TABAKALERA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA DEL EDIFICIO TABAKALERA DE DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN, RESERVADO A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO DE INICIATIVA SOCIAL

Contratación conjunta de servicios a prestar a Centro Internacional de Cultura Contemporánea, S.A. y Kutxa Fundazioa

1. OBJETO DEL CONTRATO 2
2. SERVICIOS A PRESTAR A CICC 4
3. SERVICIOS A PRESTAR A KF 28

TABAKALERA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA DEL EDIFICIO TABAKALERA DE DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN, RESERVADO A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO DE INICIATIVA SOCIAL

Contratación conjunta de servicios a prestar a Centro Internacional de Cultura Contemporánea, S.A. y Kutxa Fundazioa

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto de la presente licitación la selección de una única empresa para la prestación de los servicios de limpieza a prestar en relación con los espacios del Edificio Tabakalera, sito en Plaza de las Cigarreras, Donostia, con una superficie total aproximada de 40.000 m², distribuidos en diferentes espacios de uso cultural, administrativo, público, técnico y de actividad.

La presente licitación tendrá carácter reservado a Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social, en los términos previstos en la Disposición Adicional Cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

Dichos servicios se prestarán en favor de la sociedad pública Centro Internacional de Cultura Contemporánea, S.A. y Kutxa Fundazioa, y concretamente:

- Los servicios a prestar en favor de Centro Internacional de Cultura Contemporánea, S.A. —en adelante, CICC— comprenderán la limpieza de las zonas de uso propio de CICC, de los espacios comunes del Edificio Tabakalera cuya limpieza sea asumida por CICC, así como de aquellos otros espacios o elementos cuya limpieza corresponda a CICC, todo ello conforme a la delimitación espacial recogida en el **Anexo I. Planos de delimitación de espacios CICC, espacios KF, espacios comunes y espacios excluidos del servicio.**

  Asimismo, se informa de que la gestión de la limpieza de los espacios identificados como “espacios generales” en el referido Anexo I corresponde a CICC.

- Los servicios a prestar en favor de Kutxa Fundazioa —en adelante, KF— comprenderán la limpieza de los espacios privativos ocupados por dicha entidad en el Edificio Tabakalera, identificados en el **Anexo I. Planos de delimitación de espacios de CICC, espacios KF, espacios comunes y espacios excluidos del servicio,** así como de aquellos otros espacios, zonas o elementos cuya limpieza corresponda a KF conforme a la documentación contractual.

La prestación del servicio podrá extenderse, cuando así sea requerido por CICC o KF, a espacios en los que se desarrollen actividades, eventos, cesiones temporales, montajes, desmontajes u otros usos autorizados en el Edificio Tabakalera, incluidos aquellos en los que intervengan terceros, siempre que dichas actuaciones se encuentren vinculadas a la programación, actividad ordinaria o extraordinaria, o necesidades operativas de las entidades contratantes.

No obstante, no se entenderán incluidos con carácter ordinario los servicios de limpieza propios de espacios gestionados de forma autónoma por terceros, salvo que se prevea expresamente en el presente Pliego, en sus anexos, o que sean requeridos puntualmente por CICC o KF conforme al régimen de servicios ordinarios, refuerzos o necesidades extraordinarias previsto en la documentación contractual.

CICC administra el procedimiento de licitación por cuenta propia y, además, por cuenta de KF, en la forma prevista en el punto 2 de la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Siendo así, la prestación de los servicios objeto de la presente licitación podrá solicitarse y contratarse, indistintamente, por CICC y por KF, siendo facturados a aquella entidad que los haya requerido y siendo abonados por ella, conforme a la metodología prevista en los Pliegos. Así, a partir del momento de la suscripción de los respectivos contratos, el régimen de derechos y obligaciones, en todo lo relativo a las fases de ejecución y extinción de los contratos, se entenderá referido individualmente a cada una de las dos entidades contratantes.

No obstante lo anterior, se informa de que, durante el periodo estimado de ejecución de las obras, inicialmente previsto entre el 1 de enero de 2027 y el 31 de agosto de 2027, los servicios a prestar a favor de KF se regirán por lo establecido en el **Anexo X. Régimen transitorio del servicio de limpieza de Kutxa Fundazioa durante las obras.**

Dicho Anexo tiene por objeto ofrecer información y detallar las condiciones del servicio de limpieza a ejecutar durante el periodo de obras, sin perjuicio de que la finalización de las obras pueda producirse con anterioridad o posterioridad a la fecha inicialmente prevista y contemplada en el párrafo anterior.

Durante el periodo de ejecución de las obras, resultarán de aplicación todas aquellas obligaciones contractuales y condiciones de ejecución que sean compatibles con el régimen transitorio del servicio de limpieza regulado en el referido Anexo X.

En cualquier caso, se precisa que, en caso de contradicción durante el periodo de ejecución de las obras, prevalecerá lo establecido en el referido Anexo X respecto de la cobertura y los espacios de KF.

Los Códigos CPV del contrato son los siguientes:

- 90911200-8 Servicios de limpieza de edificios.
- 90910000-9 Servicios de limpieza.

El servicio incluirá, entre otras prestaciones, la limpieza ordinaria, periódica y específica de los espacios incluidos en el ámbito del contrato; el vaciado de papeleras y la recogida selectiva de residuos; la limpieza y reposición de consumibles en aseos; la limpieza de pavimentos, mobiliario, cristales, puertas, zonas técnicas, espacios de actividad pública, espacios expositivos y demás elementos o dependencias previstos en el presente Pliego y sus anexos; así como la atención de refuerzos, necesidades extraordinarias, montajes, desmontajes, actividades, eventos o incidencias operativas, conforme a las condiciones establecidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

2. SERVICIOS A PRESTAR A CICC

El servicio de limpieza a prestar en favor de CICC deberá garantizar la correcta limpieza, higiene, orden y adecuación de los espacios incluidos en el ámbito de prestación correspondiente a CICC, de acuerdo con la delimitación espacial recogida en el **Anexo I. Planos de delimitación de espacios CICC, espacios KF, espacios comunes y espacios excluidos del servicio,** y conforme a las condiciones establecidas en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

Asimismo, se informa de que la gestión de la limpieza de los espacios identificados como “espacios generales” en el referido Anexo I corresponde a CICC.

El servicio comprenderá:

a) **Servicio de limpieza ordinaria**, periódica y específica de los espacios de uso propio de CICC, de los espacios comunes del Edificio Tabakalera cuya limpieza sea asumida por CICC, así como de aquellos otros espacios, zonas o elementos cuya limpieza corresponda a CICC conforme a la documentación contractual.

b) Servicio de **limpiezas especiales programadas.**

c) Servicios de **limpieza vinculados a eventos,** actividades, montajes, desmontajes, cesiones temporales de espacios, cambios de uso, incidencias operativas o refuerzos puntuales.

Se entenderán incluidas en el servicio todas aquellas actuaciones auxiliares, complementarias o accesorias que resulten necesarias para garantizar el adecuado estado de limpieza, higiene, orden y uso de los espacios objeto del contrato, aunque no estén expresamente enumeradas en el presente apartado, siempre que guarden relación directa con el objeto del contrato y con las condiciones establecidas en la documentación contractual.

La ejecución de todas estas prestaciones deberá realizarse con medios humanos suficientes, maquinaria adecuada, productos compatibles con los materiales existentes y criterios respetuosos con el medio ambiente, la seguridad y la salud laboral.

2.1. SERVICIO DE LIMPIEZA ORDINARIA

2.1.1. Alcance del servicio de limpieza ordinaria

- **Limpieza de espacios interiores y exteriores**

  La limpieza ordinaria de los espacios incluidos en el ámbito de CICC, incluyendo, entre otros, espacios de uso público, salas de actividad, espacios expositivos, oficinas, zonas de trabajo, zonas técnicas, almacenes, vestuarios, aseos, pasillos, escaleras, ascensores, accesos, patios, terrazas y demás espacios cuya limpieza corresponda a CICC.

  Dicha limpieza incluirá, según la naturaleza de cada espacio y la frecuencia que corresponda, el barrido, aspirado, fregado, desempolvado, desinfección, retirada de residuos, limpieza de superficies, limpieza de

mobiliario, limpieza de elementos de uso frecuente y cualesquiera otras actuaciones necesarias para mantener los espacios en condiciones adecuadas de uso.

- **Limpieza de pavimentos, superficies, mobiliario y elementos de uso**

  La limpieza de pavimentos, revestimientos, mesas, sillas, puestos de trabajo, mostradores, armarios, estanterías, barandillas, pasamanos, puertas, manillas, interruptores, elementos de señalética, equipamiento auxiliar y demás elementos existentes en los espacios objeto del servicio.

  El mobiliario deberá mantenerse en condiciones adecuadas de limpieza y presentación, eliminando polvo, manchas, residuos u otros indicios de suciedad, con especial atención a los espacios de atención al público, oficinas, zonas de trabajo compartidas y espacios de alta rotación de usuarios.

- **Aseos, vestuarios y espacios higiénico-sanitarios**

  La limpieza, desinfección, revisión y mantenimiento higiénico de aseos, vestuarios y espacios similares incluidos en el ámbito del contrato, garantizando su adecuado estado de uso durante los horarios de apertura y actividad del edificio.

  Se considerará incluido en el contrato el suministro, colocación, reposición y renovación, cuando proceda, de los consumibles y elementos higiénicos necesarios, incluyendo, entre otros, papel higiénico, papel secamanos, jabón, gel hidroalcohólico, bolsas, escobillas, papeleras, papeleras higiénicas y su recogida específica, así como los demás elementos necesarios para la correcta prestación del servicio.

- **Gestión de residuos y papeleras**

  El vaciado de papeleras, la sustitución de bolsas y la recogida selectiva de residuos, separadamente según la tipología de residuo, conforme a los criterios de separación y gestión establecidos por CICC, los cuales se facilitarán al contratista durante la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria deberá disponer, colocar, mantener y reponer, cuando proceda, los contenedores, papeleras o medios auxiliares necesarios para la correcta recogida selectiva de residuos en los espacios objeto del servicio, sin perjuicio de las indicaciones que pueda trasladar CICC en materia de sostenibilidad y gestión ambiental.

- **Limpieza de cristales, puertas, accesos y elementos exteriores**

  La limpieza de cristales, vidrios interiores, puertas, accesos, cerramientos, mamparas, barandillas acristaladas y demás elementos transparentes o de separación existentes en los espacios objeto del servicio, conforme a las frecuencias ordinarias previstas en la documentación contractual.

  Asimismo, se incluirá la limpieza de puertas exteriores de emergencia, accesos al edificio, muelle de carga y descarga, zonas exteriores vinculadas al uso del edificio y demás puntos que se indiquen por CICC o se recojan en los anexos correspondientes.

- **Sumideros, canaletas, canalones y elementos de evacuación**

  La revisión y limpieza de sumideros, canaletas, canalones, bajantes, patios de instalaciones y demás elementos vinculados a la evacuación de aguas o a la prevención de acumulaciones de suciedad, hojas, residuos o materiales que puedan afectar al correcto funcionamiento de dichos elementos.

  Las actuaciones especiales o de periodicidad específica sobre estos elementos se realizarán conforme a la planificación recogida en el Anexo IV. Tabla de limpiezas especiales programadas, sin perjuicio de las intervenciones puntuales que puedan ser necesarias por incidencias, episodios meteorológicos, obstrucciones u otras circunstancias operativas. En este último caso, dichos intervenciones puntuales tendrán la consideración de servicios bajo solicitud.

- **Control de plagas**

  El servicio incluirá el control de plagas, así como la realización de las actuaciones preventivas y correctivas necesarias de desratización, desinsectación, desinfección o fumigación que resulten precisas para

prevenir o resolver problemas de índole vectorial en los espacios incluidos en el ámbito del contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la reposición y revisión de cebos, trampas, puntos de control o dispositivos equivalentes, así como la atención y solución de los episodios de proliferación que pudieran producirse, todo ello conforme a la normativa aplicable y a las indicaciones de CICC.

- **Retirada de pintadas, carteles, adhesivos y elementos impropios**

  La eliminación y retirada de pintadas, carteles, adhesivos, manchas, restos, residuos u otros elementos impropios en fachadas, accesos, puertas, cristales, superficies o espacios objeto del servicio.

  Cuando las características de la superficie lo requieran, la actuación deberá realizarse mediante medios, productos y técnicas adecuados al material afectado, evitando daños sobre fachadas, piedra, carpinterías, vidrios, revestimientos u otros elementos sensibles del edificio.

2.1.2. <u>Cobertura mínima anual, horarios de presencia y organización flexible de horas del servicio de limpieza ordinaria</u>

La empresa adjudicataria deberá garantizar una prestación mínima anual de **14.700 horas de personal de limpieza ordinaria** para CICC. De dichas horas, la cobertura mínima programada se ajustará al cuadro de horarios de presencia y cómputo anual recogido en el **Anexo II. Cuadro de cobertura mínima ordinaria, horarios de presencia y cómputo anual,** sin que dicha cobertura pueda ser reducida por la empresa adjudicataria mediante propuestas organizativas, mejoras de rendimiento, reorganización interna o utilización de medios técnicos. Dicha cobertura mínima programada asciende, a título de referencia contractual, a **13.609,29 horas anuales.**

La cobertura mínima programada prevista en el **Anexo II** tendrá carácter obligatorio y deberá ser garantizada por la empresa adjudicataria durante toda la vigencia del contrato. No podrá ser reducida, sustituida ni compensada unilateralmente por la empresa adjudicataria mediante mejoras de rendimiento, reorganización interna, utilización de maquinaria, incorporación de medios técnicos, modificación de turnos o cualquier otra medida organizativa.

Las horas restantes hasta alcanzar la prestación mínima anual de **14.700 horas, esto es, 1.091,71 horas anuales,** deberán ser distribuidas por la empresa adjudicataria en su propuesta de organización del servicio, atendiendo a la programación, estacionalidad, usos intensivos de espacios, necesidades de refuerzo y demás circunstancias operativas del Edificio Tabakalera. La propuesta organizativa de la empresa adjudicataria deberá identificar de forma clara cómo prevé distribuir dichas horas de organización flexible a lo largo del año, justificando su adecuación a las necesidades ordinarias y variables de CICC. En particular, deberá contemplar la posibilidad de reforzar el servicio en periodos de mayor actividad, programación intensiva, exposiciones, actividades públicas, montajes, desmontajes, cambios de uso de espacios o incrementos previsibles de afluencia.

La distribución de las horas de organización flexible deberá coordinarse con CICC y podrá ser ajustada durante la ejecución del contrato, en función de la programación real, incidencias, necesidades operativas o instrucciones de la entidad contratante. En todo caso, dichos ajustes no podrán suponer una reducción de la prestación mínima anual **de 14.700 horas,** ni de la cobertura mínima programada prevista en el **Anexo II.**

2.1.3. Frecuencias mínimas del servicio de limpieza ordinaria

La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de las frecuencias mínimas de limpieza ordinaria establecidas para cada espacio, zona o elemento en el **Anexo III. Tabla de frecuencias mínimas de limpieza ordinaria por espacio.**

Dichas frecuencias tendrán carácter mínimo y obligatorio, sin que puedan ser reducidas por la empresa adjudicataria mediante reorganización interna, mejoras de rendimiento, utilización de maquinaria, concentración de tareas, modificación de turnos o cualquier otra medida organizativa.

La tabla de frecuencias mínimas determinará, para cada espacio o tipología de espacio, la periodicidad mínima de limpieza exigida, pudiendo incluir limpiezas diarias, limpiezas en días concretos de la semana, limpiezas semanales, limpiezas varias veces por semana, limpiezas mensuales u otras periodicidades ordinarias que se establezcan en función del uso, afluencia, naturaleza o criticidad del espacio.

El cumplimiento de la prestación mínima anual de horas prevista en el apartado anterior no eximirá a la empresa adjudicataria del cumplimiento de las frecuencias

mínimas establecidas en el **Anexo III.** Del mismo modo, el cumplimiento de dichas frecuencias no eximirá de la obligación de garantizar la cobertura mínima anual de horas prevista en el presente Pliego.

La empresa adjudicataria deberá organizar sus medios humanos y materiales de forma que se garantice la ejecución efectiva de las frecuencias mínimas previstas, manteniendo en todo momento los espacios en condiciones adecuadas de limpieza, higiene, orden y uso.

En aquellos espacios con elevada afluencia, uso intensivo, actividad pública, actividad expositiva, programación específica o especial sensibilidad operativa, la empresa adjudicataria deberá adaptar la prestación del servicio para mantener los estándares de limpieza exigidos, sin que el cumplimiento formal de una frecuencia mínima pueda justificar un estado deficiente del espacio.

CICC podrá ajustar operativamente los días o momentos concretos de ejecución de determinadas limpiezas ordinarias, cuando resulte necesario por razón de programación, eventos, montajes, desmontajes, cambios de uso, incidencias, cierres temporales de espacios o necesidades organizativas. Dichos ajustes no supondrán, salvo indicación expresa, una reducción de las frecuencias mínimas exigidas.

La empresa adjudicataria deberá llevar un control interno de la ejecución de las frecuencias de limpieza, de forma que pueda acreditar ante CICC, cuando le sea requerido, la realización de las tareas ordinarias previstas para cada espacio. Dicho control podrá articularse mediante cuadrantes, partes de trabajo, registros internos, aplicaciones propias de la empresa o cualquier otro sistema que permita verificar la correcta prestación del servicio.

Las frecuencias mínimas de limpieza ordinaria deberán coordinarse, cuando proceda, con las limpiezas especiales programadas previstas en el Anexo IV, con los servicios vinculados a eventos y actividades, y con las instrucciones operativas que pueda trasladar CICC durante la ejecución del contrato.

2.2. SERVICIO DE LIMPIEZAS ESPECIALES PROGRAMADAS

2.2.1. Alcance del servicio de limpiezas especiales programadas

Además de la limpieza ordinaria, la empresa adjudicataria deberá ejecutar las limpiezas especiales programadas recogidas en el **Anexo IV. Tabla de limpiezas**

especiales programadas, incluyendo aquellas actuaciones que, por su naturaleza, frecuencia, complejidad, medios requeridos o planificación específica, no formen parte de la limpieza ordinaria habitual.

Estas actuaciones tendrán la consideración de prestaciones diferenciadas de la limpieza ordinaria habitual, por razón de su naturaleza, frecuencia, medios requeridos o planificación específica, y se ejecutarán conforme a las condiciones previstas en dicho anexo y en la documentación contractual.

Entre dichas limpiezas especiales programadas se incluirán, entre otras, la limpieza de cúpulas, canalones, Velux, vidrios exteriores, patios de instalaciones, sumideros, rejillas de retorno, patinillos, racks, tuberías, conductos, zonas superiores de luminarias, bandejas eléctricas, elementos ornamentales interiores, cubiertas, terrazas y demás elementos o espacios que se detallen en el **Anexo IV.**

2.2.2. Frecuencias y planificación del servicio de limpiezas especiales programadas

El **Anexo IV** determinará, para cada actuación o tipología de actuación, la frecuencia prevista y el espacio o elemento afectado. La empresa adjudicataria deberá ejecutar dichas actuaciones conforme a la planificación recogida en el citado anexo, sin perjuicio de los ajustes operativos que puedan acordarse con CICC por razones de programación, disponibilidad de espacios, condiciones meteorológicas, seguridad, accesibilidad, actividad del edificio o necesidades organizativas.

A efectos de dimensionamiento económico del contrato, se ha previsto una estimación anual de **759 horas** para la ejecución de las limpiezas especiales programadas. Dicha estimación se obtiene a partir de la planificación de actuaciones por espacio y periodicidad recogida en el **Anexo IV**, y tiene por finalidad permitir el cálculo económico del contrato, de manera que, en ningún caso podrá considerarse como vinculante para la entidad contratante, siendo orientativa, de forma que la no coincidencia de dicha estimación con el número de horas reales puestas de manifiesto en ejecución del contrato no determinará el derecho a reclamación alguna por parte del contratista.

La previsión de 759 horas anuales tendrá carácter estimativo a efectos económicos y de dimensionamiento del servicio. No obstante, la empresa adjudicataria estará obligada a ejecutar correctamente las actuaciones recogidas en el **Anexo IV,** con los medios humanos, materiales, técnicos y de seguridad necesarios para su adecuada realización.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar la estimación de horas prevista para estas limpiezas especiales como fundamento para reducir, limitar o dejar sin ejecutar actuaciones incluidas en el **Anexo IV,** ni para alterar unilateralmente las frecuencias o condiciones de prestación previstas en la documentación contractual.

Las limpiezas especiales programadas **no se entenderán incluidas dentro de la cobertura mínima ordinaria de 14.700 horas anuales**, ni podrán computarse para reducir dicha cobertura mínima, salvo que expresamente se establezca lo contrario en la documentación contractual o medie autorización expresa de CICC.

La empresa adjudicataria deberá coordinar con CICC la planificación concreta de las limpiezas especiales programadas, especialmente cuando afecten a espacios en uso, zonas técnicas, cubiertas, patios, cristales exteriores, elementos de difícil acceso o espacios cuya disponibilidad dependa de la programación del edificio.

Cuando la ejecución de las limpiezas especiales requiera medios auxiliares, maquinaria específica, trabajos en altura, productos determinados, medidas preventivas adicionales o coordinación con otras actividades del edificio, la empresa adjudicataria deberá prever dichos medios y medidas con la antelación suficiente, garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, seguridad, protección de bienes y compatibilidad con la actividad del edificio.

La empresa adjudicataria deberá llevar un control interno de la ejecución de las limpiezas especiales programadas, de forma que pueda acreditar ante CICC, cuando le sea requerido, la realización de las tareas previstas, la fecha de ejecución, los medios empleados y las incidencias detectadas, en su caso.

La ejecución de estas limpiezas deberá realizarse con los mismos estándares de calidad, diligencia, seguridad y coordinación exigidos para el resto del servicio, garantizando que los espacios, elementos o instalaciones afectados queden en condiciones adecuadas de limpieza, uso y conservación.

2.3. SERVICIOS DE LIMPIEZA VINCULADOS A EVENTOS, ACTIVIDADES, MONTAJES Y DESMONTAJES, CESIONES TEMPORALES DE ESPACIOS, CAMBIOS DE USO O NECESIDADES EXTRAORDINARIAS

2.3.1. Alcance del servicio de limpiezas vinculadas a eventos, actividades, montajes y desmontajes, cesiones temporales de espacios, cambios de uso o necesidades extraordinarias

La empresa adjudicataria deberá atender los servicios de limpieza vinculados a eventos, actividades, exposiciones, montajes, desmontajes, cesiones temporales de espacios, cambios de uso o necesidades extraordinarias requeridas por CICC. Estos servicios se atenderán conforme al régimen previsto en el presente Pliego, en la Carátula y en la documentación contractual, sin que puedan confundirse con la cobertura mínima ordinaria ni con las limpiezas especiales programadas.

Estos servicios tendrán carácter variable y dependerán de la programación real de CICC, de la actividad del edificio y de las necesidades operativas que se produzcan durante la ejecución del contrato.

Estos servicios podrán comprender, entre otras, las siguientes actuaciones:

- limpiezas previas a la celebración de actividades, eventos o usos específicos de espacios;
- limpiezas posteriores a actividades, eventos, montajes o desmontajes;
- refuerzos durante el desarrollo de eventos o actividades con elevada afluencia de público;
- limpieza y adecuación de salas, espacios de tránsito, accesos, aseos, zonas comunes y espacios auxiliares vinculados a la actividad;
- retirada adicional de residuos generados por actividades, montajes, desmontajes o usos intensivos de espacios;
- reposición extraordinaria de consumibles higiénicos;
- limpiezas derivadas de cambios de configuración, usos no habituales o cesiones temporales de espacios;
- cualquier otra actuación de limpieza necesaria para garantizar el adecuado estado de los espacios antes, durante o después de la actividad.

2.3.2. Frecuencia y planificación del servicio de limpiezas vinculadas a eventos, actividades, montajes y desmontajes, cesiones temporales de espacios, cambios de uso o necesidades extraordinarias

A efectos meramente informativos y orientativos, se incorpora como **Anexo V. Histórico orientativo de servicios de limpieza vinculados a eventos, actividades y necesidades extraordinarias** una relación de servicios solicitados en ejercicios anteriores. Dicha información tiene por finalidad facilitar a los licitadores una referencia sobre la tipología de necesidades que pueden producirse, sin que constituya una previsión cerrada, mínima o máxima de servicios a requerir durante la vigencia del contrato, ni genere derecho a reclamación alguna en caso de que las necesidades reales difieran de las reflejadas en dicho anexo.

A efectos de dimensionamiento económico del contrato, se ha previsto una estimación anual **de 450 horas** para la atención de servicios de limpieza vinculados a eventos, actividades, montajes, desmontajes y necesidades extraordinarias. Dicha estimación tiene carácter orientativo y no vinculante, y se utilizará exclusivamente como referencia para el cálculo económico del contrato, sin que implique obligación de CICC de requerir la totalidad de dichas horas ni derecho de la empresa adjudicataria a reclamar su ejecución íntegra en caso de que las necesidades efectivamente requeridas sean inferiores, de manera que, en ningún caso podrá considerarse como vinculante para la entidad contratante, siendo orientativa, de forma que la no coincidencia de dicha estimación con el número de horas reales puestas de manifiesto en ejecución del contrato no determinará el derecho a reclamación alguna por parte del contratista.

Los servicios vinculados a eventos, actividades, montajes, desmontajes o necesidades extraordinarias no se entenderán incluidos dentro de la cobertura mínima del servicio de limpieza ordinario de **14.700 horas anuales** ni dentro de la previsión de **759 horas anuales** correspondiente a limpiezas especiales programadas por espacio, salvo que expresamente se establezca lo contrario en la documentación contractual o por indicación expresa de CICC.

Estos servicios se prestarán previa solicitud o validación expresa de CICC, en función de la programación, necesidades operativas, incidencias o instrucciones trasladadas por la entidad contratante. Se abonarán, en su caso, en función de las horas efectivamente requeridas por CICC, correctamente prestadas por la empresa adjudicataria y validadas por la entidad contratante, conforme al precio unitario ofertado y dentro de los límites económicos previstos en la documentación contractual.

Sin perjuicio de la planificación ordinaria, la empresa adjudicataria deberá atender también los cambios de última hora, incidencias o necesidades urgentes que puedan producirse por razón de la actividad del edificio, siempre dentro del marco contractual y económico previsto para este tipo de servicios.

CICC pondrá a disposición de la empresa adjudicataria una plataforma o herramienta de consulta en la que se reflejará la programación de eventos, actividades, montajes, desmontajes, cesiones de espacios y necesidades operativas asociadas. La empresa adjudicataria deberá consultar dicha plataforma de forma regular y utilizar la información contenida en ella para organizar y adaptar la prestación del servicio, incluyendo las tareas específicas que, en su caso, se indiquen para cada evento, actividad o uso concreto del espacio.

Asimismo, CICC podrá trasladar instrucciones operativas adicionales por otros medios cuando resulte necesario por razones de urgencia, cambios de última hora, incidencias, modificaciones de programación, necesidades sobrevenidas o circunstancias excepcionales. La empresa adjudicataria deberá atender dichas instrucciones conforme a lo previsto en el presente Pliego y en la documentación contractual.

En ningún caso la celebración de actividades, eventos, montajes, desmontajes, cambios de uso o necesidades extraordinarias podrá justificar la falta de prestación del servicio ni el incumplimiento de los estándares de limpieza exigidos. La empresa adjudicataria deberá acomodar la organización de los trabajos, turnos, refuerzos y recursos a la programación y necesidades operativas de CICC, sin perjuicio de los cambios de última hora, incidencias o instrucciones urgentes que puedan producirse.

Todas las actuaciones deberán realizarse bajo las indicaciones de las personas responsables designadas por CICC y conforme a los estándares de calidad, protocolos, instrucciones operativas y condiciones de prestación establecidos en la documentación contractual.

2.4. ALCANCE ESPACIAL DEL SERVICIO

El ámbito espacial de los servicios de limpieza a prestar en favor de CICC será el determinado en el **Anexo I. Planos de delimitación de espacios CICC, espacios KF, espacios comunes y espacios excluidos del servicio.**

Dicho anexo identifica, a efectos de la prestación del servicio, los espacios de uso propio de CICC, los espacios comunes del Edificio Tabakalera cuya limpieza sea asumida por CICC, así como aquellos espacios, zonas o elementos que queden excluidos del servicio de limpieza o cuya limpieza corresponda a otras entidades, operadores o terceros.

El servicio comprenderá, en todo caso, los espacios, zonas, elementos y dependencias cuya limpieza corresponda a CICC conforme a la delimitación recogida en el **Anexo I,** sin perjuicio de las tareas, frecuencias, horarios de presencia, limpiezas especiales o servicios vinculados a eventos que se regulen en los restantes anexos y apartados del presente Pliego.

Los espacios gestionados de forma autónoma por terceros no se entenderán incluidos en el servicio de limpieza de CICC, salvo que figuren expresamente incluidos en el **Anexo I,** en el presente Pliego o en sus anexos, o salvo que CICC requiera puntualmente la prestación de servicios de limpieza sobre dichos espacios por razón de actividades, eventos, cesiones temporales, montajes, desmontajes, cambios de uso, incidencias operativas o necesidades extraordinarias.

La delimitación espacial recogida en el **Anexo I** tendrá carácter contractual y deberá interpretarse conjuntamente con la tabla de frecuencias mínimas de limpieza ordinaria, el cuadro de cobertura mínima anual, la tabla de limpiezas especiales programadas y el resto de documentación contractual.

Cualquier duda interpretativa relativa a la inclusión o exclusión de un espacio, zona o elemento dentro del ámbito de prestación del servicio será trasladada a CICC, que determinará el criterio operativo aplicable de acuerdo con la documentación contractual y las necesidades de funcionamiento del edificio.

2.5. PLATAFORMA "HORNITZAILEAK" PARA PROGRAMACIÓN E INSTRUCCIONES OPERATIVAS

La empresa adjudicataria será responsable de organizar su propio calendario interno de tareas, turnos, refuerzos, limpiezas ordinarias, limpiezas especiales programadas y servicios vinculados a eventos o necesidades extraordinarias, garantizando en todo caso el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Pliego y en sus anexos.

La planificación ordinaria del servicio, incluida la distribución de las horas de organización flexible previstas en la Cláusula 2.1.2 deberá ser propuesta y justificada por la empresa adjudicataria en su propuesta de organización del servicio, atendiendo a criterios de estacionalidad, uso habitual del edificio, previsión de actividad, periodos de mayor intensidad, experiencia operativa, necesidades ordinarias de limpieza y demás circunstancias previsibles. Dicha planificación no podrá quedar supeditada exclusivamente a la información semanal o puntual que CICC incorpore en su plataforma de programación.

Sin perjuicio de lo anterior, CICC pondrá a disposición de la empresa adjudicataria una plataforma o herramienta de consulta en la que se reflejará la programación de eventos, actividades, montajes, desmontajes, cesiones temporales de espacios, cambios de uso y demás necesidades operativas que puedan afectar a la prestación diaria del servicio de limpieza, así como las necesidades vinculadas a dichos actos.

La empresa adjudicataria deberá consultar dicha plataforma de forma regular y utilizar la información contenida en ella para ajustar la prestación ordinaria del día a día, conocer los momentos de mayor intensidad de uso de los espacios, organizar las tareas específicas asociadas a actividades concretas y coordinar, en su caso, los servicios adicionales vinculados a eventos, montajes, desmontajes o necesidades extraordinarias.

La información contenida en la plataforma tendrá carácter operativo y servirá para la coordinación diaria o semanal del servicio, sin que pueda utilizarse por la empresa adjudicataria como justificación para no haber planificado adecuadamente la distribución anual de los medios humanos, la cobertura mínima ordinaria, las frecuencias mínimas de limpieza o las horas de organización flexible previstas en la documentación contractual.

La falta de consulta, seguimiento o adecuada planificación por parte de la empresa adjudicataria no podrá justificar el incumplimiento de las obligaciones de limpieza previstas en la documentación contractual, ni la falta de atención de las necesidades comunicadas por CICC a través de dicha plataforma o por otros canales operativos habilitados.

La empresa adjudicataria deberá designar una o varias personas responsables del seguimiento de la plataforma, de la coordinación con CICC y de la transmisión de la información necesaria al personal adscrito al servicio. Dicha persona o personas deberán garantizar que las instrucciones, necesidades y tareas vinculadas a la programación del edificio sean conocidas y ejecutadas por el equipo correspondiente.

CICC podrá trasladar instrucciones operativas adicionales por otros medios cuando resulte necesario por razones de urgencia, cambios de última hora, incidencias, modificaciones de programación, necesidades sobrevenidas o circunstancias excepcionales. La empresa adjudicataria deberá atender dichas instrucciones conforme a lo previsto en el presente Pliego y en la documentación contractual.

La empresa adjudicataria deberá mantener una interlocución fluida con las personas responsables designadas por CICC, informando de las incidencias detectadas, necesidades de ajuste, dificultades de ejecución o cualquier circunstancia que pueda afectar a la correcta prestación del servicio.

2.6. EQUIPO HUMANO ADSCRITO AL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá adscribir al contrato el personal necesario para garantizar la correcta prestación del servicio de limpieza en favor de CICC, que cubra el servicio de limpieza ordinario, las limpiezas especiales programadas y los

servicios vinculados a eventos y las necesidades extraordinarias previstas en el presente Pliego y sus anexos.

El equipo adscrito deberá estar dimensionado de forma suficiente para cubrir, como mínimo:

- la prestación ordinaria anual de 14.700 horas;
- la cobertura mínima programada prevista en el Anexo II;
- las frecuencias mínimas de limpieza ordinaria previstas en el Anexo III;
- las limpiezas especiales programadas previstas en el Anexo IV;
- los servicios vinculados a eventos, actividades, montajes, desmontajes y necesidades extraordinarias que sean requeridos por CICC.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la continuidad del servicio ante bajas, vacaciones, permisos, ausencias, rotaciones, sustituciones o cualquier otra circunstancia que afecte al personal adscrito. En ningún caso dichas circunstancias podrán justificar la reducción de la cobertura mínima, el incumplimiento de frecuencias o la falta de atención de instrucciones trasladadas por CICC.

El personal deberá contar con la formación, capacitación y aptitud necesarias para realizar las tareas asignadas, incluyendo, cuando proceda, formación en prevención de riesgos laborales, uso seguro de productos químicos, utilización de maquinaria, manipulación de residuos, trabajos en altura, uso de equipos de protección individual y ejecución de limpiezas especiales.

Atendido el carácter reservado de la licitación a Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social, la empresa adjudicataria deberá disponer los apoyos, adaptaciones, medidas de acompañamiento y supervisión necesarios para que el personal adscrito pueda desarrollar sus funciones en condiciones adecuadas de seguridad, calidad, estabilidad e integración laboral.

Todo el personal deberá prestar el servicio con ropa de trabajo, uniformidad identificativa y equipos de protección individual adecuados, que serán proporcionados por la empresa adjudicataria y mantenidos en correcto estado.

La uniformidad, acreditación e identificación del personal de la empresa adjudicataria deberán permitir distinguirlo de forma clara y permanente del personal propio de la entidad contratante. A tal efecto, se deberá evitar cualquier elemento, denominación y/o distintivo que pueda generar confusión acerca de la pertenencia de dicho personal a la estructura de la entidad contratante. La empresa adjudicataria será responsable de organizar, dirigir y supervisar a su personal, de conformidad con lo establecido en la documentación contractual y en la normativa laboral aplicable.

La empresa adjudicataria deberá asegurar que el personal conoce los espacios objeto del servicio, las tareas asignadas, las frecuencias aplicables, las limpiezas especiales programadas, las normas de acceso y circulación por el edificio, las instrucciones operativas de CICC y las particularidades derivadas de la actividad cultural, pública y técnica del centro.

CICC podrá requerir la sustitución del personal en el supuesto de que no cumpliera su función con la debida diligencia y eficiencia, no estuviese capacitado, fuese poco cuidadoso en el desempeño de los servicios, cometiese actos perniciosos para la buena marcha del contrato que no desempeñe sus funciones con la diligencia, capacitación, corrección, eficiencia o cuidado exigibles, que incumpla las instrucciones operativas trasladadas por CICC o cuya actuación resulte incompatible con la correcta ejecución del contrato. La referida sustitución se efectuará en el plazo máximo de veinticuatro horas desde el requerimiento que efectúe la entidad contratante a tal fin a la persona coordinadora designada por el contratista. Las sustituciones del personal no implicarán responsabilidad alguna para la entidad contratante respecto de las relaciones del contratista con el personal afectado. Dicho personal deberá acreditar, previamente al inicio de su actuación que cuenta con la correspondiente autorización.

La adscripción del personal al servicio no generará relación laboral alguna entre dicho personal y CICC. La empresa adjudicataria asumirá, con carácter exclusivo, todas las obligaciones laborales, salariales, sociales, preventivas, organizativas y disciplinarias que correspondan.

2.7. ESTRUCTURA DE COORDINACIÓN, INTERLOCUCIÓN Y MANDO OPERATIVO

La empresa adjudicataria deberá disponer de una estructura mínima de coordinación y mando que garantice la planificación, supervisión y ejecución diaria del servicio.

Podrá adscribirse la misma estructura de coordinación y de mando operativo a ambos contratos, esto es, al contrato de CICC y al contrato de KF. La adscripción de personal común a ambos contratos será considerada favorablemente por las entidades contratantes, al entenderse que puede contribuir a una mejor coordinación en la ejecución de ambos contratos.

Dicha estructura deberá incluir, como mínimo, los siguientes perfiles:

a) Interlocutor/a del contrato

La empresa adjudicataria deberá designar una persona que actuará como interlocutor/a contractual ante CICC durante toda la vigencia del contrato.

Esta figura será la referencia principal de la empresa adjudicataria para las cuestiones generales del contrato, quien mantendrá la relación contractual con CICC, realizará el seguimiento global de la prestación y resolverá los asuntos relevantes que excedan de la operativa diaria del servicio.

Sus funciones mínimas serán:

- actuar como canal principal de interlocución contractual e institucional con CICC;
- asistir a las reuniones generales de seguimiento del contrato cuando sea convocado por CICC. Dichas reuniones, con carácter general, se celebrarán presencialmente en las instalaciones de CICC, salvo que, excepcionalmente, CICC determine su celebración por medios no presenciales;
- garantizar que la empresa adjudicataria dispone de la estructura, medios y organización necesarios para la correcta ejecución del contrato;
- intervenir en la resolución de incidencias relevantes, incumplimientos, conflictos, cambios organizativos significativos o necesidades sobrevenidas de especial entidad;
- canalizar, cuando proceda, las decisiones de la empresa adjudicataria que tengan impacto contractual, económico, organizativo o de continuidad del servicio;
- asegurar que las instrucciones o acuerdos adoptados con CICC son trasladados internamente a las personas responsables de la ejecución operativa del servicio.

El/la interlocutor/a del contrato no tendrá necesariamente presencia diaria en el edificio, pero deberá contar con disponibilidad suficiente para atender las comunicaciones y reuniones que resulten necesarias para el correcto seguimiento del contrato. De conformidad con lo anteriormente indicado, las reuniones, con carácter general, se celebrarán presencialmente en las instalaciones de CICC, salvo que, excepcionalmente, CICC determine su celebración por medios no presenciales.

b) Jefe/a del servicio

La empresa adjudicataria deberá designar una persona responsable de la planificación, organización y seguimiento técnico-operativo del servicio de limpieza.

Esta figura será la responsable directa de que el servicio se organice y ejecute conforme a las condiciones contempladas en el presente Pliego, y en el resto de documentación contractual, incluyendo las relativas a la cobertura mínima anual, a las frecuencias ordinarias, a las limpiezas especiales programadas, a los servicios vinculados a eventos y a las instrucciones operativas trasladadas por CICC.

Sus funciones mínimas serán:

- elaborar y actualizar la planificación anual, mensual y semanal del servicio;
- organizar turnos, cuadrantes, sustituciones, vacaciones, refuerzos y distribución del personal;
- planificar la distribución de las horas de organización flexible previstas en la Cláusula 2.1.2;
- asegurar el cumplimiento de las frecuencias mínimas de limpieza ordinaria previstas en el Anexo III;
- coordinar la ejecución de las limpiezas especiales programadas previstas en el Anexo IV;
- organizar la respuesta ante eventos, actividades, montajes, desmontajes, incidencias o necesidades extraordinarias;
- verificar la correcta cobertura de ausencias, bajas, permisos o incidencias de personal;
- supervisar la disponibilidad de maquinaria, productos, consumibles, EPIs y medios auxiliares;
- llevar el seguimiento operativo de horas, tareas, frecuencias, limpiezas especiales, incidencias y calidad del servicio;
- remitir a CICC los registros, partes, justificantes de ejecución o documentación operativa que le sea requerida;
- proponer medidas correctoras cuando se detecten desviaciones, incumplimientos o deficiencias en la prestación.

Las funciones de interlocutor/a del contrato y jefe/a del servicio podrán recaer en una misma persona, siempre que la empresa adjudicataria garantice que dicha acumulación no afecta a la disponibilidad, capacidad de respuesta, seguimiento operativo ni correcta ejecución de ambas funciones.

c) Jefe/a de equipo

La empresa adjudicataria deberá designar una persona que ejercerá la jefatura operativa del equipo de limpieza en el edificio.

El/la jefe/a de equipo será la referencia diaria del personal adscrito al servicio y deberá coordinar la ejecución efectiva de los trabajos en el edificio.

Sus funciones mínimas serán:

- distribuir diariamente las tareas entre el personal;
- comprobar la ejecución de las frecuencias ordinarias;
- organizar las tareas específicas del día a día;
- revisar la plataforma o herramienta de programación facilitada por CICC;

- trasladar al equipo las necesidades operativas vinculadas a actividades, eventos, montajes o cambios de uso;
- verificar el estado de limpieza de aseos, accesos, zonas comunes, salas de actividad y espacios de mayor uso;
- comunicar incidencias, falta de consumibles, averías, desperfectos o necesidades de refuerzo;
- coordinar las tareas ordinarias con limpiezas especiales y servicios vinculados a eventos;
- supervisar el uso correcto de productos, maquinaria, herramientas y EPIs;
- asegurar que el personal actúa conforme a las instrucciones de CICC y a los estándares exigidos.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que, también en los horarios en los que el/la jefe/a de equipo no esté presencialmente en el edificio, exista una persona de referencia operativa o un sistema de suplencia que permita atender instrucciones, incidencias, urgencias o cambios de programación.

En ningún caso la ausencia, descanso, vacaciones, baja, cambio de turno o falta de presencia física del/de la jefe/a de equipo podrá justificar retrasos, falta de respuesta, incumplimiento de tareas, ausencia de coordinación o falta de atención a instrucciones trasladadas por CICC.

La empresa adjudicataria deberá presentar a CICC, al inicio del contrato y siempre que se produzcan cambios un organigrama operativo del servicio, identificando las personas que desempeñan las funciones de interlocución contractual, jefatura del servicio, jefatura de equipo y, en su caso, suplencias o referencias operativas alternativas.

2.8. MEDIOS MATERIALES, MAQUINARIA, PRODUCTOS Y CONSUMIBLES

La empresa adjudicataria deberá aportar, a su cargo, todos los medios materiales, maquinaria, herramientas, útiles, productos de limpieza, consumibles, equipos auxiliares y elementos necesarios para la correcta prestación del servicio objeto del contrato, sin que pueda repercutir a CICC coste adicional alguno por dichos conceptos.

Los medios materiales deberán ser suficientes y adecuados para garantizar la limpieza ordinaria, las limpiezas especiales programadas, los servicios vinculados a eventos, actividades, montajes y desmontajes, así como cualquier otra prestación incluida en el presente Pliego y sus anexos.

La empresa adjudicataria deberá disponer, como mínimo, de los productos, útiles y equipos necesarios para la limpieza de pavimentos, mobiliario, cristales, aseos, vestuarios, espacios técnicos, zonas comunes, espacios de uso público, espacios expositivos, accesos, patios, terrazas, elementos exteriores y demás zonas incluidas en el ámbito del servicio.

Los productos de limpieza deberán ser adecuados a los materiales y superficies sobre los que se apliquen, evitando daños, deterioros, manchas, abrasiones, corrosiones o alteraciones en pavimentos, revestimientos, carpinterías, vidrios, mobiliario, elementos metálicos, piedra, madera, superficies técnicas o cualquier otro elemento del edificio.

Siempre que resulte técnicamente posible, la empresa adjudicataria utilizará productos respetuosos con el medio ambiente, biodegradables, de bajo impacto ambiental y compatibles con la seguridad y salud laboral. CICC podrá requerir la sustitución de productos cuando se detecte que no resultan adecuados para los materiales del edificio, generan molestias, olores, riesgos, residuos innecesarios o impactos ambientales evitables.

La empresa adjudicataria deberá disponer de las fichas técnicas y fichas de datos de seguridad de los productos utilizados, debiendo facilitarlas a CICC cuando le sean requeridas. Asimismo, deberá garantizar que el personal conoce las condiciones de uso, dosificación, almacenamiento, incompatibilidades y medidas preventivas asociadas a dichos productos.

Se considerará incluido en el contrato el suministro, colocación, revisión, reposición y renovación de los consumibles higiénicos necesarios en los aseos y espacios que proceda, incluyendo, entre otros, cuando proceda, papel higiénico, papel secamanos, jabón, gel hidroalcohólico, bolsas, escobillas, papeleras, papeleras higiénicas y su recogida específica, así como cualesquiera otros elementos necesarios para mantener dichos espacios en condiciones adecuadas de uso.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la existencia de stock suficiente de productos y consumibles para evitar roturas de suministro, falta de reposición o interrupciones en la prestación del servicio. La falta de producto, consumible, maquinaria o herramienta no podrá justificar el incumplimiento de las obligaciones previstas en el presente Pliego.

Toda la maquinaria necesaria para la prestación del servicio será aportada, mantenida y, en su caso, sustituida por la empresa adjudicataria. Dicha maquinaria deberá cumplir la normativa vigente en materia de seguridad, prevención de riesgos laborales, ruido, consumo energético, consumo de agua y protección ambiental, debiendo seleccionarse preferentemente equipos eficientes, seguros y adecuados a las características del edificio.

En caso de avería, insuficiencia, deterioro o indisponibilidad de maquinaria, herramientas o equipos, la empresa adjudicataria deberá proceder a su reparación o sustitución en el menor plazo posible, garantizando la continuidad del servicio y sin que ello pueda suponer la reducción de prestaciones, el incumplimiento de frecuencias o el retraso en la ejecución de trabajos ordinarios, especiales o extraordinarios bajo solicitud.

La empresa adjudicataria será responsable del correcto almacenamiento, custodia, orden, control y reposición de los productos, consumibles, repuestos, herramientas y maquinaria utilizados en el servicio. Los espacios de almacenamiento que, en su caso, se habiliten en el edificio deberán mantenerse en condiciones adecuadas de orden, limpieza, seguridad y prevención.

La empresa adjudicataria deberá presentar a CICC, al inicio del contrato, una relación de los principales medios materiales, maquinaria, herramientas, productos y consumibles que prevé adscribir al servicio, indicando sus características principales, uso previsto y, en su caso, criterios ambientales o de seguridad asociados. Cualquier sustitución de dichos medios deberá realizarse por otros equivalentes o superiores, adecuados a la correcta prestación del servicio.

Cuando para la ejecución de limpiezas especiales programadas, trabajos en altura, limpieza de cristales exteriores, cubiertas, patios, canalones, luminarias, conductos, bandejas, fachadas u otros elementos singulares sean necesarios medios auxiliares, maquinaria específica, productos determinados o medidas preventivas adicionales, la empresa adjudicataria deberá preverlos y aportarlos conforme a lo establecido en el presente Pliego, sus anexos y la normativa aplicable.

2.9. ESTÁNDARES MÍNIMOS DE LIMPIEZA Y CONTROL DE CALIDAD

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de forma que los espacios incluidos en el ámbito del contrato se mantengan en condiciones adecuadas de limpieza, higiene, orden, salubridad, seguridad y uso, atendiendo a la naturaleza de cada espacio, su nivel de afluencia, su uso previsto y la actividad ordinaria o extraordinaria del Edificio Tabakalera.

Los espacios deberán encontrarse, en todo momento, en un estado adecuado de limpieza, sin manchas, olores, polvo, residuos, restos, suciedad visible, acumulaciones, derrames, papeleras llenas, falta de consumibles, cristales sucios, mobiliario descuidado u otros indicios de limpieza insuficiente.

La empresa adjudicataria deberá prestar especial atención a los espacios de mayor uso o afluencia, tales como accesos, zonas comunes, aseos públicos, espacios de actividad, salas, espacios expositivos, zonas de tránsito, ascensores, escaleras, patios, terrazas y aquellos otros que, por su uso, programación o intensidad de ocupación, requieran un seguimiento más frecuente.

El cumplimiento de las horas mínimas, frecuencias ordinarias o limpiezas especiales programadas no eximirá a la empresa adjudicataria de alcanzar los estándares mínimos de limpieza exigidos. Si un espacio presenta un estado deficiente, la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas necesarias para corregirlo, aunque formalmente se haya ejecutado la frecuencia prevista.

CICC podrá realizar comprobaciones, inspecciones o revisiones del estado de limpieza de los espacios, tanto de forma programada como aleatoria, directamente o a través de las personas que designe. Dichas comprobaciones podrán referirse, entre otros aspectos, al estado general de limpieza, reposición de consumibles, ejecución de frecuencias, realización de limpiezas especiales, atención de eventos, uso adecuado de productos, orden de almacenes, incidencias y calidad percibida del servicio.

Cuando CICC detecte deficiencias, incumplimientos o desviaciones en la prestación del servicio, podrá requerir a la empresa adjudicataria su corrección. La empresa adjudicataria deberá atender dichos requerimientos con la mayor diligencia y dentro del plazo que CICC determine en función de la naturaleza, urgencia e impacto de la incidencia.

Las deficiencias imputables a una incorrecta prestación del servicio de limpieza, al incumplimiento de frecuencias, a una falta de reposición de consumibles, a una ejecución incompleta de tareas o a una falta de supervisión deberán ser corregidas por la empresa adjudicataria sin coste adicional para CICC.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema interno de control de calidad del servicio, que permita verificar la correcta ejecución de las tareas, frecuencias, limpiezas especiales, servicios vinculados a eventos y reposición de consumibles. Dicho sistema deberá permitir acreditar ante CICC, cuando sea requerido, la realización de los trabajos y las medidas correctoras adoptadas.

La empresa adjudicataria deberá comunicar a CICC cualquier incidencia que pueda afectar a la calidad del servicio, incluyendo falta de medios, averías de maquinaria, falta de consumibles, dificultades de acceso, imposibilidad temporal de ejecución de una tarea, daños detectados, necesidades de refuerzo o cualquier otra circunstancia relevante.

La empresa adjudicataria deberá mantener una actitud proactiva en la detección y corrección de necesidades de limpieza, no limitándose a actuar únicamente ante requerimientos expresos de CICC, especialmente en los espacios de uso público, aseos, zonas comunes, espacios de actividad y zonas afectadas por eventos o programación intensiva.

2.10. INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá presentar a CICC un informe mensual de seguimiento del servicio, conforme al modelo y contenido mínimo recogido en el **Anexo VI. Modelo de informe mensual de seguimiento del servicio.**

Dicho informe deberá presentarse dentro de los diez (10) primeros días naturales del mes siguiente a aquel al que correspondan los servicios prestados y, en todo caso, junto con la factura mensual correspondiente, sin perjuicio de la restante documentación justificativa que pueda ser requerida por CICC.

El informe mensual tendrá por finalidad permitir a CICC verificar el cumplimiento efectivo de las obligaciones contractuales, incluyendo, como mínimo, la cobertura horaria ordinaria, las horas de organización flexible, las limpiezas especiales programadas, los servicios bajo solicitud, el cumplimiento de frecuencias, la ejecución de tareas, la reposición de consumibles, las incidencias detectadas, las acciones correctoras adoptadas y el estado general del servicio.

La empresa adjudicataria deberá reflejar en el informe mensual las horas operativas efectivamente realizadas durante el mes, identificando, al menos, la fecha de prestación, la persona trabajadora o código identificativo equivalente, la franja horaria, el tipo de servicio, el espacio o zona afectada y el número de horas operativas ejecutadas.

A estos efectos, deberán diferenciarse claramente las siguientes tipologías de horas o actuaciones:

a) Horas de servicio ordinario de limpieza.

b) Horas de organización flexible incluidas dentro de la prestación mínima anual ordinaria.

c) Limpiezas especiales programadas previstas en el Anexo IV del presente Pliego.

d) Servicios bajo solicitud vinculados a eventos, actividades, montajes, desmontajes, cesiones temporales, cambios de uso, incidencias operativas, refuerzos puntuales o necesidades extraordinarias.

Las horas correspondientes a limpiezas especiales programadas y a servicios bajo solicitud deberán identificarse de forma separada, sin que puedan computarse para reducir la cobertura mínima ordinaria anual, salvo previsión expresa en la documentación contractual o autorización expresa de CICC.

El informe mensual deberá incluir, asimismo, un resumen acumulado anual que permita conocer, mes a mes, el grado de cumplimiento de la prestación mínima anual ordinaria, de las horas de organización flexible, de las limpiezas especiales programadas y de los servicios bajo solicitud efectivamente requeridos y prestados.

En el caso de las limpiezas especiales programadas, el informe deberá identificar las actuaciones previstas, ejecutadas, pendientes o reprogramadas, indicando la fecha de ejecución, el espacio o elemento afectado, los medios empleados y las incidencias o limitaciones detectadas, en su caso.

En el caso de los servicios bajo solicitud, el informe deberá identificar, como mínimo, la fecha de prestación, el evento, actividad, montaje, desmontaje, cesión, cambio de uso, incidencia operativa, refuerzo puntual o necesidad extraordinaria que motive el servicio, el espacio afectado, la franja horaria, el número de personas asignadas y el número de horas operativas efectivamente prestadas.

El informe mensual deberá incorporar un apartado específico de incidencias, no conformidades, deficiencias, quejas, necesidades detectadas y acciones correctoras, indicando su fecha de detección, espacio afectado, descripción, grado de urgencia o impacto, medidas adoptadas, responsable de ejecución, fecha de cierre y estado.

La empresa adjudicataria deberá incluir también información sobre la situación de consumibles, productos, maquinaria, medios auxiliares y EPIs, indicando las roturas de stock, averías, sustituciones, necesidades de reposición o cualquier otra circunstancia que pueda afectar a la correcta prestación del servicio.

El informe mensual deberá estar firmado o validado por la persona responsable del servicio designada por la empresa adjudicataria. CICC podrá requerir aclaraciones, correcciones, ampliaciones o documentación justificativa adicional cuando el informe resulte incompleto, incoherente, insuficiente o no permita verificar adecuadamente los servicios prestados.

La presentación del informe mensual no sustituirá la obligación de la empresa adjudicataria de comunicar de forma inmediata a CICC las incidencias,

desviaciones, incumplimientos, urgencias o circunstancias relevantes que puedan afectar a la prestación del servicio.

SERVICIOS A PRESTAR A KF

2.11. Descripción general del servicio

El servicio de limpieza a prestar en favor de KF deberá garantizar la correcta limpieza, higiene, orden y conservación de los espacios incluidos en el ámbito de prestación correspondiente a KF, de acuerdo con la delimitación espacial recogida en el Anexo I. Planos de delimitación de espacios CICC, espacios KF, espacios comunes y espacios excluidos del servicio, y conforme a las condiciones establecidas en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula.

El servicio comprenderá la limpieza ordinaria, periódica y específica de los espacios privativos ocupados por KF en el Edificio Tabakalera, así como de aquellos otros espacios, zonas o elementos cuya limpieza corresponda a KF conforme a la documentación contractual.

La empresa adjudicataria deberá garantizar una prestación mínima anual de 8.672 horas de personal de limpieza ordinaria para KF. De dichas horas, la cobertura mínima programada se ajustará al cuadro de horarios de presencia y cómputo anual recogido en el Anexo VII. Cuadro de cobertura mínima ordinaria, horarios de presencia y cómputo anual, sin que dicha cobertura pueda ser reducida mediante propuestas organizativas adoptadas unilateralmente por la empresa contratista, mejoras de rendimiento, reorganización interna o utilización de medios técnicos.

Las horas restantes (esto es, 641,98h/año) hasta alcanzar la prestación mínima anual establecida para la limpieza ordinaria deberán ser distribuidas por la empresa adjudicataria en su propuesta de organización del servicio, atendiendo a las necesidades ordinarias de KF, a la utilización efectiva de los distintos espacios, a la celebración de actividades propias de la Fundación, a las necesidades de refuerzo y a cualquier otra circunstancia que pueda incidir en la adecuada prestación del servicio. Dicha distribución deberá permitir adaptar los recursos a las necesidades reales del servicio, sin reducir en ningún caso la cobertura mínima programada ni las frecuencias mínimas de limpieza previstas en la documentación contractual.

La distribución de las horas de organización flexible deberá coordinarse con KF y podrá ser ajustada durante la ejecución del contrato, en función de la programación real, incidencias, necesidades operativas o instrucciones de la entidad contratante. En todo caso, dichos ajustes no podrán suponer una reducción de la prestación mínima anual, ni de la cobertura mínima programada.

La empresa adjudicataria deberá garantizar, en todo caso, el cumplimiento de las frecuencias mínimas de limpieza ordinaria establecidas para cada espacio en el Anexo VIII. Tabla de frecuencias mínimas de limpieza ordinaria por espacios. La cobertura mínima de horas no sustituirá ni reducirá la obligación de cumplir dichas frecuencias mínimas. Del mismo modo, el cumplimiento de las frecuencias mínimas no eximirá a la empresa adjudicataria de garantizar la prestación mínima anual de horas prevista en la documentación contractual. La empresa adjudicataria deberá adscribir al contrato los medios humanos y materiales necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio, sin que la dedicación anual de los servicios de limpieza ordinarios pueda ser inferior a 8.672 horas efectivas de trabajo.

La empresa adjudicataria no podrá reducir durante la ejecución del contrato la dotación de medios humanos inicialmente ofertada cuando ello suponga una merma en la calidad del servicio o impida el cumplimiento de las frecuencias, coberturas y niveles de prestación exigidos en el presente Pliego y en la restante documentación contractual.

La obligación de prestación mínima anual de 8.672 horas de limpieza ordinaria resultará de aplicación a las anualidades completas en las que el servicio se ejecute conforme al régimen general previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Dicho esto, durante la primera anualidad del contrato, y como consecuencia del régimen transitorio aplicable durante el periodo de ejecución de las obras, dicha obligación anual no resultará exigible en su integridad. Desde la finalización efectiva de las obras y hasta el 31 de diciembre de 2027, la prestación mínima exigible se calculará proporcionalmente al periodo durante el cual resulte de aplicación el régimen general del servicio.

A estos efectos, si las obras finalizaran el 31 de agosto de 2027, la prestación mínima del servicio ordinario de limpieza correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2027 será de 2.890,67 horas. Si la finalización de las obras se produjera con anterioridad o posterioridad a dicha fecha, el número mínimo de horas de limpieza exigible durante la primera anualidad se ajustará proporcionalmente al periodo efectivo de aplicación del régimen general del servicio y será comunicado por KF a la empresa contratista una vez finalizado el periodo de obras.

Adicionalmente, el servicio comprenderá la ejecución de las limpiezas especiales que correspondan a KF conforme a lo previsto en el Anexo IX. Limpiezas especiales en zonas de difícil acceso y altura, las cuales tendrán la consideración

de prestaciones diferenciadas de la limpieza ordinaria por razón de su naturaleza, periodicidad, medios necesarios o planificación específica y se ejecutarán en los términos previstos en dicho Anexo y en la documentación contractual.

Esto, no obstante, las limpiezas especiales programadas conforme al referido Anexo IX, así como la dedicación anual de 60 horas establecidas para su ejecución, resultarán exigibles respecto a aquellas anualidades en las que el servicio se ejecute íntegramente conforme al régimen general. En consecuencia, durante la primera anualidad del contrato (2027) no resultará exigible dicha dedicación anual de 60 horas, sin perjuicio de la obligación de ejecutar las actuaciones específicas de limpieza previstas en el Anexo X durante el periodo transitorio de ejecución de las obras.

Asimismo, KF podrá requerir la realización de servicios extraordinarios de limpieza derivados de actividades institucionales, actos corporativos, reuniones, jornadas, montajes, desmontajes, cambios de distribución de espacios, necesidades puntuales de refuerzo o cualquier otra circunstancia vinculada a la actividad propia de la Fundación. Estos servicios se atenderán conforme al régimen previsto en el presente Pliego, en la Carátula y en la documentación contractual, sin que puedan confundirse con la limpieza ordinaria ni con las limpiezas especiales programadas.

KF podrá poner a disposición de la empresa adjudicataria una plataforma corporativa de gestión de proveedores, o cualquier otra herramienta de planificación, comunicación o seguimiento que implante durante la vigencia del contrato. Si KF pusiera dicha plataforma a disposición de la empresa adjudicataria, esta vendrá obligada a utilizar dicha plataforma para la gestión de incidencias, planificación de actuaciones, intercambio documental, seguimiento del servicio y demás funcionalidades que resulten aplicables a la ejecución del contrato.

En todo caso, la empresa adjudicataria deberá adaptar la organización de los trabajos a las necesidades de funcionamiento de KF, garantizando la adecuada coordinación con el servicio prestado a CICC cuando resulte necesario para el correcto funcionamiento del conjunto del Edificio Tabakalera, sin que dicha coordinación pueda afectar al cumplimiento íntegro de las obligaciones asumidas en el presente contrato.

Todas las actuaciones se realizarán bajo las indicaciones de las personas responsables designadas por KF y conforme a los estándares de calidad, protocolos, instrucciones operativas y condiciones de prestación establecidos en la documentación contractual.

2.12. Prestaciones incluidas en el servicio de limpieza ordinaria

El servicio de limpieza ordinaria a prestar en favor de KF comprenderá todas las actuaciones necesarias para garantizar el adecuado estado de limpieza, higiene, orden y uso de los espacios incluidos en el ámbito del contrato, de conformidad con las frecuencias mínimas establecidas en el Anexo VIII, la cobertura horaria prevista en el presente Pliego y las demás condiciones establecidas en la documentación contractual.

En particular, el servicio comprenderá las siguientes prestaciones:

▪ Limpieza de espacios interiores y exteriores

La limpieza de los espacios incluidos en el ámbito de KF, incluyendo, entre otros, oficinas, despachos, salas de reuniones, salas de actividad, espacios expositivos, espacios polivalentes, talleres, almacenes, vestuarios, aseos, pasillos, zonas de tránsito, accesos y demás espacios cuya limpieza corresponda a la Fundación.

Dicha limpieza comprenderá, según la naturaleza de cada espacio y la frecuencia que corresponda, el barrido, aspirado, fregado, desempolvado, desinfección, retirada de residuos, limpieza de superficies y cualesquiera otras actuaciones ordinarias necesarias para mantener los espacios en adecuadas condiciones de limpieza, higiene, orden y uso.

▪ Limpieza de pavimentos, superficies, mobiliario y elementos de uso

La limpieza de pavimentos, revestimientos, mesas, sillas, puestos de trabajo, mostradores, armarios, estanterías, barandillas, pasamanos, puertas, manillas, interruptores, elementos de señalética, equipamiento auxiliar y demás elementos existentes en los espacios objeto del servicio.

El mobiliario y demás elementos deberán mantenerse en adecuadas condiciones de limpieza y presentación, eliminando polvo, manchas, residuos u otros indicios de suciedad, con especial atención a los espacios de atención al público, de actividad, de trabajo compartido o sometidos a una mayor intensidad de uso.

▪ Aseos, vestuarios y espacios higiénico-sanitarios

La limpieza, desinfección y mantenimiento higiénico de los aseos, vestuarios y espacios similares incluidos en el ámbito del contrato, garantizando su adecuado estado de uso.

Se considerará incluido en el contrato el suministro, colocación y reposición de los consumibles y elementos higiénicos previstos en la documentación contractual.

▪ Gestión de residuos y papeleras

El vaciado de papeleras, la sustitución de bolsas y la recogida selectiva de residuos generados en los espacios objeto del servicio, de acuerdo con los criterios de separación y gestión establecidos por KF.

La empresa adjudicataria deberá realizar estas actuaciones con la frecuencia necesaria para evitar acumulaciones y garantizar el adecuado estado de limpieza de los espacios.

▪ Limpieza de cristales, puertas y elementos acristalados

La limpieza de cristales interiores, mamparas, puertas acristaladas y demás elementos transparentes existentes en los espacios objeto del contrato, de conformidad con las frecuencias establecidas en el Anexo VIII, sin perjuicio de la eliminación de huellas, manchas o suciedad visible cuando resulte necesario para mantenerlos en adecuadas condiciones de limpieza y presentación.

Las actuaciones que, por su singularidad, dificultad de acceso, medios auxiliares requeridos o planificación específica, tengan la consideración de limpiezas especiales se realizarán conforme a lo previsto en la Cláusula 2.15 y en el Anexo IX.

▪ Limpieza de elementos técnicos

La limpieza de los elementos técnicos, instalaciones o zonas de acceso restringido existentes en los espacios de KF cuya limpieza corresponda a la Fundación, siempre que dichas actuaciones se encuentren comprendidas en las prestaciones ordinarias previstas en el presente Pliego y sus anexos.

Las actuaciones que, por su naturaleza, dificultad de acceso, medios requeridos o necesidad de una planificación específica, tengan la consideración de limpiezas especiales se ejecutarán conforme a lo previsto en la Cláusula 2.15 y en el Anexo IX.

▪ Actuaciones vinculadas a la actividad de KF

El servicio ordinario comprenderá asimismo las actuaciones de limpieza derivadas del normal desarrollo de la actividad de KF, incluidas las vinculadas a reuniones, jornadas, presentaciones, actividades, actos, cambios de configuración o usos de los espacios, siempre que puedan ser atendidas con los medios humanos y dentro de la cobertura horaria, frecuencias y prestaciones previstas para el servicio ordinario contratado, sin necesidad de incrementar los recursos comprometidos.

La empresa adjudicataria deberá adaptar la organización de los trabajos a la programación y utilización efectiva de los espacios de KF, de acuerdo con las

indicaciones que puedan trasladar las personas responsables designadas por la Fundación, sin que dicha adaptación suponga por sí misma la prestación de un servicio adicional.

Únicamente tendrán la consideración de servicios adicionales bajo solicitud aquellas actuaciones de limpieza que, por su naturaleza, alcance, intensidad o necesidades horarias, excedan de las prestaciones comprendidas en el servicio ordinario contratado o requieran recursos adicionales a los comprometidos para su ejecución. Dichos servicios deberán ser solicitados o autorizados previamente por KF y se regirán por lo establecido en la cláusula 2.16 del presente Pliego.

▪ Actuaciones auxiliares, complementarias o accesorias

Se entenderán incluidas en el servicio ordinario aquellas actuaciones auxiliares, complementarias o accesorias que resulten necesarias para la correcta ejecución de las prestaciones previstas en esta cláusula y para garantizar el adecuado estado de limpieza, higiene y uso de los espacios objeto del contrato, aunque no se encuentren expresamente enumeradas, siempre que guarden relación directa con las prestaciones incluidas en el servicio ordinario y no supongan una ampliación de su alcance contractual.

La ejecución de las prestaciones deberá realizarse con los medios humanos suficientes, maquinaria y útiles adecuados, productos compatibles con los materiales existentes y con sujeción a las condiciones de seguridad, salud laboral, sostenibilidad y demás requisitos establecidos en la documentación contractual.

2.13. Cobertura mínima anual, horarios de presencia y organización del servicio

La empresa adjudicataria deberá garantizar para KF una **prestación mínima total de 8.732 horas anuales**, incluidas en el precio anual cerrado del servicio, sin perjuicio de lo establecido previamente respecto a la primera anualidad del contrato.

De dicho cómputo anual, **8.672 horas corresponderán a la prestación del servicio ordinario de limpieza**, de conformidad con los horarios, coberturas y frecuencias establecidos en el presente Pliego y sus anexos, y **60 horas se destinarán a la ejecución de las limpiezas especiales programadas** previstas en el Anexo IX.

En consecuencia, el cómputo mínimo anual incluido en el precio cerrado será de **8.732 horas (8.672 horas de limpieza ordinaria + 60 horas de limpiezas especiales)**.

Ambas prestaciones forman parte de la prestación anual contratada y se encuentran incluidas en el precio anual cerrado, sin perjuicio de los servicios adicionales que KF pueda solicitar conforme a la Cláusula 2.16 y que serán facturados separadamente al precio unitario ofertado por el contratista.

2.14. Frecuencias mínimas del servicio de limpieza ordinaria

La empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de las frecuencias mínimas de limpieza ordinaria establecidas para cada espacio, zona o elemento de KF en el Anexo VIII. Tabla de frecuencias mínimas de limpieza ordinaria por espacios.

Dichas frecuencias tendrán carácter mínimo y obligatorio y no podrán reducirse mediante reorganización interna, mejoras de rendimiento, utilización de maquinaria, concentración de tareas, modificación de turnos o cualquier otra medida organizativa.

El Anexo VIII determina, para cada espacio o tipología de espacio, la periodicidad mínima de limpieza exigible, pudiendo establecer limpiezas diarias, varias veces por semana, semanales, quincenales, mensuales o con cualquier otra periodicidad que resulte adecuada en función del uso, ocupación o características de cada espacio.

El cumplimiento de la prestación mínima anual de horas prevista en la Cláusula anterior no eximirá a la empresa adjudicataria del cumplimiento de las frecuencias mínimas establecidas en el Anexo VIII. Del mismo modo, el cumplimiento de dichas frecuencias no eximirá de la obligación de garantizar la cobertura mínima anual de horas prevista en el presente Pliego.

La empresa adjudicataria organizará sus medios humanos y materiales de forma que se garantice la ejecución efectiva de las frecuencias mínimas previstas, manteniendo en todo momento los espacios de KF en adecuadas condiciones de limpieza, higiene, orden, conservación e imagen institucional.

Cuando la actividad desarrollada en determinados espacios así lo aconseje, especialmente con ocasión de reuniones institucionales, actos, jornadas, presentaciones, visitas, exposiciones temporales organizadas por KF u otras actividades de especial relevancia, la empresa adjudicataria adaptará la prestación del servicio para garantizar en todo momento los estándares de calidad exigidos, sin que el mero cumplimiento formal de una frecuencia mínima pueda justificar un estado deficiente de limpieza.

KF podrá ajustar operativamente los momentos concretos de ejecución de determinadas tareas ordinarias cuando ello resulte necesario por razones organizativas, de funcionamiento de los espacios, celebración de actividades, incidencias o cualquier otra circunstancia que afecte a la prestación del servicio. Dichos ajustes no supondrán, salvo indicación expresa, una reducción de las frecuencias mínimas exigidas.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema de control interno que permita acreditar, cuando sea requerido por KF, la correcta ejecución de las tareas de limpieza previstas para cada espacio. Dicho control podrá realizarse mediante partes de trabajo, cuadrantes, registros electrónicos, aplicaciones de gestión u otros sistemas equivalentes que permitan verificar el efectivo cumplimiento del contrato.

Las frecuencias mínimas de limpieza ordinaria deberán coordinarse, cuando resulte necesario, con las limpiezas especiales programadas, con los servicios extraordinarios solicitados por KF, con las actuaciones que afecten a espacios comunes del Edificio Tabakalera y con las instrucciones operativas que pueda impartir KF durante la ejecución del contrato.

2.15. Limpiezas especiales programadas

Además de las prestaciones de limpieza ordinaria previstas en el presente Pliego y en sus anexos, la empresa adjudicataria deberá ejecutar las limpiezas especiales programadas correspondientes a KF, cuyo alcance se establece en el Anexo IX.

Estas actuaciones forman parte del servicio contratado y se encuentran incluidas en el precio cerrado anual, sin que su ejecución pueda dar lugar a facturación adicional.

Para su ejecución se establece una dotación de 60 horas anuales de obligado cumplimiento, adicionales a las horas previstas para la prestación del servicio ordinario de limpieza de KF. En consecuencia, dichas 60 horas se integrarán en el cómputo total anual de horas incluido en el precio anual cerrado del contrato, sin perjuicio de lo previamente indicado respecto a la primera anualidad del contrato.

Las 60 horas se destinarán exclusivamente a la realización de las actuaciones previstas en el Anexo IX y serán planificadas por KF en función de sus necesidades. La empresa adjudicataria deberá coordinar su ejecución con las personas responsables designadas por KF, atendiendo a la programación y utilización de los espacios y procurando minimizar las interferencias con la actividad.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios humanos, materiales y técnicos necesarios para la correcta ejecución de estas actuaciones, en las condiciones establecidas en el presente Pliego y en el Anexo IX.

La ejecución de las limpiezas especiales programadas no podrá suponer una reducción de las horas, frecuencias o niveles de cobertura establecidos para el servicio ordinario de limpieza.

2.16. Servicios adicionales de limpieza bajo solicitud

KF podrá solicitar durante la vigencia del contrato servicios adicionales de limpieza que no se encuentren comprendidos en las prestaciones, frecuencias y horas incluidas en el precio anual cerrado del servicio.

Tendrán esta consideración, entre otros, los servicios adicionales que puedan resultar necesarios como consecuencia de actividades, actos, reuniones, jornadas, eventos, montajes o desmontajes, cesiones temporales de espacios, cambios de uso, incidencias operativas, necesidades puntuales de refuerzo u otras circunstancias vinculadas a la actividad de KF, siempre que excedan del alcance del servicio incluido en el precio anual cerrado.

La realización de estos servicios requerirá en todo caso la solicitud o autorización previa expresa de KF.

Los servicios adicionales efectivamente solicitados, prestados y validados expresamente por KF se facturarán de forma independiente, aplicando el precio unitario ofertado por la contratista.

No tendrán la consideración de servicios adicionales ni podrán ser objeto de facturación separada aquellas actuaciones que se encuentren comprendidas en las prestaciones ordinarias, frecuencias, cobertura horaria o limpiezas especiales programadas previstas en el presente Pliego y sus anexos.

2.17. Alcance espacial del servicio

El ámbito espacial de los servicios de limpieza a prestar en favor de KF será el determinado en el Anexo I. Planos de delimitación de espacios CICC, espacios KF, espacios comunes y espacios excluidos del servicio.

Dicho Anexo identifica, a efectos de la prestación del servicio, los espacios privativos ocupados por KF, así como aquellos otros espacios, zonas o elementos cuya limpieza corresponda a KF conforme a la distribución de responsabilidades establecida entre las entidades contratantes.

El servicio comprenderá, en todo caso, los espacios, zonas, elementos e instalaciones cuya limpieza corresponda a KF conforme a la delimitación recogida en el Anexo I. Las tareas, frecuencias, coberturas mínimas, limpiezas especiales programadas y servicios extraordinarios serán los regulados en los restantes anexos y Cláusulas del presente Pliego.

Los espacios gestionados por terceros o cuya limpieza corresponda a otras entidades no se entenderán incluidos dentro del ámbito ordinario del contrato de KF, salvo que así se prevea expresamente en el presente Pliego, en sus anexos o que KF requiera puntualmente la prestación de servicios extraordinarios sobre dichos espacios.

La delimitación espacial recogida en el Anexo I tendrá carácter contractual y deberá interpretarse conjuntamente con el resto de la documentación contractual.

Cualquier duda interpretativa relativa a la inclusión o exclusión de un espacio dentro del ámbito de prestación del servicio será resuelta por KF respecto de los espacios cuya limpieza le corresponda, sin perjuicio de la necesaria coordinación con CICC cuando afecte a espacios comunes o a la correcta organización del servicio en el conjunto del Edificio Tabakalera.

2.18. Coordinación operativa del servicio

La empresa adjudicataria será responsable de la organización de los medios personales y materiales necesarios para la correcta ejecución del contrato, sin perjuicio de las instrucciones operativas que pueda impartir KF en relación con la prestación del servicio.

KF comunicará a la empresa adjudicataria la programación de actividades, eventos, reuniones, necesidades extraordinarias o cualquier otra circunstancia que pueda afectar a la organización del servicio, utilizando para ello los medios o herramientas de comunicación que se determinen durante la ejecución del contrato.

En caso de que durante la vigencia del contrato KF implante una plataforma corporativa de gestión o seguimiento de proveedores, la empresa adjudicataria vendrá obligada a utilizarla para aquellas funcionalidades relacionadas con la ejecución del contrato que le sean requeridas.

La empresa adjudicataria deberá designar una persona responsable de la recepción y seguimiento de dichas comunicaciones, garantizando su adecuada transmisión al personal adscrito al servicio.

La empresa adjudicataria deberá adscribir al contrato el personal necesario para garantizar la correcta prestación de los servicios de limpieza en favor de KF durante toda la vigencia del contrato, incluyendo la limpieza ordinaria, las limpiezas especiales que

correspondan a los espacios de KF y los servicios extraordinarios que, en su caso, sean requeridos conforme a lo previsto en el presente Pliego y en sus anexos.

El equipo adscrito deberá estar dimensionado de forma suficiente para garantizar, como mínimo:

- la prestación anual de horas de limpieza ordinaria prevista en el presente Pliego;
- la cobertura mínima de presencia establecida en el Anexo VII;
- el cumplimiento de las frecuencias mínimas de limpieza previstas en el Anexo VIII;
- la correcta ejecución de las limpiezas especiales así como,
- servicios extraordinarios vinculados a actividades, actos, montajes, desmontajes o necesidades operativas que sean requeridos por KF previstas en el Anexo IX.

La empresa adjudicataria será responsable exclusiva de la organización del personal adscrito al servicio, debiendo garantizar en todo momento la continuidad de la prestación ante vacaciones, permisos, incapacidades temporales, ausencias, sustituciones, rotaciones o cualquier otra circunstancia que afecte a dicho personal. Ninguna de estas circunstancias podrá justificar la reducción de la cobertura mínima exigida, el incumplimiento de las frecuencias previstas o la falta de atención de las instrucciones trasladadas por KF.

El personal adscrito deberá disponer de la formación, capacitación profesional y experiencia adecuadas para la correcta ejecución de las tareas objeto del contrato, incluyendo, cuando resulte necesario, formación en prevención de riesgos laborales, utilización segura de maquinaria y productos de limpieza, gestión de residuos, utilización de equipos de protección individual y realización de trabajos que requieran procedimientos específicos.

Asimismo, atendido el carácter reservado de la presente licitación a Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social, la empresa adjudicataria deberá garantizar la implantación de las medidas de apoyo, acompañamiento, adaptación y supervisión necesarias para favorecer la integración laboral de las personas trabajadoras adscritas al contrato, asegurando al mismo tiempo la correcta calidad en la prestación del servicio.

Todo el personal deberá prestar el servicio debidamente uniformado e identificado, utilizando la ropa de trabajo y los equipos de protección individual adecuados, que serán

suministrados y mantenidos por la empresa adjudicataria, de conformidad con la normativa vigente.

La uniformidad, acreditación e identificación del personal de la empresa adjudicataria deberán permitir distinguirlo de forma clara y permanente del personal propio de la entidad contratante. A tal efecto, se deberá evitar cualquier elemento, denominación y/o distintivo que pueda generar confusión acerca de la pertenencia de dicho personal a la estructura de la entidad contratante. La empresa adjudicataria será responsable de organizar, dirigir y supervisar a su personal, de conformidad con lo establecido en la documentación contractual y en la normativa laboral aplicable.

La empresa adjudicataria garantizará que el personal adscrito conozca adecuadamente los espacios objeto del contrato, las tareas asignadas, las frecuencias de limpieza, las normas de acceso al Edificio Tabakalera, los protocolos de actuación establecidos por KF y aquellas instrucciones operativas que resulten necesarias para la correcta ejecución del servicio.

Responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria designará una persona responsable del contrato que actuará como interlocutora habitual frente a KF durante toda la vigencia del contrato.

Corresponderá a dicha persona, entre otras funciones:

- coordinar la correcta ejecución del servicio contratado por KF;
- organizar los recursos humanos y materiales adscritos al contrato;
- supervisar el cumplimiento de las frecuencias, horarios, niveles de calidad y tiempos de respuesta previstos en el presente Pliego;
- atender las incidencias comunicadas por KF y adoptar las medidas necesarias para su resolución;
- participar en las reuniones de seguimiento que convoque KF. Dichas reuniones, con carácter general, se celebrarán presencialmente en las instalaciones de KF, salvo que, excepcionalmente, KF determine su celebración por medios no presenciales.
- coordinar, cuando resulte necesario, la prestación del servicio con el contrato ejecutado para CICC, garantizando una actuación homogénea en el conjunto del Edificio Tabakalera.

Sin perjuicio de la existencia de una organización unitaria del servicio para el conjunto del edificio, la empresa adjudicataria deberá garantizar que la ejecución del contrato correspondiente a KF disponga de los recursos necesarios para el cumplimiento íntegro de las obligaciones asumidas, sin que la atención de necesidades correspondientes a CICC pueda suponer una disminución de los medios adscritos al presente contrato ni afectar al nivel de prestación exigido.

KF podrá solicitar motivadamente la sustitución del personal adscrito si este no cumpliera su función con la debida diligencia y eficiencia, no estuviese capacitado, fuese poco cuidadoso en el desempeño de los servicios o cometiese actos perniciosos para la buena marcha del contrato. Las sustituciones deberán realizarse en el plazo máximo de veinticuatro horas desde el requerimiento que efectúe la entidad contratante a tal fin a la persona interlocutora designada por el contratista y no implicarán responsabilidad alguna para la entidad contratante respecto de las relaciones del contratista con el personal afectado.

La adscripción del personal al presente contrato no generará, en ningún caso, relación laboral alguna entre dicho personal y KF, correspondiendo exclusivamente a la empresa adjudicataria el cumplimiento de todas las obligaciones laborales, salariales, de Seguridad Social, preventivas, organizativas y disciplinarias derivadas de su condición de empleadora.

2.19. Estructura de coordinación, interlocución y mando operativo

La empresa adjudicataria deberá disponer de una estructura organizativa suficiente que garantice la correcta planificación, coordinación, supervisión y ejecución de los servicios objeto del contrato durante toda su vigencia.

Dicha estructura deberá permitir asegurar el cumplimiento de las obligaciones asumidas frente a KF, sin perjuicio de la necesaria coordinación con el contrato suscrito con CICC para la prestación de los servicios de limpieza en el conjunto del Edificio Tabakalera.

Podrá adscribirse el mismo personal a ambos contratos, esto es, al contrato de CICC y al contrato de KF. La adscripción de personal común a ambos contratos será considerada favorablemente por las entidades contratantes, al entenderse que puede contribuir a una mejor coordinación en la ejecución de ambos contratos.

a) Interlocutor/a del contrato

La empresa adjudicataria designará una persona que actuará como interlocutora contractual ante KF durante toda la vigencia del contrato. Con carácter general, la condición de "interlocutora del contrato" recaerá en la persona responsable del contrato, en atención a las funciones de interlocución habitual que le corresponden conforme a lo anteriormente previsto.

Esta persona constituirá el canal ordinario de comunicación entre ambas entidades para todas aquellas cuestiones de carácter contractual, organizativo o de seguimiento general del servicio.Corresponderá, al menos, al/a la interlocutor/a del contrato:

- actuar como canal principal de interlocución con KF;
- asistir a las reuniones de seguimiento que convoque la Fundación. Dichas reuniones, con carácter general, se celebrarán presencialmente en las instalaciones de KF, salvo que, excepcionalmente, KF determine su celebración por medios no presenciales;
- velar por el adecuado cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato;
- impulsar la adopción de las medidas necesarias para corregir incidencias o deficiencias detectadas en la prestación del servicio;
- trasladar a la organización de la empresa adjudicataria las instrucciones, acuerdos o decisiones adoptadas por KF;
- coordinar, cuando resulte necesario, las actuaciones que afecten simultáneamente a los contratos suscritos con KF y con CICC.

La persona designada no precisará presencia permanente en el edificio, si bien deberá disponer de capacidad suficiente para atender las comunicaciones y requerimientos que puedan producirse durante la ejecución del contrato.

b) Responsable del servicio

La empresa adjudicataria designará una persona responsable de la organización técnica y operativa del servicio correspondiente a KF.

Será la responsable de garantizar la correcta planificación y ejecución de los trabajos previstos en el presente Pliego, así como de coordinar los recursos humanos y materiales adscritos al contrato.

En particular, le corresponderá:

- planificar la prestación del servicio;
- organizar turnos, cuadrantes, sustituciones, vacaciones y refuerzos;
- distribuir las horas correspondientes a la organización flexible del servicio;
- garantizar el cumplimiento de la cobertura mínima anual y de las frecuencias mínimas previstas;
- coordinar la ejecución de las limpiezas especiales correspondientes a los espacios de KF;
- organizar los servicios extraordinarios solicitados por la Fundación;
- supervisar la disponibilidad de maquinaria, productos, útiles, consumibles y equipos de protección individual;
- efectuar el seguimiento de la calidad del servicio;
- remitir la información, registros e informes que le sean requeridos por KF;
- proponer las medidas correctoras necesarias para garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

Las funciones de interlocutor/a del contrato y responsable del servicio podrán recaer en una misma persona, siempre que la empresa adjudicataria garantice que dicha acumulación no afecta a la disponibilidad, capacidad de respuesta, seguimiento operativo ni correcta ejecución de ambas funciones.

c) Jefe/a de equipo

La empresa adjudicataria designará una persona que ejercerá la dirección operativa del personal adscrito al servicio en el Edificio Tabakalera.

El/la jefe/a de equipo será la persona responsable de la coordinación diaria de los trabajos y actuará como referencia operativa tanto para el personal de limpieza como para KF en las cuestiones relacionadas con la ejecución ordinaria del servicio.

Entre sus funciones figurarán, al menos, las siguientes:

- distribuir diariamente las tareas entre el personal adscrito al servicio;
- comprobar la correcta ejecución de las tareas y frecuencias previstas;
- organizar las actuaciones derivadas de actividades, actos, montajes, desmontajes o necesidades extraordinarias;
- supervisar el estado general de limpieza de los espacios objeto del contrato;
- comunicar las incidencias detectadas durante la prestación del servicio;

- coordinar las actuaciones ordinarias con las limpiezas especiales y con los servicios extraordinarios;
- supervisar la correcta utilización de maquinaria, productos, útiles y equipos de protección individual;
- garantizar el cumplimiento de las instrucciones operativas impartidas por KF.

Cuando el/la jefe/a de equipo no se encuentre presencialmente en el edificio, la empresa adjudicataria garantizará la existencia de un sistema de sustitución o de una persona de referencia que permita atender de forma inmediata las incidencias e instrucciones relacionadas con la ejecución del contrato.

La ausencia del/de la jefe/a de equipo no podrá justificar retrasos, incumplimientos o deficiencias en la prestación del servicio.

Coordinación entre ambos contratos

Dado que la presente contratación se tramita conjuntamente con la promovida por CICC y que la prestación de los servicios se desarrollará en un mismo edificio, la empresa adjudicataria deberá garantizar una coordinación permanente entre la organización de ambos contratos, de forma que se optimicen los recursos disponibles sin menoscabar el cumplimiento de las obligaciones asumidas frente a cada una de las entidades contratantes.

Podrá adscribirse el mismo personal a ambos contratos, esto es, al contrato de CICC y al contrato de KF. La adscripción de personal común a ambos contratos será considerada favorablemente por las entidades contratantes, al entenderse que puede contribuir a una mejor coordinación en la ejecución de ambos contratos.

En todo caso, la organización conjunta del servicio y la adscripción de personal común a ambos contratos no podrán comportar una reducción de los medios necesarios para la correcta ejecución de los contratos ni afectar al adecuado cumplimiento de las prestaciones contratadas.

La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado el organigrama operativo del servicio, identificando las personas que desempeñen las funciones de interlocución contractual, responsable del servicio, jefatura de equipo y, en su caso, las personas designadas para su sustitución, comunicando a las entidades contratantes cualquier modificación que se produzca durante la vigencia de los respectivos contratos.

2.20. Medios materiales, maquinaria, productos y consumibles

La empresa adjudicataria deberá aportar, a su cargo, todos los medios materiales, maquinaria, herramientas, útiles, productos de limpieza, consumibles, equipos auxiliares y demás elementos necesarios para la correcta prestación de los servicios objeto del contrato, sin que pueda repercutir a KF coste adicional alguno por dichos conceptos.

Los medios materiales deberán ser suficientes y adecuados para garantizar la correcta ejecución de la limpieza ordinaria de los espacios de KF, los servicios extraordinarios que puedan ser requeridos durante la vigencia del contrato y, cuando proceda, las actuaciones específicas previstas en la documentación contractual.

La empresa adjudicataria deberá disponer, como mínimo, de los productos, útiles y equipos necesarios para la limpieza objeto de la presente licitación conforme con lo dispuesto en el presente Pliego y en sus anexos dentro del ámbito de prestación definido en el Anexo I.

Los productos de limpieza deberán ser adecuados a las características de los materiales y superficies sobre los que se apliquen, evitando cualquier deterioro, abrasión, corrosión, decoloración o daño en pavimentos, revestimientos, carpinterías, vidrios, mobiliario, elementos metálicos, piedra, madera o cualquier otro elemento existente en los espacios objeto del contrato.

Siempre que resulte técnicamente posible, la empresa adjudicataria utilizará productos respetuosos con el medio ambiente, biodegradables o de reducido impacto ambiental, compatibles con las exigencias de seguridad y salud laboral. KF podrá requerir la sustitución de aquellos productos que resulten inadecuados para los materiales existentes o cuya utilización genere molestias, riesgos o impactos ambientales evitables.

La empresa adjudicataria deberá disponer de las correspondientes fichas técnicas y fichas de datos de seguridad de todos los productos utilizados, facilitándolas a KF cuando le sean requeridas. Asimismo, garantizará que el personal adscrito al contrato conoce las condiciones de utilización, almacenamiento, dosificación y medidas preventivas asociadas a dichos productos.

Se entenderá incluido en el objeto del contrato el suministro, colocación, revisión, reposición y renovación de todos los consumibles higiénicos necesarios en los aseos y demás espacios que determine KF, incluyendo, entre otros, papel higiénico, papel secamanos, jabón, bolsas, escobillas, papeleras higiénicas y cuantos otros elementos resulten necesarios para garantizar su correcto funcionamiento y condiciones de uso.

La empresa adjudicataria deberá mantener en todo momento un stock suficiente de productos, consumibles, útiles y materiales que permita garantizar la continuidad del servicio, sin que la falta de cualquiera de ellos pueda justificar retrasos, interrupciones o incumplimientos de las obligaciones contractuales.

Toda la maquinaria necesaria para la ejecución del contrato será aportada, mantenida y, en su caso, sustituida por la empresa adjudicataria, debiendo cumplir la normativa vigente en materia de seguridad, prevención de riesgos laborales y protección ambiental. Se priorizará la utilización de equipos eficientes, silenciosos y adecuados a las características del Edificio Tabakalera y a la actividad desarrollada en los espacios de KF. En todo caso, la maquinaria y los equipos empleados para la prestación de los servicios deberán ser compatibles con las características y condiciones del espacio en el que vayan a utilizarse, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible concurrencia de personas durante la ejecución de las labores de limpieza.

En caso de avería, deterioro o indisponibilidad de cualquier maquinaria o equipo, la empresa adjudicataria procederá a su inmediata reparación o sustitución, garantizando en todo momento la continuidad y calidad del servicio.

La empresa adjudicataria será responsable del almacenamiento, custodia, mantenimiento y reposición de todos los medios materiales adscritos al contrato. Los espacios que, en su caso, se habiliten para tal fin deberán mantenerse en adecuadas condiciones de orden, limpieza y seguridad.

Al inicio de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria facilitará a KF una relación de la maquinaria, equipos, útiles y principales productos que adscribirá al servicio, indicando sus características esenciales y, en su caso, sus certificaciones o criterios ambientales. Cualquier modificación de dichos medios deberá realizarse mediante equipos de prestaciones equivalentes o superiores.

Cuando para la ejecución de determinados servicios extraordinarios o actuaciones específicas resulten necesarios medios auxiliares, maquinaria especializada o equipos de protección adicionales, la empresa adjudicataria vendrá obligada a aportarlos sin coste adicional para KF, garantizando en todo momento el cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral.

Los medios materiales adscritos al presente contrato deberán organizarse de forma coordinada con los destinados al contrato suscrito con CICC, evitando duplicidades e ineficiencias, sin que dicha coordinación pueda suponer, en ningún caso, una disminución de los recursos necesarios para garantizar el correcto cumplimiento de las obligaciones asumidas frente a KF.

2.21. Estándares mínimos de limpieza y control de calidad

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de forma que los espacios incluidos en el ámbito del contrato se mantengan permanentemente en adecuadas condiciones de limpieza, higiene, orden, salubridad, seguridad y uso, atendiendo a la naturaleza de cada espacio, su intensidad de utilización y las actividades desarrolladas por KF.

Los espacios objeto del contrato deberán encontrarse, en todo momento, en un estado adecuado de limpieza, sin acumulación de polvo, residuos, suciedad visible, manchas, olores, derrames, papeleras desbordadas, falta de consumibles higiénicos o cualquier otra circunstancia que evidencie una prestación deficiente del servicio.

La empresa adjudicataria prestará especial atención a aquellos espacios con mayor utilización o afluencia, tales como accesos, zonas de circulación, salas polivalentes, espacios destinados a actividades, oficinas, aseos y demás dependencias cuya utilización requiera un mayor nivel de mantenimiento.

El cumplimiento de las frecuencias mínimas previstas en el Anexo VIII o de las restantes obligaciones previstas en el presente Pliego no eximirá a la empresa adjudicataria de alcanzar los estándares de calidad exigidos. Cuando un espacio presente un estado de limpieza insuficiente, la empresa adjudicataria deberá adoptar inmediatamente las medidas necesarias para restablecer las condiciones exigibles, aunque formalmente se hubieran cumplido las frecuencias previstas.

KF podrá realizar, directamente o a través de las personas que designe, cuantas comprobaciones, inspecciones o controles estime oportunos para verificar la correcta prestación del servicio. Dichas comprobaciones podrán referirse, entre otros aspectos, al estado general de limpieza, a la reposición de consumibles, al cumplimiento de las frecuencias previstas, a la correcta ejecución de los servicios extraordinarios, a la utilización de productos adecuados, al estado de los almacenes o a la calidad general del servicio prestado.

Cuando KF detecte deficiencias, incumplimientos o desviaciones en la ejecución del contrato, podrá requerir su inmediata subsanación, debiendo la empresa adjudicataria atender dicho requerimiento dentro del plazo que, en atención a la naturaleza de la incidencia, determine la Fundación.

Las deficiencias imputables a una incorrecta ejecución del servicio, al incumplimiento de las frecuencias establecidas, a la falta de reposición de consumibles o a una inadecuada organización del servicio deberán ser corregidas sin coste adicional para KF, dentro del plazo que, en atención a la naturaleza de la incidencia, determine la Fundación, conforme con lo establecido en el párrafo anterior.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema interno de control de calidad que permita verificar el cumplimiento de las prestaciones previstas en el contrato y acreditar, cuando sea requerido por KF, la correcta ejecución de los trabajos realizados.

Asimismo, deberá comunicar de forma inmediata cualquier incidencia que pueda afectar a la adecuada prestación del servicio, incluyendo averías de maquinaria, falta de consumibles, incidencias en el personal, imposibilidad temporal de acceso a determinados espacios, desperfectos detectados o cualquier otra circunstancia relevante.

La empresa adjudicataria deberá mantener una actitud proactiva en la detección y resolución de necesidades de limpieza, sin limitar su actuación a la atención de requerimientos expresos de KF.

2.22. INFORME MENSUAL DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá presentar a KF un informe mensual de seguimiento del servicio, conforme al modelo de informe mensual de seguimiento del servicio de limpieza incluido en el Anexo X.

Dicho informe mensual deberá remitirse dentro de los diez (10) primeros días naturales del mes siguiente al de referencia y, en todo caso, junto con la factura mensual correspondiente.

El informe mensual tendrá por objeto facilitar a KF el seguimiento y control de la correcta ejecución del contrato y deberá incluir, como mínimo:

- el grado de cumplimiento de las frecuencias mínimas de limpieza previstas en el Anexo VIII;
- los servicios extraordinarios solicitados por KF;
- las actuaciones específicas ejecutadas;
- la reposición de consumibles higiénicos;
- las incidencias producidas durante el mes y las medidas adoptadas para su resolución;
- las actuaciones correctoras implantadas para mejorar la calidad del servicio.

Cuando durante la mensualidad en cuestión se hayan prestado servicios extraordinarios, el informe mensual deberá identificar, al menos:

- la fecha de prestación;
- la actuación realizada;
- el espacio afectado;
- la causa que motivó el servicio;
- los medios personales empleados;
- el tiempo destinado a su ejecución;
- y, en su caso, el importe correspondiente conforme a las condiciones económicas del contrato.

El informe mensual incorporará igualmente un apartado específico relativo a incidencias, no conformidades, reclamaciones, necesidades detectadas y acciones correctoras, indicando la fecha de detección, el espacio afectado, la descripción de la incidencia, las medidas adoptadas y la fecha de su resolución.

Asimismo, incluirá información relativa al estado de la maquinaria, productos, consumibles y restantes medios materiales adscritos al contrato cuando dicha circunstancia haya afectado o pueda afectar a la correcta prestación del servicio.

El informe mensual deberá ser validado por la persona responsable del servicio designada por la empresa adjudicataria. KF podrá solicitar cuantas aclaraciones, ampliaciones o documentos justificativos considere necesarios para comprobar la correcta ejecución del contrato.

La presentación del informe mensual no eximirá a la empresa adjudicataria de la obligación de comunicar de forma inmediata cualquier incidencia relevante que pueda afectar al normal desarrollo del servicio.

