



**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRA-
TACIÓN DEL SUMINISTRO DEL VESTUARIO Y CALZADO
LABORAL Y SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA-
VANDERÍA Y SERVICIO DE REPARACIÓN DEL VESTUA-
RIO PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE SANITARIO EN
LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA**

INDICE

1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2.	ALCANCE.....	6
3.	IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO	7
3.1.	Toma de medidas	7
3.2.	Sistema de taquilla.....	9
3.3.	Identificación y trazabilidad de las prendas	11
3.4.	Dotación inicial.....	12
3.5.	Disponibilidad de stock de seguridad y stock para personal temporal	16
3.6.	Formación al personal.....	19
4.	RECOGIDA Y REPARTO DE ROPA.....	19
5.	SERVICIO DE LAVANDERÍA	20
5.1.	Higienización de la ropa.....	20
5.2.	Mantenimiento y sustitución de las prendas	22
6.	GESTIÓN DEL VESTUARIO Y TAQUILLA POR ALTA, BAJA O TRASLADO DEL TRABAJADOR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	23
7.	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. SOFTWARE DE GESTIÓN.....	25
8.	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.....	25
9.	COORDINACIÓN EN LA EJECUCIÓN	26
10.	ASISTENCIA TÉCNICA	28
11.	SITUACIONES CRÍTICAS O EXCEPCIONALES.....	28
12.	IMAGEN CORPORATIVA	29

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto regular y definir las características del suministro, mediante arrendamiento sin opción a compra, de la dotación de vestuario laboral recogido en el convenio legal de aplicación, a la totalidad del servicio de transporte sanitario en Navarra y las prestaciones del servicio de lavandería del vestuario suministrado, incluida su recogida y distribución desde y hasta las bases de los vehículos existentes en Navarra y definidos en el Anexo III del presente pliego, así como la reparación de dicho vestuario en caso necesario. Asimismo, se incluye el suministro mediante compra del calzado laboral, recogido en el indicado convenio de aplicación y su servicio de lavandería, en los casos en que fuera necesario.

El presente contrato se divide en 2 lotes:

- LOTE 1: El suministro mediante arrendamiento sin opción a compra del vestuario laboral especificado en el presente pliego, el servicio de gestión integral de la lavandería y reparación de dicho vestuario.
- LOTE 2: El suministro mediante compra del calzado laboral, y su lavado en las ocasiones en que fuera necesario.

El suministro y servicio indicado se extenderá a todas las bases de la Sociedad Pública de Transporte Sanitario de Navarra Bidean, S.L. (en adelante la sociedad), como entidad del sector público prestataria del servicio de transporte sanitario en Navarra, en todas sus modalidades y en todo el territorio de la Comunidad Foral de Navarra.

Tal y como se describe en la cláusula 5 del Pliego de Cláusulas Administrativas (en adelante, PCA), los usuarios del suministro y servicio objeto de contratación es:

- Personal Técnico de Emergencias Sanitarias (en adelante, TES): Se realiza una estimación de 400 TES en condición de fijos, y un 15% (60) en condición de temporales.
- Personal de Coordinación: Se realiza una estimación de 20 en condición e fijos y un 15% (3) en condición de temporales.

El personal descrito se encuentra ubicado en las bases que se describen en el Anexo III del presente Pliego de Condiciones Técnicas (en adelante, PCT), información que será concretadas tras la formalización del contrato para conocer la ubicación exacta.

Por motivos del servicio, las bases indicadas pueden trasladarse a otras localidades y/o ubicaciones dentro de la misma localidad que la indicada en el anexo, circunstancia esta que será comunicada con la debida antelación a la empresa adjudicataria por parte de la sociedad, para la adecuada reorganización del servicio y la reubicación

del sistema de taquillas existente, siendo por cuenta de la adjudicataria los traslados y cambios de todo el sistema de taquillas instalado.

Asimismo, en caso de cambio de base de adscripción de una persona trabajadora, esta será comunicada con la debida antelación a la empresa adjudicataria por parte de la sociedad, para la reubicación de la taquilla personalizada en la nueva base de adscripción, siendo por cuenta de la adjudicataria los cambios necesarios a realizar.

Las prendas objeto de suministro son los siguientes:

LOTE 1:

- Personal TES:
 - o Polo manga corta
 - o Polo manga larga
 - o Pantalón para invierno
 - o Pantalón para verano
 - o Chaleco multibolsillos
 - o Chaqueta segunda capa acompañado de chaqueta soft shell
 - o Chaquetón/Parka Impermeable
 - o Cinturón
 - o Cascos: Se proveerá de una dotación de cascos dependiendo del tipo de ambulancia, que se definen en el Anexo III del Pliego de Condiciones Técnicas:
 - Por cada Ambulancia de Soporte Vital Básico, deberá suministrarse 2 cascos y 1 de repuesto, estimándose un total de 27 ambulancias de este tipo.
 - Por cada Ambulancia de Soporte Vital Avanzado, deberá suministrarse 1 casco y 1 de repuesto, estimándose un total de 6 ambulancias de este tipo.

Cada dotación irá acompañada de un set de higienización, que constará de una funda protectora, un paño de limpieza y bote de producto apropiado para la higienización del casco tras su uso.

- Personal de coordinación:
 - o Polo manga corta coordinación
 - o Polo manga larga coordinación
 - o Pantalón coordinación
 - o Chaqueta polar coordinación

- Cinturón coordinación

LOTE 2:

- Personal TES:
 - Bota corta
- Personal de coordinación:
 - Zapato

Las prendas enumeradas deberán ser suministrada en las condiciones y de acuerdo a las condiciones técnicas mínimas requeridas en el Anexo II del presente PCT.

MUESTRAS:

Tal y como se requiere en la cláusula 13 del PCA, las empresas licitadoras deberán presentar, antes de finalizar el plazo de presentación de ofertas, una muestra por cada tipo de prenda citada.

Lote 1:

Para el caso del lote 1 no será necesario que las muestras del Lote 1 tengan la serigrafía incorporada, si bien una vez adjudicado el contrato deberán aportarse de nueva una muestra de cada tipo de prenda YA SERIGRAFIADAS en cualquiera de las tallas recogidas en el pliego en el plazo de 60 días desde la firma del contrato.

Asimismo, para el caso del lote 1, se permitirá que las muestras NO se encuentren certificadas de acuerdo a la normativa vigente y a lo exigido por el pliego, por encontrarse en fase de prototipo, si bien SÍ que tendrán que cumplirlo las muestras serigrafiadas que se enviarán a los 60 días de la firma del contrato. En este mismo momento deberán aportarse los certificados, si estos no hubieran sido entregados con anterioridad.

Tras la aportación de la muestra serigrafiada y certificada a los 60 días de la firma del contrato, tal como se indica en el párrafo precedente, la sociedad se reserva la posibilidad de hacer cambios/ajustes en la serigrafía contenida en el anexo 1 de este pliego, cambios que no podrán suponer ni aumento del número de logos a serigrafiar ni cambios en los diseños de los logos que incrementarán el coste de los mismos para el adjudicatario.

Los tejidos con los que se confeccionen las prendas SÍ deberán estar certificados según las especificaciones descritas en el apartado requisitos documentales de las fichas técnicas del Anexo II del PCT en el momento de la presentación de las ofertas y las muestras, debiendo aportarse la documentación exigida en dicho apartado.

Lote 2:

Para el caso del lote 2, las muestras del calzado entregadas SÍ deberán estar certificadas en el momento de la presentación de ofertas y muestras, debiendo aportarse lo recogido en el apartado requisitos documentales de

las fichas técnicas.

2. ALCANCE

El contrato objeto de licitación incluirá las siguientes prestaciones:

- Lote 1: Suministro del vestuario laboral definido en el presente pliego, en modalidad de arrendamiento sin opción a compra, conforme a la normativa en vigor, y de acuerdo a las especificaciones técnicas definidas en el Anexo II del PCT.
- Lote 2: Suministro del calzado laboral definido en el presente pliego, en modalidad de compra, conforme a la normativa en vigor, y de acuerdo a las especificaciones técnicas definidas en el Anexo II del PCT.
- Lote 1 y 2: Toma de medidas a cada usuario al inicio del contrato y cada vez que sea necesario, de conformidad con lo regulado en la cláusula 3.1 del presente pliego.
- Lote 1: Instalación, gestión y mantenimiento de sistema de taquillas personalizado por cada persona trabajadora con apertura mediante código para la entrega de la ropa limpia y la ropa reparada, en cada una de las bases definidas en el Anexo I del PCT, de conformidad con lo regulado en la cláusula 3.2 del presente pliego.

Igualmente, se requerirá un sistema de taquillas para la ropa sucia, así como otro sistema para depositar la ropa que requiere reparación. Este sistema no será personalizado para cada persona trabajadora.

- Lote 1: Identificación y trazabilidad de las prendas, debiendo llevar toda la ropa en todos los casos y en todo momento un sistema de trazabilidad y seguimiento, en los términos recogidos en la cláusula 3.3 del presente pliego, que permita su ubicación, seguimiento de ciclos de lavado, fechas de recogida de la ropa sucia y entrega de la ropa limpia, reparaciones efectuadas, fechas de recogida de la ropa para su reparación y fechas de devolución de la misma, todo ello sin posibilidad de error.
- Lote 1 y 2: Entrega de la dotación inicial de conformidad con la cláusula 3.4 del presente pliego.
- Lote 1 y 2: Disponibilidad de Stock de seguridad y suministro del stock para el personal temporal que pudiera ser contratado. Ambos stocks se almacenarán en instalaciones del adjudicatario de forma que se asegure su disponibilidad en el momento en que sea preciso, sin perjuicio de que parte del Stock se almacene en la sede central de la sociedad en Pamplona, para garantizar la atención a situaciones urgentes de necesidad de vestuario y calzado que pudiera surgir, en los términos indicados en la cláusula 3.5 del presente pliego.

- Lote 1 y 2: Formación al personal de la sociedad, en los términos indicados en la cláusula 3.6 del presente pliego.
- Lote 1: Servicio integral de lavandería, que incluya:
 - o Servicio de recogida de la ropa sucia, y servicio de entrega de la ropa limpia definido en la cláusula 4, así como el servicio de recogida, y entrega posterior de la ropa defectuosa para su reparación o sustitución, de conformidad con lo establecido en la cláusula 4 del presente pliego.
 - o Higienización, desinfección y planchado de la ropa, de conformidad con lo establecido en la cláusula 5.1 del presente pliego.
 - o Mantenimiento y sustitución de las prendas de conformidad con lo establecido en la cláusula 5.2 del presente pliego.

Todas las prendas mantendrán sus características siendo responsabilidad del adjudicatario el cambio de éstas por finalización de su periodo de duración según la certificación de las prendas, por deterioro de las mismas, así como la sustitución de las prendas que visiblemente estén en mal estado, bien por uso habitual, bien por accidentes durante el servicio del personal, o en el caso de que hayan cubierto su ciclo de lavados en el caso de Equipos de Protección Individual (EPI).

- Lote 1 y 2: Gestión de la información. Software de gestión, en las condiciones descritas en la cláusula 7 del presente pliego.
- Lote 1 y 2: Asistencia técnica en relación a posibles incidencias acaecidas en el suministro y prestación del servicio objeto de la presente licitación, en las condiciones descritas en la cláusula 10 del presente pliego.

3. IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. Toma de medidas

Ambos lotes:

El adjudicatario deberá llevar a cabo la toma de medidas de los y las profesionales del servicio para encuadrar el tallaje, tanto al inicio del contrato, como en las sucesivas altas y bajas de los trabajadores a lo largo del mismo. La empresa adjudicataria deberá realizar la toma de medidas en un plazo máximo de 30 días naturales que, en

todo caso, deberá ejecutarse dentro del plazo otorgado para el suministro de la dotación inicial previsto en la cláusula 7 del PCA.

El adjudicatario detallará en la memoria técnica el sistema de toma de medidas/tallado y su duración, en las condiciones requeridas en el PCA.

La operativa concreta del proceso de toma de medidas, de acuerdo con lo recogido en la memoria presentada por el licitador, y los días en que se llevará a cabo, deberá ser presentada por el responsable del contrato de la adjudicataria al responsable del contrato de la sociedad, para la aprobación de este. Será la adjudicataria la que se desplace a la sede de Pamplona BIDEAN, para llevar a cabo el proceso de tallaje, que se realizará de forma centralizada.

En las sucesivas mediciones que deban realizarse por modificación de las medidas del personal, incorporación de personal fijo o cualesquiera otras causas que lo motive, la planificación concreta del proceso de toma de medidas y el plazo para llevarla a cabo, elaborado por el responsable del contrato nombrado por la adjudicataria, deberá ser igualmente aprobada por el responsable del contrato de la sociedad. Para ello, la empresa adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de 3 días hábiles en el caso de tallas habituales que se encuentren en stock, desde el aviso por parte de la sociedad, para la toma de medidas del trabajador y la entrega de la dotación correspondiente. En el caso de tallas distintos de los más habituales, la adjudicataria tendrá un plazo de 14 días hábiles como máximo para la entrega de la dotación de ropa, desde su solicitud por la sociedad.

Los datos de las medidas tomadas y las tallas asignadas, tanto en la medición inicial al principio del contrato como en las sucesivas mediciones que puedan darse, quedarán recogidas de forma inmediata por la adjudicataria en el software de gestión, debiendo facilitar la adjudicataria a la sociedad dichos datos.

El personal fijo dispondrá de prendas personalizadas y talladas según sus necesidades específicas, resultado del proceso de medición efectuado por la adjudicataria tras la firma del contrato y en las posteriores incorporaciones.

El personal temporal dispondrá de prendas con tallajes genéricos, salvo que requiera una prenda personalizada y/o tallaje especial.

En la prestación del servicio del lote 1, en caso de requerir una prenda personalizada y tallaje especial, será por cuenta de la empresa adjudicataria las transformaciones a realizar que fueran necesarias o el suministro de prendas específicas de no ser posible las transformaciones indicadas, de forma que se garantice el confort de estos trabajadores y su derecho a una imagen digna, sin que ello pueda suponer un coste adicional para la sociedad.

En la prestación del servicio del lote 2, si la talla solicitada no estuviera comprendida entre los números indicados en el pliego, para cualquiera de los 2 tipos de calzado indicados, y no fuera posible su suministro desde los modelos ofertados, la adjudicataria tendrá obligación de facilitarles su número entre modelos de características equivalentes o superiores, sin incremento de coste para la sociedad.

La sociedad facilitará a través de su responsable del contrato el listado de personal fijo con sus datos personales y categoría profesional (personal TES o personal de Coordinación), con la indicación de la base a la que está adscrito dicho personal, después de la firma del contrato, con el objeto de facilitar el proceso de tallaje inicial y el suministro de las prendas de dicha dotación inicial. En relación al personal temporal, atenderemos a lo estipulado en la cláusula 3.5 del presente pliego.

3.2. Sistema de taquilla

Lote 1:

El adjudicatario del lote 1 instalará y gestionará, en todas las bases del Anexo III del PCT, un sistema de taquillas personalizado con apertura mediante código para la entrega de ropa limpia y ropa reparada y un sistema genérico para la recogida de ropa sucia y de ropa para reparar.

El sistema de taquillas de ropa limpia y ropa reparada será individualizado para cada persona trabajadora y estará marcado con la identificación de cada una, y será suficiente para el número de trabajadores y trabajadoras que en cada momento presten sus servicios, tanto sean fijas como temporales. En las taquillas de ropa limpia cada persona trabajadora dispondrá de la ropa limpia necesaria conforme a las rotaciones y dotaciones de prendas establecidas en el apartado 3.4 del presente pliego.

En dicho sistema de taquillas se entregará de igual forma los pares de calzado si hubieran sido enviados para su lavado, una vez efectuado este, en los términos indicados en este pliego.

Para la identificación de la taquilla de cada persona, la sociedad facilitará al adjudicatario una relación del personal de cada base; a continuación, el adjudicatario facilitará ese mismo listado con un nuevo campo donde se indique el número identificativo asignado a esa persona empleada, siendo dicho número el instalado en la taquilla. Se procederá de igual forma en los casos de incorporación de personal temporal. La instalación de esa numeración en las taquillas para todo el personal, incluido el temporal en el momento de su incorporación, y en todas las bases, será llevada a cabo por la adjudicataria. La adjudicataria será la responsable de la retirada de la identificación personal indicada en los casos de baja del personal en la sociedad.

Se instalará otro sistema de taquillas similar al indicado en los párrafos anteriores, para la ropa sucia, así como otro sistema para depositar la ropa que requiere reparación, en todas las bases del Anexo III del PCT. Este sistema no será personalizado para cada persona. Las taquillas para entrega de ropa sucia y para depositar la ropa que necesita reparación deberán ser señalizadas de forma visible mediante carteles colocados por la empresa adjudicataria. El sistema para la entrega de la ropa descrita deberá contar con un dispositivo de lectura con tecnología RFID u otro método de lectura a fin de guardar la trazabilidad y control de las prendas entregadas, que llevarán incorporada un chip, tal y como se describe en el apartado 3.3 del presente pliego.

El número de taquillas genéricas de entrega de ropa sucia será adecuado y suficiente para evitar olores, estará dimensionado para la plantilla fija y temporal indicada, y tendrá en cuenta la frecuencia de recogida de ropa establecida (1 vez a la semana) o la ofertada por la adjudicataria de ser mayor.

Junto a las taquillas individualizadas de ropa limpia y las genéricas de ropa sucia, en cada base existirán unos dispositivos especiales identificados de forma clara para poder depositar las prendas con necesidades de reparación o de limpieza especial. Se facilitará asimismo un sistema de bolsas de material reciclable, de forma que la prenda con necesidad de reparación y/o tratamiento de lavado especial, se deposite dentro de la bolsa, con una nota explicativa si fuera necesario, y a su vez la bolsa dentro del dispositivo especial indicado en este párrafo. Este sistema estará señalizado mediante carteles.

Tras la adjudicación, el responsable del contrato de la adjudicataria presentará al responsable del contrato de la sociedad una propuesta para su aprobación del procedimiento concreto de instalación del sistema completo de taquillas, dentro de los plazos recogidos en este pliego.

- **Limpieza del sistema de taquillas:**

Se exigirá la limpieza 3 veces al año del sistema de taquillas de entrega de ropa limpia y de recogida de ropa sucia y para reparar, previa comunicación de la fecha en que la limpieza tendrá lugar por parte del responsable del contrato de la adjudicataria al responsable del contrato de la sociedad.

La sociedad podrá solicitar a la adjudicataria limpiezas extraordinarias por causas sobrevenidas, limpiezas que serán adicionales a las indicadas cada 3 meses; se realizarán sin coste alguno y se llevarán a cabo en el plazo máximo de 5 días en el caso de que hayan sido solicitados por la sociedad.

En el caso de pandemias o situaciones de riesgo sanitario etc., la sociedad podrá modificar la frecuencia y el procedimiento de higienización, incluyendo el uso de productos específicos para los riesgos detectados, sin suponer coste alguno adicional para la sociedad.

- **Mantenimiento del sistema de taquillas:**

El mantenimiento del sistema de taquillas será periódico y a cargo de la adjudicataria, de forma que se garantice en todo momento su correcto estado y funcionamiento. Las operaciones de mantenimiento correctivo y las reparaciones a solicitud de la sociedad deberán en todo caso realizarse en el plazo de 48 horas.

Las fechas de realización del mantenimiento preventivo de estas taquillas serán comunicadas por el responsable del contrato de la adjudicataria al responsable del contrato de la sociedad, con antelación. Las tareas de mantenimiento, tanto preventivo como correctivo, y limpieza deberán realizarse de forma que no se vea afectado el normal funcionamiento de las bases.

El adjudicatario controlará dentro de su software de gestión las fechas en que estas tareas de mantenimiento preventivo/correctivo y limpieza deban ser realizadas, y su fecha efectiva de realización, informando con una semana de antelación al responsable del contrato de la sociedad de la fecha en que se llevarán a cabo.

En el caso de cambio de ubicación de las bases, creación de una nueva o cambio en la adscripción de un trabajador/a, la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo las modificaciones necesarias para su adaptación, siendo el plazo para llevar a cabo la instalación del sistema completo de taquillas y dispositivos especiales de 5 días hábiles desde la comunicación del responsable del contrato de la sociedad del cambio en cuestión. El responsable del contrato de la sociedad comunicará con la antelación adecuada la previsión de realizar traslados de base o la creación de nuevas bases que pudieran afectar al sistema de taquillas.

En todo caso, el número de taquillas deberá ser suficiente para la plantilla fija y temporal que pudiera contratarse, en las cantidades indicadas en este pliego.

3.3. Identificación y trazabilidad de las prendas

Lote 1:

El adjudicatario deberá entregar cada prenda con un sistema de identificación del/la profesional a la que va asignada, de tal forma que sea posible el seguimiento inequívoco de la prenda en tiempo real de la situación de las prendas durante toda la ejecución del contrato, identificando si están en proceso de lavado o dentro de los centros dependientes de la sociedad. Para ello, cada una de las prendas deberá estar identificado mediante un chip que sea legible mediante dispositivos de lectura con tecnología RFID en sus distintas modalidades u otro método de lectura que cumpla las mismas funciones.

Las prendas pertenecientes a los stocks bien de seguridad o bien de personal temporal, y que no estén asignadas a un trabajador o trabajadora en concreto, también deberán llevar incorporados sistemas de trazabilidad genéricos.

La información indicada quedará recogida dentro del software de gestión del adjudicatario. Esta información y cualesquiera otra solicitada en relación a la recogida y entrega de ropa, deberá ser entregada a la sociedad si esta lo solicita.

En caso de cambio de base, altas o bajas de los/las profesionales, el adjudicatario, previa comunicación por parte del/la responsable del contrato de la sociedad, será responsable de la gestión de los cambios producidos en la identificación de las prendas y en las taquillas personalizadas correspondientes. De igual forma se procederá en el caso de cambios de talla o necesidad de adaptación de las prendas, por causa sobrevenida, de conformidad con lo recogido en el apartado 3.1 y previa comunicación por parte del responsable del contrato de la sociedad.

Lote 2:

En el caso de que fueran enviados para su lavado pares de calzado por contingencias acaecidas en los servicios prestados (manchas de sangre u otros fluidos) o porque se decidiera recuperar pares de calzado escasamente usados por el personal temporal en los términos indicados en este pliego, la adjudicataria deberá garantizar (al no estar el calzado identificado de forma individual como sí es el caso de la ropa) la trazabilidad de los pares de calzado recogidos, de forma que en el caso de que su lavado se haya producido por contingencias acaecidas en los servicios prestados, el par de calzado sea devuelto debidamente higienizado a su propietario.

El calzado se devolverá dentro de una bolsa individual, en la base en la que el trabajador preste sus servicios, en la que se indique “*producto lavado e higienizado*” o leyenda similar. Los pares de calzado de personal temporal recuperados e higienizados formarán parte de un stock que será gestionado por la adjudicataria.

La información referida a las fechas de recogida, lavado y su entrega tras dicho lavado al trabajador, para el caso de pares de calzado que hayan sufrido contingencias en el trabajo; así como las fechas de recogida, lavado y alta en el stock para el caso de pares escasamente usados procedentes del personal temporal, quedará recogida por el adjudicatario dentro del software de gestión y podrá ser solicitada por la sociedad.

3.4. Dotación inicial

Lote 1:

La dotación inicial consistirá en la entrega en mano a cada trabajador/a fija de su dotación inicial de vestuario, que será calculado de conformidad con: el número de personal fijo de la sociedad que se comunique a la adjudicataria, la tipología de prendas recogidas en este pliego, la dotación de cada tipo de prenda indicada en el mismo, el

número de lavados por semana según el tipo de prenda indicados en este pliego y la periodicidad establecida para recogida/entrega de prendas recogida en el mismo.

La entrega de la dotación inicial del lote 1 se hará en cajas individualizadas para cada profesional y se encargará de esta primera entrega personal de la adjudicataria, comprobando junto con el o la empleada que el vestuario entregado corresponde al solicitado tras el proceso de tallaje de la ropa, acreditando la entrega en un recibí firmado e incorporada por la empresa adjudicataria la entrega al software de gestión. Este proceso se llevará a cabo en todas las bases y la forma y fechas exactas de llevarlo a cabo será indicada por el/la responsable de la sociedad a la persona responsable del contrato nombrado por la adjudicataria.

Dicha dotación inicial se fabricará de conformidad con las mediciones del personal obtenidas en el proceso de tallaje.

La entrega de la dotación inicial del vestuario deberá realizarse con el sistema de identificación y trazabilidad incorporado, y en la fecha de la misma deberá estar el sistema de taquillas personalizadas instalado completamente de acuerdo a lo requerido en el presente pliego.

Asimismo, y de forma adicional a la formación que debe llevarse a cabo, la empresa facilitará a cada persona empleada de la sociedad un documento con explicación breve del funcionamiento del servicio, el calendario semanal de entregas y recogidas de ropa, información sobre las taquillas de entrega de ropa sucia y para reparar, adjudicándole asimismo su taquilla personal de entrega de ropa limpia y el código de acceso a la misma.

- **Dotación individual de prendas por cada persona trabajadora**

Para 1 servicio semanal, se establecen las siguientes dotaciones por tipo de prenda.

Personal TES:

PRENDA	DOTACION	LAVADOS POR SEMANA
POLO M/C	4	2
POLO M/L	4	2
PANTALON INVIERNO	4	2
PANTALÓN DE VERANO	4	2
	DOTACIÓN RESTO PRENDAS	
CHALECO	2	1 lavado cada 15 días aprox.

CHAQUETA SE- GUNDA CAPA	2	1 lavado cada 15 días aprox.
SOFT SHELL	2	1 lavado cada 15 días aprox.
CHA- QUETÓN/PARKA IMPERMEABLE	2	1 lavado al mes aprox.

En relación a la dotación de cascos descrita en la cláusula primera del presente pliego, la empresa adjudicataria realizará a todos los cascos una revisión e higienización anual. Además, en los casos en los que un casco sufra un impacto de importancia, será comunicado al adjudicatario y también se realizará una revisión, independiente de la anual, para constatar la integridad del mismo

Personal de Coordinación:

PRENDA	DOTACION	LAVADOS POR SEMANA
POLO M/C	5	2*
POLO M/L	5	2*
PANTALON	2	2
	DOTACIÓN RESTO PRENDAS	
CHAQUETA	2	1

* Serán 2 lavados de polo a la semana, y podrán alternar entre los de manga corta y los de manga larga.

Lote 2:

La dotación inicial consistirá la entrega en mano a cada trabajador fijo de su dotación inicial de calzado, que consistirá en la entrega de una bota corta por cada persona TES, y la entrega de un zapato por cada persona de Coordinación, con las características fijadas en el Anexo II del PCT, acreditando la entrega en un recibí.

Dicha dotación inicial se fabricará de conformidad con las mediciones del personal obtenidas en el proceso de tallaje.

En el caso de números de calzado inferiores o superiores a los indicados, si no fuera posible suministrarlos del mismo modelo ofertado, la adjudicataria se compromete a suministrar dichos números en un modelo de características similares o superiores al ofertado, sin incremento de precio.

Si la empresa adjudicataria del lote 2 fuese la misma que la del lote 1, la entrega del calzado deberá efectuarse a la vez que el envío de las prendas.

El calzado de cada usuario será repuesto al año y el adjudicatario llevará a cabo únicamente un mantenimiento por incidencia, es decir, reparación en caso de rotura o desgarró o sustitución de cordones por deterioro o rotura.

La primera dotación inicial, las sucesivas de este tipo, los pares entregados correspondientes a la dotación adicional para el personal temporal efectivamente incorporado y los pares solicitados puntualmente entre una entrega y la del año siguiente, serán enviados mediante envíos diferenciados a cada base, incorporados de su correspondiente albarán, y serán facturados en el momento de su efectiva entrega a la sociedad. Para el suministro de todas las dotaciones indicadas, el responsable del contrato de la sociedad cursará las instrucciones necesarias al responsable del contrato nombrado por la adjudicataria.

Todas las peticiones de calzado efectuadas desde la sociedad, el tallaje para la primera dotación inicial y todas y cada una de las entregas efectuadas, deberán quedar registradas por el adjudicatario en el software de gestión.

Para ambos lotes:

Si la adjudicataria de ambos lotes fuera la misma, el envío del lote 2 se podrá junto con el envío del lote 1, de la misma forma ambos.

El stock de seguridad y el stock para el personal temporal se entregarán al mismo tiempo que la dotación inicial, pero con envíos diferenciados y quedará almacenado en los términos recogidos en la cláusula 3.5 del presente pliego.

No se considerará recepcionado el suministro hasta la completa recepción de conformidad de la dotación inicial de ropa y los stocks de seguridad y para personal temporal, para todo el personal, en todas las bases y en los términos exigidos en este pliego.

La adjudicataria incorporará a su software de gestión las entregas de la dotación inicial de vestuario y calzado efectuadas y las fechas en que se han llevado a cabo.

Se facilitará a la sociedad una relación de la ropa y del calzado entregado a cada trabajador con especificación de la base de pertenencia del trabajador y la talla/número entregado, así como de las fechas de la entrega/s.

3.5. Disponibilidad de stock de seguridad y stock para personal temporal

- **Stock de seguridad**

Lote 1:

La empresa adjudicataria se compromete a mantener también, junto a la dotación inicial indicado en el párrafo anterior, una dotación también de carácter permanente como stock de seguridad, para hacer frente a roturas, envejecimiento de las prendas, reparaciones o cualquier otra eventualidad, de cada tipo de prenda recogida en este pliego en una proporción no inferior al 30% de las prendas que conforman la dotación inicial de prendas, indicada en el punto precedente.

La uniformidad de dicho stock de seguridad será de iguales características que la del stock inicial de prendas y se ajustará a las mismas condiciones recogidas en este pliego en caso de ser utilizada. En cuanto a la distribución entre las tallas reseñadas en este contrato de dicho stock de seguridad, la empresa presentará una propuesta, que deberá ser autorizada por la sociedad, de forma que las tallas más comunes entre el personal, una vez tallado este, representen una mayor proporción en dicho stock de seguridad, pero asegurando la presencia de tallas menos comunes como pueden ser las tallas más pequeñas o más grandes, situadas en los extremos de la relación de tallaje del personal de la sociedad.

Este stock de seguridad se encontrará almacenado en instalaciones del adjudicatario previo acuerdo con el responsable del contrato de la sociedad; su control será llevado a cabo mediante el software de gestión de la adjudicataria y podrá ser solicitada por la sociedad su inspección in situ o cualquier tipo de información sobre el mismo.

Lote 2:

Junto a la dotación inicial de calzado indicada en el apartado anterior se enviarán 50 botas para poder hacer frente a necesidades urgentes de calzado en tanto se entrega por parte de la adjudicataria los pedidos que la sociedad efectúe del stock adicional de calzado que la adjudicataria se ha comprometido a mantener. En cuanto a las tallas para este stock de seguridad, la empresa presentará una propuesta que deberá ser autorizada por la sociedad, de forma que queden garantizadas las tallas más comunes entre el personal. Estos pares quedarán

almacenados en las instalaciones centrales en Pamplona de la sociedad. Una vez recibido el pedido de stock adicional efectuado por la sociedad, se repondrá el par entregado de este stock.

- **Stock para personal temporal**

Lote 1:

Adicionalmente, y con el objeto de hacer frente al personal temporal que se incorpore a la sociedad de forma temporal para cubrir vacaciones y absentismo, se estima necesario mantener un **stock de ropa para personal temporal** calculado como el 15% del personal fijo que determinará la sociedad en el momento de la adjudicación (estimación realizada en la cláusula 5 del PCA).

El cálculo de este stock de ropa para personal temporal se hará siguiendo el mismo método de cálculo empleado para el cálculo de la dotación inicial.

La uniformidad de dicho **stock de ropa para personal temporal** será de iguales características que la del stock inicial de prendas y se ajustará a las mismas condiciones recogidas en este pliego en caso de ser utilizada. En cuanto a la distribución entre las tallas reseñadas en este contrato, de dicho stock para personal temporal, la empresa presentará una propuesta, que deberá ser autorizada por la sociedad, de forma que las tallas más comunes entre el personal, una vez tallado este, representen una mayor proporción en dicho stock, pero asegurando la presencia de tallas menos comunes como pueden ser las tallas más pequeñas o más grandes, situadas en los extremos de la relación de tallaje del personal de la sociedad. Dichas prendas dispondrán de una referencia genérica que las identifique dentro de la logística total del servicio.

Esté **stock de ropa para personal temporal** se encontrará almacenado en instalaciones del adjudicatario, sin perjuicio de que una cantidad del stock de personal temporal, a determinar por la sociedad, se almacene en la sede central de la sociedad en Pamplona, para garantizar la atención a situaciones urgentes de necesidad de vestuario que pudieran surgir. Su control será llevado a cabo por la adjudicataria mediante el software de gestión y podrá ser solicitada por la sociedad su inspección in situ o cualquier tipo de información sobre el mismo.

Tras llevar a cabo el proceso de tallaje del personal temporal que se fuera a incorporar, la sociedad entregará al/a la responsable del contrato nombrado por la adjudicataria, la relación de prendas a entregar con sus tallajes, datos personales de los trabajadores, categoría profesional y base de adscripción, para su suministro de conformidad con lo establecido en el apartado 3 de este pliego.

Los datos del tallaje de este personal, así como las fechas de entrega de sus dotaciones serán recogidas por el adjudicatario dentro del software de gestión.

En el caso de solicitud por parte de la sociedad de ropa para un trabajador temporal de una talla no contenida en dicho stock de ropa para personal temporal, y que tampoco pueda ser entregada a través del stock de seguridad por tratarse de una talla distinta de las más numerosas en el concreto proceso de tallaje efectuado en la sociedad, la adjudicataria deberá entregar de forma inmediata, con carácter transitorio, la solución más ajustada, confortable y adecuada para el trabajador. La entrega de la ropa definitiva se hará de conformidad a lo recogido en el apartado 3 del presente pliego, quedando todos estos movimientos recogidos en el software de gestión.

El stock de seguridad y el stock de personal temporal serán servidos junto a la dotación inicial de prendas y quedarán almacenados en los términos indicados en los párrafos precedentes. Dicha entrega quedará asimismo registrada por la adjudicataria en el software de gestión.

No se considerará que el vestuario ha sido recepcionado de conformidad si alguna de las dotaciones/stocks anteriores no ha sido entregado en su totalidad, y de conformidad con lo recogido en este pliego.

Lote 2:

Adicionalmente, y con el objeto de hacer frente al personal temporal que se incorpore a la sociedad de forma temporal para cubrir vacaciones y absentismo, así como a las necesidades puntuales de calzado por causas varias que pudieran surgir entre una entrega y la del año siguiente, la adjudicataria se compromete a mantener un stock adicional de calzado. El responsable de la sociedad facilitará al responsable de la adjudicataria, en el momento de la incorporación de este personal una relación de dicho personal temporal con el número de calzado, que será como máximo el 15% del personal fijo que determinará la sociedad en el momento de la adjudicación (estimación realizada en la cláusula 5 del PCA).

En cuanto a las tallas de dicha dotación adicional será de conformidad con los números más habituales entre los suministrados a los empleados de la sociedad, asegurándose la adjudicataria en tener también disponibles números menos empleados.

Ambos lotes:

El stock que la presente cláusula regula será de iguales características que la dotación inicial y de conformidad con lo dispuesto en el Anexo II del PCT.

El control numérico y documental de estos stocks, así como los movimientos de altas y bajas de ambos stocks, desglosados por tallas y con especificación de las fechas en que se produjeron, será llevado a cabo por el adjudicatario en el software de gestión, pudiendo en cualquier momento la sociedad solicitar información sobre dichos stocks y sus movimientos de altas y bajas.

El responsable del contrato de la sociedad podrá solicitar cuanta información adicional considere necesaria de dichos stocks, así como la comprobación material in situ del stock de seguridad.

Una vez todos los años, durante el plazo de ejecución del contrato, la adjudicataria llevará a cabo una revisión completa de todos los stocks de ropa para proceder a la retirada de las prendas deterioradas y su sustitución, para evitar completar el procedimiento recogido en el apartado anterior. La fecha de realización de esta operación será consensuada entre la sociedad y el adjudicatario.

3.6. Formación al personal

Ambos lotes:

La empresa adjudicataria impartirá una formación al personal de cada una de las bases en relación a las prendas que conforman la dotación entregada y su rotación, instrucciones de uso de la ropa y calzado entregados, la logística y funcionamiento del servicio de lavandería, recogida y entrega de prendas/calzado, así como sobre la totalidad del sistema de taquillas instalado.

4. RECOGIDA Y REPARTO DE ROPA

Lote 1:

La recogida de la ropa sucia y la entrega de la ropa limpia se efectuará por la adjudicataria 1 vez por semana en las bases recogidas en el anexo III del PCT. En la memoria del servicio a presentar por el licitador, este realizará una propuesta de rutas, logística y días de servicio, de conformidad con lo establecido en este pliego, propuesta que deberá ser aprobada la sociedad. El día de recogida y entrega en cada base podrán ser distintos en función de la base de que se trate, estableciendo de esta manera en su memoria del servicio el adjudicatario distintas rutas y días de servicio, de conformidad con lo exigido por este pliego con carácter de mínimos.

La adjudicataria no podrá modificar unilateralmente lo recogido en la memoria presentada respecto rutas, logística y días de servicio salvo causas puntuales de fuerza mayor, debiendo proceder, en caso de que sea necesario

modificar de forma permanente lo establecido en dicha memoria, a la presentación de una nueva propuesta, de conformidad con lo establecido en este pliego, para su aprobación por la sociedad.

Cada entrega semanal de ropa, así como entregas extraordinarias que pudieran producirse, deberán estar acompañadas de un albarán fechado donde se relacionen las prendas entregadas, que deberá ser entregado a la sociedad por el sistema establecido por el responsable del contrato de la misma.

Lote 2:

De carácter puntual, conforme surja la necesidad y en los términos recogidos en este pliego. La entrega del calzado una vez lavado se hará en el plazo máximo de una semana. En el caso en el que la empresa adjudicataria sea para ambos lotes, la entrega del calzado lavado deberá hacerse coincidir con un envío de ropa limpia.

5. SERVICIO DE LAVANDERÍA

Ambos lotes:

La empresa adjudicataria del lote 1 tendrá que asumir la limpieza y mantenimiento/repelación de las prendas de la dotación de ropa recogidas en este pliego, cumpliendo con las siguientes exigencias consideradas como mínimas.

Todo lo indicado a continuación respecto del lavado de prendas será de aplicación respecto del lavado del calzado, en los casos en los que se lleve a cabo, que serán los recogidos en este pliego.

5.1. Higienización de la ropa

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos en relación al proceso de lavado:

- a) Número de lavados mínimos, según lo establecido en la tabla de la cláusula 3.4 del presente pliego. La logística de la recogida y entrega de prendas se llevará a cabo en los términos recogidos en este pliego.
- b) Uso de técnicas y productos adecuados para el mantenimiento y durabilidad óptimos de las prendas

y del calzado según las indicaciones del fabricante.

- c) El sistema de lavado de las prendas y del calzado debe proporcionar una garantía higiénica y sanitaria total con la eliminación de los gérmenes, mediante un tratamiento de desinfección adecuado.
- d) Las prendas deberán ser lavadas, secadas y planchadas, correctamente embolsadas y ordenadas por usuarios y centros de trabajo, colocadas dentro del sistema de taquillas de entrega de ropa limpia. El calzado será entregado de igual forma en el sistema de taquillas, en caso de que se trate de calzado de un trabajador en activo. Si se trata de calzado de un trabajador temporal que se da de baja en la sociedad, el calzado será recuperado y lavado en los términos recogidos en este pliego, recogiendo dichos pares y custodiándose por la adjudicataria como stock adicional de calzado, en los términos indicados en este pliego.
- e) El adjudicatario debe asegurar la trazabilidad de las prendas y del calzado y controles en el proceso de lavado.
- f) La ropa y calzado que no se considere en las condiciones de limpieza adecuadas será devuelta para su nuevo lavado y planchado.
- g) Bajo ningún concepto la ropa limpia y calzado limpio podrá ser almacenada o transportada en compartimentos que hayan contenido ropa sucia, sin una previa desinfección.
- h) En el caso de que, por alertas sanitarias, pandemias o por indicación de las autoridades sanitarias, fuera necesario establecer protocolos de lavado y desinfección específicos para la lucha contra determinadas enfermedades, la sociedad podrá exigir que los protocolos de la adjudicataria se adapten a dichas instrucciones sanitarias, debiendo la adjudicataria aportar cuanta información al respecto le sea requerida por la sociedad.
- i) La empresa deberá aportar UNE-EN 14065:2017 Sistema de Control de la Biocontaminación para textiles tratados en lavandería o equivalente.
- j) El calzado de seguridad sólo será higienizado en caso de que ocurra alguna incidencia producida por manchas de sangre u otros fluidos, así como en el caso de recuperación de dotación de calzado de personal temporal en los términos recogidos en este pliego.

La Sociedad podrá exigir la modificación de los procedimientos de lavado e higienización de las prendas y del calzado cuando existan problemas de alergias a raíz de dichos procedimientos, o se considere oportuno en función de las incidencias detectadas a consecuencia de dichos procedimientos de lavado o de los productos empleados en dichos procedimientos, así como por motivos de salud pública.

5.2. Mantenimiento y sustitución de las prendas

Lote 1:

La adjudicataria será la responsable de la retirada y sustitución de las prendas deterioradas, de forma que la calidad del servicio no se vea afectada. La adjudicataria indicará a la sociedad las fechas en que se produzca la retirada de la ropa deteriorada y la sustitución de la misma, debiendo quedar esta información incorporada en el software de gestión. De igual forma se procederá en el caso de que la retirada y sustitución sea llevada a cabo a solicitud de la sociedad, por estas mismas causas.

Una vez todos los años, durante el plazo de ejecución del contrato, la adjudicataria llevará a cabo una revisión completa de todos los stocks de ropa para proceder a la retirada de las prendas deterioradas y su sustitución, para evitar completar el procedimiento recogido en el apartado anterior. La fecha de realización de esta operación será consensuada entre la sociedad y el adjudicatario.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos relacionados con el mantenimiento de la ropa:

- a) Además del arrendamiento y la limpieza, el adjudicatario habrá de proceder a la reparación de desperfectos, costuras y sustituciones de las prendas que lo requieran.
- b) Las prendas con pequeños desperfectos deberán ser reparadas y puestas nuevamente en servicio para su uso por los usuarios que las tuvieran asignadas y entregadas en su taquilla personalizada de ropa limpia. Estas reparaciones deberán ser detectadas, directamente, por el adjudicatario durante el proceso entre la recogida y entrega de las prendas, o bien, por los propios usuarios. Para ello, pondrá a disposición de los trabajadores un sistema para depositar y señalar antes de meterla en el dispositivo de recogida aquella uniformidad que requiera reparación. Se indicará el procedimiento para la gestión de las incidencias.
- c) Cuando los desperfectos adquieran una dimensión suficiente para que las prendas no puedan utilizarse como ropa de trabajo, tengan manchas permanentes o los EPIS hayan acabado su ciclo de lavados o no cumplan las características mínimas recogidas en este PCT, deberán ser reemplazadas por otras de la misma calidad, talla y características, adecuadamente identificadas para su uso por los destinatarios de las mismas.
- d) La sociedad podrá rechazar aquello que a su juicio considere que se encuentra en mal estado o bien no se ajusta a lo pactado: manchas no eliminadas, roturas, desperfectos de confección, etc.

6. GESTIÓN DEL VESTUARIO Y TAQUILLA POR ALTA, BAJA O TRASLADO DEL TRABAJADOR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Lote 1:

- **Alta de personal**

En caso de incorporación de nuevo personal, el adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de 15 días naturales, desde el aviso por parte de la sociedad, para la toma de medidas de la persona que se incorpora, la gestión de la taquilla y la entrega de la dotación correspondiente a su categoría profesional. Mientras esto se lleva a cabo, el adjudicatario proveerá al trabajador, en un plazo mínimo de 2 días naturales, de las prendas más adecuadas a sus características físicas, pudiendo hacer uso del stock de imprevistos, reintegrando dichas prendas cuando se le haga entrega de su dotación correspondiente.

La empresa deberá tener a disposición de la sociedad un sistema de selección de tallas que facilite a los usuarios la elección de la ropa de trabajo más adaptada a su fisonomía.

- **Baja del personal**

Cuando se comunique, por parte de la sociedad, la fecha de baja del servicio de un trabajador, el adjudicatario deberá gestionar, a partir de esa fecha, la recogida en la taquilla de dicho trabajador de toda su uniformidad, comprobando si la dotación asignada al empleado se ha recuperado de forma completa para que, si no fuera así, comunicarlo de forma inmediata y por escrito al responsable del contrato de la sociedad, para proceder a reclamarla al trabajador. Dicha dotación recuperada será lavada, higienizada y reparada, en caso necesario, y volverá a formar parte del indicado stock de ropa para personal temporal. Todos estos movimientos, con las fechas en que se produjeron, quedarán registrados por la adjudicataria en el software de gestión.

El adjudicatario gestionará también los cambios de código o cualesquiera otros que fueran necesario realizar en la taquilla personal de ropa de este trabajador.

- **Traslado del personal**

Cuando se comunique, por parte de la sociedad, la fecha de traslado de base de un o una empleada, el adjudicatario deberá gestionar, a partir de esa fecha, la recogida en la taquilla de toda su ropa laboral, disponiendo de un plazo máximo de 5 días naturales, desde el aviso por parte de la sociedad para proceder a la gestión de la taquilla y entrega de la dotación correspondiente al trabajador en su nueva ubicación.

Lote 2:

- **Alta de personal**

Las solicitudes de pares de calzado puntuales por causas varias que pudieran surgir entre una entrega y la siguiente estipulada en el pliego, deberán ser entregados en el plazo de 3 días hábiles si corresponde a números de los exigidos en el pliego y en el plazo de 14 días hábiles si son números distintos a estos. En caso de que se solicitara algún número fuera de los obligados por pliego, u ofertados por la licitadora, y que no fuera posible su suministro en los modelos que quedan recogidos dentro de la dotación inicial, la adjudicataria deberá proporcionar otro de características iguales o superiores sin incremento de precio.

- **Baja del personal temporal**

Cuando se comunique, por parte de la sociedad, la fecha de baja del servicio de un trabajador, el adjudicatario deberá gestionar, a partir de esa fecha, la recogida en la taquilla de la dotación de calzado entregada solo en el caso de que dicho trabajador haya permanecido en la sociedad un periodo inferior a 3 meses. Si no se pudiera recuperar, deberá comunicarlo de forma inmediata y por escrito al responsable del contrato de la sociedad, para proceder a reclamarla al trabajador. Dicha dotación de calzado recuperada será lavada, higienizada y formará parte de un stock de calzado usado y recuperado, que será gestionado y almacenado por la adjudicataria. Todos estos movimientos quedarán registrados en el software de gestión de la adjudicataria.

- **Traslado del personal**

Cuando se comunique, por parte de la sociedad, la fecha de traslado de base de un o una empleada, el adjudicatario deberá gestionar, a partir de esa fecha, la recogida en la taquilla de la dotación de calzado, disponiendo de un plazo máximo de 5 días naturales, desde el aviso por parte de la sociedad para proceder a la entrega de la dotación correspondiente al trabajador o trabajadora en su nueva ubicación.

7. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. SOFTWARE DE GESTIÓN

Ambos lotes:

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la prestación del servicio un software de gestión con posibilidad de acceso por parte de la sociedad, que permita un sistema de trazabilidad de las prendas/calzado que asegure la identificación y localización de las prendas dentro del ciclo del servicio de lavado y reparación, asegurando que cada uno de los y las profesionales siempre reciba las prendas/calzado asignadas a cada persona, así como el control de las fechas de entrega y recogida de cada una de las prendas/calzado.

Este sistema permitirá detectar la finalización de la vida útil de las prendas para su retirada y sustitución.

Asimismo, el software dispondrá una base de datos o similar del tallaje/número en el caso del calzado, tanto inicial como sus posteriores cambios si los hubiera, con control de las fechas en que el tallaje se ha llevado a cabo. Los datos aparecerán desglosados por base de adscripción del personal, por datos del personal y por fechas.

El sistema permitirá asimismo el control del stock de seguridad y del stock para personal temporal, siempre desglosado por tallas.

De igual forma, el software de gestión permitirá el control de todos los movimientos de ropa y calzado producidos: entregas de las dotaciones iniciales de ambos, entrega y recuperación de las prendas y calzado al personal temporal, entregas anuales de pares de calzado y cualquier otro movimiento de los stocks que pudiera producirse en el periodo de ejecución del contrato. Los datos aparecerán desglosados por base de adscripción del personal, por datos del personal y por fechas.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

Ambos lotes:

La empresa adjudicataria pondrá los medios necesarios para controlar la calidad del servicio completo, con la finalidad de que al detectar cualquier defecto que afecte al usuario, a la imagen corporativa o al desarrollo del contrato, éste sea subsanado rápidamente de manera que no afecte a la calidad del servicio.

Para ello, deberá realizar como mínimo:

- Los sistemas y equipos para el control de todas las piezas del lote 1: software informático, lector con tecnología RFID u otro método de lectura que permita el control y trazabilidad de las prendas etc.
- Los sistemas y equipos para el control de todos los productos del lote 2
- Resolución en caso de producirse incidencias con los productos suministrados.
- Control específico de la ropa de tipo genérico, reclamación al trabajador temporal de las piezas no retornadas y la comunicación a la sociedad de la situación.

El sistema de gestión deberá atender cualquier otro tipo de prescripción reseñada en este pliego a este respecto.

Toda la información a la que el adjudicatario tuviera acceso durante la prestación del servicio, no será utilizada bajo ninguna circunstancia para un fin distinto al establecido en el contrato formalizado. El adjudicatario garantizará que quienes pudieran acceder a datos de carácter personal en cualquier fase del servicio, quedarán obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos; obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la relación contractual. El personal que ejecute la prestación del servicio objeto del contrato tendrá acceso únicamente a aquellos recursos que precise para el desarrollo de sus funciones.

El adjudicatario deberá cumplir las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos Personales y garantía de los derechos digitales.

9. COORDINACIÓN EN LA EJECUCIÓN

Ambos lotes:

Para ambos lotes, la adjudicataria/s nombrará tras la adjudicación del contrato, y en un plazo no superior a 3 días hábiles desde la formalización del contrato, un responsable del contrato con funciones de puesta en marcha del contrato, seguimiento de la ejecución del mismo, resolución de contingencias que pudieran ocurrir en la ejecución del servicio, contestación a las peticiones de información y cualquier otro tipo de solicitud efectuado desde la sociedad, así como persona de contacto entre la adjudicataria y la sociedad. Dicho responsable deberá estar en comunicación permanente con la sociedad, a través del responsable del contrato nombrado por esta, y facilitará una dirección de correo electrónico y móvil de contacto con disponibilidad 24/365.

La adjudicataria sustituirá al responsable en los casos de vacaciones, licencias, enfermedad, comunicando los datos y el teléfono de contacto del nuevo responsable con una antelación mínima de 1 semana, salvo en los casos de fuerza mayor, en los que dicha comunicación deberá producirse a la mayor brevedad.

Se establecerá un calendario de reuniones entre la adjudicataria y la sociedad desde el momento de la adjudicación del contrato para posibilitar la puesta en marcha rápida y eficaz de las prestaciones objeto del contrato. Este calendario será consensuado entre ambas partes. En todo caso, se establecerán reuniones de seguimiento de la ejecución del contrato 1 vez al trimestre y siempre que sean solicitadas por la sociedad.

Además de las reuniones periódicas, el responsable asignado por la adjudicataria deberá asistir a todas las reuniones en las que se le requiera para la implementación del servicio y resolución de incidencias durante la ejecución del contrato, y en todo caso, siempre que sea convocado por la sociedad.

En suma, el responsable del contrato debe:

- Realizar el seguimiento y control de los sistemas de vigilancia, información y mantenimiento.
- Atender todas las consultas y resolver todas las dudas que la sociedad solicite sobre la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, de conformidad con los plazos recogidos en este pliego.
- Estar presente durante los días del tallaje.
- Estar presente durante la instalación el sistema de taquillas en la sede de Pamplona, y en las restantes si se estimase necesario.
- Estar presente durante las jornadas de formación en la sede de Pamplona, y en las restantes si se estimase necesario.
- Estar presente el día de la entrega de la dotación inicial en la sede de Pamplona, y en las restantes si se estimase necesario.
- Seguimiento especialmente estrecho, así como emisión de al menos 2 informes escritos, durante los 3 primeros meses de entrada en vigor del contrato. Estos informes deberán de contener información sobre la puesta en marcha del servicio, especialmente en lo referente al proceso de tallaje, la entrega de las dotaciones y stocks de seguridad y para personal eventual, problemas de cualquier índole detectados y soluciones implementadas por el adjudicatario, información sobre reclamaciones por escrito cursadas desde la sociedad así como la respuesta dadas a dichas reclamaciones, número de errores detectados en ese plazo de tiempo en entregas de ropa y reclamaciones sobre niveles de calidad del servicio de lavandería.

Si la adjudicataria hubiera efectuado algún cuestionario o encuesta de satisfacción entre los usuarios, se incorporará a dichos informes y en general cuanta otra información sea relevante a juicio de la adjudicataria o sea explícitamente reclamada desde la sociedad su inclusión en dichos informes.

10. ASISTENCIA TÉCNICA

Ambos lotes:

El mantenimiento del sistema de taquillas será periódico y a cargo de la adjudicataria, de forma que se garantice en todo momento su correcto estado y funcionamiento. Las operaciones de mantenimiento correctivo y las reparaciones a solicitud de la sociedad deberán en todo caso realizarse en el plazo de 48 horas

Para el resto de incidencias, la empresa dispondrá de un plazo de 72 horas para la contestación de las reclamaciones e incidencias acaecidas en la ejecución del contrato comunicadas por la sociedad, así como para la puesta en marcha de la solución más adecuada, reclamaciones e incidencias que no revistan carácter de graves y/o urgentes, en los términos indicados en la presente cláusula.

El plazo para la contestación de las reclamaciones e incidencias acaecidas en la ejecución del contrato que sí revistan el carácter de graves y/o urgentes, así como la puesta en marcha de la solución más adecuada, en los términos indicados en este apartado, será de 24 horas. Será la propia sociedad la que en la comunicación de la reclamación e incidencia al responsable del contrato de la adjudicataria indique si esta reviste carácter de urgencia o gravedad.

Tendrá la consideración de incidencia grave y/o urgente, a modo orientativo, aquellos que supongan la paralización tanto de la prestación principal como accesorio del servicio objeto de contrato.

Las respuestas serán siempre efectuadas y comunicadas a la sociedad por parte del responsable del contrato nombrado por la adjudicataria.

11. SITUACIONES CRÍTICAS O EXCEPCIONALES

En el caso de ser precisos servicios especiales por parte de la sociedad por razones de salud pública, pandemia, o análogas, incidente de múltiples víctimas, catástrofes naturales o de cualquier otro tipo, así como confinamiento o situaciones recogidas dentro de los estados de alarma, excepción y sitio recogidos en el ordenamiento jurídico, que alteren el funcionamiento de la recogida de prendas sucias y entrega de las prendas limpias, la empresa adjudicataria deberá adaptar el servicio para dar la respuesta adecuada a la situación planteada.

Se entiende que los supuestos indicados, y otros de similar naturaleza, son excepcionales y por tanto no modificarán la retribución establecida en el contrato.

12. DISEÑO E IMAGEN CORPORATIVA

El diseño de la uniformidad es la reflejada en el anexo I de este pliego.

En relación a la imagen corporativa, las prendas incluirán los serigrafiados del logo institucional que, en todo caso, se determinará en el momento de la adjudicación del contrato. Se advierte por lo tanto que el logo que se muestra en el Anexo I no es definitivo, sino que se muestra en la misma a fin de conocer el tamaño y lugar del serigrafiado. El logo institucional se determinará en el momento de la adjudicación.

En el caso en el que la empresa licitadora oferte el sistema de *galletas*, dicho sistema será incluida en las prendas superiores solicitadas en el pliego, de conformidad con los dibujos contenidos en el mismo Anexo.