Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Nº de expediente: EJIE-2026-056

Contrato del servicio de mantenimiento técnico integral de los aparatos elevadores de los edificios de EJIE.

Documento de especificaciones técnicas

Abril 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:
	27/03/2026	Versión inicial	Eneko Saez de Asteasu	Andoni Aranzabe

Índice

1 Introducción y necesidad de contratación. 4
2 Objeto del contrato 5
2.1 Objeto del contrato. 5
2.2 Alcance. 6
2.3 Plan o programa de mantenimiento. 6
2.3.1 Mantenimiento preventivo. 6
2.3.2 Mantenimiento Correctivo. 7
2.3.3 Servicio 24 horas 7
2.3.4 Medios humanos y materiales. 8
2.4 De las instalaciones actuales. 9
2.5 De las modificaciones. 9
2.1 Oferta técnica. 9
3 Control y Seguimiento 12
ANEXO I: Detalle de instalaciones en EJIE y edificio Seminario 13

1 Introducción y necesidad de contratación

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

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto del contrato

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es definir y regular el alcance y condiciones de las prestaciones que habrán de regir el Contrato del SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE LOS APARATOS ELEVADORES que se relacionan en el ANEXO I del presente pliego y establece las condiciones en cuanto a los derechos y obligaciones que asumirán las partes del contrato, ajustándose a los principios de libertad de acceso a la licitación, publicidad y transparencia en el procedimiento y no discriminación e igualdad de trato entre los licitadores.

El servicio de mantenimiento se contratará en la modalidad de mantenimiento integral, dado que se incluyen todas las acciones de conservación preventiva y correctiva necesarias para mantener cada instalación en condiciones de uso durante todo su período de vida útil, previniendo los posibles riesgos que puedan comprometer su seguridad, así como la correcta utilización de los mismos.

La necesidad de la contratación de este servicio viene motivada por tratarse de un servicio que debe ser prestado por una empresa conservadora autorizada.

Los objetivos principales del servicio serán:

- Servicio 24 horas.
- Revisión y mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Asistencia y consultoría.
- Modificaciones y reformas

Los trabajos objeto del presente pliego incluirán, sin cargo adicional, la mano de obra, materiales, medios auxiliares, desplazamientos, permisos y materiales fungibles.

No estarán incluidas las reparaciones o sustituciones de piezas o materiales deteriorados por el mal uso o negligencia, o los desperfectos ocasionados por actos vandálicos, incendios o siniestros que afecten a los aparatos, así como los supuestos de reforma, ampliación o adaptación de las instalaciones a la normativa industrial.

Serán por cuenta de la empresa adjudicataria los gastos ocasionados por la realización de la primera inspección por cambio de conservador.

La empresa adjudicataria deberá interrumpir el servicio del aparato cuando se aprecie riesgo de accidentes hasta que se efectúe la necesaria reparación. Así mismo, comunicará como mínimo con dos meses de antelación a EJIE, la fecha en que le corresponda realizar las inspecciones periódicas reglamentarias.

2.2 Alcance

Las instalaciones objeto del contrato están compuestas por los aparatos elevadores relacionados en el Anexo I del presente pliego, incluyendo el equipamiento necesario para su funcionamiento, los paneles informativos y toda la iluminación incluida la ornamental.

Las ubicaciones de estos equipos son:

Dos ascensores en el edificio de oficinas de EJIE sito en Avenida del Mediterráneo Nº14 en Vitoria-Gasteiz.

Un montacargas en la planta de almacenes de EJIE sito en Avenida del Mediterráneo Nº14 en Vitoria-Gasteiz.

2.3 Plan o programa de mantenimiento

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 la memoria de los aparatos a mantener.

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

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 Ley31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y sus normas de desarrollo.

2.3.1 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 aparatos. 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 mensual, por personal técnico cualificado y previo aviso al personal de mantenimiento de EJIE. 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.

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…) y se utilizarán repuestos nuevos y originales y la adjudicataria deberá presentar certificados de piezas originales de las empresas fabricantes de los componentes sustituidos.

Las empresas deberán presentar en sus ofertas el modelo propuesto de **libro de registro de instalaciones**, donde quedarán registradas las revisiones efectuadas.

Las empresas, también deberán presentar un **modelo de informe**, para la notificación inmediata de las incidencias detectadas durante sus revisiones y que deban ser abordadas con un posterior mantenimiento correctivo.

2.3.2 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.

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 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. El tiempo de respuesta a incidencias por avería será inferior a 30 minutos y el tiempo de reparación de una avería pequeña será de 1 hora y de una avería grande será de 24 horas, para lo que deberá disponer el contratista de los medios humanos y materiales necesarios para asegurar el cumplimiento de estos tiempos.

2.3.3 Servicio 24 horas

Este servicio consiste en la recepción y gestión de incidencias de los sistemas de alarma objeto del presente pliego: intrusión, sabotaje, atraco, corte en el suministro eléctrico, fallo de baterías, etc.

El Servicio 24 horas, consiste en el rescate de personas de los aparatos elevadores, cuando se produzca una avería en los mismos las 24 horas del día y los 365 días del año, el tiempo de respuesta ante un aviso de rescate será inferior a 20 minutos. Para ello el adjudicatario dispondrá de un Call-center propio (no se permite la subcontratación) con los medios materiales y humanos suficientes, los cuales deberá justificar para atender inmediatamente cualquier incidencia.

2.3.4 Medios humanos y materiales

2.3.4.1 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.
- 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. Todos los trabajos y servicios deberán ser ejecutados con los medios propios del adjudicatario, **no se podrán 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.

2.3.4.2 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.

El adjudicatario dispondrá de central receptora de alarma con servicio 24 horas.

2.4 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.

2.5 De las modificaciones

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.

2.6 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:

- Ubicación y domicilio de la base operativa para mantenimiento.
- Organización del personal adscrito al presente pliego de mantenimiento.
- Listado de puntos de revisiones detalladas a realizar en cada visita de mantenimiento a los equipos (check list). Periodicidad de estas revisiones sin son distintas en cada visita.
- Documentación técnica a entregar al finalizar cada revisión. Propuestas de mejora. 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.
- 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.
- 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 licitador. 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 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 personal técnico del adjudicatario 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 personal técnico para realizar esa consulta. EJIE valorara la existencia de un procedimiento de acceso inmediato al personal 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.

4. Mejoras en la prestación del servicio:

- Plan y metodología del control de calidad que se seguirá para poder garantizar y justificar la calidad del servicio prestado.
- Disponer de una plataforma digital que permita visualizar los reportes y datos de mantenimiento, la historia de los equipos y de las intervenciones realizadas, siempre actualizados y en tiempo real de las instalaciones.
- Envío de informes de visita de forma telemática.

3 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 responsable 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: Detalle de instalaciones en EJIE y edificio Seminario

Edificio	Dirección	Tipo	Paradas	Nº RAE	Peso máximo
EJIE	Av. del Mediterráneo Nº14	Eléctrico	4	01-115373	450 kg 6 personas
		Eléctrico	4	01-115372	630 kg 8 personas
		Hidráulico	1	HIDRAL S.A. Modelo:EH-1500	1000 kg