Tiempo de resolución: periodo que transcurre desde que el personal técnico se presenta en las instalaciones de EJIE hasta que deja el equipo nuevamente funcionando y la operación del servicio restablecida. En un caso excepcional en que el equipo no pudiera ser reparado en el plazo solicitado, el adjudicatario deberá presentar un informe detallando motivo justificado por el cual la reparación no pudo ser finalizada en el plazo acordado.

- Clasificación de las averías: será EJIE al reportar una incidencia el encargado de clasificarla como crítica o no crítica con respecto a los siguientes criterios:

  - críticas (equipo indisponible)

  - no críticas (equipo con anomalías, pero funcionado)

Servicio de mantenimiento correctivo:

Tiempo de respuesta:

- Críticas: 2 horas
- No críticas: 24 horas

Tiempo de resolución de la avería:

- Críticas: 12 horas
- No críticas: 48 horas

El adjudicatario será responsable de las deficiencias en el servicio debido a la mala conservación o mantenimiento del mismo o a una errónea o incompleta inspección.

4 Control y Seguimiento

Los servicios se realizarán con estricta sujeción al pliego, al programa de mantenimiento propuesto y, en todo caso, según las instrucciones que, en ejecución o interpretación de los mismos, diera el personal de mantenimiento de EJIE al adjudicatario.

La adjudicataria designará un responsable del Contrato ante EJIE.

EJIE podrá solicitar de la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada a los servicios objeto de contrato cuando existan circunstancias que así lo aconsejen o por una falta de adecuación al puesto y tareas que desarrolla dentro del servicio.

El adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere, sin que sea eximente ni le dé derecho alguno la circunstancia de que EJIE los haya examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.

ANEXO I: Sistemas de PCI

Edificio EJIE (6.000 m2) y garita		
Cantidad	**Equipo**	**Marca**
50	Extintores ABC	-
19	Extintores CO2	-
41	Cilindros de FE-13 de 200 kg	-
211	Detectores de humos	-
9	Centralitas de incendios	Cofen-London-Smartlin
14	Pulsadores incendio	-
1	Grupo de presión de agua (40 cv + 4 cv)	-
13	BIE	-
12	Rociadores de agua (sprinkler)	-

ANEXO II: Operaciones a realizar en las visitas de mantenimiento y su periodicidad

SISTEMA DE ALARMA	
Periodo	**Operaciones**
Semestral	Las especificadas en (RD 513/0217)
Trimestral	Las especificadas en (RD 513/0217)
Anual	Las especificadas en (RD 513/0217)