

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS AL CONTRATO MIXTO DE SUMINISTRO DE CONSUMIBLES Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE 2 EQUIPOS DE ADVION PARA LA PLATAFORMA DE ESPECTROMETRÍA DE MASAS DE L'IRB BARCELONA

EXP. NSPE-1224-160

INDICE

1. OBJETO
2. DEFINICIONES
3. FINALIDAD DEL SERVICIO A CONTRATAR
4. ÁMBITO DEL SERVICIO
5. ALCANCE DEL SERVICIO
6. PROCEDIMIENTOS:
 - MANTENIMIENTO PREVENTIVO
 - MANTENIMIENTO CORRECTIVO
7. COMUNICACIÓN
8. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA
9. MATERIALES
 - MATERIAL DE MANTENIMIENTO
 - MATERIAL DE EQUIPAMIENTO
10. MODIFICACIONES AL EQUIPO PARA MEJORAR SU RENDIMIENTO
11. MANTENIMIENTO Y REPARACIONES POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL CONTRATISTA
12. PLAN DE FORMACIÓN
13. SERVICIO DE MANTENIMIENTO REALIZADO POR EL IRB BARCELONA
14. MODIFICACIONES O ALTERACIONES DEL EQUIPO POR EL IRB BARCELONA
15. CALIDAD DEL SERVICIO
16. GARANTÍA
17. TRASLADO DE EQUIPOS:
 - TRASLADO EQUIPAMIENTO CONSECUENCIA DE UNA REPARACIÓN.
18. REUBICACIÓN Y TRASLADO DEL EQUIPO EN EL MISMO CENTRO O EN OTRO EDIFICIO PARA SOLICITUD DE LA IRB BARCELONA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
19. RESPONSABILIDAD LABORAL
20. INFORMACIÓN ADICIONAL
21. ANEXOS:

ANEXO 1 – EQUIPAMIENTO OBJETO DEL CONTRATO ANEXO 2 – TIPO Y DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO

1. OBJETO:

El objeto de la presente memoria es la definición de las prestaciones del **Servicio de Mantenimiento indicado en el ANEXO 2** para los **equipos reflejados en el ANEXO 1** de la Fundació Institut de Recerca Biomèdica (IRB Barcelona), con el ámbito y alcance que se indican a continuación para garantizar el nivel de prestaciones, la continuidad del funcionamiento y la durabilidad del equipo mediante la realización de las operaciones de mantenimiento preventivas y correctivas.

La presente contratación debe incluir todos los mantenimientos necesarios, así como el suministro del material que en su caso resultara necesario para realizarlos.

El contratista se compromete a mantener, en correcto estado de funcionamiento, **el equipamiento identificado en el ANEXO 1** durante la **vigencia del contrato indicada en el ANEXO 2**.

Asimismo, en el PCAP se incluye una lista de los consumibles más habituales y sus cantidades estimadas. Los mismos deberán ser entregados, previo pedido, periódicamente (cada dos meses aproximadamente) para tener siempre disponibilidad y evitar retrasos en las aduanas.

2. DEFINICIONES:

Mantenimiento preventivo: Se define como mantenimiento preventivo el conjunto de las operaciones, programadas y de realización periódica que **deben efectuarse sobre la totalidad de los equipamientos científicos comprendidos en el ANEXO 1**, con el objeto de mantenerlos en las mejores condiciones de trabajo a fin de que no produzcan interrupciones de uso, alteraciones en su función o perturbaciones en sus parámetros de funcionamiento y / o resultados. Dicho servicio está basado en las necesidades específicas de cada máquina, equipo y dispositivo en particular.

Mantenimiento correctivo: Se define como las intervenciones no sistemáticas originadas por la detección de averías o anomalías y destinadas a su resolución. Se entenderá como avería o anomalía:

- La interrupción del servicio prestado para **los equipos identificados en el ANEXO 1**.
- El funcionamiento irregular, insuficiente o fuera de los parámetros normales de servicio.
- El funcionamiento en condiciones que puedan generar daños al mismo equipo o perjuicios de cualquier tipo.

3. FINALIDAD DEL SERVICIO:

El servicio indicado en el ANEXO 2 tiene como finalidad el de mantener el equipo científico del IRB Barcelona en perfecto estado de funcionamiento, mediante la ejecución de diferentes operaciones y tareas de mantenimiento como son:

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo

Se pretende alcanzar los objetivos de calidad que se indican a continuación:

Conseguir el mejor estado de conservación de las partes y elementos, mediante la realización de mantenimientos preventivos y asegurando la calidad de las reparaciones.

Las reparaciones y cuando sea necesaria el suministro del material que se requiera para poder efectuarla, con el fin de que los equipos estén en perfectas condiciones de funcionamiento.

- Asegurar el funcionamiento continuo del equipo objeto del contrato, minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías.
- Adecuar el equipo objeto del contrato a las necesidades actuales, manteniendo un correcto equilibrio entre las prestaciones que proporcionan y su coste, colaborando con el centro en la evaluación del grado de obsolescencia del equipo.
- La seguridad integral a que se refieren los aspectos técnicos de este equipo.
- El cumplimiento de la normativa referente al equipo objeto del contrato.
- Asesorar al centro en prestaciones, mantenimiento y normativa del equipo.

4. AMBITO DEL SERVICIO:

Se considera incluido por la prestación del servicio de mantenimiento del equipo científico propiedad del IRB Barcelona, en sus dependencias en el Parque Científico de Barcelona (PCB) de la calle Baldori Reixac 10, de Barcelona el **equipo científico descrito en el ANEXO 1 con su número de serie y el laboratorio donde se encuentra ubicado.**

5. ALCANCE DEL SERVICIO:

El contratista realizará operaciones del mantenimiento indicado en el ANEXO 2 con los ajustes, pruebas y vigilancia necesaria para garantizar la conservación y / o mejora del equipo, con objeto de asegurar en todo momento su fiabilidad y su correcto funcionamiento.

El contratista deberá poner de manifiesto cualquier defecto del equipo detectado que disminuya su funcionalidad o rendimiento, aumente el gasto energético, o de consumibles o fluidos, o pudiera ser motivo de futuras averías o anomalías o afecte a la integridad del propio equipo, instalaciones o personal humano, por lo que deberá entregar los correspondientes informes técnicos.

Cualquier modalidad de mantenimiento descrita incluirá los medios técnicos y humanos necesarios así como equipos y herramientas especiales con las que **el contratista** cuenta para ofrecer un servicio de primera calidad, así como incluir el coste de desplazamiento, dietas, mano de obra, ajustes, reparaciones, reemplazo de partes, piezas y partes inservibles y / o deterioradas, etc ...

6. PROCEDIMIENTOS:

Para la coordinación de las relaciones de trabajo entre el IRB Barcelona y **el contratista**, éste último designará un representante, que podrá ser el propio técnico o no. Éste, junto con el responsable de cada laboratorio y Maintenance Officer del IRB, serán los interlocutores habituales.

El representante del **contratista** contactará directamente con el responsable del propio laboratorio para acordar una fecha de la intervención, para comunicar cualquier incidencia o aspecto técnico, para resolver las acciones a realizar, así como su implantación técnica y administrativa y comunicar el inicio y finalización de los trabajos exponiendo los resultados obtenidos presentando los informes oportunos. La validación de los mismos deberá reflejarse mediante la firma del parte de trabajo por parte del responsable del laboratorio. El Maintenance Officer del IRB (IRB Maintenance) deberá estar informado en todo momento por **el contratista** de forma paralela de estos aspectos mediante correo y/o llamada, y una vez el parte de trabajo esté firmado por el responsable del laboratorio éste se presentará también al Maintenance Officer para su validación y entrega de copia.

En caso de que la avería no se resuelva o quede en observación se informará directa y diligentemente al usuario de la situación de no finalización o equipo en observación. Se enviará el parte de finalización de servicio por correo al usuario una vez se finalice.

El IRB Barcelona ejercerá las funciones de seguimiento, inspección y control de la prestación del servicio de mantenimiento, tomando las medidas que considere oportunas para el correcto cumplimiento de las obligaciones a que se somete **el contratista** como consecuencia del presente Pliego, así como el contrato que se deriva.

Para ejercer las funciones de seguimiento, control, inspección y administración del contrato, el IRB Barcelona estará representado por el departamento de contratación del IRB Barcelona.

A continuación se hará referencia a los procedimientos que rigen los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo:

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- Las operaciones de mantenimiento preventivo se realizarán dentro de una programación específica para cada equipo de acuerdo con las necesidades de funcionamiento. Una vez realizado el servicio, se informará al representante del laboratorio y a IRB Maintenance.
- El **número de visitas** que requiere el IRB como mínimo para garantizar un adecuado servicio de mantenimiento preventivo por parte del contratista, queda fijado el **ANEXO 2**
- Las revisiones de mantenimiento se efectuarán en las instalaciones donde esté ubicado el equipo indicado en el **ANEXO 1** e incluirán los **trabajos descritos** en el **ANEXO 2**. Durante la **vigencia del contrato indicada en el ANEXO 2**, los gastos de las visitas programadas, incluyendo mano de obra, desplazamientos, dietas y todas las piezas de recambio sustituidas serán sin cargo al cliente así como los trabajos de sustitución o cambio de piezas y su realineación con el equipo.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Las operaciones de mantenimiento correctivo se realizarán por el contratista, a partir de la admisión de una notificación de **incidencia**, la cual dará lugar a la exploración, diagnóstico y corrección de los problemas. **Una vez resuelta la avería, se dará cuenta de su resolución al representante del servicio del laboratorio y posteriormente al Maintenance Officer de IRB Maintenance.**

En caso de las reparaciones, resolución de incidencias o revisiones que su realización produzca el trastorno a las actividades de investigación del centro se plantearán fechas y horarios alternativos orientados a evitarlos, y se someterá a criterio del representante del laboratorio del IRB Barcelona.

DESCRIPCION DEL SERVICIO

El personal técnico atenderá todos los avisos de avería que pudieran surgir en **el equipo ANEXO**

1. Durante la vigencia de este contrato (ANEXO 2) quedan incluidos todos los gastos derivados por desplazamientos, mano de obra y recambios indicados en el mismo.

El tiempo de respuesta en días hábiles por parte **del contratista** a partir de la notificación de la incidencia por parte del IRB Barcelona, así como el plazo de máximo de reparación o sustitución de piezas estándar (elementos propios del equipo y sus accesorios) se indican en el **ANEXO 2**.

En el caso de que la reparación de las unidades, partes o módulos incluidos este contrato deban enviarse a reparar a proveedor, **el contratista** actuara diligentemente contribuyendo en todo lo posible para acelerar el proceso de reparación de los elementos incluidos en el contrato.

Previo a la formalización del contrato, **el contratista** deberá facilitar los siguientes datos para la comunicación o el aviso de las averías: **Persona de contacto o departamento, teléfono directo y correo electrónico u otro medio equivalente, por ejemplo, formulario web con sistema de acuse de recibo.**

Todas las intervenciones de mantenimiento se realizarán preferentemente en las instalaciones del IRB y, en caso de que fuera indispensable, en los talleres **del contratista**. En caso que el equipo/s objeto del contrato deba ser reparado fuera de las instalaciones del IRB **el contratista se encargará de todo el proceso: desinstalación, embalaje, envío a taller, reparación, envío al IRB e instalación.**

Cuando los plazos sean superiores a los mencionados, se informará al responsable del laboratorio y posteriormente a IRB Maintenance, explicando el motivo del retraso, equipo, avería y previsión de resolución.

La ejecución de la realización del mantenimiento y reparación del equipo objeto del contrato de conformidad al programa de servicio preventivo y correctivo deberá efectuarse, siempre que su realización no afecte a las actividades de investigación del centro, dentro del horario laboral

del IRB Barcelona (de 9.00 a 18.00 horas de Lunes a Viernes). La hora específica en la que se ejecutará la intervención deberá ser la acordada entre las partes mencionadas, y en el comentado horario efectuarán las reparaciones, correcciones y ajustes necesarios cada vez que el IRB Barcelona así lo requiera. El IRB se reserva el derecho de modificar las fechas acordadas por motivos de cargas de trabajo, en cuyo caso se avisará con antelación salvo causas de fuera mayor, preferiblemente 48 horas antes.

7. COMUNICACIÓN:

Será responsabilidad del laboratorio y/o adjudicatario comunicar a los responsables del contrato designado por el IRB Barcelona las intervenciones preventivas o de otra índole que deban llevarse a cabo de forma planificada en equipos, especialmente cuando el equipo es único en el centro y puede afectar al normal funcionamiento de la investigación del IRB Barcelona.

Las solicitudes correspondientes a las prestaciones de servicios de los mantenimientos preventivos y correctivos podrán ser gestionadas telefónicamente o por correo, pero será estrictamente necesaria la constancia escrita de las mismas así como la firma de conformidad final del responsable del laboratorio y sello de IRB Maintenance del parte de trabajo una vez se finalicen los trabajos.

En todos los documentos que emita el contratista al IRB deberá aparecer:

Marca, modelo y número de serie del equipo en cuestión,

Nombre del laboratorio donde está ubicado,

Número de incidencia emitida por el IRB,

Número de presupuesto si procede,

Número de OT del contratista y así como hacer referencia al trabajo a realizar.

En el caso de las OT al finalizar los trabajos además también habrá que indicar las **acciones realizadas, incidencias surgidas, horas de trabajo, de desplazamiento y referencias de piezas sustituidas, así como el checklist de comprobación final.**

8. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:

Todas las intervenciones que impliquen sustitución de piezas o recambios, deben efectuarse necesariamente con originales o garantizadas por el proveedor.

En el desarrollo de los trabajos será responsabilidad del **contratista** el cumplimiento de la normativa legal de carácter técnico, administrativo, de seguridad y salud laboral actualmente vigente, así como la que se dicte durante el transcurso del contrato. Serán también de aplicación obligatoria las normativas que establezca el Centro por razones de funcionalidad y / o asepsia, siendo obligatoria la utilización por parte del **contratista** de los protocolos o precauciones que se establezcan (vestuario, máscaras, etc.).

El personal que realice las operaciones de mantenimiento correctivo y/o preventivo, deberá estar entrenado, certificado y calificado por el fabricante original del equipo. Cuando el mencionado personal empleado por el contratista no proceda con la debida corrección, evidencie incapacidad, sea poco cuidadoso en el desarrollo de sus funciones, o desatienda el procedimiento de trabajo del IRB Barcelona, o no sea proactivo en la comunicación con el responsable del laboratorio e IRB Maintenance entonces el representante del IRB Barcelona podrá exigir al contratista la sustitución del trabajador.

9. MATERIALES

MATERIAL DE MANTENIMIENTO

El contratista, durante el período de vigencia del presente contrato, se obliga a asegurar y proveer con la prontitud requerida y sin ningún tipo de coste adicional, los repuestos, dispositivos (tanto software como hardware) y / o piezas necesarias para garantizar un buen nivel de mantenimiento y operatividad del equipo.

Los recambios, dispositivos, componentes y / o piezas serán incorporados a los equipos objeto del contrato a perpetuidad, hasta que culmine su vida útil o por cualquier otra causa que comporte a su reemplazo.

Pasarán a ser propiedad del IRB Barcelona las piezas o repuestos que se instalaran en los equipos en cumplimiento de este contrato. Las partes retiradas del equipo reparado pasarán a ser propiedad del **contratista**.

Las entregas de material serán efectuados en el almacén del que dispone el institución en Avda. Gregorio Marañón, nº6, Rampa 2, Barcelona (08028). El horario de dicho servicio de recepción / expedición es:

- Lunes a Viernes de 8.00 a 14.00 horas y de 15.00 a 18.00 horas
- Meses julio y agosto de Lunes a Viernes de 8.00 a 15.00

Las entregas / recogidas de materiales voluminosos deben ser efectuados con camiones que dispongan de plataforma elevadora, ya que el almacén no dispone de muelle de carga / descarga.

MATERIAL DE EQUIPAMIENTO

El contratista queda obligado a aportar todo el instrumental, herramientas, equipos de medida, medios auxiliares y de seguridad necesarios para la prestación del servicio, así como a uniformar por su cuenta el personal que utilice para la ejecución de los trabajos objeto de este contrato.

10. MODIFICACIONES DEL EQUIPO PARA MEJORAR SU RENDIMIENTO

Si **el contratista** desarrolla actualizaciones de software o aplicaciones, y / o mejoras en los programas de mantenimiento a fin de incrementar la calidad, mantenimiento y / o funcionamiento en el equipo objeto del contrato, lo suministrará e instalará sin coste adicional

para el IRB Barcelona.

El IRB Barcelona facilitará, en la medida de lo posible, la realización en el equipo de las instalaciones de cambio y de las mejoras en los programas básicos, dentro del horario y día convenidos.

11. MANTENIMIENTO Y REPARACIONES POR CAUSAS NO IMPUTABLES AL CONTRATISTA

Los daños, desperfectos o averías, ocasionados al equipo objeto del contrato como consecuencia de un mal uso, o por causas ajenas a la utilización racional del equipo, o por la acción de fenómenos de naturaleza tales como: terremotos, maremotos, inundaciones, huracanes, acontecimientos políticos y sociales, y en general, por hechos de terceros ajenos a la voluntad de las partes, pueden, a petición del IRB Barcelona, ser resueltos o reparados por **el contratista** con las tarifas vigentes para el momento de la prestación del servicio.

12. PLAN DE FORMACIÓN

El contratista establecerá planes de formación para el usuario si así se recoge en el ANEXO 2. Dicho programa de formación se basará en el mantenimiento básico, limpieza y lubricación e identificación y gestión de mensajes de error del equipo, y acciones para un mejor cuidado del equipo a nivel de mantenimiento. Asimismo se establecerá un programa de formación a los usuarios respecto a **la** utilización de nuevas aplicaciones o actualizaciones realizadas en los equipamientos y para un mejor cuidado del equipo en su uso a nivel usuario.

13. SERVICIO DE MANTENIMIENTO REALIZADO POR EL IRB BARCELONA

El IRB Barcelona no efectuará ninguna operación de mantenimiento o reparación del equipo objeto del contrato, sin la previa autorización por escrito del **contratista**. Si contraviniera esta obligación, serán de su cuenta y riesgo las consecuencias resultantes. El IRB Barcelona podrá realizar por su propia cuenta, cuando fuera necesario, sujeto a la autorización, entrenamiento, instrucciones y directrices del **contratista**, las operaciones de mantenimiento, reparación o cualquier otro que las partes así decidan por mutuo acuerdo y por escrito.

14. CALIDAD DEL SERVICIO

Los parámetros considerados críticos en la valoración de la calidad del servicio son los descritos a continuación. (**ANEXO 2**)

- Tiempo de respuesta telemática tras la notificación de una intervención
- Tiempo en presentarse el técnico si se requiriese
- Tiempo en resolución de averías
- Realización, programación y seguimiento de los mantenimientos preventivos.
- Plazo estándar de suministro de los materiales de mantenimiento.

Para realizar un correcto seguimiento de las intervenciones preventivas y correctivas, **el contratista** informará en todo momento de manera proactiva al responsable del laboratorio y al Maintenance Officer del IRB Barcelona:

El contratista entregará por correo al responsable del laboratorio y al Maintenance Officer el informe final de cada intervención preventiva o correctiva.

15. GARANTÍA

El contratista deberá garantizar los trabajos realizados por un periodo de **3 meses a partir de la fecha de la última intervención**.

Las piezas, repuestos o dispositivos que hayan sido instalados en el equipo por parte **del contratista**, para garantizar un correcto servicio de mantenimiento preventivo y correctivo, deberán disponer de una garantía mínima de **3 meses** a partir de la fecha de su montaje.

16. TRASLADO DE EQUIPOS

TRASLADO EQUIPAMIENTO CONSECUENCIA DE UNA REPARACIÓN.

En caso de que sea necesario trasladar o movilizar el equipo objeto del contrato desde el lugar que se encuentren instalado en el taller **del contratista éste se hará cargo de la movilización del equipo, embalaje, transporte, seguro del equipo a transportar, reparación y reinstalación del equipo objeto del contrato sin coste adicional**.

REUBICACIÓN Y TRASLADO DEL EQUIPO EN EL MISMO CENTRO O EN OTRO EDIFICIO PARA SOLICITUD DE LA IRB BARCELONA

En caso de que fuera necesario trasladar o movilizar el equipo objeto del contrato desde el lugar que se encuentren instalado, ambas partes deben acordar previamente las condiciones en que tales acciones deben ser efectuadas y sus implicaciones técnicas y consecuencias resultantes para a las obligaciones que las partes asumen en este contrato. **El contratista** supervisará la movilización del equipo y procederá a su reinstalación en base a sus tarifas vigentes.

17. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El contratista garantizará todos los medios de seguridad necesarios, obligándose al cumplimiento a cumplir toda la legislación vigente en materia de salud laboral, en particular la normativa de prevención de riesgos laborales (Ley 31/1995 y normativa de desarrollo).

El contratista atenderá las indicaciones aportadas por el personal del IRB Barcelona sobre las condiciones de seguridad en la realización de los trabajos.

18. RESPONSABILIDAD LABORAL

El presente contrato no crea ni genera relación jurídica laboral entre el IRB Barcelona y el personal contratado o subcontratado por **el contratista** para la ejecución del servicio. El IRB



Barcelona no asumirá ninguna responsabilidad por las obligaciones que contraiga **el contratista** para su ejecución.

Barcelona, a la fecha de la firma digital.

Dra. Marta Vilaseca
Core Facility Manager of Mass Spectrometry and Proteomics Core Facility
IRB Barcelona

ANEXOS

ANEXO 1 – EQUIPOS OBJETOS DEL CONTRATO

Full Coverture + 1 yearly preventive maintenance:

Equipos	NºActivo IRB	Serial number	DESCRIPCION DEL SERVICIO
Advion Triversa Nanomate	02141-1266	TR733	- Extended warranty, 12-month contract to cover TR733 - Preventative maintenance visit for TR733 carried out at customer site
Advion Triversa Nanomate	AF008968	TR825	- Extended warranty, 12-month contract to cover TR825 - Preventative maintenance visit for TR825 carried out at customer site

Consumable Estimated consumption (entrega bajo pedido):

*Ref. CS110. LC Coupler for TV system 15 micros I.Dx30 cm
Cantidad anual aproximada: 8 unidades*

*Ref HD_A_0. A chips no spray tips included
Cantidad anual aproximada: 5 unidades*

*Ref HD_G_0. G Nozzle Chip 2.5 um without tips
Cantidad anual aproximada: 6 unidades*

*Ref HD_A_384. A chips with spray tips included
Cantidad anual aproximada: 10 unidades*

ANEXO 2 – TIPO Y DESCRIPCIÓN DEL CONTRATO

LABORATORIO DONDE PRESTAR EL CONTRATO PERSONA RESPONSABLE Y CONTACTO	MASS SPECTROMETRY & PROTEOMICS Core Facility Manager EM01B32-32BIS +34 93 40 34869 marta.vilaseca@irbbarcelona.org
TIPO DE CONTRATO (Preventivo / Correctivo)	Preventivo y Correctivo / Suministro consumibles
NOMBRE DEL SERVICIO CONTRATADO	SRV104: Extended Warranty, TriVersa: 12-month unlimited breakdown cover to ensure TriVersa/NanoMate operation within 72 hours to cover system SRV120: Preventative maintenance visit carried out at customer site
CONTRATISTA EMPRESA QUE PRESTA EL SERVICIO, PERSONA RESPONSABLE DESIGNADO POR EL CONTRATISTA Y CONTACTO	Advion Ltd. VAT Registration Number: 798 221 887 Harlow Enterprise Hub Kao Hockham Building Vice President. Managing Director, Europe – Dr. Mark H. Allen Edinburgh Way Harlow United Kingdom Tel: 01279 311432 Fax: 01279 311433 euorders@advion.com
VIGENCIA DEL CONTRATO	1 Año con hasta 2 posibles prórrogas anuales Comienzo del contrato efectivo a partir de la fecha de su firma. El acuerdo quedaría anulado de forma automática si el usuario diera de baja el equipo, sin devolución del importe del contrato. El acuerdo no es transferible salvo indicación expresa en caso de transmisión o cesión de uso de los equipos.
OPERACIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO INCLUIDAS Indicar excepciones si las hubiera	Mantenimiento según procedimiento técnico de Advion para asegurar el correcto mantenimiento del equipo y sustitución de las piezas de desgaste
NÚMERO DE VISITAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO INCLUIDAS Indicar fechas	1 intervención preventiva anual con fecha a concretar con el usuario

RECAMBIOS Y COMPONENTES INCLUIDOS EN EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Indicar excepciones si las hubiera	Incluye todos los servicios, costes de trabajo, desplazamiento y materiales ORIGINALES necesarios Gastos de envío y transportes asociados incluidos Advion garantiza un stock de recambios mínimo de 10 años después de la finalización de la fabricación del sistema ofrecido.
DIETAS DESPLAZAMIENTOS Y MANUTENCION INCLUIDAS EN EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Incluye todos los servicios, costes de trabajo, desplazamiento y materiales ORIGINALES necesarios.
OPERACIONES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO INCLUIDAS Indicar excepciones si las hubiera	Incluye todos los servicios, costes de trabajo, desplazamiento y materiales ORIGINALES necesarios
NÚMERO DE INTERVENCIONES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO INCLUIDAS	Se realizarán tantas intervenciones correctivas como sean necesarias. Tratamiento de incidencias PREFERENTE
RECAMBIOS Y COMPONENTES INCLUIDOS EN EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO Indicar excepciones si las hubiera	Incluye todos los servicios, costes de trabajo, desplazamiento y materiales ORIGINALES necesarios Gastos de envío y transportes asociados incluidos Advion garantiza un stock de recambios mínimo de 10 años después de la finalización de la fabricación del sistema ofrecido.
DIETAS DESPLAZAMIENTOS Y MANUTENCION INCLUIDAS EN EL MANTENIMIENTO CORRECTIVO	Todas las dietas, desplazamientos y manutención incluidos.
ASISTENCIA TELEFÓNICA Y/O REMOTA INCLUIDA EN EL CONTRATO Y TIEMPO DE RESPUESTA	Soporte telefónico incluido. Línea de atención al cliente disponible de lunes a viernes 8:00h a 18:00h El tiempo de respuesta telefónico es de máx. 24h al aviso y en caso necesario estaremos en su ubicación en máximo de 3 días laborables. (72h) Tratamiento preferente de sus incidencias
PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA USUARIOS	No aplicable
PROGRAMA DE FORMACIÓN PARA MAINTENANCE Y FECHA	No aplicable
Plazo estándar de suministro de los materiales de mantenimiento.	No aplicable.

TIEMPO DE RESPUESTA TRAS NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIA Correspondiente al concepto de "notificación y recepción" (se define como aquel que transcurre entre la comunicación de la avería o solicitud del servicio del mantenimiento preventivo, y el momento en que se hace cargo de la misma).	Telefónica no superior a 1 día laborable desde la notificación de la incidencia. Línea de atención al cliente disponible de lunes a viernes de 8:00h a 18:00h horas al día excepto festivos.
TIEMPO DE RESOLUCION EFECTIVA DE LA INCIDENCIA Comprende desde el aviso y la reparación total, siendo este último concepto concebido como el momento en que se ponen nuevamente en servicio los equipos objeto del contrato.	Tiempo de <u>desplazamiento</u> de un técnico para diagnóstico e inicio de la reparación no superior a 3 días laborables. El tiempo de <u>reparación</u> y reemplazo de componentes no críticos (considerándose no críticos aquellos que permitan seguir trabajando con el equipo) será igual o inferior a 15 días naturales. El tiempo de <u>reparación</u> y reemplazo de componentes críticos (considerándose críticos aquellos que no permitan seguir trabajando con el equipo) será igual o inferior a 10 días naturales.
EQUIPOS DE SUSTITUCIÓN DURANTE REPARACIÓN	En caso de no poder cumplir los tiempos de respuesta detallados anteriormente, Advion se compromete a suministrar un equipo o parte en "préstamo" hasta que el problema quede totalmente solucionado. En caso que la reparación supera un plazo de 5 días laborales, se suministrará un equipo de demostración sin coste adicional. En caso de no disponer de los componentes exactos que el usuario tiene en sus instalaciones, se propondrá una alternativa de características similares que permita un óptimo funcionamiento del sistema.
ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE Y/O HARDWARE	Updates de software incluidos (resolución de problemas y mejora de rendimiento). Se realizarán en un periodo de tiempo a convenir con el responsable del sistema, para así interferir lo menos posible en el funcionamiento del equipo. Los upgrades de software (es decir, nuevas funciones) podrán ser proporcionadas a discreción del contratista Para la Seguridad de datos se aplican la "Condiciones generales para contratos de servicio".
CONSUMIBLES	Ver anexo 1
OTROS ELEMENTOS O ACCIONES INCLUIDAS	Las intervenciones realizadas por personal NO acreditado por Advion no será reconocido como servicio técnico oficial y Advion no se hará responsable de ningún daño causado por intervenciones ajenas.

**OTROS ELEMENTOS
EXPRESAMENTE EXCLUIDOS**

Averías generadas por uso incorrecto o indebido (del software o hardware), acto de negligencia (golpe, traslado incorrecto, caída, etc...) fallos en la red eléctrica y "fuerza mayor" (incendio, inundación, accidente, catástrofe, etc.)

Mantenimiento de las líneas de abastecimiento y red eléctrica.

Consumible o fungible – como bombillas, fusibles, aceites, etc., cualquier accesorio o equipo adquirido que no conste expresamente en los equipos incluidos en el contrato, o que no haya sido distribuido por Advion durante el periodo de cobertura del contrato.

Aquel mantenimiento del equipo que, según el manual del mismo, deba efectuar el usuario.

Averías producidas por transporte, modificaciones, reparaciones o intervenciones de servicio que hayan sido realizadas por personas ajenas o no autorizadas por el Servicio Técnico de Advion o por la utilización de repuestos no originales ajenos a la marca Advion.

Recambios de cualquier tipo si el problema es causado por virus informático. Programas instalados por personal no perteneciente a Advion.