

OM Zerbitzu Kontratua

Jasogailuen mantentze prebentiboa eta zuzentzailea
Mantenimiento preventivo y correctivo de aparatos elevadores

Kontratu zk.a: Nº de Contrato : **YG127**

Bezeroa / Cliente **FUNDACION BARTOLOME ERTZILLA**

IFK:/ NIF **P9803403F**

Helbidea / Dirección **C/ MONTEVIDEO, 7**

P.K.:/C.P.: **48200**

Herria / Población **DURANGO**

Probintzia: / Provincia **Vizcaya**

Eraikina / Edificio **CONSERVATORIO DE MUSICA**

Helbidea / Dirección **C/ MONTEVIDEO, 7**

P.K.:/C.P.: **48200**

Herria / Población **DURANGO**

Probintzia: / Provincia **Vizcaya**

Jasogailuen ezaugarriak / Datos de los Elevadores

Jasogailu-kopurua/Nºde elevadores: **1**

Unitate-zk.a Nº Unidad	JAA Zk.a Nº RAE	Mota Tipo	Marka / Modeloa Marca/Modelo	Karga (kg) Carga	Abiadura Velocidad	Geldialdiak Paradas	Ateak Solairua Puertas Piso
YG127	24283	ASCENSOR	OTIS/GE0882UO	630	1,00 m/s	2	AUTOMATICAS

OM KONTRATUAREN EZAUGARRIAK / CARACTERÍSTICAS CONTRATO OM

- Mantentze Zuzentzailea zordunketarik gabeko piezekin / Mantenimiento correctivo con piezas
- Larrialdietako Zerbitzua: 24 ordukoa / 365 egunetakoa / Servicio Emergencias 24h/365d
- Erantzukizun Zibila / Responsabilidad Civil
- Bezeroaren Defendatzailea / Defensor del Cliente
- Mantentze Prebentiboa / Mantenimiento Preventivo
- Aholkularitza / Mantenimiento Preventivo
- Mantentzearen Kalitatearen Auditoriak / Auditorías de Calidad del Mantenimiento

Zardoya Otis, S.A. Amorebieta

Helbidea / Dirección **C/ Ixerango 1, local nº 4**

P.K./C.P. **48340**

Herria / Población **Amorebieta**

Probintzia / Provincia: **Vizcaya**

Zerbitzu Teknikoa / Servicio Técnico Tfñoa/ Tfno: **946301656** Faxa / Fax: **946301683** E-maila / E-mail: **amorebieta@otis.com**

Bezeroaren Defendatzailea (Bulego Nagusiak) / Defensor del Cliente (Oficinas Centrales)

Telefonoa/Teléfono: **900 124 241** Faxa/Fax: **913 435 380**

e-maila/e-mail : **defensor.cliente@otis.com**



OTISen KONPROMISOAK / COMPROMISOS OTIS

1. Ekipoen Funtzionamendu Segurua eta Fidagarria

- Jasogailuen funtzionamendu segurua, egokia eta fidagarria, kontratuak dirauen bitartean.
- Matxurak aldez aurretik saihesteko arretarik handiena eta, gertatuz gero, kasu egingo zaie lehentasunik handienarekin

1.1 Konponketak eta piezen ordezkapenak

Irauten duen bitartean eta instalazioen funtzionamendua eta segurtasuna baldintzarik egokienetan mantentzeko beharrezkoa denean, materialen eta eskularen inolako kosturik gabe, konponduko edo ordezkatuko dira, OTISek une horretan zehaztutako irizpide teknikoaren arabera, ondorengo zerrendan jasotzen diren pieza gastatuak, eta horretarako jatorrizkoen ordezkotako pieza edo kalitatea bermatuta daukaten pieza homologatuak erabiliko dira:

- Motoreak, erreduktoreen edo zentral oleodinamikoaren engranajeak, zilindroak, pistoiak eta balbulak.
- Maniobra-koadroko osagaiak eta solairu-hautagailuak.
- Mugimendua kontrolatzeko gailuak; frekuentzia-aldagailuak eta kodegailuak.
- Gidariak, indargetzaileak, kontrapisuak eta edozein motatako poleak.
- Abiadura-mugagailuak, elektrobaztutako eta ikadura dispositiboak.
- Poleentzako errodamentuak, motoreak, sorgailuak eta makinak.
- Trakzio, abiadura-mugagailuko eta solairu-hautagailuko kable eta zinta lauak.
- Kabinako eta solairuetako ateetako errailak eta horiei eragiteko elementuak.
- Gidarien gaineko errozaderak edo errodaturak.
- Maniobra-hoditeria elektrikoa, baita argi-seinale finkoena zein higikorrena ere..
- Ateak irristatzeko errailak, euren esekidurak eta operadoreak.
- Larraldietako ekipoak: alarma, argiztapena eta/edo erreskatagailuak.
- Gainkargako dispositiboak.
- Kabinaren kontrol gabe mugimenduentzako segurtasun-sistema.
- Noranzko biko komunikazio-sistemaren elementuak.
- Zirkuituetako olio eta labaintza.
- Lehenago zehaztu ez den eta erabileraren ondorioz honda daitekeen material bixia.

1.2 Kalitatearen Auditoriak

OTISek, bi urtetik behin, instalazioen aldizkako arauzko ikuskapenez gain beste ikuskapen gehigarri bat egingo du. Auditoria horren emaitzak bezeroari jakinaraziko zaizkio, baldin eta bezeroak berak eskatzen badu edo bestela, OTISek berak komenigarria dela ikusten duenean; jakinarazipean instalazioak hobeto erabiltzeko edo, hala dagokionean, prestazio gehiago emateko edo araudiaren aldatetara egokitzeko instalazioak eraberritzeko gomendiok emango dira. Halaber, OTISek hitz ematen du Lurralde Erakundearen eta/edo Baimendutako Kontrol Erakundearen teknikariek egindako derrigorrezko ikuskapenetan egongo dela.

1.3 Erantzukizun Zibila

OTISek bere erantzukizun zibila estalirik dauka, istripuko 10.000.000 \$-ko poliza baten bitartez.

1. Funcionamiento Seguro y Fiable de los equipos

- Funcionamiento seguro, adecuado y fiable de los elevadores durante toda la vigencia del contrato.
- Atención a la prevención de averías que, de producirse, serían atendidas con la máxima prioridad.

1.1 Reparaciones y sustitución de piezas

Durante la vida útil y cuando sea necesario para mantener la instalación en buenas condiciones de funcionamiento y seguridad se efectuará, sin cargo alguno de material y mano de obra, la reparación o sustitución, según criterios técnicos establecidos en su momento por OTIS, de las piezas sujetas a desgaste incluidas en la siguiente relación, empleando para ello recambios originales u homologados con calidad asegurada:

- Motores, engranajes de reductores o centrales oleodinámicas, cilindros, pistones y válvulas.
- Elementos del cuadro de maniobra y selectores de piso.
- Dispositivos para el control de movimiento; variadores de frecuencia y encoders.
- Guías, amortiguadores, contrapesos y poleas de cualquier tipo.
- Limitadores de velocidad, electrofrenos y dispositivos de acuíamiento.
- Rodamientos para poleas, motores, generadores y máquinas.
- Cables o cintas planas de tracción, de limitador de velocidad y selector de pisos.
- Cerraduras de puertas de piso y de cabina, y sus elementos de accionamiento.
- Rozaderas o rodaderas sobre las guías.
- Conducciones eléctricas para maniobra, incluso las de señalización luminosa tanto fijas como móviles.
- Carriles para deslizamiento de puertas, sus suspensiones y operadores.
- Equipos de emergencia: alarma, iluminación y/o rescatadores.
- Dispositivo de sobrecarga.
- Sistema de seguridad para movimientos incontrolados de la cabina.
- Elementos del sistema de comunicación bidireccional.
- Aceite de circuitos y lubricación.
- Todo el pequeño material no detallado anteriormente que por su uso se pueda deteriorar

1.2 Auditorías de Calidad

OTIS llevará a cabo, cada 2 años, una inspección adicional a las revisiones periódicas reglamentarias de la instalación. Los resultados de dicha auditoria serán comunicados al cliente, si éste lo solicita, o cuando OTIS lo considere conveniente, con recomendaciones encaminadas a la mejor utilización de las instalaciones y, en su caso, a su modernización para aumentar las prestaciones o adecuarlas a posibles cambios de la reglamentación. Asimismo, OTIS se compromete a asistir a las inspecciones obligatorias de los equipos que realicen los Entes Territoriales y/o sus Organismos de Control Autorizados.

1.3 Responsabilidad Civil

OTIS tiene cubierta su responsabilidad civil mediante póliza por un importe por accidente de 10.000.000 \$.

1.4 Noranzko biko komunikazio-sistema

Igogailuak noranzko biko komunikazio-sistema badu, OTISek hitz ematen du jasogailuaren kabinan dauden pertsonak zerbitzuko zentralera egindako deiei bere giza baliabideekin eta baliabide teknikoekin kasu egingo diela lehentasunez eta etengabe.

1.5 Langile espezializatuak

Mantentze-zerbitzuaren operazioak langile espezializatuek egingo dituzte, zeinek konpainia espainiarraren zein OTIS-en mundu mailako erakundearen auditoreen aholkuak eta etengabeko gainbegiratzea izango baitute, etxe horren nazioarteko korporazioak ezarritako kalitate maila bermatzeko.

1.6 Mantentze Prebentiboko Programa eta Aldizkako Bisitak

OTISen mantentze prebentiboa, egoki funtzionatzeko jasogailu bakoitzaren segurtasun- eta teknika-beharrizanak aztertuta, doiketak eta piezen ordezkapenak zehazten dituen ikuskapen-planaren arabera egingo da.

OTISen langileria teknikoak arreta bereziaz aztertuko ditu igogailuaren segurtasun-gailu guztiak, bere izaera eta funtzioagatik lubrifikatu behar diren elementuak OTISek berak zehaztutako ekoizkinekin labainduz.

1.7 Zerbitzu gehigarriak

Kontratu honetan adierazitako zerbitzuez gain, OTISek, bezeroarekin hitzartu ondoren eta prezioa erabaki eta gero, jasogailuekin edo euren mantentzearekin zerikusirik daukaten ondorengo zerbitzuak ere eskaini ahal ditu:

- Zaintzako zerbitzu bereziak.
- Egonaldi-zerbitzuak.
- Obra osagarriak (igeltserotza, elektrizitatea, etab.)
- Dauden aparatuak berritzeko edo ordezkatzeko finantzaketa.

1.8 Aholkularitza

OTISek jasotzeko aparatuei buruzko araudian gerta litezkeen aldaketak jakinaraziko dizkio bezeroari, eta, teknologiari, segurtasunari eta funtzionamenduari dagokionean, instalazioak hobetzeko proposamenak egingo dizkio, baita Baimendutako Kontrol Erakundearen jardunaren ondorioz direnak ere. Halaber, igogailuaren ohiko zerbitzuaren ardura daukan bezeroaren langileria ere prestatuko da, larrialdietan bete beharreko jardunbidea zein den jakin dezan.

1.9 Otis-sarea

OTISek 300 zentrotik gora dauzka Estatu osoan, matxura-deiei kasu egiteko. Dei horiek unean bertan jakinarazten zaizkio langileriarri, esku hartzeko; eta lehentasuna larrialdiei ematen zaie. Dei bakoitza informatikoki gorde eta kontrolatzen da, eta horrek konponketa egiaztatzeko beta ematen dio OTISI.

1.4 Sistema de comunicación bidireccional

Si el ascensor dispone del sistema de comunicación bidireccional, OTIS se compromete a atender, con sus medios técnicos y humanos, de forma prioritaria y permanente, las llamadas que reciba en su central de servicio procedentes de personas encerradas en la cabina del elevador.

1.5 Personal especializado

Las operaciones del servicio de mantenimiento serán ejecutadas por personal especializado, que cuenta con el asesoramiento y continua supervisión de auditores cualificados, tanto de la compañía española como de la organización mundial de OTIS, con el fin de garantizar los niveles de calidad requeridos por la corporación internacional de la marca.

1.6 Programa de Mantenimiento Preventivo y Visitas Periódicas

El mantenimiento preventivo de OTIS se realizará según un plan de inspecciones que fija los ajustes y sustituciones de piezas, de acuerdo con los requerimientos técnicos y de seguridad de cada elevador, para su óptimo funcionamiento.

El personal técnico de OTIS dedicará especial atención a todos los dispositivos de seguridad del ascensor, lubricando con productos de especificación propia todos aquellos elementos que por su naturaleza y función lo precisen.

1.7 Servicios adicionales

Además de los servicios que figuran en este contrato, OTIS puede ofrecer, previo pacto con el cliente y con precio a determinar, las siguientes actividades relacionadas con los elevadores y/o su conservación:

- Servicios especiales de guardia.
- Servicios de permanencia.
- Obras auxiliares (albañilería, electricidad, etc.)
- Financiación para la modernización o sustitución de los aparatos existentes.

1.8 Asesoramiento

OTIS comunicará al cliente las modificaciones que puedan producirse en la normativa sobre aparatos elevadores y propondrá mejoras en la instalación, en cuanto a tecnología, seguridad y funcionamiento, incluidas aquellas derivadas de la actuación de los Organismos de Control Autorizados. Asimismo, se formará al personal del cliente encargado del servicio ordinario del ascensor sobre el procedimiento a seguir en casos de emergencia.

1.9 Línea Otis

OTIS dispone de más de 300 centros de servicio en todo el país para atender las llamadas de avería, las cuales se trasladan inmediatamente al personal técnico para su intervención, dándose prioridad a los casos de emergencia. Cada llamada es almacenada y controlada informáticamente, lo que permite a OTIS verificar su solución.

1.10 Zerbitzuaren ordutegia

Mantentze prebentiboa eta matxura-deien kasu egitea kontratuaren baldintza partikularretan zehazten den zerbitzuaren ordutegi barruan egingo dira. Ordutegi hori aldatu eta doitu egin ahal da, jasotzeko aparatuak jarrita dauden tokiko Hitzarmen Kolektiboan ezarritako benetako lan-denboraren banaketaren arabera. Bezeroak eskatuta, mantentze prebentiboa eta konponketak ordutegi horretatik kanpo egingo balira, OTISek behar izandako ordu berezien gainprezioa bezeroari zordunduko lioke.

1.11 24 orduko larrialdietako zerbitzua

Aurreko ataletan adierazitakoaz gain, kontratu honek 24 orduko zerbitzua egunean urteko 365 egunetan ere jasotzen du, larrialdi-deiei kasu egiteko, mota horretako deiak honako hauek direlarik: pertsonak kabinatik atera ezin direnean, ezinduen mugikortasuna murrizten denean, edo larritasuna zein premia berekin dakarten gertakariak. Matxura ahalik eta denborarik laburrenean konponduko da ohiko lanaldiaren barruan.

Deia larritasun-egoera batekin bat ez badator, matxuraren kasu-egitea kontratuaren estalduratik kanpo dagoela joko da, eta zordunketa gehigarritzat joko da.

1.12 Bezeroaren Defendatzailea

Bere eskualdean behar bezalako atenzioa jasotzen ez dutela uste duten bezeroentzat OTISek Bezeroaren Defendatzailearen Bulegoa jarri du, telefonoa doakoa da: 900 124 241, eta bertan erreklamazioak eta iradokizunak aztertuko dira, konponbiderik egokiena lortzeko asmoz.

1.13 Zerga-betebeharrak

OTIS zerga-betebehar guztiak eta Gizarte Segurantzarekiko eginbide guztiak betetzen dituela bermatzen du; eta hori egiaztatzen duten ziurtagiri guztiak bezeroen esku jartze ditu; beraz, kontzeptu horiengatik legokiokeen edozein erantzukizun subsidiariorik salbu dago

1.10 Horarios de servicio

El mantenimiento preventivo y la atención de los avisos de averías se realizarán dentro de los horarios de servicio indicados en las condiciones particulares de este contrato. Dicho horario podrá ser modificado y ajustado, en función de la distribución de las horas efectivas de trabajo que se establezcan por Convenio Colectivo en el lugar donde se encuentren instalados los aparatos elevadores. Si a petición del cliente el mantenimiento preventivo y las reparaciones se efectuaran fuera de dicho horario, OTIS cargaría el sobreprecio correspondiente a las horas extraordinarias empleadas.

1.11 Servicio de emergencia 24 horas

Además de lo indicado en los apartados anteriores, este contrato incluye un servicio de 24 horas al día los 365 días del año, para atender llamadas de emergencia, entendiéndose como tales, las que se refieran a personas encerradas en la cabina, movilidad de usuarios discapacitados u otras incidencias que impliquen gravedad o urgencia. La reparación de la avería se abordará en el mínimo tiempo posible durante la jornada normal de trabajo. En el supuesto de que la llamada no se corresponda con una situación de emergencia, la atención de la avería se considerará excluida de la cobertura del contrato y cargada adicionalmente.

1.12 Defensor del Cliente

Para los clientes que no se consideren satisfactoriamente atendidos en su zona, OTIS pone a su disposición la Oficina del Defensor del Cliente, teléfono gratuito 900 124 241, donde serán estudiadas las reclamaciones o sugerencias que tengan a bien presentar, con vistas a conseguir la solución más satisfactoria.

1.13 Obligaciones tributarias

OTIS garantiza el cumplimiento de todas sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, poniendo a disposición del cliente los correspondientes certificados que así lo acreditan, con lo que éste queda liberado de cualquier responsabilidad subsidiaria que le pudiera corresponder por estos conceptos.