

Enero 2017

**Contratación de los servicios de limpieza en la Sucursal de Palma.
GCS 17/00658**

Sucursal de Palma

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1	Objeto del contrato.	5
2	Alcance de las prestaciones.	5
2.1	Prestaciones incluidas.	5
2.2	Excepciones, reservas o aclaraciones sobre el alcance de las prestaciones. Servicios excluidos del presente contrato y salvedades al respecto.	6
2.2.1	Servicio de recogida separada de residuos y retirada de los mismos.	6
2.2.2	Servicios excluidos y salvedades al respecto.	6
3	Horas de prestación del servicio, plantilla funcional operativa y plantilla de personal subrogable.	7
3.1	Consideraciones generales	7
3.2	Prestación mínima anual obligatoria de horas efectivas de trabajos de limpieza.	8
3.3	Horas de prestación exigibles, fuera del horario normal.	8
3.4	Posible redistribución de horas entre las distintas categorías	9
3.5	Plantilla funcional operativa mínima de personal de limpieza	9
3.6	Posible redistribución de personas entre los distintos turnos.	10
3.7	Cómputo diario, mensual y anual de las horas exigidas.	11
3.8	Posible bolsa de horas de limpieza, a presentar por las empresas licitadoras	12
3.9	Posible modificación de las horas y estructura de plantilla mínimas exigidas y su posible repercusión en la plantilla de personal subrogable	14
4	Horarios de prestación del servicio y distribución temporal en franjas horarias de las horas mínimas de prestación	14
4.2	Trabajo fuera del horario normal, exigible sin incremento de coste en el precio del contrato.	15
4.3	Variación de horarios	16
5	Cobertura de ausencias.	16
5.1	Alcance y porcentaje de cobertura de ausencias.	16
5.2	Tiempo a transcurrir hasta la cobertura de la ausencia.	16
5.3	Personal de cobertura de ausencias.	16
5.4	Presentación de informes sobre cobertura de ausencias.	16

5.5	Ajuste de horas.	17
5.6	Control de personal, control horario e informes relacionados.	17
6	Incorporación y sustitución de personal.	17
7	Gestor personal. Personal de dirección, gestión y apoyo de la empresa contratista. Coordinación y comunicación con el Banco de España.	18
7.1	Gestor personal	19
7.2	Personal de dirección, gestión y apoyo de la empresa contratista.	21
7.3	Coordinación y comunicación alternativa y permanente con el Banco de España	21
8	Descripción general de los locales y dependencias	22
9	Características generales del servicio de limpieza.	22
9.1	Medios humanos y materiales para la realización del contrato	23
9.1.1	Medios humanos	23
9.1.2	Medios materiales	24
9.1.2.1	Maquinaria y otros materiales y consumibles	25
9.1.2.2	Productos	25
9.2	Frecuencias de limpieza.	26
10	Operaciones generales de limpieza.	27
10.1	Limpieza y tratamiento de suelos.	27
10.1.1	Suelos en el interior de los edificios.	27
10.1.2	Suelos de accesos desde el exterior, patios exteriores. Suelos de cubiertas y azoteas practicables.	28
10.1.3	Suelos de aparcamientos.	28
10.2	Despachos.	29
10.3	Salas de reuniones.	29
10.4	Mobiliario y elementos en zonas comunes (pasillos, vestíbulos, zonas de atención al público, ascensores, etc.).	30
10.5	Otros elementos.	31
10.6	Aseos y vestuarios. Locales análogos.	31
10.7	Puertas, paredes, rodapiés, techos, paños fijos de cristal, lámparas, puntos de luz, cornisas y paramentos interiores.	31
10.8	Fachadas, patios ingleses, lucernarios, claraboyas, vidrieras, muros de cortina de cristal, rejillas, cubiertas y azoteas practicables.	32

10.9	Arquetas, desagües, sumideros, limas y similares.	33
10.10	Ventanas, alféizares, balcones y balconadas. Enrejados situados en ellos.	33
10.11	Aparatos de climatización, calefacciones y fancoils y rejillas de ventilación y climatización.	34
10.12	Puntos limpios y zonas de almacenaje de residuos.	34
10.13	Otras zonas objeto de limpieza y otras consideraciones generales.	34
11	Limpiezas y tareas especiales.	35
11.1	Limpieza de cámaras acorazadas de efectivo.	35
11.2	Limpieza de Archivos en general.	35
11.3	Claraboya de la cubierta del patio de operaciones.	35
12	Labores de reposición.	35
13	Desinfección.	36
14	Recogida separada de residuos.	36
14.1	Operaciones y periodicidad en cuanto a la recogida separada de residuos.	37
14.2	Condiciones del servicio de recogida separada de residuos.	37
15	Formación e información del personal de limpieza.	37
16	Uniformidad.	38
17	Fichajes.	38
18	Seguimiento del servicio.	38
19	Planning detallado de actuación a presentar por el contratista: Plan de trabajo.	39
20	Control de calidad.	41
21	Penalizaciones.	43
22	Trabajos extraordinarios	45
23	Oferta técnica.	46
Anejo 1. Declaración sobre la maquinaria, el equipo técnico y los recursos materiales y humanos de los que dispondrá la empresa o el empresario para ejecutar el contrato.		47
Anejo 4.- Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza.		49
Anejo 5.- Control de calidad. Cuadro de estándares de calidad exigidos.		59
Anejo 6.- Referencias a presentar para la acreditación de la solvencia técnica. Condiciones que deben cumplir e instrucciones de presentación.		66

Anejo 7.- Modelo de declaración de visita al edificio y conocimiento de las instalaciones.
70

1 Objeto del contrato.

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de limpieza y otros complementarios en los edificios, locales y dependencias del Banco de España en C/ San Bartolomé 16, de Palma.

2 Alcance de las prestaciones.

Se llevarán a cabo todos los trabajos, con el alcance necesario para mantener la limpieza en su sentido más amplio, en todos los locales indicados en este mismo PPT.

2.1 Prestaciones incluidas.

Quedan incluidas en el objeto del contrato las siguientes prestaciones:

- Servicio de limpieza en su sentido más amplio. Se incluye por tanto toda la superficie, sobre rasante y bajo rasante, interior y exterior, incluyendo fachadas, cristales, cubiertas, bajo cubiertas, terrazas y azoteas practicables de los edificios, locales, viales y calles interiores y en general cualquier posible instalación o edificación aneja, así como los elementos incluidos en dichas áreas.
- Servicio de reposición de material higiénico, (papel wc, papel seca manos, jabón, repuesto ambientadores en aseos, etc...) que será suministrado por el contratista.
- Servicio de desinfección en los aseos y locales especificados en el presente PPT.
- Servicio de recogida separada de residuos y traslado al punto limpio o local de almacenaje de residuos del edificio y/o, en su caso, al lugar indicado para su retirada por los servicios del ayuntamiento (o cualquier otro). Este servicio se prestará con las limitaciones y reservas indicadas más adelante en el apartado 2.2.1, así como en el apartado 14, que recoge con detalle su eventual prestación completa.
- Servicio de suministro y reposición de dos contenedores higiénico-sanitarios

El servicio consistirá en el suministro, recambio, vaciado, limpieza y entrega de los contenedores higiénico-sanitarios con carácter mensual, que se realizará dentro de los cinco primeros días de cada mes. En caso de deterioro o avería de un contenedor durante la realización de los trabajos, se repondrá sin cargo alguno para el Banco de España. Si por alguna circunstancia extraordinaria fuera necesario el cambio adicional de algún contenedor con una frecuencia mayor a la establecida, se hará sin cargo, con un máximo de 2 por "contenedor y año".

2.2 Excepciones, reservas o aclaraciones sobre el alcance de las prestaciones. Servicios excluidos del presente contrato y salvedades al respecto.

2.2.1 Servicio de recogida separada de residuos y retirada de los mismos.

Según se apunta en el apartado 2.1 anterior respecto a este tipo de servicios, en tanto en cuanto no se implante de manera efectiva en los locales del Banco un sistema específico, completo, de recogida separada de residuos, el servicio actual a prestar afectará a los siguientes aspectos:

- Retirada de papel y cartón a los lugares y en la forma que se concrete con la adjudicataria.
- Otros locales cuyas instalaciones y espacios de explotación no hayan sido contratados con terceros: Se procederá, en su caso, a la retirada de residuos, restos orgánicos, inorgánicos, sólidos o líquidos y de embalajes, siguiendo las pautas de selección de residuos según la legislación vigente, depositándolos en los respectivos contenedores y evitando que las bolsas o restos queden depositados en el suelo.
- Se incluye la recogida separada de los residuos generados por el propio contratista (papel, trapos, cartón, envases de productos, etc.) como consecuencia de su actividad propia. El contratista garantizará su separación en origen y posterior gestión, aportando los procedimientos y medios necesarios. Aquéllos que puedan ser considerados peligrosos (envases de productos de limpieza clasificados como peligrosos, por ejemplo) deberán ser entregados a un gestor autorizado de residuos peligrosos.
- En general, retirada de cualquier residuo generado durante la limpieza, a los lugares y forma que se concrete con la adjudicataria.

Si a lo largo del desarrollo del contrato se dan las condiciones para poder implantar un sistema completo, ya sea de forma gradual a lo largo del mismo o global a partir de un determinado momento, la contratista deberá cumplir (o ir cumpliendo y adaptándose), en la medida en que sea aplicable en su totalidad, de forma parcial o haciendo los ajustes necesarios, el esquema de servicio que se estipula en el apartado 14 de este PPT. Ello no supondrá incremento alguno en el precio del contrato.

2.2.2 Servicios excluidos y salvedades al respecto.

Quedan excluidos de este contrato los siguientes servicios, que se hallan en la actualidad contratados con empresas externas (con las salvedades que se indican en cada caso):

- Servicio de desinsectación y desratización: excluido como tal, si bien **sí deberán barrerse y retirarse los insectos u otros animales muertos** y con ocasión de las tareas generales de limpieza cuidar que los aparatos para la desinsectación y desratización no estén en lugares inadecuados (visibles fuera de su lugar habitual de emplazamiento).

- Servicio de limpieza de grafitis en las fachadas del edificio: Excluida como tal la limpieza de pintadas y similares o aplicación de tratamientos en fachada, si bien se aclara que **sí está incluida la retirada de carteles y pegatinas** hasta una altura de cuatro metros en la fachada, tal y como se indica más adelante en el apartado 10.8 de este PPT.
- Servicios de jardinería: Están excluidos del presente concurso los trabajos de jardinería propiamente dichos, si bien sí se incluye **la retirada de hojas y pequeñas floraciones de malas hierbas** dentro de los trabajos a prestar objeto de este contrato, tal y como se refiere en los apartados 10.1.2, 10.8 y 10.9 del presente PPT.
- Servicio de lavandería y tintorería de cortinas y visillos. Excluido como tal, si bien sí está incluido el aspirado de polvo.

En cualquier caso, si a lo largo del desarrollo del contrato o con ocasión de sus posibles prórrogas el Banco de España considera oportuno incluir en el presente contrato alguno o algunos de estos servicios, u otros complementarios aunque no se hayan nombrado expresamente, se negociarán con el contratista las condiciones del servicio o servicios de que se trate, así como, en su caso, la variación del precio del contrato, recogiendo la nueva situación mediante la firma del correspondiente anexo.

3 Horas de prestación del servicio, plantilla funcional operativa y plantilla de personal subrogable.

3.1 Consideraciones generales

No se admitirán ofertas que impliquen iniciar el nuevo contrato superando la plantilla de personal subrogable publicada, adjunta a los pliegos del presente concurso, ni en número de personas, ni en número de horas asociadas directamente a la misma.

La empresa contratista deberá comunicar al Banco de España la necesidad de contratación de nuevo personal, si fuera preciso, en caso de producirse vacantes, bajas, jubilaciones, despidos, traslados, o cualquier otra forma de cese del personal subrogado.

En caso de que se produzcan sustituciones del personal subrogado el nuevo miembro será, salvo acuerdo expreso del contratista con el Banco de España en otro sentido, de la misma categoría y una antigüedad, jornada laboral y posibles complementos salariales no superiores al personal sustituido.

Así pues, las ofertas que pretendan superar los mínimos exigidos en el presente PPT de horas de prestación y/o plantilla funcional operativa, se presentarán como mejoras en forma de bolsa de horas (según se explica en el apartado referido a tal posible bolsa de horas) que en ningún caso podrán implicar un incremento neto de personal subrogable a lo largo del periodo de duración del contrato o de cualquiera de sus posibles prórrogas, salvo acuerdo expreso del contratista con el Banco de España.

Aunque en el apartado correspondiente del presente PPT se desarrollan con detalle los asuntos relacionados con los horarios de prestación del servicio, dadas las numerosas

referencias que se hacen a horarios y turnos a lo largo del mismo, se adelantan ya las siguientes consideraciones:

Horario normal:	Horario diurno (de 6,00 h a 22,00 h) de lunes a viernes.
Fuera de horario normal:	Horario nocturno (cualquier día) y sábados, domingos y festivos en horario diurno o nocturno, sin distinción.
Horario diurno:	De 6,00h a 22,00 h
Horario nocturno:	Desde las 22,00 h de un día hasta las 6,00 h del día siguiente.
Turno de mañana:	El comprendido entre las 6,00 y las 14,00 h, aproximadamente.
Turno de tarde:	El comprendido entre las 14,00 h y las 22,00 h, aproximadamente.

3.2 Prestación mínima anual obligatoria de horas efectivas de trabajos de limpieza.

Con objeto de garantizar el cumplimiento de las operaciones generales y especiales de limpieza previstas en el PPT, así como un nivel de calidad del servicio adecuado a los estándares requeridos, como mínimo se exigirá el cumplimiento de 2.410,80 horas anuales de trabajo efectivo de servicio de limpieza, de las cuales hasta el 2% de las mismas, sin que ello suponga variación en el precio del contrato, podrá ser exigible fuera del horario normal de servicio (es decir, en horario nocturno de lunes a viernes, y sábados, domingos y festivos, tanto en horario diurno como nocturno).

Así pues, se presenta el cuadro con la distribución, por categorías y por días y franjas horarias, contemplando la posibilidad señalada en el párrafo anterior:

Horas anuales mínimas exigibles de trabajo efectivo de limpieza			
Por categoría	Total anual	En horario normal: De lunes a viernes en horario diurno (de 6,00 a 22,00 h)	Fuera de horario normal (2% máximo exigible sobre el total anual)
Especialista	442,80	433,94	8,86
Limpiador	1.968,00	1.928,64	39,36
	2.410,80	2.362,58	48,22

3.3 Horas de prestación exigibles, fuera del horario normal.

Tal y como se ha apuntado en el apartado anterior, serán exigibles hasta un 2% del total de las horas mínimas exigidas (sin variación de precio en el contrato) que se ha estimado que puede ser necesario que se presten fuera del horario normal, debido a posibles necesidades del servicio, como por ejemplo:

- Realización de eventos.
- Reuniones y otras necesidades de trabajo fuera de la jornada laboral habitual del Banco.

- Trabajos de limpieza especiales (cristales, limpieza en altura, fachadas, ocupación de vía pública, etc.) y/o que por peligrosidad o cualquier otra causa no puedan desarrollarse con presencia de personal en las dependencias del Banco.
- Cualquier otra eventualidad

3.4 Posible redistribución de horas entre las distintas categorías

El cumplimiento de las horas mínimas anuales de trabajo efectivo exigidas, es condición de cumplimiento indispensable, en términos globales. Podrán sin embargo efectuarse, manteniendo ese número total anual de horas y sin que ello suponga alteración alguna en el precio del contrato, redistribuciones entre las distintas categorías a la vista del desarrollo efectivo del servicio, tanto en horario normal como respecto al posible 2% fuera del mismo, con las siguientes limitaciones:

Por decisión unilateral del Banco cuando el incremento de horas se efectúe en una categoría profesional inferior que suponga su disminución proporcional en otras superiores. La contratista no podrá efectuar por sí misma este tipo de redistribución, salvo acuerdo expreso con el Banco de España.

Por decisión unilateral del Banco cuando el incremento de horas se efectúe en una categoría profesional superior que suponga su disminución proporcional en otra inferior, hasta el límite del 10% de las horas anuales exigidas para las categorías superiores que pudieran verse afectadas. La superación del mencionado límite, a instancias del Banco de España, exigirá el acuerdo previo con la contratista. La contratista no podrá efectuar por sí misma este tipo de redistribución, salvo acuerdo expreso con el Banco de España.

3.5 Plantilla funcional operativa mínima de personal de limpieza

La prestación del servicio y cumplimiento de las horas mínimas exigidas se realizará en referencia a una plantilla funcional de personal operativo de limpieza compuesta, al menos de la siguiente estructura:

Por categoría	Nº total de personas	Estimación aproximada en turno de mañana (aprox. de 6,00 a 14,00 h)	Estimación aproximada en turno de tarde (aprox. de 14,00 a 22,00 h)
Especialista	1	0	1
Limpiador	2	0	2
Total personas	3	0	3

La estructura planteada como “plantilla fija” lo es en términos funcionales en el sentido de corresponderse con la mínima estructura requerida en cuanto a “puestos de trabajo”. Estos “puestos de trabajo” llevarán asociadas una serie de horas de trabajo efectivo, que en función de las necesidades del edificio y de la categoría profesional necesaria podrán ser diarias, semanales, mensuales o de cualquier otra periodicidad, que en cualquier caso implicarán el cumplimiento de las horas anuales mínimas exigidas.

La cobertura de dicha plantilla funcional operativa y horas correspondientes se realizará con el personal oportuno que la empresa considere y necesite realmente para ello, en función de las necesidades y estrategia de la empresa con objeto de atender tanto las

exigencias legales derivadas del Convenio Sectorial de limpieza, como las propias exigencias derivadas del cumplimiento de los Pliegos que rigen la presente contratación y de la oferta global finalmente presentada.

A tal efecto y de forma que las empresas puedan estimar adecuadamente sus costes (que deberán reflejar en su oferta económica desglosada, tal y como se establece en el modelo a cumplimentar de la misma, que se adjunta como Anejo al PCP), las empresas tendrán especialmente en cuenta lo estipulado en el apartado 5 del presente PPT, referido a las obligaciones exigidas en relación con la cobertura de ausencias, y en particular su punto 5.1 referido al alcance y porcentaje de cobertura exigido.

Igualmente, se tendrán especialmente presentes las prescripciones establecidas en el presente PPT en su apartado 3.1 (Consideraciones generales respecto a las horas de prestación del servicio, plantilla funcional operativa y plantilla de personal subrogable) y en su apartado 6 (Incorporación y sustitución de personal).

En cuanto a las “categorías profesionales” y sus posibles denominaciones se establecen las siguientes aclaraciones:

Las tres categorías reseñadas también deberán entenderse en términos funcionales, según lo establecido en el Convenio colectivo del sector de limpieza que, en su caso, sea aplicable, o en su defecto, según se estipula en el I Convenio sectorial de limpieza de edificios y locales, publicado por Resolución de 8 de mayo de 2013, de la Dirección General de Empleo (BOE núm. 123 de 23 de mayo de 2013), por lo que independientemente de la categoría profesional bajo la que la empresa tenga contratado a su personal y la denominación de la misma, se establecen las siguientes aclaraciones y condiciones en cuanto a las funciones exigibles y las personas que las desempeñen:

Encargados/as: Desempeñarán las funciones establecidas en la definición del Grupo Profesional III, señalada en el artículo 32 del mencionado Convenio.

Especialistas: Independientemente de esta denominación genérica de especialista, las funciones exigibles al personal que aporte la empresa para su desempeño serán las definidas para los niveles funcionales II y III del Grupo Profesional IV reflejado en el artículo 37 del mencionado Convenio, independientemente de que el personal que las vaya a desempeñar esté contratado bajo las categorías de Especialista, Peón especializado u otra.

Limpiadores/as: Desempeñarán las funciones correspondientes al Nivel I del Grupo Profesional IV definido en el artículo 37 del mencionado Convenio.

En cualquier caso la empresa cumplirá con sus obligaciones legales, según lo dispuesto en la normativa que sea aplicable, siendo a su cargo cualquier coste asociado.

3.6 Posible redistribución de personas entre los distintos turnos.

El número total de personas, considerado en términos globales (3 empleados, de los cuales: 1 especialista y 2 limpiadores) es de cumplimiento mínimo obligatorio, salvo acuerdo expreso con el Banco de España, al amparo de lo establecido en el apartado 3.9 del presente PPT.

Dentro de esos mínimos establecidos por categorías, será posible variar su distribución por turnos (mañana / tarde) y/o por días de trabajo a la semana, debido a necesidades del servicio, con objeto de mejorar la calidad del mismo, con las siguientes consideraciones:

Cuando la iniciativa sea del Banco de España, el contratista procederá a realizar los cambios solicitados y, en su caso, los ajustes oportunos en el horario, corriendo a su cargo cualquier posible coste de personal asociado, sin que ello suponga variación alguna en el precio del contrato.

Cuando la iniciativa sea del contratista, justificando los motivos razonadamente, deberá proponerlo al Banco de España, quien podrá aceptar o no los cambios propuestos. En cualquier caso correrá a cargo del contratista cualquier posible coste de personal asociado, sin que ello suponga variación alguna en el precio del contrato.

3.7 Cómputo diario, mensual y anual de las horas exigidas.

Se deberá realizar un seguimiento adecuado del servicio contratado y controlar el estricto cumplimiento de las horas de trabajo efectivo exigidas, su cómputo se realizará teniendo en cuenta los requisitos de obligado cumplimiento en cuanto al alcance y porcentaje de cobertura de ausencias (que se exponen más adelante en el apartado 5.1 de este mismo PPT).

Así, las horas de prestación, serán exigibles en todo caso en cómputo anual. Además y en función de las periodicidades y naturaleza de los trabajos, también podrá darse una continuidad en cuanto a su exigencia en cómputo diario, semanal o mensual, en función de los datos reales de cada año, así como de la posibilidad de que existan trabajadores con con jornadas semanales que no impliquen su presencia todos y cada uno de los 5 días laborables de la semana (de lunes a viernes).

Se acompaña a continuación una tabla, que se tomará como referencia a la hora de imponer posibles penalizaciones por su incumplimiento, tal y como se establece en el apartado 21 del presente PPT:

Meses	Días laborables	Media de horas día exigibles con 100% cobertura ausencias	Total horas exigibles con 100% cobertura ausencias
ENERO	20	9,8	196,00
FEBRERO	20	9,8	196,00
MARZO	22	9,8	215,60
ABRIL	17	9,8	166,60
MAYO	22	9,8	215,60
JUNIO	22	9,8	215,60
JULIO	21	9,8	205,80
AGOSTO	22	9,8	215,60
SEPTIEMBRE	21	9,8	205,80
OCTUBRE	21	9,8	205,80
NOVIEMBRE	21	9,8	205,80
DICIEMBRE	17	9,8	166,60

Meses	Días laborables	Media de horas día exigibles con 100% cobertura ausencias	Total horas exigibles con 100% cobertura ausencias
Total días laborables del año:	246	Total horas anuales exigibles:	2.410,80

El cuadro anterior (que corresponde al año 2017) es un ejemplo para un año de 246 días laborables (en función del esquema mensual indicado) y la oferta mínima de horas anuales exigida. El cuadro se adaptará, cada año, a los días laborables reales de prestación, en función del calendario laboral actualizado de cada año.

El método de cálculo será el siguiente:

Días laborables: Se anotará para cada mes el número de días laborables reales de lunes a viernes en dicho mes.

Se sumará la cifra total de días laborables al año, que deberá coincidir con la obtenida efectuando el siguiente cálculo (para un año de 365 días; se añadirá uno más si el año es bisiesto):

$365 - \text{n}^{\circ} \text{ de s}^{\circ} \text{abados del año} - \text{n}^{\circ} \text{ de domingos del año} - \text{n}^{\circ} \text{ de festivos del año (que no coincidan con s}^{\circ} \text{abado o domingo)}.$

Media de horas diarias exigibles: Se dividirá el número total de horas anuales mínimas exigidas entre el número total anual de días laborables obtenido según se ha indicado. La cifra de horas diarias reales exigibles de prestación podrá variar en función de lo anteriormente explicado, en base al calendario laboral real de cada año, así como a la realidad de trabajadores con jornadas semanales que no impliquen su presencia todos y cada uno de los 5 días laborables de la semana (de lunes a viernes).

Horas mensuales exigibles: Serán el resultado de multiplicar el número de la media de horas diarias exigibles, obtenido según se ha indicado, por el número real de días laborales de cada mes.

La cifra total de horas anuales mínimas exigidas permanecerá inalterable de año en año a lo largo del desarrollo del contrato, en tanto en cuanto no se llegue a algún acuerdo en función a lo estipulado en el clausulado del presente PPT.

La cifra total anual permanecerá inalterable en los términos aquí establecidos, salvo acuerdo expreso con el Banco de España.

3.8 Posible bolsa de horas de limpieza, a presentar por las empresas licitadoras

En su caso, se incluirá esta información en el sobre correspondiente a los criterios susceptibles de valoración automática, según se explica en los pliegos que rigen la presente licitación. Su valoración se realizará conforme a lo establecido en los criterios de adjudicación. Se expresará simplemente la cifra ofertada, en horas anuales. En caso de no

especificarse, se entenderá, en cualquier caso, que la cifra presentada lo es referida a horas anuales.

En tal caso, la empresa licitadora se limitará a incluir tal oferta de acuerdo al siguiente modelo, limitándose a rellenar la casilla correspondiente al número anual de horas ofertadas:

Bolsa de horas ofertada	Nº de horas / año

Así pues, en caso de aportarse, este punto se limitará a incluir dicha cifra sin más observaciones, explicaciones, comentarios, ni restricciones referidas a las mismas, ya que en tal caso no se valorarán como tales. Su ofrecimiento implicará la aceptación de todas las condiciones establecidas respecto a las mismas en el presente PPT.

En el caso de que se presenten estas horas, serán exigibles para la realización de cualquier tipo de trabajo, ordinario o extraordinario, para el desempeño de funciones de cualquier categoría profesional, y tanto en horario normal como fuera de horario normal (tal y como se han definido lo mismos en el presente PPT).

Será el Banco de España quien decida la imputación de trabajos a estas horas, decidiendo sobre las categorías y el horario necesario para su desarrollo. En ningún caso el contratista.

En el caso de que los trabajos a imputar a estas horas implique circunstancias realmente especiales que supongan la utilización de maquinaria, productos y/o medios materiales extraordinarios, no contemplados en las tareas habituales de limpieza, así como otro posible personal de apoyo especializado, distinto del ofertado con carácter general en tal sentido en la oferta técnica presentada por el contratista, previo acuerdo con el Banco, podrá establecerse una equivalencia en horas de la aportación de tales medios. Una vez acordada tal equivalencia, el Banco decidirá, de forma unilateral, sobre la imputación final de horas a la bolsa o a las horas mínimas exigibles con carácter general.

En ningún caso la bolsa de horas se empleará para repetir trabajos de limpieza defectuosos o como consecuencia de incumplimientos, detectados o no en los controles de calidad que se realicen, tal y como se explica en el apartado 20(control de calidad).

Las horas (que computarán independientemente de las mínimas exigidas con carácter obligatorio) podrán emplearse, hasta su agotamiento dentro de cada periodo anual, no acumulándose los posibles superávits para años posteriores. El periodo de cómputo anual se realizará de fecha a fecha, en función del día de inicio efectivo del contrato.

La valoración de las mismas se hará de forma proporcional, con el límite superior de 150 horas anuales. Así, se asignará la máxima puntuación posible al límite superior indicado (150), valorándose las ofertas presentadas de forma proporcional, teniendo en cuenta que las ofertas superiores a 150, se valorarán todas por igual con el valor máximo posible para

el criterio, independientemente de la cantidad que se oferte, si bien será la cantidad ofertada la exigible.

3.9 Posible modificación de las horas y estructura de plantilla mínimas exigidas y su posible repercusión en la plantilla de personal subrogable

Los mínimos requeridos en cuanto a horas y estructura de plantilla funcional operativa serán exigibles a la adjudicataria y permanecerán inalterados desde el primer momento de ejecución del contrato y a lo largo de su desarrollo, en tanto en cuanto no se modifique al amparo de lo que se dispone a continuación:

Si a lo largo del desarrollo del contrato, ante la posible aparición de nuevas circunstancias y a la vista de las necesidades del servicio, tanto a instancias del Banco como del contratista, se considera la conveniencia de aumentar o disminuir la composición de la plantilla, modificar su estructura y/o aumentar o disminuir las horas de servicio, reestructurando o no los turnos, horarios o las categorías profesionales, de forma diferente a posibles modificaciones ya previstas de forma específica en los diferentes apartados de los Pliegos, se negociará de mutuo acuerdo tal posibilidad.

En todo caso, el contratista cumplirá con las obligaciones legales al respecto siendo a su cargo cualquier coste derivado de las posibles modificaciones que se introduzcan, independientemente de las posibles variaciones en la facturación que pudieran producirse, en su caso, derivadas del acuerdo alcanzado y que de considerarse necesario se plasmarían en el correspondiente Anejo al contrato, recogiendo en su caso las modificaciones acordadas en horas y/o plantilla funcional operativa y su repercusión sobre la plantilla de personal subrogable.

4 Horarios de prestación del servicio y distribución temporal en franjas horarias de las horas mínimas de prestación

El servicio de limpieza se prestará todos los días laborables de acuerdo con el calendario de la Comunidad de las Islas Baleares, normalmente de lunes a viernes dentro de la franja horaria comprendida entre las 6,00 y las 22,00 h. Este será considerado como el “horario normal”.

No obstante, se tendrá en cuenta que podrá ser necesario prestar el servicio de limpieza en horas nocturnas (desde las 22,00 h a las 6,00 h de la mañana del día siguiente) de lunes a viernes, así como en sábados, domingos y festivos, tanto en horario diurno como nocturno, según se explica en los apartados correspondientes del presente PPT.

A modo de resumen se recogen en la siguiente tabla (ya adelantada en el apartado 3.1 anterior) las interpretaciones que se darán a horarios y turnos:

Horario normal:	Horario diurno (de 6,00 h a 22,00 h) de lunes a viernes.
Fuera de horario normal:	Horario nocturno (cualquier día) y sábados, domingos y festivos en horario diurno o nocturno.
Horario diurno:	De 6,00h a 22,00 h
Horario nocturno:	Desde las 22,00 h de un día hasta las 6,00 h del día siguiente.

Turno de mañana:	El comprendido entre las 6,00 y las 14,00 h, aproximadamente.
Turno de tarde:	El comprendido entre las 14,00 h y las 22,00 h, aproximadamente.

Se establecen a continuación aclaraciones e información complementaria en relación con los días y franjas horarias en los que se prestarán las horas efectivas de trabajo exigibles:

4.1 Horario habitual del servicio

Como ya se ha dicho el considerado “horario normal” es de lunes a viernes entre las 6,00 y las 22,00 horas, si bien, el habitual en el que se desarrollarán las tareas de limpieza se sitúa entre las 15,00 y las 21,30 horas, a salvo de las posibles modificaciones que se puedan producir a lo largo del contrato según lo establecido en el PPT. Así, en principio, la distribución horaria aproximada en cuanto a las horas exigibles de prestación (en el caso de que todas se desarrollaran dentro del mencionado horario normal) se refleja en la siguiente tabla:

Estimación de distribución de horas anuales si todas se realizaran en horario diurno de lunes a viernes			
Por categoría	Total anual (mínimo exigible)	Estimación aproximada en turno de mañana (aprox. de 6,00 a 14,00 h)	Estimación aproximada en turno de tarde (aprox. de 14,00 a 22,00 h)
Especialista	442,80	0,00	442,80
Limpiador	1.968,00	0,00	1.968,00
	2.410,80	0,00	2.410,80

4.2 Trabajo fuera del horario normal, exigible sin incremento de coste en el precio del contrato.

Se consideran fuera del horario normal aquellas horas prestadas de lunes a viernes en horario nocturno y los sábados, domingos y festivos, ya sea en horario diurno (entre las 6 y las 22 horas) o nocturno (desde las 22 horas hasta las 6 de la mañana del día siguiente).

La oferta económica que se presente incluye esta posibilidad y por tanto no sufrirá variación alguna de precio, independientemente del consumo de horas que se haga fuera del horario normal, siempre dentro del mencionado límite del 2% del total de las horas anuales mínimas exigidas, según lo dispuesto anteriormente en los apartados 3.2 y 3.3, en este mismo PPT.

Respecto a estas posibles horas a prestar fuera del horario normal, dentro de los máximos reflejados para cada categoría (y a salvo de posibles redistribuciones de horas entre las mismas, según lo ya indicado en el apartado 3.4 del presente PPT), su distribución por sábados, domingos y festivos así como por horario (diurno o nocturno) podrá ser cualquiera, sin limitación ni sujeción a porcentaje alguno.

4.3 Variación de horarios

Debido a necesidades del servicio y/o con objeto de mejorar la calidad del mismo, el Banco de España podrá solicitar cambios de horarios, sin coste adicional, ajustándose en su caso de acuerdo a las disposiciones establecidas anteriormente en relación a las horas exigibles de prestación y su distribución por categorías profesionales, así como al resto de disposiciones del presente PPT.

5 Cobertura de ausencias.

5.1 Alcance y porcentaje de cobertura de ausencias.

La cobertura de todo tipo de ausencia, planificable o no, se realizará al 100%. Así, tanto los días de vacaciones, días para asuntos propios o cualquier otro tipo de licencia que contemple el Convenio que rija para el personal, así como cualquier otra ausencia por enfermedad, baja médica o cualquier otro motivo deberá ser cubierta en su totalidad.

5.2 Tiempo a transcurrir hasta la cobertura de la ausencia.

Las ausencias planificables como vacaciones y otras licencias como días de asuntos propios, permiso por matrimonio, etc., serán cubiertas al 100% desde el primer momento de la ausencia.

Las ausencias no planificables debidas a hechos accidentales o excepcionales serán cubiertas al 100%, lo antes posible desde el momento en que sean conocidas y siempre en el plazo máximo de 24 horas, salvo causa de fuerza mayor. En cualquier caso y en tanto en cuanto no se cubra con el personal correspondiente se realizarán los ajustes funcionales y de horario que sean necesarios con el personal presente con objeto de atender el servicio tal y como se hubiese planificado.

5.3 Personal de cobertura de ausencias.

La cobertura de la ausencia se realizará con personal de la misma categoría o superior. Cualquier excepción en este sentido deberá ser comunicada previamente al Banco de España y autorizada por este.

Así mismo las coberturas se harán con personal debidamente formado, por lo que la pretensión de incorporar cualquier clase de personal en prácticas o en el seno de convenios de formación de cualquier clase y con cualquier Organismo será, en su caso, una excepción que el Banco de España autorizará o no de forma unilateral, pudiendo pedir al contratista cuanta información al respecto estime necesaria. Por tanto tal eventualidad deberá ser solicitada expresamente y con la debida antelación al Banco de España.

5.4 Presentación de informes sobre cobertura de ausencias.

Cada vez que se produzcan ausencias se presentará un informe en formato EXCEL, al Banco de España, de todo el personal ausente, indicando su nombre y apellidos, categoría y horario de trabajo, así como del personal que le sustituya, con indicación, igualmente, de

su nombre y apellidos, categoría y horario de cobertura, reflejando expresamente el tiempo exacto de ausencia y el de cobertura, expresados ambos en número de horas y minutos.

Además podrán exigirse otro tipo de informes. El formato de los informes (electrónico y/o papel), su estructura, contenido y forma de presentación lo decidirá el Banco de España, pudiendo hacer los ajustes y variaciones que considere oportunos en cada momento.

5.5 Ajuste de horas.

Las horas exigidas de servicio no cubiertas se irán acumulando de año en año y serán exigibles a lo largo de todo el periodo de duración del contrato o durante cualquiera de sus posibles prórrogas.

Con independencia de lo estipulado en el apartado 21 de este PPT referido a la imposición de penalizaciones, el sistema de recuperación de los posibles déficits horarios que se pudieran ir acumulando se realizará, en principio, de forma consensuada con el Banco de España, si bien este en función de las necesidades del servicio podrá exigir un determinado sistema para tal recuperación. La recuperación de las horas no excluirá la posible imposición de penalizaciones, ni la imposición de estas implicará necesariamente la compensación automática en cuanto a la recuperación de las horas exigibles.

La posible bolsa de horas que pudieran ofrecerse como mejora tendrá la consideración de anual, por lo que exclusivamente respecto a estas, el posible remanente que no se haya gastado durante el año computable no se acumulará para los siguientes periodos anuales. Igualmente y tal como se explica en el apartado 21, la posible imposición de penalizaciones por incumplimientos en la exigencia de trabajos imputables a la bolsa de horas, en ningún caso implicarán la compensación automática en cuanto a la exigibilidad de tales horas, incluso aunque se terminen desarrollando los trabajos si se han llegado a dar las circunstancias suficientes para la imposición de la penalización.

5.6 Control de personal, control horario e informes relacionados.

Además del informe de cobertura de ausencias, el contratista presentará cuanta información le solicite el Banco de España respecto al personal y horas de desempeño del servicio y lo hará en papel y/o en formato electrónico según le indique el Banco de España.

Así mismo se exigirán informes en relación con cualquier extremo que el Banco considere de interés para un correcto seguimiento del servicio.

El contenido de los informes que exija el Banco, así como el formato en el que lo solicite (papel y/o electrónico), podrá variar en función de lo que estime oportuno.

6 Incorporación y sustitución de personal.

Dada la singularidad del Banco de España en cuanto a los requerimientos de seguridad que implica la actividad que se desarrolla en el mismo, así como en consideración a la representatividad del edificio y la de las mencionadas actividades, determinadas circunstancias relacionadas con el comportamiento por parte del personal del contratista, dará lugar a que el Banco de España pueda manifestar al mismo su decisión de no permitir

la entrada a la persona o personas afectadas, independientemente de que se trate o no de personal de nueva o reciente incorporación, de los motivos u origen de esta y de su posible antigüedad en la plantilla. En tal caso, el contratista deberá sustituir al trabajador afectado en el plazo máximo de 48 horas desde la notificación del Banco de España, corriendo a su cargo cualquier posible gasto asociado, que no podrá repercutir al Banco.

En cuanto a la incorporación de personal con objeto de la cobertura de ausencias, ésta se realizará con personal de la misma categoría o superior. Cualquier excepción en este sentido deberá ser comunicada previamente al Banco de España y autorizada por éste.

Así mismo, las coberturas de las ausencias se harán con personal debidamente formado, por lo que la pretensión de incorporar cualquier clase de personal en prácticas o en el marco de convenios de formación de cualquier clase y con cualquier Organismo será, en su caso, una excepción de carácter puntual que el contratista deberá solicitar expresamente, de forma detallada, por escrito y con la debida antelación al Banco de España, y que éste autorizará o no, de forma unilateral.

Además, en caso de que se produzcan sustituciones del personal subrogado durante el periodo de vigencia del contrato inicial y, en su caso, de su prórroga, el nuevo miembro será, al menos, de la misma categoría y con una jornada laboral, una antigüedad y unas cuantías respecto a posibles complementos salariales no superiores al personal sustituido, salvo acuerdo expreso con el Banco en otro sentido.

El contratista no podrá incorporar ninguna clase de personal de nueva incorporación que implique un aumento neto de la plantilla fija con carácter subrogable asociada al contrato, salvo acuerdo expreso con el Banco de España en los términos recogidos en los Pliegos.

7 Gestor personal. Personal de dirección, gestión y apoyo de la empresa contratista. Coordinación y comunicación con el Banco de España.

Este punto se desarrolla de forma exhaustiva, ya que la información aportada respecto al mismo, dividida en los dos apartados correspondientes, constituirá en sí misma y de forma exclusiva la “Oferta Técnica”, que no contendrá otro tipo de información, como se explica en el apartado 23 del presente PPT, valorándose los dos apartados conforme a lo establecido en los pliegos.

El gestor personal y en general cualquier personal que se oferte en relación con la dirección y la gestión directa del contrato deberán poseer formación suficiente en los ámbitos de salud y seguridad en el trabajo, técnicas de limpieza, cuestiones ambientales y gestión de residuos y dispondrán de un teléfono móvil y una cuenta personal de correo electrónico.

El servicio exige una comunicación directa, fluida y permanente entre los responsables de su gestión en el Banco y la Dirección de la empresa contratista. Por ello, en cualquier caso e independientemente de cumplir los requisitos exigidos en cuanto a cambios o sustituciones que se prescriben en el presente apartado, cualquier cambio en las personas ofertadas y/o sus datos de contacto (teléfono móvil o correo electrónico) deberán ser comunicados al Banco de España a la mayor brevedad, y siempre en el plazo máximo de 48 horas desde que se hayan producido.

Independientemente de las prescripciones específicas que puedan señalarse en los Pliegos, ante dificultades de coordinación o incidencias graves, a juicio del Banco de España, este podrá requerir la presencia en sus instalaciones de cualquiera de las personas que se oferten, así como la de cualquier superior jerárquico al gestor personal, debiendo adaptarse a las necesidades del Banco en cuanto a lugar de reunión, fecha y hora requeridas, bastando con una comunicación previa por parte del Banco con una antelación de 48 horas, por correo electrónico, a cualquiera de las personas cuya presencia se exija.

Los incumplimientos al respecto de lo establecido en los tres párrafos anteriores podrán ser penalizados, tal y como se explica en el apartado correspondiente (21, punto 2, en este mismo PPT).

7.1 Gestor personal

El contratista deberá designar, como **mínimo imprescindible, un gestor personal, responsable coordinador del contrato**, integrado al menos en los cuadros de mando intermedios de la empresa, formando parte de su estructura y por tanto no podrá ser personal subrogable, operativo, vinculado al contrato.

Deberá preverse una persona concreta y detallarse su perfil profesional y resto de prescripciones mínimas exigidas respecto al mismo en el presente PPT (teléfono móvil, cuenta de correo electrónico y cualquier otro requerimiento o información exigida). El perfil profesional del gestor contendrá, al menos, los siguientes datos: Nombre y apellidos, formación, antigüedad en la empresa y experiencia, tanto en su empresa actual como su experiencia anterior, cargo en la empresa actual, en relación con el organigrama de la misma, señalando específicamente su dependencia jerárquica y de relación, horizontal y vertical, a todos los niveles, hasta la dirección superior de la empresa, señalando el nombre y apellidos de sus responsables jerárquicos y el cargo de los mismos en la empresa.

No debe confundirse la figura del gestor personal con otro personal de dirección y/o de apoyo de la empresa, que también se ofertará en la oferta técnica, pero diferenciado de la figura del gestor personal, que deberá ser único y específico, independientemente de que su cargo sea compatible con la realización de otras tareas y se pueda reflejar también en el apartado del resto de personal de dirección y de apoyo.

El gestor deberá contar con disponibilidad suficiente de presencia física en las instalaciones del Banco para el óptimo desarrollo del servicio. Independientemente de ello, el Banco de España podrá exigir una presencia física del gestor de un mínimo de 8 horas mensuales, distribuidas como considere el Banco de España. Así pues, el margen horario de presencia que se requiera al gestor será el que establezca el Banco, pudiendo ser tanto en horario normal como fuera de horario normal. Estas 8 horas serán exigibles por encima de las que resulten necesarias para el control de calidad mensual (ver apartado correspondiente del presente PPT), al que asistirá obligatoriamente el gestor personal, en función de lo estipulado en la cláusula correspondiente a dicho control, así como por encima de las que resulten necesarias para las posibles reuniones del Comité de Seguimiento (ver apartado correspondiente en el Pliego de Cláusulas Particulares), al que, en su caso, también deberá asistir obligatoriamente.

Como ya se ha apuntado, deberá facilitarse su localización mediante un sistema de telefonía móvil. Igualmente deberá contar con una cuenta de correo electrónico personal. Por tanto, el gestor personal (o su sustituto) deberá estar localizable y en disposición de atender las llamadas y/o correos de los responsables del Banco durante el establecido como “horario normal” en el presente PPT (de 6,00 a 22,00 horas, de lunes a viernes) y en su caso, durante el periodo “fuera de horario normal” en el que se realicen trabajos como consecuencia de la ejecución del contrato.

Realizará las tareas de coordinación, organización, inspección y supervisión del servicio, transmisión y gestión de incidencias o avisos de cualquier clase (ordinarios o extraordinarios) entre la empresa contratista y el Banco de España, así como con los encargados y resto de personal de la plantilla operativa. Ejercerá de interlocutor en cualquier materia en relación con el contrato: organización, planificación, administración, cobertura de ausencias, aportación y sustitución de maquinaria, productos y en general medios materiales, humanos y cuantos aspectos laborales del servicio y en relación con el personal implicado en el mismo puedan darse.

Sus interlocutores serán los responsables del Banco que se establezcan en cada caso para la gestión y seguimiento de este contrato.

El gestor personal durante el desarrollo de la prestación del servicio deberá ser la misma persona indicada en la oferta, salvo circunstancias excepcionales que motiven su sustitución. Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de sustituirlo, lo comunicará al Banco de España, que deberá dar su conformidad, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los servicios y debiendo tener el gestor sustituto un perfil profesional igual o superior al ofertado y/o ser un cargo superior de la empresa.

Asimismo, el Banco de España se reserva el derecho de solicitar al adjudicatario la sustitución de aquel gestor personal que no cumpla con las exigencias correspondientes a su perfil profesional o que no cumpla correctamente con la prestación del servicio encomendado.

Cualquier ausencia del gestor personal (vacaciones u otros permisos, enfermedad, etc.) deberá ser cubierta por otro que cumpla como mínimo las mismas características en cuanto a perfil profesional o por un cargo superior de la empresa. En tal caso se deberá comunicar con antelación suficiente el nombre del sustituto o suplente, así como su número de teléfono móvil y cuenta personal de correo electrónico. Sus funciones, disponibilidad y responsabilidades de cara a lo exigido en el PPT serán idénticas a las del titular, pudiendo el Banco de España exigir su perfil profesional específico si lo estima conveniente.

Cuando a instancias del contratista se plantee cualquier cambio definitivo o ausencia de una duración superior a un mes en el gestor personal designado en la oferta o de cualquiera de sus posibles sustitutos posteriores, ello deberá ser propuesto al Banco de España, que deberá autorizar el cambio o sustitución, siendo aplicables las prescripciones y procedimientos que se señalan en los párrafos siguientes.

El cambio de gestor personal respecto al señalado en la oferta a instancias del contratista, salvo que se deba a circunstancias excepcionales que motiven su sustitución, implicará la imposición del 5% de penalización en la factura mensual, que es el porcentaje

correspondiente a los incumplimientos referidos al mismo señalados en el apartado 21 (penalizaciones).

La autorización dada por el Banco para cualquier cambio o sustitución de gestor por cualquier motivo llevará aparejada la siguiente reserva: Si la figura del gestor propuesto no alcanza el mismo perfil que el sustituido en cuanto a cualificación y resto de características en general, dado que en cualquier caso la figura del gestor resulta necesaria, se podrá autorizar su incorporación, pero el Banco podrá imponer la penalización del 5% en la factura mensual, desde el mismo mes de su incorporación y, en tanto en cuanto no sea sustituido por un perfil similar o superior al inicialmente ofertado.

Los incumplimientos relativos a las obligaciones requeridas respecto al gestor personal serán penalizados, tal y como ya se ha adelantado y se refleja en el apartado correspondiente en este mismo PPT, referido a la posible imposición de penalizaciones, siendo potestativo por parte del Banco de España su posible atenuación y en qué porcentaje.

7.2 Personal de dirección, gestión y apoyo de la empresa contratista.

Con objeto de su valoración, en la Oferta Técnica, se aportará la siguiente información:

Se detallará además de la figura del gestor personal, el resto de medios humanos que de forma personalizada se aporte al desarrollo de la dirección, gestión y seguimiento del contrato y en qué condiciones, ya sea personal de alto nivel de la empresa, técnicos específicos como por ejemplo técnicos de producto, técnicos en prevención de riesgos laborales, etc. u otro personal de dirección, gestión y apoyo, aportando cuantos extremos se consideren oportunos respecto a ello.

No se valorará la aportación de cargos genéricos que no vengán acompañados por un perfil profesional personalizado que contenga los mismos datos exigidos respecto al gestor personal, así como por los datos personalizados de contacto (teléfono móvil y correo electrónico).

El Banco de España podrá exigir la asistencia a los posibles Comités de seguimiento de cualquiera de las personas que se oferten en este apartado, así como la de cualquier superior jerárquico al gestor personal, siendo penalizada su inobservancia según lo previsto en el apartado 21, punto 2 de este PPT.

En general, los incumplimientos que puedan producirse a lo largo del desarrollo del contrato respecto al personal de estas características ofertado, podrán ser penalizados, tal y como se explica en el apartado correspondiente (apartado 21, en este mismo PPT).

7.3 Coordinación y comunicación alternativa y permanente con el Banco de España

En cualquier caso, el contratista deberá aportar, al menos, un número de teléfono específico y alternativo al del gestor personal, para la comunicación de incidencias urgentes, u otras relativas a incumplimientos contractuales u otro tipo de situaciones de cierta gravedad, a juicio del Banco de España, disponible 24 horas/ 365 días al año, y si es posible una cuenta de correo electrónico, asociada al mismo.

Por tanto, tal teléfono deberá ser de atención directa, inmediata y atendido por una persona con conocimiento específico del contrato con el Banco de España que, o bien sea un superior jerárquico respecto al gestor personal, con capacidad de actuación y decisión inmediata respecto a las posibles decisiones a adoptar, o bien tenga la capacidad de derivar la cuestión a algún responsable con las mencionadas atribuciones con carácter urgente, que implique tener una respuesta en un plazo inferior a 15 minutos.

Cualquier cambio en este teléfono o cuenta de correo electrónico asociada deberá ser comunicado expresamente al Banco de España, con un mínimo de 48 horas de antelación. En caso de no ofertarse específicamente lo exigido en el presente apartado, se entenderá que podrá acudir a cualquiera de los teléfonos o correos electrónicos ofertados en el punto 2 de la Oferta Técnica, correspondientes al personal de dirección, gestión y apoyo de la empresa contratista (apartado anterior, 7.2).

Los incumplimientos respecto a lo aquí estipulado podrán ser penalizados, tal y como se explica en el apartado correspondiente (apartado 21 en este mismo PPT).

8 Descripción general de los locales y dependencias

Los posibles locales y dependencias tienen usos variados y por tanto con repercusión en cuanto a las técnicas, materiales, procedimientos, horarios y otros requerimientos del servicio de limpieza, que se adecuarán en función de cada caso. Se acompaña a continuación una relación básica de los posibles usos de las diferentes dependencias, sin pretender reflejar una relación exhaustiva de ellos:

- Despachos, salas diáfanas distribuidas con puestos de trabajo.
- Salas de reunión y salones de actos.
- Atención al público. Patio de operaciones.
- Aseos y/o vestuarios.
- Dependencias vacías del edificio.
- Archivos
- Almacenes
- Salas de máquinas y otros cuartos técnicos y de instalaciones, así como conductos, patinillos, envolventes y falsos techos, etc.
- Cajas y Cámaras acorazadas.
- Locales con servicio 24 horas (Guardia Civil, p. ej.)
- Esclusas y viales interiores.
- Garajes y/o zonas de aparcamiento.

9 Características generales del servicio de limpieza.

El servicio se prestará aplicando las técnicas y procedimientos, así como maquinaria, materiales y productos que sean más adecuados en función de los distintos espacios, elementos y demás requerimientos o circunstancias que concurran en cada caso, a fin de

mantener permanentemente las distintas dependencias del edificio, instalaciones, mobiliario y enseres en un nivel óptimo de calidad y limpieza.

Cuando la modificación de zonas incluidas en las operaciones generales de limpieza, origine nuevas zonas destinadas a otros cometidos, éstas se incluirán en las operaciones generales de limpieza con la periodicidad que corresponda, sin que ello suponga una modificación del contrato, ni de su importe.

Si lo dispuesto respecto a alguna de las áreas de limpieza, materiales, acabados o cualquier otra cuestión relacionada en el clausulado del presente PPT o de sus Anexos no fuera de aplicación o bien se cambiase su uso o destino o se sustituyese por otro material o acabado, se obviará dicho aspecto y/o, en su caso, se procederá según cada caso, nuevo uso, destino o material.

Los residuos generados durante la limpieza se depositarán en los contenedores o lugares adecuados y/o según se indique en cada caso.

Con independencia del cuadro de frecuencias mínimas, se deberán realizar, cuando sea necesario, trabajos de limpieza de aquellos espacios del Banco afectados, directa o indirectamente, por trabajos de obras, reformas, traslados o mantenimiento, o bien como consecuencia de otras situaciones singulares o excepcionales.

En cualquier momento el Banco de España podrá decidir el cambio que considere oportuno en las técnicas, procedimientos, maquinaria, materiales, productos o frecuencias de limpieza.

El servicio se efectuará de modo tal que en ningún momento se vea perturbado el normal funcionamiento de las dependencias, ni el tránsito interior de sus empleados o personas que acudan a sus instalaciones.

9.1 Medios humanos y materiales para la realización del contrato

Será de obligado cumplimiento lo establecido en la “Declaración sobre la maquinaria, el equipo técnico y los recursos materiales y humanos de los que dispondrá la empresa o el empresario para ejecutar el contrato”, que se acompaña como Anejo 1 a este PPT, debiendo cumplimentarse el modelo dispuesto, que deberá aportarse de forma diferenciada, con carácter obligatorio, para que sea valorada la Oferta Técnica que se presente. Tal declaración obliga al adjudicatario y/o al contratista a cumplir escrupulosamente y con el máximo rigor lo establecido en la misma. La no presentación de esta Declaración, en los términos estipulados en ella, implicará la exclusión automática del concursante del presente procedimiento de licitación, por lo que no se valorará la oferta técnica, ni económica que hubiera podido presentar.

En cualquier caso y con objeto de completar la mencionada declaración se desglosan a continuación los siguientes puntos, en relación con la misma:

9.1.1 Medios humanos

El contratista deberá conocer previamente a la realización de los trabajos las características de los edificios y de sus instalaciones, para instruir a su personal de los posibles riesgos,

tomar las medidas de seguridad necesarias en la realización de los trabajos y cumplir en todo momento la normativa vigente en seguridad y prevención de riesgos laborales.

Se hace especial hincapié en relación a posibles trabajos de especial riesgo, en los que la empresa contratista será responsable del estricto cumplimiento de la normativa sobre prevención de riesgos laborales al respecto, en particular en cuanto a formación, información y cualificación de su personal, tanto operativo como otro posible personal de apoyo, para acometer tales trabajos.

Todo el personal necesario para realizar las tareas de limpieza, tanto el personal de plantilla propiamente dicho, como el eventual personal de apoyo necesario por cualquier causa, ya sea como refuerzo específico de limpieza o por cuestiones de seguridad o en relación con la normativa de prevención de riesgos laborales por trabajos en altura, trabajos en habitáculos con riesgo eléctrico, etc. y la aportación de los recursos preventivos necesarios y/o personal con la formación y calificación necesaria como personal autorizado o cualificado será por parte del contratista, independientemente del personal de apoyo o de supervisión que el Banco de España pueda considerar oportuno aportar en cada caso.

Así mismo, todo el personal de limpieza estará debidamente cualificado y contará con las certificaciones y acreditaciones que sean necesarias, especialmente respecto a maquinaria, productos o procedimientos de trabajo que impliquen contar con alguna formación y/o acreditación específica (máquinas y plataformas elevadoras, uso de góndolas de limpieza, andamios, trabajos en altura, empleo y manejo de productos peligrosos, etc.). El Banco de España podrá exigir a la empresa contratista cuanta información y documentación considere necesaria a este respecto en cualquier momento.

El personal deberá estar adecuadamente uniformado y equipado, por cuenta del contratista.

9.1.2 Medios materiales

Todos los materiales y productos empleados en el servicio de limpieza serán de cuenta del contratista, comprometiéndose a emplear siempre materiales de primera calidad y los más idóneos de entre los que ofrezca el mercado.

Deben estar aprobados por las autoridades sanitarias y la Dirección General de Industria de la Comunidad Autónoma o el Organismo correspondiente, cumpliendo en todo caso las normas en vigor o que puedan dictarse y cuidando de que su manipulación y utilización no suponga riesgo para el personal responsable de su aplicación y para los usuarios de cada edificio.

En cualquier caso, el Banco de España se reserva la facultad de rechazar aquellos productos que considere inadecuados.

Las fichas técnicas de maquinaria y productos y otros requerimientos legales o relacionados con la seguridad y prevención de riesgos laborales se aportarán por parte del contratista desde el inicio del contrato, con independencia de aportar posteriormente la información relacionada y ordenada al respecto, formando parte del Plan de trabajo, según se detalla más adelante en el apartado 19 del presente PPT.

Las fichas deberán situarse en los lugares adecuados y la maquinaria, materiales, productos y equipos deberán estar correctamente identificados y/o etiquetados, conforme marque la Normativa existente en cada momento.

9.1.2.1 Maquinaria y otros materiales y consumibles

El contratista aportará y dispondrá durante la ejecución del contrato de toda la maquinaria, herramientas y consumibles necesarios para el correcto cumplimiento del contrato en perfecto estado de uso, siendo a su costa la adquisición, mantenimiento y reposición.

El Banco podrá solicitar en cualquier momento los cambios y ajustes que considere oportunos, así como cualquier otra clase de maquinaria y materiales, tal y como se establece en la “Declaración sobre la maquinaria, el equipo técnico y los recursos materiales y humanos de los que dispondrá la empresa o el empresario para ejecutar el contrato”.

El contratista será responsable de su correcta utilización y mantenimiento para que en ningún momento supongan riesgo para el personal encargado de su manejo y para los usuarios de cada edificio, corriendo a cargo del contratista la formación de los trabajadores en el uso de la maquinaria referida.

La maquinaria deberá cumplir las normas europeas de seguridad en materia de compatibilidad electromagnética, vibraciones, ruido, seguridad general y emisión sonora en exteriores.

Los equipos de limpieza como aspiradores o pulidoras no generarán ruidos mayores a 70 dB (A).

Asimismo, serán por cuenta del contratista todos los consumibles necesarios para el correcto desarrollo del servicio tales como, mopas, paños, estropajos, guantes, fregonas, cubos, mangueras, escobas, recogedores, etc. Los trapos, mopas y fregonas serán de microfibras para reducir la generación de residuos, el consumo de agua y de productos. Estos elementos deberán reponerse con la frecuencia debida, cuando se gasten y pierdan las características requeridas para su función.

El Banco de España podrá requerir la incorporación de todos aquellos medios, de las calidades precisas, que en cada momento considere necesarios para la adecuada prestación del servicio.

9.1.2.2 Productos

Los productos deberán estar adecuadamente envasados y llevar impresa la marca correspondiente, han de ser de reconocida calidad de acuerdo con lo estipulado en el presente pliego.

Se utilizarán los productos y la cantidad adecuada, según las recomendaciones del fabricante, para cada superficie a limpiar.

Serán desechados aquellos productos con fecha de caducidad sobrepasada o para los que existan sospechas fundadas de toxicidad o cualquier otra clase de riesgo para la salud de las personas, el medio ambiente o los elementos a limpiar.

Se prohíbe el uso de ambientadores, pastillas o sustancias perfumadas para urinarios, productos en spray, así como desinfectantes o productos con desinfectantes para la limpieza general, excepto en las zonas que por su uso deban ser desinfectadas.

Asimismo, no se permitirá el uso de ácidos en la limpieza de pavimentos de piedra natural o artificial ni el de disolventes puros o productos básicos en la de pavimentos flexibles vinílicos, gomas, etc.

Deberá comunicarse al personal del Banco para su conocimiento todos los tipos de productos utilizados y, en su caso, las variaciones que pudieran producirse durante la vigencia del contrato.

9.2 Frecuencias de limpieza.

Para una mayor concreción de las operaciones generales de limpieza, se relaciona como Anejo 4 del presente PPT el Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza, respecto al cual se tendrán en cuenta las siguientes puntualizaciones:

Este cuadro de frecuencias y acabados tiene la consideración de mínimos exigibles. En todo caso se trata de un cuadro orientativo y en cualquier momento el Banco de España podrá decidir razonablemente sobre el cambio que considere oportuno respecto a tales frecuencias y acabados.

En caso de discrepancia entre distintas frecuencias para un mismo elemento o bien elementos similares, se considerará como válida la de menor plazo entre operaciones de limpieza. Igualmente en cuanto a acabados se considerará válida la opción más completa en cuanto al mismo.

Se enumeran en dicho cuadro los trabajos a realizar, en función de las diferentes áreas y acabados, con carácter meramente enunciativo y nunca limitativo o exhaustivo. En caso de que algún elemento no esté expresamente indicado, la frecuencia y proceso de limpieza será la que corresponda a posibles elementos análogos y en cualquier caso a la que en ese momento indique el personal responsable del Banco respecto a la gestión del presente contrato.

Si lo establecido respecto a alguna de las áreas de limpieza o a los acabados relacionados no fuera aplicable ya sea porque se cambiase su uso o destino, se sustituyesen los materiales, o por cualquier otro motivo, se obviará dicho aspecto y, en su caso, se procederá según el nuevo uso, destino o material.

El Banco podrá solicitar que se aumente la frecuencia o periodicidad debido a circunstancias singulares, por ejemplo:

- condiciones climatológicas: por ejemplo en caso de lluvia o en época de caída de hoja o acumulación de polen (refuerzo de limpieza en desagües, canaletas, bajantes de pluviales, sumideros, etc.)
- ocupación masiva de alguna zona por reuniones, cursos o conferencias,
- realización de obras, trabajos de mantenimiento, traslados, etc.

- en caso de necesidad coyuntural, por ejemplo en caso de gripe o riesgo de contagio se prestará mayor atención a las zonas de uso intensivo (zonas comunes y de atención al público, pomos, tiradores, auriculares de teléfonos, barandillas y pasamanos, etc.)
- y otras circunstancias similares.

El Banco podrá requerir a la empresa la realización de cualquiera de las tareas de limpieza indicadas, al margen de la periodicidad que le corresponda, siempre que sea necesario para el correcto estado de limpieza de la instalación y, en todo caso, en un plazo máximo de 24 horas desde la comunicación del Banco respecto a limpiezas efectuadas que no cumplan los estándares mínimos de calidad enumerados en el Anejo al respecto del presente pliego.

10 Operaciones generales de limpieza.

A continuación, se exponen las previsiones y métodos de limpieza aplicables a las distintas zonas de uso general. Se trata de indicaciones generales y/o de mínimos, que se adaptarán en cada caso usando siempre los procedimientos, maquinaria y productos adecuados a los diferentes espacios y elementos.

Por tanto, el contratista, auténtico técnico en cuanto a los procedimientos, maquinaria y productos a emplear, responderá de cualquier deterioro que se produzca en cualquiera de los elementos, mobiliarios o inmobiliarios, como consecuencia de la ejecución de cualquier trabajo de limpieza, independientemente de las pautas que se relacionan a continuación. Así, en caso de duda efectuará las pruebas necesarias, consultando con el Banco de España y/o proponiendo medidas alternativas cuando lo considere oportuno.

10.1 Limpieza y tratamiento de suelos.

Dentro de la correcta realización del conjunto de operaciones necesarias para una adecuada limpieza y conservación de todas las dependencias, y dado que los pavimentos recogen un alto porcentaje de la suciedad que penetra en los recintos, los suelos serán objeto de un estudio particularizado en cada caso, según el tipo de superficie y su uso, para tener un especial cuidado en su tratamiento y sistemática de limpieza.

10.1.1 Suelos en el interior de los edificios.

En el interior de los edificios se pueden distinguir, sin ser exhaustivo, los siguientes tipos de suelo o superficie pisable:

- Pavimentos duros: cerámica (gres y gresite); suelos calcáreos (mármol y terrazo); suelos de cementos y suelos de cemento pintados con pintura epoxi.
- Pavimentos sintéticos: linóleo y derivados el PVC, goma Pirelli, saipolan, etc.
- Pavimentos asfálticos, resinas, ...
- Suelos técnicos
- Pavimentos de madera o similares.

- Moquetas y alfombras.
- Otros suelos porosos y no porosos

Con carácter general, se describen tres tipos de limpieza:

- a) Barrido. Se aplicará un barrido húmedo o con mopa, siempre que sea posible, con el fin de evitar la formación y el trasvase de polvo.
- b) Fregado. Se utilizarán los productos adecuados a cada tipo de suelo, sin ácidos en su composición y con la mezcla apropiada diluida en agua.
- c) Tratamiento con elementos mecánicos. Siempre que el tipo de suelo lo permita, se aplicará un tratamiento mecánico, utilizando la maquinaria y los productos adecuados. Este tratamiento podrá ser según la superficie: pulido, abrillantado, cristalizado, mediante la utilización de máquina rotativa y lana de acero fina o gruesa, cristalizado, decapado con máquina rotativa y aspirado y/o tratamiento húmedo para moquetas y alfombras. Encerado de las superficies que lo requieran. Se evitará en general el tratamiento con elementos mecánicos en escalones.

10.1.2 Suelos de accesos desde el exterior, patios exteriores. Suelos de cubiertas y azoteas practicables.

Los accesos desde el exterior y los patios interiores y exteriores se barrerán y tratarán con elementos mecánicos, cuando sea oportuno, utilizando productos adecuados para estas zonas.

En caso de nieve o heladas, de forma puntual y sólo si lo solicita expresamente el Banco de España, el contratista deberá esparcir sal en los accesos peatonales y de vehículos o en otras áreas que el Banco pueda indicar. En tal caso la sal será por cuenta del contratista, que deberá aportarla lo antes posible.

En caso de lluvia o con motivo de alguna clase de inundación por cualquier causa, se procederá a eliminar cuanto antes la posible acumulación de agua mediante el empleo de maquinaria adecuada. Aun así, si el responsable del Banco lo considerase necesario podrá indicar que se esparza serrín para evitar resbalamientos en los accesos o zonas que pueda indicar. En tal caso, el serrín será por cuenta del contratista.

El barrido de las hojas, así como la retirada de posibles malas hierbas que puedan aflorar en estas zonas y en general cualquier otro resto que se acumule en las zonas incluidas en el contrato será por cuenta del servicio de limpieza.

10.1.3 Suelos de aparcamientos.

El aspirado y/o barrido de estos suelos se realizará a diario, con fregados como mínimo semanales.

Las manchas de aceite o grasa se limpiarán tan pronto se detecten con los productos y tratamientos adecuados para evitar que penetren en el pavimento.

10.2 Despachos.

Las papeleras se vaciarán diariamente y se limpiará el fondo con trapo húmedo y detergente cuando su estado lo requiera.

Las mesas, sillas, librerías, y otro mobiliario de madera se limpiarán de polvo y manchas con gamuza. No se utilizarán bayetas humedecidas con agua como medio normal de limpieza, ya que pueden dañar el mismo.

El mobiliario de formica se limpiará con bayeta de microfibra ligeramente humedecida para eliminar las manchas más resistentes.

Los teléfonos se desempolvarán (con bayeta de microfibra) y limpiarán con productos adecuados, especialmente el auricular que requiere, por higiene, una mayor atención.

Los ordenadores de sobremesa, tanto el teclado, como los monitores y el resto de elementos, así como en general los equipamientos audiovisuales, se desempolvarán, con bayeta de microfibra limpia y seca, salvo indicación en contrario del Banco respecto a la limpieza del equipamiento informático u otros equipamientos audiovisuales, en cuyo caso se darán las instrucciones oportunas. En todo caso la limpieza se hará con sumo cuidado evitando cualquier daño y comprobando que el equipo se encuentre apagado o bloqueado, evitando en cualquier caso la pulsación accidental de alguna tecla o componente del equipamiento que pueda conllevar su puesta en marcha, apagado o alteración de la información.

Además de respetar la lógica confidencialidad respecto a la documentación que pudiera haber sobre la mesa, el personal de limpieza procurará en la medida de lo posible no desordenar ninguno de los documentos y elementos que sobre ella pudieran estar colocados.

En las tareas ordinarias el mobiliario se limpiará en su parte exterior. Sólo se limpiará el interior de armarios y cajoneras a petición del Banco o por otras disposiciones específicas recogidas en este PPT.

10.3 Salas de reuniones.

Se prestará una especial atención a las salas de reuniones. Se distinguen dos tipos de limpieza:

- Limpieza general, que consistirá en la limpieza diaria del mobiliario, así como de los equipos que pudiera tener (ordenadores, monitores, etc.).
- Limpieza en especial tras la celebración de una reunión, que consistirá en el vaciado de las papeleras y retirada de papeles, botellas y resto de elementos de desecho de las mesas, sillas o butacas y en el barrido, fregado o aspirado del suelo. Queda incluida la retirada del menaje utilizado por los asistentes o los ponentes en las reuniones y jornadas, salvo que dicha retirada se haya contratado expresamente con un servicio de catering o similar.

10.4 Mobiliario y elementos en zonas comunes (pasillos, vestíbulos, zonas de atención al público, ascensores, etc.).

Todos los elementos que puedan hallarse en estas zonas como señalización, extintores, fuentes de agua, mobiliario, elementos decorativos no expresamente excluidos como objeto habitual de limpieza, etc., se mantendrán libres de polvo utilizando para ello bayetas de microfibra y productos adecuados.

Los aceros inoxidable y cromados se limpiarán con productos detergentes neutros, con posterior secado, y se excluirá para su limpieza todo agente abrasivo que pudiera rayarlos o cualquier producto de características muy ácidas que pudiera alterar sus cualidades.

Para el tratamiento y limpieza del aluminio se emplearán productos neutros, que contengan tensoactivos y estén exentos de abrasivos, para suciedades poco importantes. Para suciedades grasientas, más difíciles de eliminar, se utilizarán técnicas y materiales adecuados que eviten en todo caso rayar el aluminio.

El resto de metales se limpiará con la frecuencia necesaria con limpia metales adecuados y, en su caso, se aplicará un producto protector que evite una oxidación del metal, conservando así el aspecto original. Se probará con antelación el producto en una pequeña zona para comprobar que no se produce daño alguno.

Estos elementos se abrillantarán con bayetas de microfibra que no dejen residuos ni hilos.

En el caso de lámparas que tengan un especial valor artístico, (dos en zona de despacho de dirección), sólo se limpiarán con algún producto si así se ha especificado y sólo mediante las técnicas y material que se haya indicado y con el personal debidamente formado para ello.

Los contenedores que pudieran estar situados en los pasillos, así como los ceniceros ubicados en los accesos y otros viales, se vaciarán y limpiarán con la frecuencia debida y con productos adecuados.

Para las barandillas, se utilizarán productos anti-huellas, con el fin de garantizar el efecto permanente de limpieza. Se prestará especial atención a la acumulación de polvo en los barrotes.

En cuanto a los ascensores y montacargas, sin perjuicio de lo indicado para los suelos en el apartado correspondiente, se limpiarán las paredes y mandos, con la frecuencia establecida en el Anejo de frecuencias.

Se retirarán los carteles pegados a paredes, columnas, cristales y otros soportes, y se eliminarán los restos de cinta adhesiva, colas o cualquier material utilizado para pegarlos, cuando estén colocados en zonas no autorizadas (fuera de los tableros de anuncios) o a petición del Banco, por otros motivos.

10.5 Otros elementos.

Se incluirá la limpieza de microondas, neveras (incluyendo las posibles tareas relacionadas con su descongelación), no excluidos específicamente del contrato según lo indicado en el primer párrafo de esta cláusula.

Asimismo, será objeto de limpieza la vajilla, cristalería, cubertería y menaje en general que no sean objeto de explotación con terceros contratados a tal efecto, con motivo de reuniones que se celebren en salas de reunión, siempre que no se haya contratado un servicio externo de catering o similar que sea propietario del menaje indicado y por tanto responsable de su retirada y limpieza.

También está incluida, en su caso, la limpieza en las zonas de emplazamiento de máquinas vending siempre que tal zona este fuera del ámbito de las contempladas como excluidas según lo indicado en el primer párrafo de esta cláusula. En cuanto a la limpieza en sí de las máquinas de vending, procederá su desempolvado externo coincidente con la limpieza general en la zona, aunque la limpieza integral en sí de las máquinas corresponda a la contrata ajena al Banco responsable de su mantenimiento y explotación.

Todas estas áreas y elementos incluidos en ellas se limpiarán con productos adecuados y desinfectantes, para mantenerlos en perfectas condiciones higiénicas y sanitarias.

10.6 Aseos y vestuarios. Locales análogos.

Se realizará una escrupulosa limpieza de los aseos y vestuarios para que estén en todo momento en perfectas condiciones higiénicas y sanitarias (lavabos, sanitarios, griferías, jaboneras, espejos, duchas, etc.) y se procederá a su desinfección con productos adecuados.

De acuerdo con la frecuencia establecida en el Anejo de frecuencias se limpiará y desinfectará en profundidad el alicatado y los paramentos.

Cada vez que se proceda a la limpieza de los aseos y vestuarios se controlará que exista suficiente material de aseo (papel, toallitas, gel, repuesto de ambientadores), y se procederá a su reposición, en caso de necesidad.

Los aseos y vestuarios dispondrán de hojas de seguimiento en las que el personal de limpieza escribirá quién realizó la limpieza y a qué hora.

Todas estas áreas y los elementos incluidos en ellas se limpiarán con productos adecuados y desinfectantes, para mantenerlos en perfectas condiciones higiénicas y sanitarias.

10.7 Puertas, paredes, rodapiés, techos, paños fijos de cristal, lámparas, puntos de luz, cornisas y paramentos interiores.

Los roces o manchas de las puertas o de los accesos a los recintos (marcos de puertas, interruptores, tiradores, pomos, etc.) se eliminarán con la frecuencia necesaria para que estén en todo momento en perfectas condiciones de limpieza.

Asimismo, las puertas y mamparas acristaladas se limpiarán con productos adecuados para eliminar las manchas y huellas que se hayan podido producir.

Las paredes, los rodapiés y los techos se mantendrán libres de polvo por medio de aspiradores mecánicos provistos de mando telescópico o cualquier otro medio que permita el acceso a cualquier punto. En caso que el recubrimiento superficial lo permita, estos paramentos se someterán periódicamente al fregado con utilización de cepillos de suavidad adecuada con empleo de detergentes neutros. Se empleará la maquinaria y los productos especiales a emplear en función del soporte, pinturas, accesorios de acero inoxidable, etc. de dichas superficies.

Los paños fijos de cristal se limpiarán con productos adecuados, con la frecuencia establecida en el Anejo de frecuencias, aumentándose en caso necesario, ante la aparición de manchas o suciedad.

Los plafones, lámparas y luminarias se limpiarán con paño en su parte externa, previo desmontaje por parte del servicio de mantenimiento, limpiándose completamente en todo su contorno incluyendo el aparato de luz correspondiente, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- se evitarán rozamientos o frotamientos con las lámparas, así como todo contacto físico con ellas, para evitar roturas de cristal y deterioros.
- se utilizarán productos de limpieza no abrasivos y que no dañen ni ataquen en absoluto los baños ni los bronce, así como paños finos de microfibra para no dejar hilos.
- se utilizará un sistema de aplicación del producto de limpieza que permita recoger en unos recipientes, colocados para tal fin debajo de la lámpara, los restos de producto y suciedad, evitando contacto directo con ella y evitando manchar tapices, alfombras, muebles y demás objetos ornamentales.
- en caso de necesidad, se deberán aportar los medios auxiliares para su adecuada limpieza, tanto materiales (andamios, escaleras, plataformas elevadoras, etc.) como humanos (equipos de alpinistas o cualquier clase de equipo, operativo o de apoyo, con la cualificación necesaria).

10.8 Fachadas, patios ingleses, lucernarios, claraboyas, vidrieras, muros de cortina de cristal, rejas, cubiertas y azoteas practicables.

Se realizará una revisión diaria de todo el perímetro exterior del complejo para la eliminación de restos de suciedad y baldeado/fregado, en su caso, de las zonas afectadas.

Las fachadas y elementos exteriores que requieran limpieza se limpiarán con productos y maquinaria adecuada a tal fin.

Queda incluido en la limpieza la retirada de carteles y pegatinas hasta una altura de cuatro metros en la fachada. (Si bien se recuerda, como aclaración y tal y como se refiere en el apartado 2.2.2 del presente PPT, que la limpieza de grafitis en las fachadas del edificio no es un servicio incluido en el contrato).

Tal y como se aclara en el apartado 2.2.2 del presente PPT, se retirarán las hojas y pequeñas floraciones de malas hierbas que puedan aparecer en estas zonas.

Las manchas de aceite o grasa se limpiarán tan pronto se detecten con los productos y tratamientos adecuados para evitar que penetren en el pavimento.

Los lucernarios, claraboyas, vidrieras, muros de cortina de cristal y similares se limpiarán utilizando andamios, escaleras y cuantos elementos sean necesarios a cuenta del contratista y con productos adecuados, aplicando las medidas de seguridad que sean necesarias. Son igualmente por cuenta del contratista todo personal especializado y/o de seguridad adicional (debidamente formado, informado y cualificado) que sea necesario para realizar estas tareas.

Igualmente serán por parte del contratista todos los trámites y costes por tasas y licencias necesarios con la administración municipal o cualquier otra para la realización de este tipo de trabajos, ya sea en el interior o en el exterior del edificio e impliquen o no ocupación de suelo público.

Las rejas exteriores del edificio se limpiarán semanalmente mediante la utilización de productos adecuados.

10.9 Arquetas, desagües, sumideros, limas y similares.

En general, e independientemente de su emplazamiento, queda incluida en el contrato la limpieza de arquetas, desagües, sumideros, limas, etc., tanto en su exterior, como en su interior cuando el acceso sea sencillo y no implique trabajos propios de fontanería o pocería.

Con independencia de la frecuencia general de limpieza, el contratista velará porque no se acumulen hojas o malas hierbas y otros posibles restos y desperdicios en estas zonas. Los responsables del Banco podrán solicitar en cualquier momento la limpieza adicional o reforzada de estas zonas, sin cargo alguno, en caso de necesidad por las condiciones climatológicas (caída de hojas, polen, lluvia, nieve, etc.) u otros motivos.

10.10 Ventanas, alféizares, balcones y balconadas. Enrejados situados en ellos.

Para la limpieza de cristales se utilizarán productos de propiedades repelentes, con el fin de prolongar la duración de dicha limpieza y evitar que se empañen. Se evitará que se acumulen hojas o malas hierbas y otros posibles restos y desperdicios en estas zonas.

Al efectuar la limpieza de los cristales también se limpiarán sus marcos.

Los utensilios utilizados serán los adecuados en cada caso y se adaptarán a las necesidades existentes. Se utilizarán aparatos con limpiacristales con labio de goma, de acuerdo con las características del cristal y barra extensible, si fuera preciso. También se utilizarán paños y agua jabonosa, cuya aplicación se hará tanto por el interior como por el exterior de los cristales y rasquetas de goma.

La limpieza exterior de los cristales se realizará siempre que sea posible desde el interior del edificio (ventanas practicables desde el interior, abatibles, etc.).

Tal y como se ha reflejado en la “Declaración sobre la maquinaria, el equipo técnico y los recursos materiales y humanos de los que dispondrá la empresa o el empresario para ejecutar el contrato”, el contratista acometerá la limpieza aportando cuantos medios humanos y/o técnicos sean necesarios que pueda necesitar.

Serán por cuenta del contratista todo medio material (debidamente certificado y homologado) y todo personal especializado y/o de seguridad adicional (con la cualificación y formación necesarias) que sea necesario para realizar estas tareas.

La limpieza de las balconadas, balcones, alféizares y enrejados se realizará con productos adecuados con la frecuencia que sea necesaria para que estén en perfectas condiciones, como mínimo con la periodicidad que se indique en el Anejo de frecuencias.

10.11 Aparatos de climatización, calefacciones y fancoils y rejillas de ventilación y climatización.

Los aparatos de climatización y los fancoils se limpiarán (para eliminar el polvo y suciedad que pueda haber en su superficie) con bayeta de microfibra y productos adecuados, con la periodicidad establecida en el Anejo de frecuencias.

Las rejillas de climatización se mantendrán, en todo momento, libres de polvo en su exterior, repasándolas cada vez que sea necesario con bayetas de microfibra húmedas y producto detergente neutro, y secándolas adecuadamente.

Las rejillas de los extractores se limpiarán en su exterior con bayeta de microfibra ligeramente humedecida y con detergente neutro, y se secarán adecuadamente.

10.12 Puntos limpios y zonas de almacenaje de residuos.

Serán objeto de limpieza los puntos limpios o cuartos de almacenaje de residuos. Los contenedores que puedan existir, tanto los instalados en estos puntos como los distribuidos en el interior del Banco, despachos, pasillos o salas se limpiarán semanalmente, salvo los contenedores para residuos orgánicos que se limpiarán tantas veces como sea necesario para evitar olores y la aparición de insectos.

10.13 Otras zonas objeto de limpieza y otras consideraciones generales.

Queda incluida la limpieza del cuarto que ocupa el destacamento de la guardia civil, o vigilantes de seguridad.

En cuanto a la limpieza de cuartos técnicos (CPD, centros de transformación, salas de máquinas, instalaciones de aire acondicionado, SAls, salas de calderas, almacenes de residuos, suelo técnico, etc.) la limpieza se efectuará siempre con personal debidamente cualificado, formado e informado de los posibles riesgos y en su caso bajo la supervisión del personal de control necesario para estas tareas, siguiendo sus indicaciones y de acuerdo con la normativa de prevención de riesgos laborales.

Todo el personal necesario para realizar las tareas de limpieza, tanto el personal de limpieza de plantilla propiamente dicho, como el eventual personal de apoyo necesario por cualquier causa, ya sea como refuerzo específico de limpieza o por cuestiones de seguridad o en

relación con la normativa de prevención de riesgos laborales por trabajos en altura, trabajos en habitáculos con riesgo eléctrico, etc. y la aportación de los recursos preventivos necesarios y/o personal con la formación y calificación necesaria como personal autorizado o cualificado será por parte del contratista, independientemente del personal de apoyo o de supervisión que el Banco de España pueda considerar oportuno aportar en cada caso.

11 Limpiezas y tareas especiales.

11.1 Limpieza de cámaras acorazadas de efectivo.

Dados los requerimientos de seguridad de estas áreas, la limpieza se efectuará a demanda del Banco y en los horarios y con las particularidades que se determinen en cada caso.

11.2 Limpieza de Archivos en general.

En general, la limpieza a desarrollar en cualquier zona de archivo o de conservación o depósito de documentos exigirá el cumplimiento de las siguientes medidas:

La ejecución de estas tareas puede exigir el uso de instrumentos específicos, como una aspiradora especial y productos no abrasivos para evitar dañar la documentación a tratar. En general, los útiles o materiales que se vayan a utilizar deberán ser los adecuados a las especificidades del trabajo en estas zonas y deberán ser previamente aprobados por el responsable del Banco de España. Se deberá tener en cuenta que no se autorizarán materiales o técnicas inapropiadas como puede ser la utilización de aspiradores de gran potencia para la limpieza de los documentos, que debido a su fragilidad pueden sufrir daños irreparables, o como la utilización de productos abrasivos, que desprendan vapores, contengan aceites, ceras u otros elementos tóxicos como cloro, peróxidos, amoníacos, etc., que pueden resultar desaconsejados en los archivos y zonas análogas por las consecuencias nocivas que tienen para la conservación del tipo de documentos que se conservan en ellas.

11.3 Claraboya de la cubierta del patio de operaciones.

Con frecuencia mensual se limpiará la cristalera de la claraboya que cubre la vidriera del Patio de Operaciones.

Con frecuencia anual se desmontarán las piezas de la vidriera del patio de operaciones, para proceder a su limpieza y posterior colocación.

Se deberá tener especial cuidado para evitar cualquier daño que pudiera producirse en la vidriera, en cuyo caso el contratista responderá de los daños causados.

12 Labores de reposición.

Se realizará la reposición de material higiénico (papel W.C, papel seca manos, jabones, repuesto de ambientadores, etc.) en los aseos u otros locales en que resulte necesario. Dicho material será por cuenta y proporcionado por el Contratista.

Esta labor se realizará diariamente de acuerdo con las necesidades.

Las características de estos artículos deberán ajustarse al a siguiente descripción:

- Rollo de papel higiénico de doble capa, 25 m de longitud y 90 mm de ancho, acabado gofrado de máxima absorción, mandril de 45 mm, gramaje 2x15 g/m2 y etiqueta ecológica.
- Yumbo de papel higiénico de doble capa, 180 m de longitud y 90 mm de ancho, acabado gofrado de máxima absorción, mandril de 45 mm, gramaje 2x15 g/m2 y etiqueta ecológica.
- Bobina cheminé de 180 m de papel seca manos de doble capa, ancho 200 mm, acabado gofrado de máxima absorción, gramaje 2x17 g/m2 y etiqueta ecológica.
- Gel blanco dermoprotector con glicerina, PH neutro.

13 Desinfección.

Se utilizarán productos bactericidas y germicidas de comprobada calidad en el mercado aplicándose en las dependencias que se relacionan a continuación o en cualquier otra de similares usos y/o características:

ÁREA	Frecuencia mínima
Aseos, servicios de higiene y asistenciales	Diario
Vestuarios y locales análogos	Trimestral
Cuartos de maquinaria o de cuadros eléctricos	Trimestral
Zona de destacamento de Guardia Civil	Trimestral
Recinto de basuras, puntos limpios y locales análogos	Trimestral

Las aplicaciones se harán con la frecuencia mínima señalada anteriormente pero se podrán solicitar en cualquier otro momento si se estimara necesario por parte del Banco de España. El aumento de la periodicidad de las desinfecciones no implicará incremento de precio alguno.

14 Recogida separada de residuos.

Tal y como se ha explicado en los apartados 2.1 y 2.2.1 del presente PPT, además de lo allí establecido, en el caso de que llegue a implantarse en el Banco de España un sistema completo de retirada de residuos, este deberá cumplir (o ir cumpliendo, a medida que se vaya implantando, si llega el caso) al menos las condiciones y/o requerimientos que se establecen a continuación, si bien los mismos podrán sufrir leves modificaciones en función de las circunstancias exactas en las que pudiera llegar a producirse la implantación completa o parcial de este servicio.

En cualquier caso, llegue o no a prestarse el servicio completo o se implante parcialmente y se produzcan o no modificaciones, está incluido en el precio del contrato, en los términos establecidos, sin que dicho precio pueda verse alterado, ni al alza, ni a la baja.

14.1 Operaciones y periodicidad en cuanto a la recogida separada de residuos.

Se insiste en que entre las operaciones del servicio de limpieza se incluye la recogida separada de los residuos generados como consecuencia de su actividad (este aspecto ya se ha señalado como exigible desde el inicio de la ejecución del contrato).

- El contratista deberá proporcionar carros de limpieza con un sistema de al menos tres bolsas (fracción resto, fracción envases ligeros y fracción papel y cartón) que permita la recogida separada de los residuos en origen, tanto de las papeleras de los despachos, salas de reuniones, etc., como de los contenedores o recipientes que puedan ser instalados en las zonas comunes, pasillos, talleres, zonas de atención al público o cualquier otro lugar.
- En caso de que el edificio cuente con un punto limpio para la gestión de los residuos, los mismos se deberán clasificar en dicho local (punto limpio, o en su caso cuarto de almacenaje de residuos) con el que se cuente en cada edificio garantizando su separación en las distintas fracciones, y como mínimo en fracción resto, fracción envases ligeros, fracción papel y cartón y fracción vidrio, para garantizar su retirada y gestión separada.
- Queda incluida en el contrato la retirada de los residuos de billetes que se generen como consecuencia del tratamiento de las máquinas selectoras
- Queda incluido en el contrato el traslado diario (así como en su caso la recolocación) de los cubos de basura y/o contenedores al lugar concreto y en la forma que señale el responsable del Banco, para su retirada por los servicios municipales (o cualquier otro).

14.2 Condiciones del servicio de recogida separada de residuos.

Correrán por cuenta del contratista los medios necesarios para garantizar la correcta prestación de este servicio.

15 Formación e información del personal de limpieza.

El personal encargado de la prestación del servicio de limpieza deberá recibir formación sobre sus diferentes tareas.

El programa de formación de la empresa contendrá, al menos, los siguientes temas:

- Procedimientos de limpieza.
- Prevención de riesgos laborales y salud laboral, especialmente para los trabajadores que realicen trabajos en altura o en cuartos técnicos, salas de máquinas o similares, especialmente si existe riesgo eléctrico.
- Utilización adecuada de maquinaria, materiales y productos.
- Ergonomía postural.
- Utilización de Equipos de Protección Individual.

- Aspectos medioambientales de la prestación del servicio tales como separación en origen de los residuos y depósito de los distintos flujos de residuos en los correspondientes contenedores.
- Limpieza y procedimientos especiales que sean de aplicación en función de los servicios concretos a prestar objeto de este contrato.

El programa de formación de la empresa se presentará por parte del contratista dentro del mes siguiente al inicio de la ejecución del contrato, formando parte del Plan de Trabajo que se regula más adelante en el apartado 19 del presente PPT.

El programa asegurará un mínimo de 15 horas de formación anual para cada trabajador e incluirá la denominación de los cursos, el contenido básico y el número de horas.

El contratista deberá acreditar ante el responsable del Banco documentalmente, mediante declaración jurada en caso de que los cursos los realice con sus propios medios o mediante certificado de la entidad que haya impartido los cursos, su realización, una vez transcurrido cada año de ejecución del contrato.

Además de la formación, se elaborarán, y estarán a disposición del personal encargado de la prestación del servicio de limpieza, instrucciones de trabajo precisas sobre las tareas a realizar en cada zona y área de trabajo, que incluirán información sobre separación en origen y depósito de los distintos flujos de residuos en los correspondientes contenedores, normas de salud y seguridad en la prestación del servicio.

16 Uniformidad.

El personal adscrito al servicio de limpieza objeto de este contrato deberá ir perfectamente uniformado para el tipo de trabajos específicos que van a realizar. Dicha uniformidad será por cuenta del contratista.

17 Fichajes.

El Banco de España dotará al personal de limpieza del contratista de las correspondientes tarjetas personales de identificación y fichaje, las cuales serán de uso personal e intransferible y deberán ser devueltas al Banco de España cuando cualquier empleado cese en el trabajo o sea trasladado a otro centro.

Para acceder al Banco cada trabajador deberá fichar con su tarjeta identificativa a la entrada y a la salida en los controles del Banco para tener constancia del personal que hay en cada momento en las instalaciones por motivos de seguridad. Este fichaje es meramente informativo de la ocupación del Banco, no para los cálculos horarios, cuyo control se realizará mediante el procedimiento específico que se establecerá con el contratista.

18 Seguimiento del servicio.

Para el control de la ejecución del contrato existirá un Comité de seguimiento, según se regula en los pliegos que rigen el presente concurso.

En cualquier caso, el Banco de España podrá solicitar cuantas reuniones e informes considere oportunos en relación con la ejecución del presente contrato.

Así pues, al margen de las posibles reuniones que se puedan llevar a cabo con objeto del Comité de seguimiento, el contratista acudirá a las instalaciones del Banco cuantas veces sea convocado para ello, para el seguimiento del servicio prestado y proponer y planificar los ajustes que se consideren necesarios y tratar, en general, sobre cualquier aspecto del servicio.

El contratista aportará los informes precisos detallando la relación de los trabajos realizados durante el mes o periodo que se solicite y los trabajos acumulados, informando sobre cualquier otro aspecto del servicio a petición del Banco de España y señalando las fechas de ejecución de cada una de las unidades.

Se tendrá en cuenta de manera especial, en relación con el seguimiento del servicio, lo establecido en los apartados 7 (Gestor personal y otro personal de dirección y apoyo) y 20 del presente PPT (en relación con el control de calidad a efectuar).

Así mismo se resalta que los incumplimientos en cuanto a los requerimientos de seguimiento del servicio aquí señalados (así como en otros lugares a lo largo del presente PPT), ya sea en relación a reuniones o informes, podrán dar lugar a la imposición de penalizaciones tal y como se establece más adelante en el apartado 21 de este PPT.

19 Planning detallado de actuación a presentar por el contratista: Plan de trabajo.

En el primer mes, contado desde la formalización del contrato, el contratista deberá presentar al Banco de España un Plan de Trabajo para su aprobación. El mismo incluirá todos aquellos aspectos que sean comunes para la realización de las tareas objeto del contrato.

El Plan de trabajo deberá ser aprobado por el Banco, que podrá solicitar los cambios que considere pertinentes en el marco de lo establecido en el presente pliego.

El plan de trabajo será presentado en soporte papel y electrónico y contendrá, al menos la siguiente información:

Respecto a la localización de la empresa contratista:

Dirección postal completa a efectos de notificaciones, en relación con el contrato.

Dirección postal completa de la sede central de la empresa, en relación con el contrato.

Dirección postal completa, en su caso, de la sede o delegación más cercana a las instalaciones del Banco, en relación con el contrato.

Los cambios que se produzcan en cualquiera de las direcciones deberán ser comunicados, con un mínimo de 48 horas de antelación, al Banco de España.

Respecto al equipo humano de dirección y responsables de gestión directa del contrato por parte de la contratista:

El Plan de trabajo incluirá la identificación de todos los responsables de la empresa contratista implicados en el contrato y en su gestión, organización, coordinación y seguimiento directo, aportando al menos, el detalle de los nombres, cargo que se ocupa en la empresa, números de teléfono móvil y fijo, dirección de correo electrónico y dirección postal.

Los cambios que se produzcan en cualquiera de las personas y sus datos deberán ser comunicados, con un mínimo de 48 horas de antelación, al Banco de España.

Respecto a la organización en sí del trabajo

El Plan de trabajo incluirá con detalle cómo se va a realizar el servicio en general, dentro del marco establecido en el presente pliego, indicando el calendario con los días en que se tiene previsto realizar las operaciones concretas, con el desglose y/o agrupaciones correspondientes.

Así, con el mayor detalle y desglose posible, el Plan de trabajo detallará la periodicidad y rotación de la limpieza de cada dependencia, debiendo ajustarse en su caso a las prescripciones establecidas en los pliegos del presente concurso, si bien se podrá ir adaptando en función de la evolución del servicio y las necesidades o requerimientos del Banco de España.

Se incluirá la organización del equipo de trabajo según las características de cada dependencia objeto de este contrato, teniendo en cuenta los tipos de limpieza a realizar y las operaciones de limpieza y de servicios complementarios estipulados en este pliego para conseguir los niveles de calidad requeridos.

Respecto a los Planes de formación requeridos

El Plan de trabajo incluirá información detallada sobre el plan de formación de los trabajadores, que deberá cumplir en todo caso los mínimos establecidos en el apartado 15 de este pliego.

Respecto a la maquinaria, productos y otros materiales a emplear:

Independientemente de la exigibilidad por parte del Banco de España de cualquier tipo de producto o maquinaria, según se establece en el Anexo 1 (Declaración sobre la maquinaria, el equipo técnico y los recursos materiales y humanos de los que dispondrá la empresa o el empresario para ejecutar el contrato), se acompañará una relación con la maquinaria, así como con la que prevea utilizar, aunque no sea de presencia permanente, con indicación expresa de las zonas y superficies en que vaya a utilizarse.

Asimismo, presentará una relación de los productos que se prevea emplear con indicación expresa de las zonas y superficies en que vayan a utilizarse.

Las fichas de cuanta maquinaria, productos o cualquier otra herramienta y/o medio material se aporte al contrato, si bien tal y como se ha señalado en el apartado 9.1.2 de este PPT tales fichas deberán aportarse desde el mismo momento de inicio de ejecución del contrato.

Las fichas incorporarán cuanta información legal esté estipulada y, cuando proceda, se indicará el consumo energético y, en su caso consumo de agua, los sistemas de seguridad de que dispongan, así como los niveles de ruido.

En cuanto a las fichas técnicas de los productos, contendrán como mínimo la siguiente información:

- Identificación del producto, marca y fabricante;
- Composición e información sobre sus componentes;
- Identificación de los peligros, controles de exposición y protección personal;
- Medidas de primeros auxilios y en caso de vertido accidental;
- Manipulación y almacenamiento, información toxicológica y relativa al transporte;

La información aquí recogida se irá actualizando a lo largo del contrato en función de las variaciones que se puedan ir produciendo.

En concreto, respecto a la desinfección:

El Plan de trabajo incluirá con detalle cómo se va a realizar este servicio, dentro del marco establecido en el presente pliego, indicando el calendario con los días en que se tiene previsto realizar las operaciones concretas.

Se presentará la relación de la maquinaria, herramientas y productos que se vaya a utilizar específicamente para este servicio con indicación expresa de las zonas y superficies en que vayan a emplearse, acompañando sus fichas técnicas, con los mismos requerimientos en cuanto a información y otros, que los recogidos con anterioridad.

20 Control de calidad.

En el Anejo 5 a este PPT se establecen los estándares de calidad mínimos que deberán cumplirse en todo momento y sobre los cuales el Banco de España tendrá la potestad de realizar el control de calidad referido en la presente cláusula y cuyo resultado podrá incidir en la imposición de penalizaciones, según se estipula en este mismo apartado y en el siguiente (21) de este PPT.

Mensualmente, el Banco de España podrá realizar un control de calidad de un total de 6 zonas del edificio. En tal caso se actuará según lo establecido en la presente cláusula.

Se seleccionarán hasta 3 zonas que, en su caso, hayan obtenido niveles de calidad bajos o regulares en periodos anteriores y el resto, hasta llegar a 6, serán zonas nuevas.

El control de calidad, al que asistirá obligatoriamente el gestor personal designado para el contrato, se desarrollará en el margen horario que determine el Banco de España, pudiendo ser tanto dentro, como fuera del horario normal del servicio.

El tiempo de desarrollo del control de calidad no tendrá una duración específica, ocupando el tiempo necesario para llevarlo a cabo con normalidad, sin que dicho tiempo compute dentro de las ocho horas mensuales mínimas exigibles de presencia del gestor en las instalaciones del Banco.

Las zonas que podrán ser despachos, almacenes, cristales, patios interiores, aseos, vestuarios, viviendas vacías, etc.; serán seleccionadas aleatoriamente por el responsable de la gestión del contrato por parte del Banco de España y serán revisadas por éste junto con el gestor personal de la empresa contratista, sin previo aviso, en una o varias visitas.

Se establecen 3 niveles de calidad:

- Bueno: Este nivel se otorgará cuando durante el control de las 6 zonas visitadas aleatoriamente no se hayan detectado disconformidades o deficiencias, cumpliendo los estándares de calidad recogidos en el Anexo al presente PPT.
- Regular: Este nivel se otorgará cuando durante el control de las 6 zonas visitadas aleatoriamente se detecten disconformidades o deficiencias en un máximo de 3 zonas. En este caso, el banco de España podrá establecer una penalización en la factura mensual del 1 %.
- Deficiente: Este nivel se otorgará cuando durante el control de las 6 zonas visitadas aleatoriamente se detecten disconformidades o deficiencias en más de 3 zonas. En este caso, el Banco de España podrá establecer una penalización en la factura mensual del 2,5 %.

Independientemente del mencionado control, el responsable de la gestión del contrato por parte del Banco podrá inspeccionar los trabajos y calidad del servicio en cualquier momento, sin previo aviso, pudiendo requerir o no la presencia del gestor personal del contratista si lo estima oportuno, dentro de los límites establecidos respecto a los tiempos mínimos de presencia en las instalaciones exigibles respecto al mismo.

Los controles de calidad e inspecciones que se realicen, independientemente de comprobar los estándares de limpieza podrán versar o incluir cualquiera de los aspectos que forman parte del objeto del contrato incluyendo los productos, maquinaria, métodos y técnicas empleadas, cualificación y formación del personal, tratamiento de residuos, cumplimiento de normas, horarios y protocolos de limpieza, etc., pudiendo tener incidencia en la imposición de penalizaciones, tal y como se estipula en el siguiente apartado del presente PPT.

Cuando se estime conveniente, a juicio del responsable del Banco, se suscribirá un acta en el momento de la inspección, en la que se harán constar las posibles anomalías o deficiencias encontradas, que será rubricada por el responsable del Banco y por el gestor personal del servicio. Sobre cada inspección el Banco podrá solicitar un informe del contratista en el que indique el contenido de la inspección, las medidas correctivas aplicadas y la información sobre cualquier otro aspecto relacionado que le requiera el Banco de España.

Cuando como consecuencia de las inspecciones (realizadas específicamente como consecuencia de un control mensual de calidad o en cualquier otro momento como consecuencia de cualquier otro tipo de revisión o inspección) sea necesario realizar o repetir algún trabajo, ya sea porque no se cumplen los mínimos de calidad o porque no se ha respetado la periodicidad establecida, tales trabajos se realizarán, salvo acuerdo expreso con el Banco de España, en el plazo máximo de 24 horas, sin cargo alguno y empleando

las horas necesarias para ello al margen de las horas mínimas exigibles o de la posible bolsa de horas e incluyendo los medios materiales y humanos de apoyo necesarios, y todo ello con independencia de que llegue a producirse o no imposición de penalizaciones.

Sin perjuicio de las inspecciones, el contratista deberá subsanar inmediatamente las deficiencias detectadas en la ejecución de todas las operaciones incluidas en el contrato, en un plazo máximo de 24 horas desde su comunicación, salvo causa justificada o de fuerza mayor o acuerdo expreso con el Banco de España.

21 Penalizaciones.

Las penalizaciones se aplicarán en la primera factura posible, respecto al mes en el que se hayan detectado (independientemente del día del mes), manteniéndose de mes en mes en tanto en cuanto no se corrijan los hechos que hubieran dado lugar a las mismas, o se llegue a un acuerdo expreso al respecto con el Banco de España.

En su caso el Banco de España comunicará a la empresa contratista la imposición de la penalización, los motivos, el importe de la misma y la factura o facturas en la que sea aplicable, debiendo el contratista adaptar su facturación en el sentido indicado. La notificación por parte del Banco a la contratista podrá realizarse por correo electrónico o postal, dirigido al gestor personal o a cualquiera de sus superiores jerárquicos, a cualquiera de sus direcciones aportadas en función de lo requerido en los presentes pliegos.

La imposición de penalizaciones (aunque no se refiera específicamente en cada caso de los señalados a continuación o en cualquier otro apartado del presente PPT) no compensará la exigibilidad de las prescripciones incumplidas, ni siquiera aunque hayan podido cumplirse a posteriori, pero en su momento se hayan dado las circunstancias suficientes para la imposición de la penalización.

Las penalizaciones serán acumulativas por los distintos conceptos, pudiendo llegar a alcanzar el 20 % de la facturación mensual, siendo potestativa por parte del Banco de España su posible atenuación y en qué porcentaje dentro de los límites señalados. En todo caso las penalidades impuestas en una anualidad no podrán superar el 10% del precio correspondiente a dicha anualidad.

Así, se aplicarán las siguientes penalizaciones (salvo que la causa de incurrir en ellas se derive de acuerdos expresos con el Banco de España como consecuencia del desarrollo del servicio), cuando se detecten los siguientes incumplimientos:

1. El incumplimiento de lo establecido en el presente PPT relativo a cualquier tipo de incorporación y sustitución de personal implicará la imposición de penalizaciones por importe del 5 % de la facturación mensual.
2. El incumplimiento de las obligaciones establecidas respecto al gestor personal y resto de personal de dirección y de apoyo, así como de la atención personal exigida tanto presencial, como vía telefónica o a través de correo electrónico relativa a cualquiera de los extremos reflejados al respecto en el presente PPT, implicará una penalización en la factura mensual de un 5% de la misma.

3. Respecto al incumplimiento de las horas mínimas de prestación de servicio se impondrán las siguientes penalizaciones, según lo indicado a continuación, independientemente de su acumulación y exigencia a lo largo del desarrollo del contrato, que será mantenida:

Incumplimiento	Penalización por cada tramo porcentual y/o temporal de incumplimiento
En 3 meses cualesquiera, en 1 año (de fecha a fecha) = 5% mensual en un mismo mes	2,5%
Incumplimiento en un mismo mes = 10% mensual	2,5%
Incumplimiento en 5 días de un mismo mes = 10% diario	2,5%
Incumplimiento en 3 días de un mismo mes = 15% diario	2,5%

Por tanto, los porcentajes de penalización se multiplicarán para cada tipo de incumplimiento en función del número de veces que se alcance el porcentaje horario incumplido, dentro de cada periodo señalado. Es decir, que si por ejemplo en un mes se alcanza un incumplimiento mensual del 40%, la penalización sólo por ese concepto (acumulable con otros) será del 10% (un 2,5% por cada 10% incumplido); si en un mes se da un incumplimiento diario del 10% en 10 días, la penalización sólo por ese concepto (acumulable con otros) será del 5% (2,5% por cada 5 días de incumplimiento).

Las horas exigibles de servicio en términos diarios o mensuales según se explica la forma de llevar el cómputo de las mismas en el apartado 3.7 de este PPT. En cuanto a los posibles incumplimientos de las horas exigibles de prestación en cómputo diario que se produzcan dentro del mismo mes, las penalizaciones serán impondibles independientemente incluso de que se hayan compensado en su totalidad dentro del mismo (de forma que en términos mensuales no existiera incumplimiento o incluso se diera superávit de horas).

4. El incumplimiento de las prescripciones establecidas respecto a la posible bolsa de horas que se oferte, implicará la imposición de una penalización en la factura mensual de un 2,5%. Los incumplimientos podrán consistir en dilaciones temporales, u otros respecto a las categorías profesionales, a los horarios, o respecto a la posible maquinaria, productos u otros medios materiales o personales de apoyo, necesarios para su cumplimiento en las condiciones que hubiera requerido el Banco de España. Las posibles penalizaciones no compensarán la exigibilidad de las horas correspondientes; es más, serán impondibles incluso aunque los trabajos se terminen desarrollando a posteriori, incluso dentro del mismo mes en el que se hayan exigido, pero se hayan dado las circunstancias suficientes para la imposición de la penalización.

5. El incumplimiento reiterado de las frecuencias mínimas establecidas en el presente PPT, detectado en más de 1 mensualidad, en un periodo de 3 meses consecutivos, implicará la imposición de una penalización en la factura mensual de un 2,5%.
6. El incumplimiento de lo establecido en la declaración sobre la maquinaria, el equipo técnico y los recursos materiales y humanos de los que dispondrá la empresa o el empresario para ejecutar el contrato, implicará la imposición de una penalización en la factura mensual de un 2,5%.
7. El incumplimiento del contenido del Plan de trabajo, al que se refiere el apartado 19 del presente PPT, presentado por la adjudicataria, así como el incumplimiento de la obligación de presentar informes y partes de trabajo, conllevará una penalidad del 2,5 % del importe mensual.
8. Cuando como consecuencia del control de calidad referido en el presente PPT (ver apartado 20) se detecten incumplimientos de los parámetros establecidos en el presente Pliego como “estándares de calidad”, que se incorporan como Anejo 5 al mismo, se impondrán las siguientes penalizaciones:
 - Para un nivel regular de calidad: 1% en el importe mensual
 - Para un nivel deficiente de calidad: 2,5% en el importe mensual.

En el caso de que el importe de las penalizaciones impuestas a lo largo del desarrollo del contrato llegue a alcanzar un 2,5% de su precio anual prorrateado, el Banco de España podrá optar por la resolución del contrato o por continuar con el régimen de penalizaciones establecido.

En el caso de que en el periodo de un año, computado de fecha a fecha, en cualquier momento a lo largo del desarrollo del contrato se hayan impuesto penalizaciones, por cualquier motivo en tres o más facturas, independientemente de la cuantía de las mismas, el Banco de España podrá optar por la resolución del contrato o por continuar con el régimen de penalizaciones establecido.

22 Trabajos extraordinarios

No existirá servicio alguno considerado extraordinario y fuera de los precios ofertados, salvo los que se presten por causa de fuerza mayor o circunstancias especiales, distintas de las ya señaladas anteriormente en el presente Pliego, en cuyo caso, se prestarán a petición expresa del Banco de España, previa contratación independiente de los mismos. A tal efecto, el Banco de España podrá solicitar al adjudicatario el correspondiente presupuesto (disponiendo igualmente el Banco de España de libertad para poder solicitarlo a otras empresas), este se obliga a facilitarlo por escrito a la mayor brevedad posible y, en el supuesto de que fuera aceptado, le será comunicado por escrito a fin de que proceda a la realización de la prestación; los precios que, en su caso, se pacten en ningún caso superarán el 10% de los estipulados en el Convenio Colectivo que resulte aplicable para las diferentes categorías profesionales que se vean implicadas.

23 Oferta técnica.

Se deberán presentar 2 copias de la misma en formato papel y otras 2 copias en formato electrónico (USB, DVD o CD-ROM). El soporte electrónico se usará como material de trabajo y ayuda en la evaluación de las ofertas, por lo que en el caso de existir cualquier discrepancia, la propuesta presentada en papel prevalecerá sobre la información recogida en formato electrónico.

Estructura de la Oferta Técnica:

La Oferta Técnica se limitará a dos puntos, siendo estos lo correspondiente a las prescripciones exigidas en el punto 7 del presente PPT respecto a sus apartados 7.1 (Información relativa al gestor personal) y 7.2 (Personal de dirección y de apoyo para el contrato), que serán los únicos susceptibles de valoración, por lo que no se aportará cualquier otro tipo de información superflua, no exigida y que, por tanto, no se valorará.

Así pues la estructura de la Oferta Técnica se limitará a los siguientes dos puntos:

1.- Gestor personal. Se aportará información relativa a su formación y experiencia específica en los servicios objeto del contrato, a su disponibilidad que permita facilitar la comunicación y gestión del desarrollo del contrato, así como la restante información a facilitar (distinta de la citada anteriormente) que menciona el apartado 7.1 de este Pliego.

2.- Personal de dirección y apoyo para el contrato. Se aportará información relativa a la respectiva formación y experiencia específica en los servicios objeto del contrato, a su respectiva disponibilidad que permita facilitar la comunicación y gestión del desarrollo del contrato así como la restante información a facilitar (distinta de la citada anteriormente) que menciona el apartado 7.2 de este Pliego.

Anejo 1. Declaración sobre la maquinaria, el equipo técnico y los recursos materiales y humanos de los que dispondrá la empresa o el empresario para ejecutar el contrato.

D. / D^a. _____, en nombre y representación de _____, empresa participante en el procedimiento abierto para la contratación de los servicios de limpieza en las dependencias del Banco de España en Palma, manifiesta su compromiso expreso, respecto a los siguientes puntos:

1. En caso de resultar adjudicataria, la empresa está en condiciones de aportar desde el primer momento la maquinaria que se estipula en el Pliego de Prescripciones Técnicas como de presencia permanente en el centro.
2. La maquinaria será de nueva adquisición y/o estará en todo caso en perfectas condiciones de funcionamiento.
3. En caso de que el Banco de España estime que determinada maquinaria, materiales o productos no son adecuados o son mejorables, la empresa los sustituirá siguiendo las indicaciones del Banco, sin cargo alguno.
4. Igualmente si el Banco de España estima necesario, a lo largo del contrato, la aportación de nueva maquinaria u otros materiales, ya sea de forma permanente en el Banco o de forma puntual con ocasión de la realización de determinados trabajos, el contratista los aportará sin cargo alguno.
5. Así, en general, la empresa aportará cualquier tipo de medio material o maquinaria especial que pudiera resultar necesario, citándose a título de ejemplo y sin carácter exhaustivo: camiones, grúas, andamios de cualquier clase, plataformas elevadoras, etc., de cualquier altura máxima, tara y/o dimensiones. Tal aportación la realizará sin cargo alguno, independientemente de que tales medios formen parte de su parque de maquinaria o los tenga que adquirir o alquilar.
6. Tanto la sustitución o nueva aportación de maquinaria y otros materiales a solicitud del Banco, como su sustitución a causa de averías u otros motivos, deberá realizarse en el plazo máximo de 48 horas, salvo causa de fuerza mayor, que deberá ser comunicada fehacientemente al Banco de España, explicando los motivos.
7. El contratista tramitará cuantos permisos, licencias y comunicaciones de cualquier clase y ante cualquier Organismo pudieran resultar necesarios con ocasión de la realización de los trabajos de limpieza, ya sea en el interior o en el exterior del edificio y puedan suponer o no ocupación de la vía pública u otras circunstancias, corriendo a su cargo cualquier tipo de gasto asociado.

8. Se aportará cualquier tipo de recurso humano y/o técnico de apoyo, incluyendo equipos especiales, así como cualquier otro sistema o procedimiento de limpieza, implique o no la aportación extraordinaria de recursos humanos y/o materiales en caso de ser necesario, lo que la empresa realizará sin cargo alguno.
9. La empresa aportará el personal necesario, ya sea personal operativo adscrito al contrato o de apoyo, debidamente formado como recurso preventivo, ya sea con la calificación de autorizado o cualificado o cualquier otra que pueda resultar necesaria con objeto de la realización de trabajos de riesgo, ya sean trabajos en salas con posible riesgo eléctrico u otro tipo de salas de máquinas o cuartos técnicos, trabajos en altura, etc., sin que la relación indicada sea exhaustiva, afectando por tanto a cualquier otra posible situación o circunstancia.

La firma de la presente declaración será requisito imprescindible para valorar la Oferta Técnica que presente la empresa licitadora. Su no presentación o su firma con cualquier tipo de comentario, alteración o modificación de cualquiera de sus condiciones, implicará la exclusión automática de la empresa licitadora del presente procedimiento de licitación, independientemente de que cumpla otros posibles requisitos o certificaciones de cualquier clase que haya podido aportar.

En caso de resultar la empresa adjudicataria, esta declaración formará parte del contrato con la misma fuerza y alcance que el resto de su clausulado y documentación del presente concurso.

La presente declaración se presentará impresa, a doble cara en una sola hoja, y se firmará en ambas caras por persona con poder bastante, que obligue a la empresa contractualmente.

En Palma, a de de 2017

D. / D^a.

Puesto:

Sello de la empresa:

Anejo 4.- Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza.

ÁREAS DE LIMPIEZA	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento del BE	
Patios y viales interiores	D								Barrido y aspirado de suelos diario y fregado de suelos semanal. Limpieza a máquina en caso necesario.
Casetas de vigilancia y otros posibles usos	D								
Dependencia G. Civil	D								
Recintos de basuras	D								Fregado semanal.
Canaletas y sumideros	D								Limpieza diaria de carácter superficial y general más a fondo: Mensual: primavera/verano Bimestral: otoño/invierno
Perímetro exterior del edificio (incluyendo patios ingleses y portalones)	D								Revisión diaria para eliminación de restos de suciedad y baldeo/fregado, en su caso, de las zonas afectadas. Limpieza manual trimestral con elevadora de verjas y cerramientos. Limpieza con máquina presión sólo en los puntos aprobados por el Banco de España.
Zonas ajardinadas (y/o jardinerías exteriores)		S							Retirada de hojas, papeles, plásticos, etc.

Anejo 4.- Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza.

ÁREAS DE LIMPIEZA	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento del BE	
Aparcamientos y garajes. Portales de acceso.	D								Aspirado y/o barrido de suelos diario. Fregado semanal Fregado mecánico y aspirado de paredes y techos anual. Las manchas de aceite o grasa se limpiarán tan pronto se detecten con los productos y tratamientos adecuados para evitar que penetren en el pavimento.
Cubiertas y azoteas practicables y canalones en dichas zonas				M					Limpieza general. Sumideros: Limpieza semanal de carácter superficial y general más a fondo: Mensual: primavera/verano Bimestral: otoño/invierno
Portales de acceso exteriores	D								Limpieza general. Barrido y fregado.
Verjas y cerramiento exterior		S							Limpieza con máquina presión o manual
Vestíbulos, escaleras y pasillos en zonas de oficina y áreas de trabajo y en zonas de uso público.	D								Limpieza general. Barrido y fregado.
Otros vestíbulos, escaleras y pasillos fuera de áreas de trabajo, incluyendo en su caso, escaleras de emergencia.		S							Limpieza general. Barrido y fregado.

Anejo 4.- Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza.

ÁREAS DE LIMPIEZA	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento del BE	
Ascensores y montacargas	D								Limpieza interior de la cabina.
Plantas de oficinas y de áreas de trabajo (incluidos pasillos, vestíbulos, despachos, salas y espacios en general).	D								Limpieza general. Barrido y fregado. Ver tabla de “ACABADOS”.
Vestuarios	D								Limpieza general.
Almacenes, patinillos, salas de máquinas y cuartos técnicos.	D								Limpieza general. Limpieza más a fondo según tabla de “ACABADOS”.
Archivos				M					Limpieza general esporádica a petición del Banco. Limpieza a fondo con carácter semestral.
Centro de Control de Seguridad (CCS)	D								Limpieza general. Barrido y fregado.
Cajas y cámaras acorazadas				M					Según necesidades.

Anejo 4.- Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza.

ÁREAS DE LIMPIEZA	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento del BE	
Zonas de tratamiento de efectivo.	D								<p>Limpieza general.</p> <p>Retirada de residuos hasta el lugar que se determine.</p>
Aseos	D								<p>Diariamente fregado de suelos, limpieza y desinfección de aparatos sanitarios y elementos metálicos.</p> <p>Una vez al mes: Fregado intensivo de alicatados y suelos. Limpieza de incrustaciones y suciedad de juntas entre azulejos.</p> <p>Una vez al mes retirada de residuos de contenedores higiénico sanitarios aseos de señoras.</p> <p>Repaso y reposición según necesidad.</p>

Anejo 4.- Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza.

ÁREAS DE LIMPIEZA	FRECUENCIA MÍNIMA							OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
Zonas de uso público y oficinas y áreas de trabajo. Interior de despachos y dependencias. Mobiliario en general.	D							Vaciado de papeleras, desempolvado y limpieza de todo tipo de mobiliario y enseres, desplazando el mobiliario dotado de ruedas, desempolvado en seco o limpieza con productos de rápida evaporación de los teléfonos, desempolvado en seco de equipos informáticos (monitores, impresoras y ordenadores). NOTA: Se procederá siempre a la limpieza con el equipo informático apagado, sin moverlo y respetando los cables de conexión que no deberán desconectarse ni manipularse, únicamente se efectuará limpieza externa , cuidando especialmente no introducir líquido en el interior de los equipos.
Viviendas y otras dependencias vacías.						S		Semestral: limpieza general

ACABADOS	FRECUENCIA MÍNIMA							OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
Ventanillas en lugares públicos	D							La periodicidad será diaria en las esclusas de acceso al patio de operaciones, ventanillas, cabina del CCS y zonas análogas.
Ventanas / Vidrios (interior y exterior), incluidas rejas si las hubiera				M				Limpieza a fondo de ventanas y cristales de todo el edificio. La cara exterior de las ventanas no accesibles desde el interior, ni por medio de anclajes

Anejo 4.- Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza.

ACABADOS	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento del BE	
									(apartado 9.2) se limpiarán con grúa elevadora con frecuencia anual.
Puertas, incluidas rejas si las hubiera	D								Eliminar polvo. Eliminación de manchas cuando se produzcan. Limpieza a fondo cuando sea necesario.
Mobiliario	D								<p>Ver tabla “ÁREAS DE LIMPIEZA”: Zonas de uso público y oficinas y áreas de trabajo. Interior de despachos y dependencias. Mobiliario en general.</p> <p>Nota: Determinado mobiliario que por su especial valor o composición de sus materiales exija un cuidado o periodicidad especial (de menor frecuencia), se limpiará siempre siguiendo las pautas y directrices específicas del Banco en cada caso. Así, objetos como lámparas, candelabros, centros de mesa, etc. se limpiarán a fondo cuando sea necesario, con productos específicos adecuados y siempre siguiendo las directrices concretas que indique en cada caso el personal responsable de la sucursal.</p> <p>Se indicará en cada caso posibles objetos que por éstas u otras razones no deban ser limpiados por personal de la empresa contratista (por ejemplo cuadros u otras obras de arte), reservándose su cuidado y mantenimiento a empresas especializadas.</p>
Armarios	D								En las tareas ordinarias el mobiliario se limpiará en su parte exterior. Sólo se limpiará el interior de armarios y cajoneras a petición del Banco.
Estanterías								X	Limpieza general
Vidrios espejos	D								

Anejo 4.- Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza.

ACABADOS	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento del BE	
Paramentos verticales (paredes, alicatados, mamparas, pilares)					T				Según necesidades. Aspirar polvo, limpieza. Limpieza de incrustaciones y suciedad de juntas entre azulejos.
Suelos (de mármol, de madera, con moqueta, etc.)	D								Según necesidades. Aspirar polvo, limpieza. Ver tabla de “PAVIMENTOS”.
Cámara bajo falso suelo o sobre falso techo.								X	En caso necesario a la hora de realizar trabajos de mantenimiento: Aspirar polvo, limpieza.
Techos								X	Según necesidades.

PAVIMENTOS	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento del BE	
Suelos varios (formica, linóleo, PVC – GTI – Suelos sintéticos ...)	D								Barrido húmedo diario. Semestral: encerado y decapado.
Goma Pirelli	D								Limpieza diaria. Encerado cada seis meses
Terrazo, mármol, madera	D								Barrido húmedo diario.

Anejo 4.- Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza.

PAVIMENTOS	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento del BE	
									Con carácter trimestral: pulido / abrillantado / cristalizado / tratamiento específico para madera.
Pavimento de patios y aparcamiento	D								<p>Limpieza diaria</p> <p>Las manchas de aceite o grasa se limpiarán tan pronto se detecten con los productos y tratamientos adecuados para evitar que penetren en el pavimento.</p>
Moqueta/Alfombras	D								<p>Aspirado diario.</p> <p>Limpieza y lavado periódico con espuma seca o similar trimestral, eliminación electricidad estática semestral y eliminación de manchas cuando se produzcan.</p>

LUMINARIAS	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento del BE	
Lámparas artísticas						S			

Anejo 4.- Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza.

LUMINARIAS	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento del BE	
Luminarias y lámparas de pie y sobremesa	D								Como el resto de mobiliario de oficina.
Luminarias y lámparas de techos y paredes						S			

Con frecuencia anual se realizarán limpiezas puntuales en los siguientes elementos:

- Limpieza de faroles del edificio.
- Limpieza de plafones distribuidos en aseos, halls, huecos de escaleras y pasillos.
- Limpieza de reflectores/difusores de Downlight Fluorescentes o Led.
- Limpieza de reflectores/difusores de pantallas Fluorescentes o Led.
- Limpieza de alumbrado exterior.

Todas las luminarias serán desmontadas previamente por personal del servicio de electricidad para que se limpien insitu en suelo.

VARIOS	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento del BE	
Limpieza de estanterías								X	Cuando sea necesario. Limpieza general
Cortinas y visillos			X						Servicio de lavandería y tintorería excluido. Sí se incluye el aspirado de polvo cuando sea necesario.
Rótulos, carteles, elementos de señalización y elementos escultóricos.	D								Limpieza general en seco. Limpieza a fondo cuando sea necesario. NOTA: Los elementos escultóricos se limpiarán siempre según indicación del Banco de España.

Anejo 4.- Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza.

VARIOS	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento del BE	
Fancoils y bocas aire acondicionado				M					
Claraboyas y Lucernarios				M			A		<p>Limpieza general.</p> <p>Mensual: la claraboya exterior que cubre la cristalera del techo del patio de operaciones.</p> <p>Anual: La cristalera del techo del patio de operaciones, con desmontaje y montaje incluido.</p> <p>NOTA: El plazo podría ser menor por causa de acontecimientos atmosféricos que lo hicieran preciso.</p>
Menaje								X	Cuando sea necesario. De acuerdo con apartado 9.2 de los PPT.
Otros suelos, paredes y techos; paramentos y otros elementos en general.						X			Otros posibles paramentos verticales y horizontales y elementos incorporados o situados sobre ellos, no especificados anteriormente: Limpieza general y/o aspirado.

Con independencia de lo reflejado anteriormente, se deberán realizar, cuando sea necesario, trabajos de limpieza de aquellos espacios del Banco afectados, directa o indirectamente, por trabajos de obras, reformas, traslados, mantenimiento, averías o causas externas.

Anejo 5.- Control de calidad. Cuadro de estándares de calidad exigidos.

Control de calidad. Nivel de servicio a alcanzar tras la realización de las operaciones de limpieza.

Anejo 5.- Control de calidad. Cuadro de estándares de calidad exigidos.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
1. Suelos	<p>Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, basura u otros restos (insectos muertos...), marcas, huellas, manchas o líquidos, incluyendo zonas de difícil acceso como esquinas, bordes o los alrededores del mobiliario.</p> <p>Las superficies brillan de forma uniforme o bien presentan el acabado establecido por el Banco.</p> <p>Aparatos para matar o prevenir insectos: No están en lugares inadecuados (visibles fuera de su lugar habitual de emplazamiento).</p>

Anejo 5.- Control de calidad. Cuadro de estándares de calidad exigidos.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
<p>2.</p> <p>Techos.</p> <p>Paredes, paramentos en general (frisos, zócalos, molduras, etc.) y cornisas.</p> <p>Puertas, marcos de ventanas interiores.</p>	<p>Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, marcas, basura u otros restos, huellas y manchas, especialmente en puertas de cristal y mamparas, incluyendo los marcos y zonas superiores de las puertas, interruptores o enchufes.</p> <p>Donde corresponda, las superficies brillan de forma uniforme.</p>
<p>3.</p> <p>Lámparas de todo tipo y puntos de luz.</p> <p>Rejillas de ventilación, climatización y salidas de aire acondicionado.</p>	<p>Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, basura, marcas, manchas o líquidos tanto por dentro como por fuera.</p> <p>Todos los conductos de ventilación están despejados.</p>

Anejo 5.- Control de calidad. Cuadro de estándares de calidad exigidos.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
<p>4.</p> <p>Cristales interiores y exteriores de ventanas, marcos y alféizares.</p> <p>Balconadas, enrejados interiores y exteriores, fachadas y cubiertas.</p> <p>Persianas, cortinas, estores, etc.</p>	<p>Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, marcas, huellas y manchas, tanto por dentro como por fuera.</p> <p>Donde corresponda, las superficies brillan de forma uniforme.</p> <p>Las fachadas están libres de carteles, pegatinas, etc.</p> <p>Todos los suelos exteriores (patios y cubiertas incluidos) y paredes libres de malas hierbas.</p>
<p>5.</p> <p>Pasillos, zonas de acceso, zonas de atención al público y resto de zonas comunes, con todos sus elementos.</p> <p>Escaleras, pasamanos y barandillas.</p> <p>Papeleras y ceniceros</p>	<p>Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, basura, marcas, huellas, manchas, líquidos o malos olores.</p> <p>Donde corresponda, las superficies brillan de forma uniforme.</p> <p>Las papeleras en que proceda tienen en su interior una bolsa donde los usuarios echan la basura.</p> <p>Los ceniceros están situados en los lugares adecuados y no presentan acumulación de ceniza ni colillas ni en ellos, ni a su alrededor.</p>

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
<p>6.</p> <p>Despachos, salas de reuniones, salones de actos, bibliotecas.</p> <p>Mobiliario y elementos de decoración, etc.</p> <p>Vitrinas, estanterías, bibliotecas, etc.</p> <p>(referido en general a los elementos que no estén expresamente excluidos como objeto de limpieza)</p>	<p>Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, marcas, huellas, manchas o líquidos, incluyendo las patas o ruedas del mobiliario, superficies elevadas y zonas de difícil acceso (como esquinas, bordes o los alrededores del mobiliario).</p> <p>El mobiliario no desprende olores desagradables.</p> <p>El mobiliario no tiene plásticos o pegatinas que dificulten su limpieza.</p> <p>Las estanterías y armarios no tienen polvo, suciedad, basura o manchas, tanto por dentro como por fuera.</p> <p>Incluye extintores, lámparas de sobremesa, objetos de oficina, objetos interiores de las vitrinas, sillas, rotulación, equipos informáticos, fotocopadoras y faxes, equipos telefónicos, máquinas de climatización, o elementos fijados en las paredes (apliques, cuadros, tabloneros de anuncios, espejos,...) que estarán sin polvo, marcas, huellas o manchas.</p>
<p>7.</p> <p>Aseos y vestuarios.</p>	<p>Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, basura, marcas, huellas, manchas, líquidos o malos olores.</p> <p>Incluye los elementos colgados en las paredes (como dispensadores de jabón o barras para sujetar toallas), grifería, repisas, u otros elementos propios de un baño (como el lavabo, las duchas y sus cortinas, o el sanitario).</p> <p>Las superficies brillan de forma uniforme.</p> <p>Las juntas entre azulejos y/o baldosas limpias de incrustaciones y suciedad.</p> <p>Hay suficiente cantidad de consumibles de baño (como papel higiénico, jabón y toallas secamanos).</p>

Anejo 5.- Control de calidad. Cuadro de estándares de calidad exigidos.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
8. Electrodomésticos y menaje en general cuya limpieza está incluida en el contrato.	Se cumplen los estándares higiénicos cuando los electrodomésticos se utilizan para comida. Las fuentes de agua están limpias y sin manchas.
9. Almacenes, patinillos, archivos y cuartos técnicos.	Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, basura u otros restos (insectos muertos...), marcas, huellas, manchas o líquidos, incluyendo zonas de difícil acceso como esquinas o bordes. Tubos y tuberías accesibles exteriormente y solados especiales sin polvo, ni manchas. Las superficies brillan de forma uniforme.
10. Zonas comunes exteriores, incluyendo aparcamientos, y patios.	Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, basura, marcas, huellas, manchas o líquidos, incluyendo zonas de difícil acceso. En las zonas de paso así como las arquetas, desagües, sumideros, limas, etc., no hay hojas, colillas, aceite, grasa o acumulación de otros restos.
11. Orden en general.	El área está ordenada. Las zonas de entrada y salida están despejadas.
12. Olores.	El área huele bien.

Anejo 5.- Control de calidad. Cuadro de estándares de calidad exigidos.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
13. Recogida y tratamiento de residuos.	<p>Recogida de los residuos corrientes generados y depósito de los mismos en los puntos habilitados.</p> <p>Los cubos de recogida de residuos están limpios y sin restos en su interior.</p>

Anejo 6.- Referencias a presentar para la acreditación de la solvencia técnica. Condiciones que deben cumplir e instrucciones de presentación.

Las referencias se aportarán mediante la cumplimentación de un fichero en formato EXCEL (cuya estructura se muestra al final de este Anejo), que estará limitado a un máximo de 10 referencias, sin que se permita añadir ninguna más. No se podrá variar el formato del fichero, por lo que no se podrán modificar los campos, ni añadir ni eliminar celdas, filas o columnas, ni añadir ninguna referencia más, ya que no serán consideradas, independientemente de que cumplan o no las condiciones en cuanto a características similares del servicio, importe y fechas de ejecución o cualquier otra de las establecidas. Se aportará el fichero tanto en formato electrónico como impreso en papel.

Condiciones que deben cumplir las referencias para acreditar la solvencia técnica.

Cada referencia se corresponderá con periodos exactos de duración anual, donde el tiempo de ejecución efectiva del servicio deberá estar comprendido en todo caso entre el 1 de enero de 2012 y el 31 de diciembre de 2016. Por tanto se excluirá automáticamente y no se considerará válida cualquier referencia que se aporte en la que, en términos anuales, su inicio se refiera a una fecha anterior al 1 de enero de 2012, o su finalización se refiera a una fecha posterior al 31 de diciembre de 2016. En el caso de contratos plurianuales podrán considerarse distintas referencias, si bien con el límite de 5, los diferentes periodos anuales del mismo o de sus prórrogas, siempre que cumplan el resto de requisitos exigidos. En tal caso, si el importe anual del contrato no está desglosado con detalle por ejercicios, podrá prorratearse de forma proporcional, siempre y cuando de los términos del contrato y del servicio efectivamente prestado pueda deducirse coherentemente tal imputación. En el caso de contratos de duración anual, también podrán considerarse válidas como distintas referencias, igualmente hasta el límite de 5, el contrato inicial y sus posibles prórrogas, siempre que cumplan el resto de requisitos exigidos.

En cuanto al término “servicios similares”, de cara a la validez de las referencias presentadas se tendrán en consideración los siguientes factores:

Deben ser referencias correspondientes a limpieza de edificios de oficinas con una distribución en cuanto a superficie (1.600 m² útiles) y tipo de espacios (locales con destino a puestos de trabajo de oficina, salas, aseos, almacenes, salas de máquinas y otros espacios técnicos, zonas de atención al público, etc.) similar a la descripción que se refleja en el PPT que rige el presente concurso.

Debe tratarse de servicios de limpieza en un único edificio o complejo. En caso de tratarse de un complejo deberá de existir homogeneidad y cercanía física entre los edificios que lo compongan, de forma que se trate de un complejo cerrado físicamente o compuesto por edificios interconectados o colindantes entre sí, con una singularidad e identidad claramente definida en cuanto a la plantilla del personal operativo de limpieza con la condición de subrogable adscrita específicamente al edificio o complejo. Por tanto no debe confundirse el término “complejo” con los diferentes edificios o complejos que pudieran formar parte de un “lote” en el caso de que se haya dado tal modalidad de adjudicación.

Anejo 6.- Referencias a presentar para la acreditación de la solvencia técnica. Condiciones que deben cumplir e instrucciones de presentación.

En consecuencia, no se computarán servicios desarrollados en edificios diseminados en diferentes lugares aunque se engloben bajo un único contrato, o incluso dentro de un mismo lote, sin que valga como referencia ni la suma de los importes referidos a cada uno de ellos, ni la cuantía global del contrato, o del lote, en caso de no hallarse desglosada por edificios. Sólo sería válida como referencia la limpieza del edificio o complejo singular que dentro de tal contrato o lote cumpliera las exigencias requeridas en cuanto a importe, fechas y similar servicio, referidos en exclusiva a tal edificio o complejo y siempre que viniera específicamente reflejado el correspondiente detalle en el contrato o pudiera deducirse claramente del mismo.

No serán válidas las referencias de limpieza de trenes, barcos o aeronaves, estaciones de ferrocarril o instalaciones aeroportuarias, estaciones de metro, naves industriales, fábricas, parques, instalaciones deportivas, almacenes, hipermercados, centros y superficies comerciales, hoteles, residencias, albergues, edificios de apartamentos, u otros edificios o instalaciones destinadas mayoritariamente al comercio directo, ya sea al por mayor o al por menor, a la hostelería o actividades de ocio, culturales o de restauración (cines, teatros, museos, bibliotecas, restaurantes, etc.).

Tampoco serán válidas las referencias a limpieza de colegios, centros escolares o de edificios universitarios, ni tampoco a hospitales, salvo que un componente mayoritario de la distribución de tales edificios se corresponda con locales destinados específicamente a oficinas de tipología similar a la descrita en el presente PPT.

Si se aporta alguna otra referencia análoga a las anteriormente citadas como no válidas, aunque no se haya nombrado específicamente, se considerará igualmente inválida.

Tampoco se convalidarán las relativas a contratos mixtos que se refieran a servicios de limpieza y otros servicios adicionales, salvo que se detalle específica y expresamente el importe exacto del contrato correspondiente en exclusiva a los servicios de limpieza objeto de este contrato, y siempre y cuando tal desglose figure específicamente en el contrato o pueda deducirse claramente del mismo.

Las referencias presentadas se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario de los servicios prestados sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del proveedor firmada por persona con poder bastante.

Instrucciones de presentación de las referencias:

NO SE VALORARÁN LAS REFERENCIAS QUE NO SE PRESENTEN SIGUIENDO EL FORMATO, LIMITACIONES E INSTRUCCIONES AQUÍ REFLEJADAS.

Se aportará un máximo de 10 referencias, de entre las cuales deberán ser válidas al menos 3, en las condiciones estipuladas en el PCP.

Se tendrá en cuenta que:

- (1) Periodo (que será necesariamente de 1 año de duración) de ejecución efectiva del servicio, independientemente de la fecha de firma del contrato. Sólo serán válidas fechas entre el 1-1-2012 y el 31-12-2016

Anejo 6.- Referencias a presentar para la acreditación de la solvencia técnica. Condiciones que deben cumplir e instrucciones de presentación.

- (2) Importe anual (SIN IMPUESTOS) \geq 39.000 € destinado específicamente al servicio de limpieza, referido al periodo indicado.
- (3) Contrato: Denominación del objeto del contrato que se presenta como referencia.
- (4) Dirección postal concreta del edificio o complejo donde se ejecutó el servicio, a la que debe corresponder íntegramente el importe anual indicado, referido específicamente a la actividad de limpieza y durante el periodo de tiempo señalado. Debe ser única y detallarse la dirección postal exacta con el mayor detalle.
- (5) Edificio: Denominación del edificio o complejo donde se prestó el servicio y resto de información requerida sobre el mismo
- (6) Cliente: Nombre y tipo de cliente (Público / Privado).
- (7) Se indicará si se trata de periodos anuales de un mismo contrato plurianual o de sus prórrogas o bien de un contrato anual o de sus prórrogas.
- (8) Campo libre destinado a la inclusión de posibles observaciones o comentarios respecto a la referencia aportada.

Anejo 6.- Referencias a presentar para la acreditación de la solvencia técnica. Condiciones que deben cumplir e instrucciones de presentación.

A continuación se muestra el formato de las referencias a presentar, mediante la cumplimentación del correspondiente fichero en formato EXCEL y la posterior impresión del mismo, con objeto de su presentación tanto en formato electrónico, como en papel:

DATOS PARA VALORAR LA REFERENCIA		Nº de referencia:		1
(1) Periodo:	- Desde:	(DD/MM/AAAA)	- Hasta:	(DD/MM/AAAA)
(2) Importe anual (SIN IMPUESTOS):		€		
(3) Denominación del objeto del contrato:				
(4) Dirección postal:		Dirección:		
Código Postal de zona (no xx071):				
Localidad (Provincia):				
(5) Edificio / Complejo:		Denominación:		
m² objeto de limpieza (aproximados):				
¿Se trata de un complejo?		<input type="checkbox"/> Sí / <input type="checkbox"/> No		
Nº de edificios que conforman el complejo:				
En su caso, breve descripción del edificio o complejo:				
Plantilla de limpieza subrogable adscrita específicamente al edificio/complejo (nº de personas):				
(6) Cliente (nombre):				
<input type="checkbox"/> Público / <input type="checkbox"/> Privado				
(7) Se trata de periodo referido a contrato plurianual o al de alguna de sus prórrogas		(7) Se trata de periodo referido a contrato anual o de su prórroga		
<input type="checkbox"/> Sí / <input type="checkbox"/> No		<input type="checkbox"/> Sí / <input type="checkbox"/> No		
(8) Observaciones:				

Se rellenará un máximo de 10 fichas, numerándolas del 1 al 10. Una vez cumplimentado el fichero EXCEL, se imprimirá, con objeto de su presentación en papel, además de en formato electrónico.

De cara a su impresión en papel, se presentarán tantas hojas como sean necesarias para que una ficha correspondiente a una misma referencia no aparezca dividida en diferentes hojas o páginas, siendo indiferente que se presenten en configuración horizontal o vertical, a cara sencilla o a doble cara. Lo que no podrá modificarse en ningún caso es el formato del fichero, ni añadir o eliminar cualquier campo, celda, fila o columna.

Anejo 7.- Modelo de declaración de visita al edificio y conocimiento de las instalaciones.

D. / D^a. _____, en nombre y representación de _____, empresa participante en el procedimiento abierto para la contratación de los servicios de limpieza en el edificio de la sucursal del Banco de España en Palma, manifiesta que tras el análisis de la documentación técnica del concurso ha visitado el edificio del Banco de España, objeto de los trabajos, conoce con detalle las peculiaridades técnicas para su ejecución y han sido atendidas y aclaradas las dudas planteadas, por lo que dispone de información suficiente para la correcta valoración de la oferta

En Palma, a de de 2017

D. / D^a.
Puesto:
Sello de la empresa: