

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

CONFIDENCIALIDAD Y DERECHOS DE AUTOR

El contenido e información de este documento es confidencial y está protegido por derechos de autor, siendo facilitado a sus receptores bajo las más estrictas obligaciones de no revelar el mismo a ningún tercero ni hacer uso de este sin permiso del autor para otro propósito diferente al del objeto la licitación para el cual ha sido desarrollado y contratados los servicios de su autor.

El autor. se reserva todos los derechos de propiedad intelectual relativos al contenido, diseño y estructura de este documento, no pudiendo ser reproducido ni compartido mediante ningún medio ni en ningún formato, así como utilizarse con fines comerciales o públicos por sus receptores sin el consentimiento previo por escrito del mismo.

La divulgación o el uso indebido de la información por los receptores de este documento para motivos distintos al objeto del mismo será considerado causal de indemnización por perjuicios.

Índice

1. OBJETO DEL CONTRATO	4
2. OBJETIVO DEL SERVICIO	4
2.1. DIRECTRICES GENERALES	4
3. ALCANCE DEL SERVICIO	5
3.1. LIMPIEZA	5
3.1.1. Ámbito de actuación	5
3.1.2. Actividades de limpieza.....	8
3.1.3. Especificaciones del servicio	14
3.1.4. Protocolos de Limpieza.....	16
3.2. SERVICIOS HIGIÉNICOS	17
3.2.1. Ámbito de actuación	18
3.2.2. Definición del servicio	18
4. ASPECTOS TRANSVERSALES	20
4.1. RECURSOS HUMANOS	20
4.1.1. Estructura organizativa	21
4.1.2. Horarios y programación de los trabajos.....	24
4.1.3. Control de asistencia.....	25
4.1.4. Gestión de altas, bajas y sustituciones	26
4.1.5. Presentación, comportamiento y uniformidad	27
4.1.6. Formación	28
4.1.7. Subrogación.....	28
4.2. RECURSOS MATERIALES	28
4.2.1. Útiles, medios auxiliares y herramientas.....	28
4.2.2. Equipos informáticos y telecomunicaciones.....	29
4.2.3. Gestor Documental	29
4.2.4. Fungibles y consumibles.....	31
4.2.5. Almacenamiento	32
4.2.6. Espacios a disposición del servicio	32
4.3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES	33

4.3.1.	Comunicación y registro.....	33
4.3.2.	Tramitación de las incidencias y solicitudes de servicio	34
4.3.3.	Tipología de incidencias y solicitudes	35
4.3.4.	Tiempos de respuesta y de solución.....	36
4.4.	COMUNICACIÓN Y REPORTING	36
4.4.1.	Comunicación	37
4.4.2.	Reporting	39
4.5.	ASESORÍA TÉCNICA.....	40
4.6.	LEGISLACIÓN Y NORMATIVA.....	41
4.7.	GESTIÓN DE LA CALIDAD	42
4.7.1.	Modelo de Control Interno.....	42
4.7.2.	Verificación Calidad por parte del Cliente	42
4.8.	SEGURIDAD Y SALUD.....	43
4.8.1.	Medidas que se deben adoptar en caso de daños	44
4.8.2.	Señalización de las intervenciones y trabajos.....	45
4.9.	SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE	45
4.9.1.	Gestión ambiental y de residuos.....	45
4.9.2.	Recogida de basura y residuos.....	47
4.10.	MEJORA CONTINUA	48
4.10.1.	Plan de Mejora Continua.....	48
4.10.2.	Satisfacción del Cliente.....	48
5.	MEDICIÓN DEL SERVICIO	50

1. Objeto del Contrato

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación de servicios, sistemas técnicos, procesos, métodos, normas, recursos humanos, técnicos y materiales que habrán de regir para la contratación de los servicios de “limpieza y servicios higiénicos de las instalaciones de las piscinas municipales del Muelle de Churruca, de los complejos deportivos Pando Aisia y Zubi Alde, así como de las instalaciones deportivas de Rivas y Los Llanos en Portugalete”, cuya regulación de la adjudicación y contratación está a cargo de la DEPORTIVA MUNICIPAL DE PORTUGALETE, S.A. SOCIEDAD UNIPERSONAL (en adelante **DEMUPORSA**).

La prestación del servicio se realizará de acuerdo con los requerimientos y condiciones estipuladas en este pliego, de los que derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes, y de las posibles mejoras que pudieran derivarse de la oferta del **ADJUDICATARIO**, teniendo todos los documentos presentados carácter contractual.

2. Objetivo del Servicio

El objetivo de la prestación del servicio es el de garantizar un óptimo funcionamiento de los edificios en términos de higiene, estética y experiencia de personas usuarias acorde con la imagen y filosofía de **DEMUPORSA**, creando una experiencia acogedora, agradable, de alta calidad a las personas usuarias, visitantes y personal laboral de los mismos.

2.1. Directrices generales

De manera general, la prestación de los servicios, así como la coordinación del personal y recursos materiales necesarios para llevarlos a cabo, se realizarán con la ética, la profesionalidad y la atención necesarias para:

- Proporcionar la mayor disponibilidad de los espacios que permitan el buen uso de los mismos sin interferir en su actividad cotidiana.
- Ser lo más respetuosos posible con el medio ambiente, ajustando el consumo de productos, fomentando el empleo de materiales y utensilios reciclables, ecológicos, etc.
- Asegurar un estándar de limpieza que garantice un ambiente limpio y agradable donde las personas trabajadoras, visitantes y personas usuarias puedan desarrollar su actividad de manera segura e higiénica.
- Garantizar la proactividad necesaria en la atención y resolución de incidencias para no afectar a la actividad del inmueble o, en su caso, minimizar su impacto.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normativas y directrices que apliquen
- Desarrollar las tareas y actividades con las medidas de seguridad necesarias y que sean de aplicación tanto por normativa como por prescripciones específicas.
- Respetar y aplicar de manera proactiva todas las políticas y procedimientos de **DEMUPORSA**.
- Proponer medidas que velen por el cuidado medioambiental y garanticen un mínimo impacto.
- Mantener una actitud proactiva y de orientación al servicio, atendiendo de forma profesional las solicitudes y demandas de **DEMUPORSA**.

3. Alcance del Servicio

3.1. Limpieza

El servicio consiste principalmente en la limpieza tanto interior como exterior de todos los espacios y elementos de los edificios objeto del ámbito del contrato, de modo que se garantice un ambiente limpio, higiénico y agradable, donde las personas usuarias, personas empleadas y visitantes puedan hacer uso de las instalaciones de manera segura y saludable, a la vez que se respeta y fomenta la imagen y marca de **Portu Kirolak**.

3.1.1. Ámbito de actuación

3.1.1.1. *Inmuebles*

Los inmuebles que se encuentran incluidos dentro del alcance de este servicio son los indicados a continuación:

- Pando Aisia
- Piscinas Municipales de Churruca
- Zubi Alde
- Los Llanos
- Rivas

En el Anexo 01 se puede encontrar la información sobre las superficies y la descomposición de las mismas de cara a conocer el alcance en cuanto a volumen de espacios a limpiar y a modo de ayuda para el correcto dimensionado de recursos. En el Anexo 02 se encuentran, a modo informativo, los planos de los edificios disponibles actualmente.

3.1.1.2. *Áreas de actuación*

El alcance del servicio de limpieza comprende la totalidad de los espacios interiores comprendidos dentro de la envolvente del edificio, así como todos aquellos exteriores que se encuentren dentro de la parcela sobre la que se asientan los edificios, tanto sobre rasante como bajo rasante. a excepción de las exclusiones que se indiquen en el apartado al respecto.

La información descompuesta sobre los espacios y superficies incluidas dentro del alcance para cada edificio se incluye en el Anexo 01. A modo enunciativo y no limitativo se enumeran a continuación, clasificándose por categorías, algunos de los diferentes espacios incluidos dentro del alcance de cara a la definición de los niveles de servicio:

- **APA – Aparcamientos**
 - Aparcamientos interiores
- **AYV – Aseos y vestuarios**
 - Aseos (públicos, de personas usuarias y de personal) y vestuarios (públicos, de personas usuarias y de personal)
- **CTE- Cuartos técnicos y almacenes**

- Salas de climatización, PCI, grupo electrógeno, cuadros eléctricos, contadores de agua y electricidad, almacenes y trasteros etc.
- **EXT – Exteriores**
 - Aceras colindantes a entrada/fachada de edificios, zonas comunes exteriores, fachada, cubiertas (transitables y no transitables), terrazas, patios, porches, etc.
- **GIM – Gimnasio**
 - Gimnasios, salas de musculación, etc.
- **PEX – Piscinas Exteriores**
 - Piscinas exteriores (no incluye interior vasos), playas, zonas de descanso, etc. y en general todos los espacios pertenecientes y asociados a estas
- **PIN – Piscinas Interiores**
 - Piscinas interiores (no incluye interior vasos), playas, zonas de descanso, spas, baños turcos y de vapor, camas térmicas, sauna, duchas de efectos, camas de burbujas, etc. y en general todos los espacios pertenecientes y asociados a estas
- **PDE– Pistas Deportivas y gradas Exteriores**
 - Pistas deportivas exteriores, pistas pádel, gradas exteriores, zonas comunes y de paso perimetrales a las pistas y gradas, escaleras y accesos a gradas, etc. y en general todos los espacios pertenecientes y asociados a estas
- **PDI– Pistas Deportivas y gradas Interiores**
 - Pistas deportivas interiores, frontones, gradas interiores, zonas comunes y de paso perimetrales a las pistas y gradas, escaleras y accesos a gradas, etc. y en general todos los espacios pertenecientes y asociados a estas
- **SAC – Salas de Actividades**
 - Salas de spinning, baile, pilates, artes marciales, tenis de mesa, Boulder y rocódromo, etc.
- **ADM – Zonas Administrativas**
 - Despachos, oficinas, puestos de recepción, salas de estudio, ajedrez y audiovisuales, salas de reunión, archivos, etc.
- **ZCP – Zonas comunes Principales**
 - Recepción y/o hall de entrada, ascensores, pasillos principales, zonas de espera o de visitantes, pasillos y vestíbulos de acceso a piscinas, salas, gimnasio, zonas de paso, vestíbulos y distribuidores principales, accesos a aparcamientos, etc., en general todas aquellas cuyo acceso está permitido a las personas usuarias.
- **ZCS – Zonas comunes Secundarias**
 - Montacargas, pasillos secundarios, pasillos de evacuación, escaleras de emergencia, zonas de paso, vestíbulos, distribuidores internos o de sótanos, etc., en general todas aquellas cuyo acceso no está permitido a las personas usuarias.

3.1.1.3. Elementos de actuación

Serán objeto de limpieza y, por tanto, de la definición y programación de las actividades necesarias para la misma en el correspondiente Plan Limpieza, cualquier tipo de elemento susceptible de limpieza de todos

aquellos espacios definidos anteriormente e incluidos dentro del alcance del contrato, y que a continuación se enumeran de manera enunciativa pero no limitativa.

- Superficies
 - Suelos, paredes, techos de cualquier tipología, azulejos, superficies acristaladas interiores (ventanas, mamparas, puertas, expositores, etc.) superficies acristaladas exteriores accesibles en planta baja y/o hasta 5 mts del altura (ventanas, puertas, cerramientos, etc.), lucernarios accesibles vidrios pistas de pádel, deploye, espejos, alfombras, felpudos, césped artificial, etc.
- Mobiliario y elementos decorativos:
 - Sillas, sillones, sofás, bancos, perchas, asientos de grada, mesas, armarios, estanterías, taquillas, mostradores, jardineras, plantas artificiales, expositores, etc.
- Sanitarios y equipamiento de aseos y vestuarios:
 - Inodoros, lavabos, fregaderos, duchas, bañeras, grifos, vertederos, pilas, dispensadores de jabón, antiséptico y papel, secadores de manos, etc.
- Instalaciones:
 - Elementos de iluminación (aparatos de luz, tubos fluorescentes, lámparas, apliques, globos, etc.), extintores, BIEs y pulsadores de incendios, ascensores, sumideros e imbornales (montaje y desmontaje servicio de mantenimiento), exterior de equipos y conductos de climatización, rejillas y rejillas de ventilación y climatización (partes accesibles sin desmontar), secadores manuales, etc.
- Equipamiento deportivo y de piscinas
 - Hamacas, aros, aletas, tablas de natación, pelotas, bandas de látex, mancuernas, lastres, colchonetas, porterías, canastas, cortinas separadoras, máquinas y equipamiento de fitness/gimnasio, bicicletas ciclo indoor, material incluido en Anexo 08, etc.
- Elementos constructivos y estructurales
 - Alfeizares, barandillas, pomos, pasamanos, carpintería de madera y metálica interior y exterior, claraboyas, vigas y cerchas vistas

3.1.1.4. Exclusiones

Quedan excluidas del objeto de este contrato las actividades de limpieza que sean competencia exclusiva de otros colectivos o servicios, tales como:

- Elementos y superficies dentro del recinto de cafetería de Pando (cocina, comedor y dependencias de uso exclusivo del personal de este servicio)
- Cerramiento/cubierta retráctil Churruca
- Limpieza rejillas por el interior (zonas no accesibles, necesario desmontaje)
- Vasos de piscina, rebosaderos y corcheras (realizado por mantenimiento durante parada técnica)
- Todos los elementos y superficies del boulder y rocódromo excepto suelos y colchoneta
- Vidrios exteriores a altura superior a 5 mts (incluido hasta 5 metros o lo que sea accesible mediante pértiga)
- Fachada a altura superior a 5 mts (incluido hasta 5 metros o lo que sea accesible mediante pértiga)

- Limpieza de Llanos y Rivas entre semana (días laborables)
- Zonas destinadas a albergue de peregrinos (solo durante periodo estival)
- Limpieza de sumideros de cubierta

3.1.2. Actividades de limpieza

Dentro del alcance del servicio de limpieza existen distintas tipologías de limpieza en base a su frecuencia de ejecución, objetivo u origen, las cuales se enumeran a continuación y definen en su correspondiente apartado:

- Limpieza Rutinaria (RUT)
- Limpieza Planificada (PLA)
- Limpieza Correctiva (COR)
- Limpieza Preventiva (PRE)
- Limpieza Extraordinaria (EXT)

De manera general, el criterio de aceptación del servicio es que todas las superficies y elementos deben encontrarse libres de "Marcas Controlables". Finalizadas las tareas de limpieza rutinarias de preapertura, y en general finalizadas las correspondientes a las limpiezas planificadas, preventivas, correctivas o extraordinarias deberá existir ausencia de marcas controlables. La presencia de polvo, manchas recientes (húmedas) y/o residuos que puedan haber aparecido durante el propio uso normal de los inmuebles se consideran aceptables, sin embargo, cualquier marca controlable identificada deberá limpiarse y retirarse, bien, mediante una limpieza correctiva, o en su caso, al inicio del nuevo turno o jornada de trabajo y siempre previa la nueva apertura del centro en el caso de que no sea posible su limpieza durante el horario de apertura.

Como "Marcas Controlables" se consideran, entre otras, las manchas, los residuos orgánicos (fluidos, alimentos, hojas, etc.) e inorgánicos (papel, plásticos, etc.), pelos, pelusas, polvo, tierra, insectos, huellas de manos o de calzado, así como cualquier otro elemento que no permita ofrecer una adecuada percepción de limpieza en la superficie desde una posición de uso normal.

A continuación se definen con más detalle algunas de las "marcas controlables" que se pueden dar con más frecuencia para que de este modo pueda objetivarse, dentro de lo posible, el concepto de "marca controlable" y en consecuencia el nivel de servicio solicitado:

- Mancha: toda aquella señal de suciedad, habitualmente de origen líquido (fluidos, café, agua, refrescos, etc.), sobre una superficie cuyo diámetro sea superior a 5 cms y/o cuando exista una concentración de más de 5 manchas de diámetro inferior a 5 cms en una superficie inferior a 5 m² y/o 3 mts de diámetro)
- Polvo: todo aquel conjunto de partículas diminutas que flotan en el aire y que depositadas sobre objetos o superficies forman una capa de suciedad y que al pasar un elemento (algodón, dedo o similar) por esta superficie se quede impregnado dejando una marca en la superficie apreciable desde un punto de vista normal (<1 m.)
- Residuos orgánicos: todos aquellos residuos biodegradables de origen vegetal o animal, susceptibles de degradarse biológicamente (alimentos, hojas, excrementos, etc.) ubicados sobre una superficie cuyo diámetro sea superior a 5 cms y/o cuando exista una concentración de más de 5 residuos orgánicos de cualquier tipo de diámetro inferior a 5 cms en una superficie inferior a 5 m² y/o 3 mts de diámetro)
- Residuos inorgánicos: todos aquellos residuos de origen no biológico, habitualmente de origen industrial o de algún otro proceso no natural, que expuestos a las condiciones ambientales naturales,

tarda mucho tiempo en degradarse (papeles, envases, etc.), ubicados sobre una superficie cuyo diámetro sea superior a 5 cms y/o cuando exista una concentración de más de 5 residuos inorgánicos de cualquier tipo de diámetro inferior a 5 cms en una superficie inferior a 5 m² y/o 3 mts de diámetro)

- **Huellas:** rastro o señal que es dejado por alguien (humano y/o animal) sobre una superficie cuyo diámetro sea superior a 5 cms y/o cuando exista una concentración de más de 5 huellas de diámetro inferior a 5 cm en una superficie inferior a 1 m² y/o 50 cms de radio)

Cuando las marcas controlables no puedan eliminarse mediante la limpieza rutinaria o de mantenimiento, se deberá informar a **DEMUPORSA** para planificar la operación mediante limpieza correctiva y/o extraordinaria, según proceda (en este caso, previa aprobación de **DEMUPORSA**).

Las actividades y frecuencias contenidas en el Anexo 03 se considerarán las actividades mínimas y obligatorias para cumplir con la prestación del servicio, debiéndose definir y añadir a criterio del **ADJUDICATARIO**, el resto de actividades, frecuencias y métodos complementarios a los ya incluidos en el citado anexo, para garantizar la correcta limpieza y ausencia de “marcas controlables” del resto de áreas, espacios y elementos incluidos dentro del alcance y ámbito de actuación del servicio, los cuales deberán ser validados previamente por **DEMUPORSA** previo a su incorporación al Plan de Limpieza definitivo. Estas limpiezas se encuentran actualmente alineadas con el Plan de Limpieza y Desinfección (L+D) incluido dentro del Plan de Autocontrol. Las actividades y frecuencias estarán siempre supeditadas y serán motivo de modificación y actualización en caso de nuevos requerimientos del Plan Autocontrol y/o Departamento de Sanidad, así como para garantizar un resultado óptimo del nivel y percepción de la limpieza.

En base a lo anterior, el **ADJUDICATARIO**, previo al inicio del servicio, deberá definir y presentar un Plan de Limpieza personalizado para cada inmueble, es decir, adaptado al alcance, condiciones climatológicas, de uso y particularidades de cada uno de ellos, y que incluirá las actividades a llevar a cabo de acuerdo al anexo facilitado por **DEMUPORSA**, así como todas aquellas que por su conocimiento, experiencia, legislación vigente, recomendaciones de fabricantes, best practices, etc., se estimen necesarias incluir para garantizar una óptima limpieza de los inmuebles y, por tanto, ausencia de marcas controlables.

Como parte de la mejora continua y optimización del servicio, el Plan de Limpieza deberá actualizarse y adaptarse a las necesidades del servicio como mínimo con una frecuencia anual, debiendo presentarse la propuesta de modificación antes de la finalización del último mes de cada año de contrato.

3.1.2.1. Limpieza Rutinaria (RUT)

Por limpieza Rutinaria se entiende a los trabajos más comunes y habituales de limpieza, en su gran mayoría de frecuencia diaria y/o inferior a semanal, necesarios para mantener los niveles de servicio definidos. Esto incluye las tareas recogidas en los planes de trabajo que defina el **ADJUDICATARIO** en base a las actividades y frecuencias mínimas definidas en el presente pliego, además de las que considere necesario realizar por su conocimiento del sector y experiencia. Incluye limpiezas tales como: limpieza diaria de solados, baños, retirada de manchas y huellas en vidrios h<1,80, mopeado de canchas o salas de actividades, limpieza de playas de piscina, etc. Dentro de este tipo de limpieza se incluye la llamada “limpieza de mantenimiento” de los espacios una vez finalizada la limpieza de preapertura, principalmente la correspondiente a zonas comunes principales, aseos y vestuarios. El objetivo de este tipo de limpieza es garantizar o mantener los niveles de limpieza requeridos y alcanzados previa la apertura al público de los centros, es decir, mantener los espacios, superficies y elementos exentos de “marcas controlables”.

El **ADJUDICATARIO**, para lograr el nivel de servicio definido, y por tanto, los resultados de limpieza e higiene esperados, deberá ejecutar todas aquellas limpiezas rutinarias definidas en el Plan de Limpieza definitivo establecido entre las partes, para cada una de las áreas, espacios, elementos y superficies objeto del alcance, cumpliendo todos aquellos procedimientos y protocolos definidos, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Estas tareas, a excepción de la limpieza de mantenimiento, deberán ser ejecutadas principalmente en el periodo de tiempo comprendido entre la hora cierre y apertura al público de los inmuebles y/o espacios concretos tales como salas de actividad, gimnasio, etc. En todo caso previo al uso por parte de las personas usuarias. Es por ello por lo que, el **ADJUDICATARIO** teniendo en cuenta estas directrices, deberá programar los horarios y dimensionar el equipo para garantizar la ejecución de todas estas tareas dentro horarios indicados y encontrándose siempre limpias y finalizadas las actividades antes de su apertura. Los horarios de apertura y cierre al público de cada inmueble y entre los cuales debe realizarse la limpieza rutinaria para garantizar la ausencia de marcas controlables antes de la apertura se detallan en el Anexo 04. A modo informativo y como ayuda para el dimensionado, y por tanto sin carácter vinculante, se detallan en el mismo los actuales horarios de limpieza y personas trabajadoras asignadas a en algunos de los centros.

Nota: Con el personal indicado en el anexo 04 no se cubre la totalidad de las necesidades definidas en este pliego, ya que el alcance se ha incrementado ligeramente con respecto al alcance del servicio actual, por lo que se deberá realizar un nuevo dimensionado y cuadrante horario de personal.

Incluida dentro de estas limpiezas rutinarias, y con el fin de garantizar el nivel de limpieza requerido durante el horario de uso y apertura de los inmuebles, el **ADJUDICATARIO** deberá prestar, sin coste adicional, el servicio de “limpieza de mantenimiento”, es decir, prestar cobertura a las posibles limpiezas correctivas o de mantenimiento que puedan surgir en el inmueble para poder devolver al mismo a los niveles de limpieza definidos para antes de la apertura del centro y/o espacios, es decir, ausencia de marcas controlables. Como mínimo se deberá garantizar la presencia de una (1) persona para la ejecución de esta limpieza durante la totalidad de los horarios de apertura de los centros Pando y Churruca.

Para favorecer el control y seguimiento, el **ADJUDICATARIO** deberá implantar un sistema de registro (físico o digital) de la ejecución de algunas de las actividades incluidas en el Plan, de modo que exista trazabilidad y disponibilidad de información asociada a su ejecución y cumplimiento (mínimo fecha, hora y operario). Deberá registrarse como mínimo la ejecución de las actividades rutinarias (y de mantenimiento) vinculadas a las siguientes tipologías de espacios, las cuales, adicionalmente deberán encontrarse expuestas y visibles en un lugar adecuado y protegido en cada uno de los espacios:

- Aseos
- Vestuarios
- Piscinas interiores, exteriores y spa

3.1.2.2. Limpieza Planificada (PL)

Se consideran tareas de limpieza Planificadas todas aquellas limpiezas de frecuencia igual o superior a semanal y que se realizan a lo largo del tiempo de manera calendarizada en función de las necesidades teniendo en cuenta diferentes factores como puede ser las condiciones climatológicas del lugar y el nivel de exposición a las mismas de los diferentes elementos, el nivel de uso y actividad desarrollada en los espacios, tipología y características de la superficie o elemento etc. y que ayudan junto con el resto de tipologías de limpieza a mantener la calidad y nivel de limpieza del inmueble.

Dentro de este tipo de limpiezas se encuentran incluidas las llamadas “limpieza a fondo” o “en profundidad”. Este tipo de limpiezas se incluyen todos aspectos que durante las limpiezas rutinarias hemos obviado, como por ejemplo, retirar el material u objetos de las estanterías o mobiliario para poder limpiarlas completamente; limpiar los armarios y cajones por dentro; mover mobiliario para limpiar detrás del mismo, limpieza a fondo e interior de luminarias; limpieza profunda de los revestimientos (suelo y paredes) de baños, incluidas las juntas, partes o zonas altas y de difícil acceso habitual, etc. En general como su nombre indica, limpiar a fondo o en profundidad todos los elementos que no se limpian habitualmente.

Se consideran tareas planificadas entre otras, trabajos tales como: limpieza en altura, rejillas, persianas, rejas, lucernarios, vidrios, material deportivo de tierra y de agua, taquillas, estanterías, etc.

Para favorecer el control y seguimiento, el **ADJUDICATARIO** deberá utilizar un sistema (físico o digital) para el registro de la ejecución de todas de las actividades planificadas incluidas en el Plan, de modo que exista trazabilidad y disponibilidad de información asociada a su ejecución y cumplimiento (mínimo fecha, hora y operario).

3.1.2.3. Limpieza Correctiva (CO)

La principal característica de la limpieza Correctiva es que es impredecible, siendo el **ADJUDICATARIO** el responsable de actuar con la mayor rapidez posible para minimizar el impacto de la incidencia y asegurar la continuidad de la actividad, imagen del inmueble y/o el confort de las personas usuarias. Se consideran todas aquellas necesarias para restaurar el perfecto estado y apariencia del inmueble, normalmente, durante el horario de apertura, y con el equipo y los medios materiales existentes. Este trabajo podrá requerirse mediante una solicitud por parte de **DEMUPORSA** o por la identificación de la incidencia por el propio personal de limpieza. Habitualmente suelen ser el resultado de accidentes como por ejemplo derrames de líquidos, existencia de residuos orgánicos e inorgánicos, vidrios rotos, etc.

En caso de la existencia de residuos y necesidad de limpieza provocada por daños en elementos constructivos (ventanas, puertas, vidrios, etc.) detectados por el **ADJUDICATARIO**, este debe informar inmediatamente a **DEMUPORSA** y, en base a la decisión de **DEMUPORSA**, el **ADJUDICATARIO** comenzará con la limpieza y correspondientes actividades para restaurar las superficies a las condiciones normales de limpieza. En el caso de trabajos de construcción y/o mantenimientos realizados por otros prestadores de servicios contratados por **DEMUPORSA** o sus clientes, se deberá comunicar a **DEMUPORSA** para su evaluación a fin de que se restablezcan las condiciones de limpieza en las áreas afectadas. Los trabajos correctivos están incluidos dentro del alcance del servicio, siempre y cuando exista personal de limpieza prestando servicios ordinarios en el inmueble, en caso contrario, se consideran trabajos extraordinarios y por tanto facturables.

El **ADJUDICATARIO**, siempre y cuando exista personal del servicio en los inmuebles según los cuadrantes y necesidades definidas, deberá, con los equipos y medios disponibles y asignados a cada inmueble, hacer frente a las posibles no conformidades o incidencias (marcas controlables) que puedan surgir para devolver y/o restablecer los niveles de limpieza requeridos y que no estén previstas dentro de las tareas rutinarias programadas.

Como se indicaba anteriormente, la identificación de este tipo de tareas puede provenir por el mismo equipo de servicio durante el desarrollo de su trabajo, o bien ser notificadas por las personas usuarias o personal de **DEMUPORSA**. Una vez identificadas deben ser atendidas y resueltas en el menor tiempo posible y siempre dentro de los siguientes tiempos de respuesta y resolución.

Correctiva	Criticas	Urgentes	Leves
Tiempo de Respuesta	5 min	15 min	1 h
Tiempo de Solución	30 min	1 h	3 h

A continuación, y a modo de ejemplo, para facilitar la identificación y tipificación de la criticidad/prioridad de las actividades correctivas o incidencias que puedan surgir, se enumeran y clasifican algunas de estas:

Incidencia	Criticidad - Prioridad
Derrame de líquidos (>1m²) (en vestuarios, aseos, piscinas, spa y salas de actividad)	Críticas
- Derrame de líquidos (<1m²) (en vestuarios, aseos, piscinas, spa y salas de actividad) - Derrame de agua o charcos (>1m²) en aparcamiento, zonas comunes, aseos, vestuarios, piscinas y spa - Inodoros o lavabos con suciedad apreciable - Reposición papel higiénico o jabón en aseos	Urgentes
- Huellas, marcas o manchas en vidrio de puerta entrada al edificio, mamparas y cristalerías planta baja exteriores - Residuos en hall de entrada o exterior de entradas - Derrame de líquidos en cualquier zona (excepto los anteriores casos) - Derrame de agua o charcos en cualquier zona (excepto los anteriores casos)	Leves

3.1.2.4. Limpieza Preventiva (PRE)

En este punto se incluyen todas las operaciones encaminadas y orientadas a evitar que determinadas áreas o elementos se ensucien o deterioren prematuramente y/o provoquen un problema futuro, bien para las instalaciones y/o para las personas, como por ejemplo la limpieza de sumideros, tratamientos superficiales en vidrios o en suelos, tratamientos repelentes de agua, antibacterias, o para evitar la aparición de moho, humedades, etc.

Será el **ADJUDICATARIO** quien, en función de las necesidades del servicio y de cara a una mejora del mismo, tanto a nivel de cumplimiento de niveles de servicio como de optimización de recursos, defina qué actividades preventivas se realizan, incluyéndolas en el Plan de Limpieza previa presentación de propuesta y aceptación de la misma por parte de **DEMUPORSA**.

3.1.2.5. Limpieza Extraordinaria (EX)

Por trabajos Extraordinarios y, por tanto, facturables, se entienden, como su nombre indica, todos los que no son ordinarios y, por tanto, no incluidos en anteriores categorías. Estos son solicitados por **DEMUPORSA** bajo demanda para satisfacer necesidades puntuales que surjan tanto de forma imprevista como programada, debiendo aportar el **ADJUDICATARIO** todos los recursos humanos y materiales necesarios, tanto para atender la solicitud y/o resolver el imprevisto, como en su caso, ayudar o colaborar para minimizar los efectos producidos y asegurar la continuidad de la actividad de **DEMUPORSA**.

Dentro de este tipo de limpiezas se contemplan actividades como una limpieza de grafitis, limpieza general de fachada o vidrios exteriores (altura >5 mts), limpieza fin de obra, limpiezas verticales debido a la no existencia de elementos de seguridad/anclaje como líneas de vida. Este tipo de trabajos se ejecutarán bajo demanda a solicitud de **DEMUPORSA** y previa presentación de presupuesto y aceptación de este por parte de **DEMUPORSA**.

Adicional a este tipo de limpiezas y consideradas también como extraordinarias, también se contemplan trabajos de "limpieza de refuerzo" bajo demanda como por ejemplo la limpieza tras eventos extraordinarios* (carnaval, Navidad, etc.), eventos fuera de horario/días de apertura, etc. Estas tareas no están incluidas en el precio fijo del servicio ordinario y se facturarán en base a las unidades (horas) incurridas en su ejecución. Para cubrir estos trabajos de carácter extraordinario o trabajos puntuales, se establece una **Bolsa de horas**

de libre disponibilidad, la cual queda establecida en un **máximo de 400 horas/año**. Para este tipo de servicios bajo demanda, no críticos ni urgentes, **DEMUPORSA** comunicará al **ADJUDICATARIO** con la antelación suficiente las fechas y horarios en las que serán requeridos estos servicios.

Esta *bolsa* tiene asignada una cuantía económica anual de **10.800 €** (Sin IVA) que **no estará sujeta a baja** tal y como se establece el PCAP de esta licitación, la cual posee las siguientes características:

- Tiene un carácter orientativo, y es la que se estima que se demandará por parte de **DEMUPORSA**.
- Mensualmente serán facturadas aquellas horas que efectivamente hayan sido prestadas a un precio unitario de **27 €/hora** (Sin IVA), independientemente del horario y día de su ejecución. El precio incluye la totalidad de costes laborales, de gestión, supervisión, transporte, gastos y dietas por viaje, equipos, vehículos, medios auxiliares, etc.
- **DEMUPORSA** no contraerá ninguna obligación para su total ejecución.

***No se consideran eventos extraordinarios todos aquellos realizados durante los días y horarios de apertura habituales. Únicamente se considerará como extraordinaria en estos casos la limpieza de la cancha si la actividad realizada no es una actividad deportiva.**

Estas tareas, en algunos casos, pueden ser similares a las habituales y ya programadas, pero, a diferencia de estas, todas se solicitan bajo demanda en función de las necesidades específicas de cada momento de **DEMUPORSA**, por lo que la rápida respuesta a estas solicitudes es fundamental. Así pues, una vez solicitados los trabajos, deberán ser atendidos y resueltos por el **ADJUDICATARIO** en el menor tiempo posible dentro de los tiempos de respuesta y resolución y en función de su criticidad y prioridad que se muestran a continuación:

Extraordinarias*		Criticas	Urgentes	Leves/Planificadas
En horario apertura	Tiempo Respuesta de	1 h	2 h	n/a
	Tiempo Solución de	2 h	4 h	1 semana
Fuera de horario de apertura	Tiempo Respuesta de	n/a	n/a	n/a
	Tiempo Solución de	4 h o antes apertura al público del centro	Antes apertura al público del centro	n/a

*Tiempos no aplicables a las limpiezas consideradas como "de refuerzo" remuneradas con la *Bolsa de horas*

A continuación, y a modo de ejemplo, para facilitar la identificación de la criticidad/prioridad de algunas de las tareas extraordinarias que puedan surgir, se enumeran algunas de estas:

Actuaciones	Criticidad - Prioridad
• Limpieza por avería de instalación provocando inundación	Criticas
• Recogida de residuos de una intervención de mantenimiento o incidencia no planeada • Limpieza de grafitis	Urgentes
• Limpieza de vidrios exteriores o fachada >5 mts altura • Limpieza en profundidad de algún elemento o espacio	Leves/Planificadas

Actuaciones	Criticidad - Prioridad
Limpieza tras obras	

A continuación, se resumen en la siguiente tabla, los criterios y pautas relacionados con la ejecución de los diferentes tipos de limpiezas:

Tipología	Quién solicita/ programa	Quién aprueba	Programadas en Plan de Limpieza	Incluidas en coste contrato	Observaciones
Limpieza Rutinaria (RUT)	Proveedor	DEMUPORSA	Si	Si	Según Plan de Limpieza aprobado por DEMUPORSA
Limpieza Planificada (PLA)	Proveedor	Requiere validación previa del Plan por DEMUPORSA	Si	Si	Según Plan de Limpieza aprobado por DEMUPORSA
Limpieza Correctiva (COR)	Proveedor y/o DEMUPORSA	DEMUPORSA	No	Si	
Limpieza Preventiva (PRE)	Proveedor	DEMUPORSA	Si	Si	
Limpieza Extraordinaria (EXT)	DEMUPORSA	DEMUPORSA	No. Se solicitará según procedimiento	No	Las consideradas como "de refuerzo" se abonarán con la bolsa de horas de libre disponibilidad. El resto bajo presupuesto previamente aprobado por DEMUPORSA

3.1.3. Especificaciones del servicio

Independientemente de lo definido en los protocolos específicos que ya tenga definidos el **ADJUDICATARIO**, para el desarrollo de la actividad y definición de los procedimientos específicos para los edificios de **DEMUPORSA**, se respetarán las siguientes normas y directrices de carácter general:

- En el interior de los inmuebles no se barrerá nunca en seco excepto en almacenes, cuartos técnicos y exteriores, ya que, con este tipo de barrido, los gérmenes que están en el suelo vuelven a suspenderse en el aire. El único sistema adecuado y permitido será por lo tanto la limpieza húmeda.
- El agua nunca se empleará sola ya que puede convertirse en un cúmulo de gérmenes. Siempre se le añadirá como mínimo desinfectante.
- Para el fregado, se utilizará siempre sistema de doble cubo. Uno para el enjabonado y otro para el aclarado.

- Para limpiar superficies se utilizarán distintos paños o bayetas húmedas utilizando un código de colores para cada tipología de superficie, diferenciando claramente zonas con carga bacteriológica del resto (lavabos, vidrios y espejos, mobiliario, etc.) y aclarándose convenientemente mínimo después de la limpieza de cada habitáculo y/o elemento.
- El polvo se quitará con una gamuza humedecida con detergente más desinfectante; no se pasará el mismo lado de la gamuza por superficies diferentes, las cuales se deberán dejar lo más secas posibles
- Todo el material se enjuagará y aclarará escrupulosamente al terminar la limpieza de cada zona o espacio, y siempre antes de iniciar la limpieza de una nueva zona, a fin de evitar que el material de limpieza sea una fuente de contaminación cruzada.
- Se debe limpiar siempre utilizando guantes de goma o desechables.
- Nunca se utilizará el mismo par de guantes utilizado para los cuartos de baño en otras dependencias.
- Se utilizarán productos específicos para la limpieza de cada tipo de área, elemento y superficie, los cuales deberán estar previamente validados por **DEMUPORSA**. A este respecto, el **ADJUDICATARIO** se asegurará que su personal conoce y respeta las condiciones técnicas de utilización de todos estos productos, en especial condiciones de mezclas y dosificación en caso de no estar mecanizadas o automatizadas.
- Para el caso de utilización de fregonas de doble cubo se deberá cumplir con lo siguiente:
 - Uno de los cubos contendrá agua fría, detergente y/o desinfectante, ambos con las dosificaciones recomendadas por el fabricante
 - El otro cubo contendrá sólo agua para aclarado de la fregona
 - Como norma general, se renovará el contenido de los cubos para la limpieza de cada tipología de espacio en función de sus características o tipo de superficie o, en su caso, cada 150 m2 como máximo.
 - Se garantizará la limpieza y desinfección de las fregonas al final de la jornada, garantizando y justificando su lavado y/o desinfección para la eliminación de los gérmenes acumulados.
- En el caso de uso de mopa húmeda se deberá cumplir con lo siguiente:
 - Las mopas deberán estar impregnadas con las dosificaciones recomendadas por el fabricante
 - Como norma general se cambiará la mopa al finalizar la limpieza de cada tipo de espacio, o cada 200 m2 como máximo
 - Se garantizará la limpieza y desinfección de las mopas al final de la jornada o bien serán desechables. En el caso de mopas reutilizables, se deberá garantizar y justificar su lavado y/o desinfección para la eliminación de los gérmenes acumulados.
- Con el fin de no arrastrar suciedad hacia superficies más limpias y/o evitar la contaminación cruzada, las tareas de limpieza deberán siempre efectuarse de la siguiente manera:
 - De arriba hacia abajo
 - De dentro de un recinto hacia fuera
 - De limpio hacia sucio
- Diariamente al finalizar la jornada, se limpiarán, desinfectarán y secarán completamente todos los útiles y herramientas tales como bayetas, fregonas, mopas, carros, cubos, etc., debiendo garantizar un juego completo limpio por persona al inicio del siguiente turno o jornada.

- Para la limpieza de zonas alicatadas se utilizará chorro de vapor a baja presión o similar, así como en todas las superficies revestidas que lo permita
- El material de limpieza deberá colocarse sobre carritos móviles que faciliten el orden y limpieza de los materiales. Cada operario llevará el material necesario para realizar su trabajo. Estos deberán cumplir como mínimo las siguientes características:
 - Deberá ser maniobrable con facilidad, del menor tamaño posible y con barra para transportarlo.
 - Dotado de ruedas giratorias y sistemas de anclaje o frenado
 - Adaptada su configuración y tamaño a los espacios donde se utilizará
 - Tendrá obligatoriamente una bandeja con capacidad suficiente para transportar, las cubetas para las bayetas de distinto color.
 - Llevará adosado o incorporado el sistema de doble cubo de fregado de distinto color y con escurridor.
- Será obligatorio llevar siempre en el carro de la limpieza los envases originales tanto de detergentes como de desinfectantes y, en el caso de no ser posible, deberán ir rotulados como mínimo con el nombre del producto que contienen y la concentración del mismo.
- Se deberá realizar el desplazamiento, montaje y desmontaje de: enseres, objetos decorativos, carcasas, mobiliario y otros elementos que sean necesarios para realizar una correcta limpieza de superficies y mobiliario. En el caso de limpieza de instalaciones, estas tareas deberán notificarse y coordinarse con el equipo de mantenimiento del edificio para evitar posibles incidencias o desperfectos sobre las mismas.
- Siempre que sea posible se desmontaran las partes móviles y/o elementos removibles, para poder acceder mejor a todos los rincones de los elementos a limpiar (excepto instalaciones).
- En los aseos se deberá garantizar la disponibilidad en todo momento de papel higiénico, toallitas secamanos y jabón de manos en los correspondientes dosificadores. En todo caso deberá garantizarse una disponibilidad mínima individual del 25% de la capacidad de cada uno de estos, así como la operatividad de mínimo una unidad de cada uno de ellos por núcleo de aseos durante todo el horario de apertura de los inmuebles. El tiempo de reposición de los consumibles en caso de aviso será de 10 minutos (siempre que haya personal en el inmueble) y de 24 horas o antes de la nueva apertura del inmueble en el caso de avería de los dispensadores o no existir personal de limpieza en el momento de la incidencia.
- Se deberá garantizar en todos los aseos el correcto estado de limpieza y la existencia en todo momento de una escobilla de baño junto a cada uno de los inodoros. En caso de inexistencia o mal estado de la misma deberán ser repuestas por el **ADJUDICATARIO**.
- Se colocará en lugar visible en los aseos y vestuarios, una planilla mensual, convenientemente protegida para el control de la ejecución de la limpieza de estos, en la cual firmará el trabajador, reflejando su nombre, día y hora en el que se ha limpiado el aseo o vestuario y la fecha de reposición de consumibles por tipología (jabón, papel, higiénico, etc.) y sustitución de contenedores higiénicos, si los hay.

3.1.4. Protocolos de Limpieza

El **ADJUDICATARIO**, antes del comienzo del comienzo de la prestación del servicio, deberá definir y proponer a **DEMUPORSA** para su validación, todos protocolos y procedimientos de trabajo necesarios para la correcta

ejecución de las diferentes actividades previstas, debiendo ser documentados y adaptados a cada inmueble, espacio, superficie y/o elemento, enumerando, a modo de ejemplo y como mínimo, los siguientes:

- Vidrios
- Aseos y vestuarios
- Acero inoxidable
- Solados (diferenciado en función de la tipología)
- Superficies horizontales y verticales (diferenciado en función de la tipología)
- Playas de piscina

La definición de estos protocolos de limpieza, como mínimo deberá contener la siguiente información:

- Equipos de trabajo
- Productos, indicando el uso indicado de cada uno y su dosificación
- Prohibiciones
- Prevención de riesgos laborales (riesgos, EPIs y medidas preventivas)
- Actividades y descripción de estas
- Procedimiento de trabajo

No obstante en cumplimiento de la normativa aplicable en cada momento, el **ADJUDICATARIO** deberá modificar los programas y procedimientos si es necesario, sin que este pueda reclamar modificación alguna del contrato.

3.2. Servicios Higiénicos

El objeto del servicio consiste en la colocación, mantenimiento y retirada de los contenedores higiénicos femeninos, así como la instalación de ambientadores y alfombras anti-suciedad en los edificios de **DEMUPORSA** en los que se encuentran instalados. El alcance del servicio incluye las siguientes prestaciones:

- **Contenedores Higiénicos**
 - Suministro e instalación de contenedores higiénicos
 - Limpieza e higienización de los contenedores sanitarios.
 - Mantenimiento, reparación y/o sustitución, en su caso, de los contenedores higiénicos.
 - Retirada/recogida de residuos.
 - Gestión y tratamiento de los residuos.
- **Ambientadores**
 - Suministro e instalación de ambientadores
 - Mantenimiento, reparación y/o sustitución, en su caso, de los ambientadores
 - Reposición de carga de ambientador
- **Alfombras anti-suciedad**

- Suministro y colocación de alfombras anti-suciedad
- Limpieza e higienización y reposición de las mismas

3.2.1. Ámbito de actuación

Los inmuebles y elementos objeto de la prestación del servicio de son los incluidos dentro de la matriz de alcance e inventario adjunta en el Anexo 05 en la cual se indica el número de elementos de cada tipología en cada uno de ellos.

3.2.2. Definición del servicio

La prestación objeto del contrato consiste en el suministro, limpieza, higienización, mantenimiento, reparación y sustitución –en su caso- de contenedores higiénicos femeninos, así como la recogida de sus residuos y el tratamiento de éstos. En concreto el detalle de cada uno de los servicios incluidos es el que se define a continuación:

3.2.2.1. Contenedores higiénicos

3.2.2.1.1. Suministro de contenedores

El **ADJUDICATARIO** deberá suministrar e instalar un contenedor higiénico en cada cabina de los aseos de mujeres donde exista un inodoro y/o siguiendo las instrucciones de **DEMUPORSA** y en base al número de contenedores indicados para cada centro en el Anexo 05. Los contenedores se deberán entregar higienizados, desinfectados y precintados, poniéndose a disposición del servicio sin ningún tipo de fianza o depósito, siendo en todo momento propiedad del **ADJUDICATARIO**.

Los contenedores deben estar fabricados en materiales plásticos, acero inoxidable o una combinación de ambos, poseyendo un capacidad de entre 25 y 35 litros y estando provistos de cierre hermético, cuya apertura permita depositar desechos pero no ver el interior. Deberán contener bactericidas y germicidas, con el fin de desinfectar y esterilizar los residuos, así como un perfume que conlleve una desodorización total. Los componentes mencionados deberán estar debidamente registrados en los registros de organismos competentes.

El **ADJUDICATARIO** deberá sustituir los contenedores robados, rotos o averiados por otros nuevos en un plazo máximo de 2 días laborables desde su comunicación.

3.2.2.1.2. Instalación de contenedores:

El **ADJUDICATARIO** deberá instalar los contenedores que le sean requeridos en un plazo máximo de 24 horas desde su solicitud y, en todo caso, siempre antes del inicio del contrato.

Si la configuración del contenedor lo permite, el **ADJUDICATARIO** debe instalar los contenedores en el mismo lugar en que están actualmente, salvo indicación en contra de **DEMUPORSA** en el momento de la instalación.

3.2.2.1.3. Recogida de residuos

El **ADJUDICATARIO** deberá recoger los residuos de los contenedores higiénicos de los baños de mujeres, como máximo mensualmente, y siempre dentro del horario de apertura del edificio. Este plazo comienza a contar desde la instalación completa de los contenedores higiénicos en los baños.

Este lugar podrá ser modificado por **DEMUPORSA** previa comunicación al **ADJUDICATARIO**, quien debe acatarla en el primer día hábil siguiente a la comunicación.

Cuando por motivos especiales los contenedores requieran de un cambio en plazo inferior al establecido, el **ADJUDICATARIO** deberá realizarlo, previa solicitud de **DEMUPORSA**, antes del transcurso de 48 horas laborables.

En cada recogida de residuos, el **ADJUDICATARIO** debe retirar el contenedor e instalar otro higienizado en su lugar para que los baños de mujeres estén permanentemente dotados de, al menos, un contenedor higienizado por inodoro de mujeres.

3.2.2.1.4. Tratamiento de residuos

El **ADJUDICATARIO** debe tratar por sí mismo o por terceros los residuos retirados de los contenedores higiénicos respetando toda la normativa aplicable. El **ADJUDICATARIO** será responsable único del incumplimiento de estas normas.

3.2.2.1.5. Higienización de contenedores

El **ADJUDICATARIO** deberá realizar la higienización de cada contenedor, la cual consiste en realizar los siguientes pasos:

- Limpieza interior y exterior a alta temperatura o técnica de limpieza de análoga eficacia.
- Impregnación interior con sustancias aromáticas y desinfectantes

El **ADJUDICATARIO** deberá reinstalarlo y retirar para su higienización el que esté en su lugar, en la próxima recogida de residuos.

3.2.2.1.6. Mantenimiento de contenedores

Si alguno de los contenedores se dañara durante el transcurso del contrato o sus prórrogas, el **ADJUDICATARIO** debe repararlo y reubicarlo a su lugar habitual. Durante la reparación deberá suministrar en las mismas condiciones un contenedor sustituto. Si la reparación no fuera posible, el **ADJUDICATARIO** debe sustituir el contenedor por otro de iguales características.

Los avisos por incidencias se atenderán inmediatamente o, en cualquier caso, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas desde la comunicación del mismo.

Ninguno de estos conceptos implicará un sobrecoste para **DEMUPORSA** ni un incremento del precio del contrato.

A la finalización del contrato, el **ADJUDICATARIO** deberá retirar los contenedores higiénicos, cuya propiedad conservará.

3.2.2.2. Ambientadores

3.2.2.2.1. Suministro e instalación

Suministro e instalación de ambientadores móviles e independientes (funcionamiento a batería y/o pilas) con sistema de ventilación y fragancias diseñadas específicamente para neutralizar los malos olores de los aseos (aroma de fragancia a determinar por **DEMUPORSA**). Dispondrá de aperturas que permitan optimizar el flujo del aire y mejorar la dispersión de la fragancia a intervalos regulables y sin pérdidas, evitando manchar el lugar donde se instalen. Deberá garantizarse la dispersión del aroma en la totalidad de la superficie de los espacios a instalar. Asimismo deberán ser totalmente programables y con icono de iluminación que permite ver si la unidad está operativa.

La cantidad, ubicación y características concretas de los ambientadores se encuentra definido en el Anexo 05.

3.2.2.2.2. *Mantenimiento y reposición*

Control del servicio y mantenimiento de dispensadores de ambientadores de forma mensual, recarga de fragancia así como reparación y/o sustitución de los mismos en caso de que sea necesario

Los avisos por incidencias se atenderán inmediatamente o, en cualquier caso, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas desde la comunicación del mismo.

3.2.2.3. *Alfombras Anti-Suciedad*

3.2.2.3.1. *Suministro y colocación*

Suministro y colocación de alfombras antideslizantes y antisuciedad, con base de caucho y poliéster o nylon, debiendo ser sustituidas si se detecta el mínimo deterioro. Deben estar adaptadas y optimizadas, manteniendo el suelo limpio, seguro y con la mejor imagen

3.2.2.3.2. *Mantenimiento y limpieza*

La limpieza de las alfombras se efectuará con una frecuencia mínima mensual. Cuando se retire una alfombra se sustituirá por otra igual limpia.

Los avisos por incidencias se atenderán inmediatamente o, en cualquier caso, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas desde la comunicación del mismo.

4. Aspectos Transversales

4.1. Recursos Humanos

El **ADJUDICATARIO** deberá proponer y contar con los recursos humanos necesarios y con la cualificación suficiente para ejecutar los trabajos objeto del alcance, contando con profesionales para cada una de las áreas y especialidades, quienes, a su vez, recibirán el apoyo de la estructura de la compañía a la que pertenecen.

Será el **ADJUDICATARIO** quien dimensione y defina los equipos, según el contexto de cada uno de los servicios y sus niveles de servicio definidos. El personal mínimo y habitual definido por el **ADJUDICATARIO**, deberá complementarse, cuando sea necesario con otros profesionales especializados para garantizar la correcta ejecución de los servicios. En todo caso, el **ADJUDICATARIO** no podrá reclamar, como causa de la falta o incumplimiento de la ejecución de los servicios, la insuficiencia de recursos siempre y cuando no hayan cambiado la condiciones y alcance del servicio definido.

La rotación del personal asignado al servicio será la mínima posible y el **ADJUDICATARIO** promoverá y garantizará la creación de un equipo de trabajo estable para cada inmueble y servicio.

El personal con el que se prestarán los servicios deberá ser flexible y se adaptará a las necesidades que se presenten en cada momento para cumplir con los niveles de servicio establecidos.

El **ADJUDICATARIO** deberá asegurarse de que el personal asignado a los servicios, así como el de las posibles subcontratas, sea plenamente consciente de sus funciones, de la filosofía del contrato, del alcance de la prestación del servicio y de los niveles de servicio requeridos, debiendo trabajar activamente para conseguirlo.

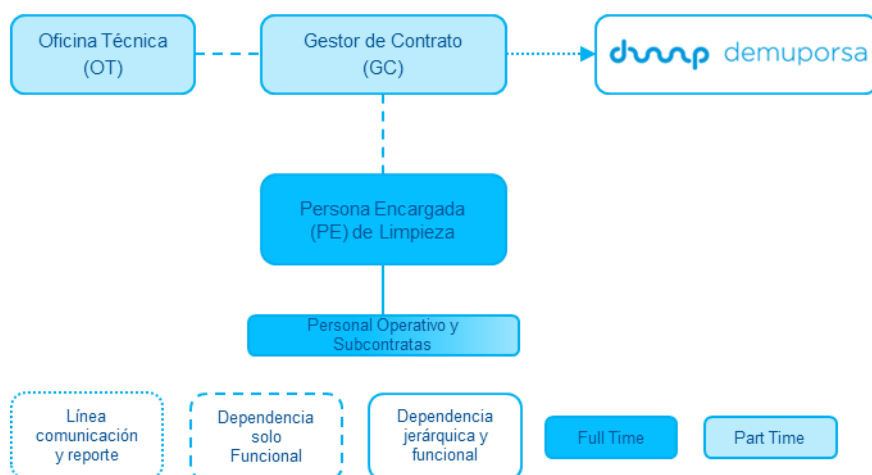
El **ADJUDICATARIO** deberá poner a disposición todo el personal y medios auxiliares solicitados para apoyar las actividades extraordinarias y servicios que eventualmente puedan presentarse. Los costos de personal

relacionados con estas actividades se facturarán de manera independiente, de acuerdo con el modelo retributivo indicado en el PCAP.

4.1.1. Estructura organizativa

El **ADJUDICATARIO** definirá un organigrama con la estructura organizativa propuesta para la prestación del servicio, donde pueda identificarse a la persona asignada a cada una de las figuras (incluido su nombre) hasta el nivel del personal operativo. A esta se deberán adjuntar adicionalmente las funciones y responsabilidades asignadas a cada perfil (Descripción del puesto de trabajo), sobre las cuales se definen a continuación las condiciones y especificaciones mínimas que deberán cumplirse al respecto. Tanto el organigrama como los perfiles propuestos deberán ser presentados y validados por **DEMUPORSA** antes del inicio de los servicios.

La estructura organizativa propuesta por el **ADJUDICATARIO** para la prestación de los servicios deberá basarse o tener como referencia la que se propone a continuación, ya que la definición de los servicios se encuentra estructurada y alineada con la misma. Esta propuesta de estructura organizativa no impide que el **ADJUDICATARIO** presente una alternativa a esta, a ser posible, alineada lo máximo posible con la misma e indicando, en todo caso, los roles y responsabilidades de cada una de las figuras propuestas.



Así pues, será a juicio y estimación del **ADJUDICATARIO** proponer un esquema organizativo diferente al propuesto y unas dedicaciones parciales o totales para cada figura en la propuesta remitida, incluso que a una misma persona se le asignen varias figuras. Por tanto, la estructura organizativa cumplirá con las figuras, especificaciones, competencias y responsabilidades que se definen a continuación:

4.1.1.1. Gestor/a del Contrato (GC)

Será el responsable máximo del contrato por parte del **ADJUDICATARIO** y principal interlocutor a nivel táctico y estratégico. Su principal función será la de asegurar el buen funcionamiento del contrato y la consecución de los objetivos estratégicos, niveles de servicio definidos en el mismo, así como garantizar la máxima satisfacción por parte del cliente en relación con los servicios prestados.

Será su responsabilidad la toma de decisiones de alto impacto en el contrato, la interlocución al respecto con el cliente y el seguimiento con los diferentes responsables del contrato por parte de **DEMUPORSA**.

Deberá mantener relación y comunicación constante con las diferentes figuras de **DEMUPORSA** que toman decisiones en relación a la cuenta de la que es responsable.

Esta figura deberá ser proactiva, siendo otra de sus funciones la de analizar toda la información recopilada, para diseñar y poner en práctica junto a **DEMUPORSA** las estrategias que contribuyan a mejorar y optimizar el servicio prestado mediante propuestas de mejora que aporten valor al contrato.

Asimismo, será responsable de liderar al equipo asignado al servicio y de resolver cualquier incidencia importante que surja con el cliente o con relación al contrato, dando solución a los posibles problemas o conflictos que puedan surgir a raíz de ello.

Esta figura no requiere de dedicación exclusiva, pero es recomendable que esta no sea inferior al 20% de su jornada laboral, debiendo permanecer disponible y localizable las 24 horas y los 365 días del año mediante un teléfono móvil y/o correo electrónico. Deberá reunirse con **DEMUPORSA** como mínimo trimestralmente para hacer un seguimiento del contrato, además de participar en las reuniones específicas que **DEMUPORSA** pueda convocarle a demanda ante potenciales cambios o aclaraciones sobre evolución del contrato.

El perfil que se considera necesario para llevar a cabo las funciones previstas para esta figura debe cumplir con los requisitos que se detallan a continuación:

- Experiencia mínima: 5 años como responsable o coordinador general en contratos de servicios de similares características al del presente contrato, bien en cuanto a uso de los inmuebles, características y/o superficie.
- La persona propuesta, deberá pertenecer actualmente a la plantilla de la compañía y habiendo ocupado el mismo puesto para el que es requerido durante al menos los 2 últimos años, no aceptándose la asignación de este puesto a nuevas contrataciones.
- Requisitos adicionales:
 - Conocimientos financieros
 - Conocimiento de nivel alto de paquete Office
 - Experiencia en gestión de equipos
 - Valorable formación especializada en los servicios asignados
 - Valorable formación especializada en Facility Management

De manera general y a modo enunciativo, pero no limitativo, los roles, responsabilidades y funciones del Gestor/a del Contrato serán las que se enumeran a continuación:

- Será la persona responsable máximo a nivel táctico y estratégico del contrato
- Asegurará el cumplimiento de las obligaciones contractuales adquiridas
- Ante desviaciones en el cumplimiento de los objetivos, será la persona responsable de diseñar y ejecutar los planes de acción correctivos necesarios
- Será la persona encargada de gestionar y acordar con **DEMUPORSA** posibles modificaciones en los niveles de servicio definidos
- Coordinará y gestionará la respuesta ante situaciones no planificadas e incidentes críticos para garantizar en todos los casos la operatividad y actividad en los inmuebles
- Elaborará y presentará los reportes requeridos por el cliente
- Trabaja para la optimización del servicio en todas sus vertientes
- Prestará soporte a la Persona Encargada del servicio fijando prioridades y facilitándoles los recursos (humanos y técnicos) que puedan ser necesarios desde las Áreas Corporativas

- Consensuará con **DEMUPORSA** los posibles cambios de alcance del servicio a prestar (nuevos servicios, ampliación de instalaciones, modificaciones significativas de los horarios de cobertura, ...)
- Participará en las reuniones de seguimiento del contrato, así como en reuniones específicas que convoque **DEMUPORSA** a demanda ante potenciales cambios o aclaraciones sobre evolución del contrato.
- Garantizará la correcta coordinación entre las áreas corporativas que dan apoyo al contrato (Compras, Calidad, HSE, etc.) tanto internamente como externamente con las homólogas de **DEMUPORSA**
- Será la persona responsable de identificar las necesidades y definir el Plan de Formación del personal
- Se responsabilizará de analizar la información recibida de la Persona Encargada de Limpieza, coordinando e identificando las posibles mejoras necesarias.

4.1.1.2. Persona Encargada del servicio (PE)

Existirá una persona especialista para el servicio de limpieza que se le denominará como Persona Encargada del servicio (PE) y que se encargará de coordinar y supervisar la provisión de los mismos, así como de garantizar la aplicación del programa de actividades de cada uno para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio.

Su foco será la coordinación y supervisión continua de las operaciones del servicio al cual esta asignado y el responsable de asegurar una adecuada gestión del día a día del mismo, tanto desde una perspectiva de planificación de la actividad, como de respuesta en el caso de situaciones imprevistas. Para ello deberá permanecer disponible y localizable las 24 horas y los 365 días del año mediante un teléfono móvil y/o correo electrónico en caso de ser necesario. Deberá reunirse con **DEMUPORSA** como mínimo mensualmente para hacer un seguimiento del desarrollo del servicio.

La dedicación de esta figura al contrato para el servicio de limpieza será preferiblemente del 100% de su jornada laboral.

De manera general y a modo enunciativo, pero no limitativo, los roles, responsabilidades y funciones de la Persona Encargada del servicio serán las que se enumeran a continuación:

- Será la persona responsable máximo a nivel operativo del servicio asignado
- Ayudará al Gestor/a del Contrato a asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales adquiridas para todos los inmuebles del servicio asignado.
- Ante desviaciones en el cumplimiento de los objetivos, dará soporte al Gestor/a del Contrato para diseñar y ejecutar los planes de acción correctivos necesarios.
- Coordinará y gestionará junto al Gestor/a del Contrato la respuesta ante situaciones no planificadas e incidentes críticos para garantizar en todos los casos la operatividad de los inmuebles
- Participará en las reuniones de seguimiento del contrato y/o servicio asignado, así como en reuniones específicas a las que **DEMUPORSA** pueda convocarle.
- Garantizará la máxima homogeneización posible en los procesos y metodologías de trabajo en todos los inmuebles
- Se responsabilizará de extraer y analizar la información sobre la ejecución del servicio, coordinando e identificando las posibles mejoras y necesidades del mismo.

- Identificará oportunidades de mejora en los procesos de trabajo que redunden en una mayor calidad del servicio
- Deberá acompañar obligatoriamente a las personas responsables de **DEMUPORSA** y/o de empresas externas en la realización de las auditorías internas y externas, siempre previo aviso mínimo de 48 horas.
- Ayudará al Gestor/a del Contrato en la elaboración de los informes correspondientes a su servicio.
- Reparto y organización de tareas entre las personas integrantes de los equipos a su cargo.
- Controla y supervisa diariamente la ejecución de las actividades del servicio asignado, tanto las prestadas por empresas colaboradoras como las desarrolladas por el personal propio.
- Asegura el registro por parte del personal operario de toda la información solicitada
- Establecer, de acuerdo con **DEMUPORSA**, los programas de trabajo correspondientes, adaptándolos a las necesidades cambiantes en el tiempo de cada inmueble
- Asesora técnicamente a **DEMUPORSA** cuando se lo solicite
- Garantizará la funcionalidad de los equipos de trabajo mediante la motivación y el desarrollo profesional de los mismos.
- Identifica las necesidades de formación del personal a su cargo y se las comunica al Gestor/a del Contrato.
- Colabora con el Gestor/a del Contrato en la elaboración de los presupuestos que sean solicitados.
- Actualiza la información técnica y administrativa existente.
- Vela por el cumplimiento de las distintas normativas en las actuaciones que se realicen en los inmuebles.
- Analizará y optimizará los consumos tanto de suministros (agua, electricidad, etc.) como de los consumibles.
- Se encarga de proporcionar las medidas de seguridad y salud necesarias y garantizar su cumplimiento
- Colaborará para una conexión perfecta entre los diferentes servicios

4.1.1.3. Oficina Técnica (OT)

El **ADJUDICATARIO** pondrá a disposición del contrato el personal necesario, con la cualificación y recursos adecuados, que le permitan, además de prestar apoyo en la mejora continua de los servicios, atender las posibles solicitudes de asesoramiento técnico y/o requerimiento de asistencia técnica en las reuniones puntuales y/o periódicas que se establezcan durante el desarrollo del servicio en relación con cada uno de los servicios incluidos en el alcance del contrato.

4.1.2. Horarios y programación de los trabajos

En general, el horario del personal adscrito al contrato se adaptará en todo momento a las necesidades de la actividad de los inmuebles objeto del contrato procurando aprovechar al máximo los momentos de luz natural y teniendo especial cuidado en el apagado de luces durante la limpieza favoreciendo el ahorro energético.

La limpieza de los distintos centros se realizará como norma general, cuando éstos se encuentren, preferentemente, vacíos o con la menor afluencia de personas usuarias, de tal forma que la limpieza diaria

estará realizada previo a la apertura de los mismos, incluidos los elementos exteriores y la retirada de residuos de todo tipo de contenedores.

Para facilitar el cumplimiento de los requerimientos horarios, **DEMUPORSA** pondrá a disposición del **ADJUDICATARIO** los recursos necesarios (llaves, claves de acceso, etc.) para el acceso a los centros por parte del personal de la misma para ejecutar los trabajos contratados. El **ADJUDICATARIO** se responsabilizará y designará una persona perteneciente al equipo de trabajo, que será la encargada de la correcta utilización de los recursos facilitados.

En concreto, los horarios de limpieza se establecerán siempre con el visto bueno de **DEMUPORSA**, respetando en todo momento, los condicionantes definidos sobre los horarios de apertura y cierre al público de las instalaciones y sin causar perjuicio al tráfico de personas usuarias de los centros, ni interferir, en ningún caso, en las actividades y servicios que se desarrollan en sus instalaciones. Los horarios de apertura al público de los centros y algunos de sus condicionantes se definen en el Anexo 04.

Para la realización de posibles actuaciones tanto programadas, como extraordinarias que afecten a la actividad de los inmuebles, se fijarán previamente junto al responsable de **DEMUPORSA**, las fechas, horarios y plazos de ejecución, acometiéndose de forma que no entorpezca la actividad habitual de estos. No obstante, se deja a criterio y coste del **ADJUDICATARIO**, programar posibles trabajos en nocturnidad, días festivos, para garantizar los niveles de servicio, eficiencia, así como minimizar los efectos sobre la actividad de los inmuebles.

4.1.2.1. Limpieza

La distribución de personal de limpieza y sus horarios será propuesto por el **ADJUDICATARIO**, debiendo ser validada previamente y, en todo caso por **DEMUPORSA** en el marco de la planificación operativa que se defina, pero independientemente de ello, deberá distribuir tanto en cantidad como en tiempo al personal para garantizar el cumplimiento del Plan de Limpieza en su totalidad y la ausencia de marcas controlables al inicio de la actividad en los inmuebles. A modo informativo y sin carácter vinculante, se adjuntan en el Anexo 04 los horarios actuales del servicio de limpieza.

Dada su presencia durante el funcionamiento de los edificios y en base al conocimiento de los mismos, el personal de limpieza formará parte del “equipo de alarma y evacuación”, asumiendo las funciones y responsabilidades encomendadas al mismo en base a lo definido en el Plan de Autoprotección de los edificios.

En cuanto a las incidencias relacionadas con el absentismo laboral, el **ADJUDICATARIO** será el único responsable de su gestión y deberá cubrir, en el mismo día en el que se produzcan los puestos previstos en la planificación acordada.

En el caso de incumplimientos de los cuadrantes por absentismo, así como por cualquier otro motivo imputable al **ADJUDICATARIO** y en los que se produzca una desviación de las horas realmente trabajadas con respecto a las horas de trabajo programadas en la normalidad, estas generarán un remanente de horas que podrán ser utilizadas a criterio del mismo o de **DEMUPORSA** para la realización de otros servicios, incluidos los extraordinarios o incrementar las limpiezas a fondo o similar.

4.1.3. Control de asistencia

Para el control, seguimiento y obtención de información sobre los recursos utilizados en el servicio de limpieza, en los diferentes inmuebles, se dispondrá de un Sistema Informático de Control Horario (SICH), el cual deberá ser propuesto e implantado por el **ADJUDICATARIO** y cuyo coste correrá a cargo del mismo.

El sistema propuesto ha de permitir identificar de forma fácil y sencilla, la hora de entrada y salida de cada persona trabajadora asignada a los distintos servicios de forma individual en cada inmueble (trazabilidad).

Asimismo, ha de permitir el cálculo de horas realmente prestadas por jornada, persona y el total del inmueble, así como la exportación de datos a programas del paquete MS Office.

A través del sistema propuesto por el **ADJUDICATARIO** se tendrán que confeccionar diversos informes, entre ellos un resumen de horas de dedicación diarias por inmueble, además de uno mensual, que permitan efectuar un buen seguimiento de la prestación del servicio. El aplicativo de control presencial se ha de caracterizar por la facilidad en su uso y funcionamiento. Esta información, siempre en cumplimiento de la normativa referente a la protección de datos de carácter personal, podrá ser solicitada discrecionalmente por **DEMUPORSA** y se le remitirá mensualmente, pudiendo, si existe una diferencia a la baja superior al 2% respecto al cuadrante mensual aprobado para el centro, deducir de la facturación mensual el valor económico de esta diferencia, según se establece en la Carátula del PCAP.

Las características básicas que deberá poseer el sistema deberán ser las siguientes:

- Identificación y registro horario de la jornada de trabajo de cada persona trabajadora.
- Permitir la obtención de estadísticas diversas
- Posibilidad de configuración y mejora de la presentación de la información bajo petición de **DEMUPORSA**.
- La conectividad, consulta y generación de informes en tiempo real y bajo demanda, por parte de los responsables de **DEMUPORSA**.
- Capacidad de registrar una planificación previa para las personas trabajadoras de limpieza de acuerdo al cuadrante aprobado, y por tanto, capacidad de establecer un sistema de gestión de alarmas en caso de absentismo o incumplimiento horario, que facilite una inmediata identificación del mismo y, por tanto, el establecimiento de medidas correctoras en el menor tiempo posible por parte del **ADJUDICATARIO** para garantizar la cobertura del servicio.

4.1.4. Gestión de altas, bajas y sustituciones

El **ADJUDICATARIO** asumirá la obligación de que, en caso de vacaciones, ausencias por enfermedad, bajas del personal u otras causas análogas, no sufra menoscabo alguno la prestación del servicio en cada uno de los inmuebles, tanto en lo que se refiere a su calidad como en lo relativo al número de personas asignadas, horas semanales, periodicidad, y demás obligaciones establecidas. Es por ello que se compromete a cubrir, en todo momento, cualquier baja o absentismo (incluidas vacaciones y permisos) que se produzcan.

El **ADJUDICATARIO** estará obligado a informar a **DEMUPORSA** sobre cualquier variación de la plantilla, altas y bajas que ésta experimente, a fin de que se retire o entregue la documentación laboral que se requiere al respecto. Para ello creará, un procedimiento que desarrolle el sistema que se prevé utilizar y que será entregado durante el primer mes de servicio para la aprobación por parte de **DEMUPORSA**.

En caso de producirse la baja de una persona trabajadora, incluido la Persona Encargada del servicio de limpieza, ésta deberá ser sustituida por otro trabajador/a de la misma categoría hasta el día del alta del titular. En el caso de personal operativo, la sustitución deberá llevarse a cabo como máximo en las siguientes 24 horas a la notificación de la baja. En el caso de baja del Gestor/a del Contrato (GC) o de la Persona Encargada del servicio (PE), y en el caso de que se prevea una duración superior a 1 mes de la misma, su figura deberá ser sustituida en máximo 7 días desde la notificación de la baja por otra persona que cumpla los requisitos establecidos para la misma. En el caso de duraciones inferiores a 1 mes, las funciones de estas figuras deberán ser delegadas a otra persona o figura equivalente en un plazo inferior a 3 días laborables.

En el caso de aquellas bajas al puesto de trabajo por indisposición sobrevenida, imprevista y no planificada de un trabajador/a en un día concreto, el **ADJUDICATARIO** deberá garantizar que al día siguiente se recupera

el servicio, evitándose generar atrasos o servicios incompletos e insatisfactorios. No se incluyen, ni se considerarán dentro de las bajas por indisposición sobrevenida e imprevista, aquellas licencias y días personales, así como días de permiso y vacaciones, los cuales sí permiten una planificación anticipada para una adecuada sustitución del titular por parte del **ADJUDICATARIO**. En el caso del GC y la PE, esta planificación deberá ser entregada a **DEMUPORSA** como mínimo 2 meses antes de su aplicación y la cual deberá prever la delegación de funciones de los mismos en otras figuras o personas de la compañía con cualificación suficiente para poder sustituirlos y cumplir con los requisitos definidos para ellos.

A solicitud de **DEMUPORSA**, el **ADJUDICATARIO** procederá a la sustitución en el plazo máximo de quince (15) días en el caso del GC y de la PE, y de cinco (5) días en el caso de personal operativo por una persona por otra de igual categoría de la propia compañía, en caso de disconformidad con la actitud, comportamiento y/o forma de ejecución del servicio, todo ello, sin coste adicional para **DEMUPORSA**.

El **ADJUDICATARIO** deberá acreditar de forma inmediata y adecuada a todo el personal de nueva incorporación y/o sustitución, comunicándolo con la suficiente antelación al responsable en cuestión por parte de **DEMUPORSA**. Este personal deberá estar registrado en el SICH desde el momento en que se incorpore a la prestación del servicio.

En caso de bajas o sustituciones, todo el personal que se incorpore deberá cumplir con las condiciones de experiencia y formación establecidas, siendo condición obligatoria previa a su incorporación.

4.1.5. Presentación, comportamiento y uniformidad

El personal asignado a los servicios por el **ADJUDICATARIO** deberá mantener una correcta imagen, tanto en lo relativo al aspecto (vestuario, higiene personal, cabello, entre otros) como teniendo cortesía y un comportamiento amigable tanto hacia las personas usuarias, como hacia el personal ~~el personal~~ laboral de los diferentes inmuebles y servicios.

El vestuario de trabajo e identificación de las personas trabajadoras será aportado por el **ADJUDICATARIO** atendiendo a las siguientes consideraciones:

- Todo el personal deberá llevar uniforme identificativo (proporcionado por el **ADJUDICATARIO**) debidamente apropiado para el desempeño de sus respectivas funciones y con el logo de la compañía a la que representa. Este uniforme debe ser identificable por las personas usuarias;
- El **ADJUDICATARIO** deberá proporcionar la cantidad necesaria de uniformes, con la calidad y tamaño adecuados para todo el equipo y, en todo caso, adaptados a la temporada correspondiente. También será su responsabilidad asegurarse de que estos se laven con frecuencia, para que pueda garantizar una presentación impecable de sus trabajadores.
- El **ADJUDICATARIO** deberá poner a disposición de inmediato las prendas de ropa de repuesto, necesarias para sus trabajadores, en caso de que las suyas sean consideradas defectuosas y/o no adecuadas por **DEMUPORSA**. Todos los uniformes facilitados deberán reemplazarse al menos una (1) vez al año.
- El personal del **ADJUDICATARIO** que preste servicios en los inmuebles de **DEMUPORSA** deberá portar y tener visible una tarjeta identificativa donde aparecerá el nombre, puesto y compañía a la que pertenece el trabajador.

Los daños y perjuicios que cause el personal del **ADJUDICATARIO**, a terceros o a **DEMUPORSA**, ya sea por negligencia o dolo, serán indemnizados por el **ADJUDICATARIO**. El **ADJUDICATARIO** será responsable subsidiario de las sustracciones de cualquier material que quede probado que hayan sido efectuadas por su personal.

El **ADJUDICATARIO** comunicará por escrito a **DEMUPORSA** para su conocimiento, los apercibimientos y sanciones impuestos a su personal que preste sus servicios en los inmuebles objeto del contrato.

DEMUPORSA se reserva el derecho a exigir al **ADJUDICATARIO** la sustitución inmediata del personal que no guarde la debida corrección con las personas usuarias mantenga hábitos manifiestamente antihigiénicos o contravenga la regulación de régimen general e interior del centro, todo ello sin que suponga un coste adicional para **DEMUPORSA**.

La limpieza, y por tanto, sustitución de los uniformes deberá garantizar que se mantienen siempre en condiciones normales, es decir, sin manchas, salpicaduras, etc., debiendo disponer para estos casos de mínimo un uniforme para el cambio en el propio centro de trabajo.

4.1.6. Formación

El **ADJUDICATARIO** se obliga a dar formación adecuada y continuada a su personal para el correcto desarrollo de su trabajo, siendo a cargo del **ADJUDICATARIO** todos los costes que ésta pudiese acarrear.

El **ADJUDICATARIO** presentará un Plan de Formación que planifique y desarrolle la misma, el cual será entregado durante el primer (1) mes de contrato en base al servicio finalmente contratado. El citado Plan, deberá actualizarse anualmente teniendo en cuenta las necesidades identificadas durante el año sobre su personal. El Plan de Formación propuesto será de obligado cumplimiento y, por lo tanto, será evaluado como un aspecto más del cumplimiento del servicio.

Deberá acreditarse la realización de los cursos de formación con una periodicidad mínima anual. Los cursos tratarán los distintos temas establecidos y se organizarán de modo que la asistencia de las personas trabajadoras a los mismos no afecte al servicio.

Asimismo, será obligatoria la formación previa de las personas trabajadoras que se contraten y que trabajen por primera vez en un inmueble, dedicando en este caso una atención especial a aspectos de seguridad y salud, prevención de riesgos, productos a utilizar y sus dosificaciones, gestión de residuos, correcta manipulación de la maquinaria específica que deba utilizarse, etc.

4.1.7. Subrogación

El **ADJUDICATARIO** deberá cumplir con la normativa vigente referida a la subrogación de personal. En el Anexo 07 se incluye información del personal a subrogar para cada uno de los servicios en base a la documentación aportada por la actual compañía adjudicataria.

4.2. Recursos Materiales

4.2.1. Útiles, medios auxiliares y herramientas

El **ADJUDICATARIO** velará por la disponibilidad de los medios técnicos, herramientas, equipos de trabajo, equipos de protección individual, equipos y medios auxiliares (plataformas elevadoras, fregadoras, pulidoras, sopladoras de hojas para el jardín, hidrolimpiadora, fregonas, mopas, cubos, etc.) necesarios y adecuados para la ejecución de los trabajos incluidos en el alcance del contrato.

Será también iniciativa y responsabilidad del **ADJUDICATARIO** introducir maquinaria, equipos auxiliares, herramientas, y de forma general cualquier avance tecnológico, susceptible de mejorar la calidad, productividad o resultados del servicio.

El **ADJUDICATARIO** pondrá a disposición de **DEMUPORSA** el listado de equipos y medios auxiliares disponibles para realizar los trabajos, los cuales irán acompañados de la correspondiente documentación

justificativa propiedad de la máquina o, eventualmente, el correspondiente contrato de arrendamiento. En los casos en que se requieran herramientas o equipos especializados, los cuales son proporcionados únicamente por el fabricante del equipo original, se seguirán considerando como elementos necesarios para la prestación de servicios y, en este sentido, se considerarán de la misma manera.

Toda la maquinaria y herramientas utilizadas para el desarrollo del servicio por el **ADJUDICATARIO** deberá ser obligatoriamente eléctrica, no aceptándose en ningún caso, máquinas y/o equipos cuyo funcionamiento dependa de otro tipo de energía. En los casos concretos que no sea posible cumplir con esta condición, el **ADJUDICATARIO** deberá justificar obligatoriamente la imposibilidad de cumplir con la misma debido a la inexistencia de maquinaria o equipos que cumplan la citada condición, o bien, que las características de los mismos, no garanticen la correcta ejecución de los trabajos previstos. Compete a **DEMUPORSA** la facultad de rechazar aquellos aparatos, máquinas o dispositivos que considere ruidosos o que por cualquier otra causa puedan producir molestias a las personas usuarias en general, al personal o la actividad de los inmuebles.

4.2.2. Equipos informáticos y telecomunicaciones

El **ADJUDICATARIO** aportará toda la tecnología que se requiera para una mejor y más adecuada ejecución de los trabajos y prestación del servicio. En concreto, el **ADJUDICATARIO** será responsable de proporcionar e instalar a su personal todos los equipos informáticos necesarios, los cuales deberán estar a su nombre, cargo y coste.

Para una mejor comunicación entre el personal de los diferentes servicios prestados por parte del **ADJUDICATARIO**, así como con el resto de los servicios que se prestan en los centros y, principalmente con **DEMUPORSA**, será obligatorio que todo el personal de limpieza que preste servicio durante el horario de apertura dispongan de *walkie talkies* compatibles con el resto de los servicios (incluido **DEMUPORSA**) y que al menos uno de ellos tenga acceso a un teléfono móvil corporativo en el que poder localizarles.

Para un adecuado control de calidad del servicio, **DEMUPORSA** podrá exigir al **ADJUDICATARIO** el uso de los medios audiovisuales necesarios para aportar fotografías o videos en determinadas fases de los trabajos. El **ADJUDICATARIO** será informado con la suficiente antelación de dicho hecho, así como de los requerimientos de los medios audiovisuales de los que deberá disponer.

El **ADJUDICATARIO** aportará, el resto del equipamiento electrónico-informático necesario para la correcta recepción, gestión, ejecución y transmisión de los trabajos. Este equipamiento puede consistir en: PC donde se soporten las “aplicaciones” de gestión, conexión a internet para la transmisión y recepción de los trabajos asignados al **ADJUDICATARIO**, smartphone, tablets, impresoras, GPS, cargadores, cables, baterías, etc.

El **ADJUDICATARIO** es totalmente responsable del mantenimiento, modernización y actualización de software y hardware, aportado por él y que sea necesario realizar para garantizar tanto su funcionalidad como la compatibilidad de estos con los utilizados por **DEMUPORSA**, corriendo totalmente por su cuenta todos los costes asociados.

4.2.3. Gestor Documental

Para el correcto archivo y almacenamiento de la información generada durante la prestación del servicio, el **ADJUDICATARIO** deberá implantar y mantener, así como correr con todos los costes asociados, un sistema de gestión documental que permita registrar, almacenar y acceder a toda la información generada y necesaria durante el desarrollo de todos los servicios objeto de este contrato, tales como planificación y registro de los servicios ejecutados, certificados, procedimientos, fichas de producto, planimetría, informes, actas, etc.

Este sistema será la principal vía de intercambio de información y la base para el registro y acceso a toda la información relativa a los centros y sus servicios por ambas partes. En él, se podrá consultar en tiempo real y de manera actualizada la información y documentación archivada en el mismo.

El sistema deberá ser autorizado por **DEMUPORSA** y estará operativo desde el mismo día del inicio de los servicios, por lo que el **ADJUDICATARIO** deberá prever implementación de este previo al comienzo del servicio.

Entre otras, esta herramienta deberá poseer, como mínimo, las siguientes características:

- Acceso online
- User y password de acceso personalizado
- Crear distintos perfiles de usuario
- Permitir la configuración de los accesos a la información de los usuarios
- Disponibilidad del 99% del tiempo mensual sin interrupciones de acceso al sistema
- Garantía de seguridad de los datos y cumplimiento de las leyes de protección de datos
- Funciones de búsqueda (búsqueda mediante la función de autocompletar, búsqueda de texto completo o búsqueda de “apariencia similar”, etc.)
- Indexación de documentos (valorable)
- Previsualización del documento (valorable)
- Soportar el archivo y visualización de los formatos de archivos más comunes (doc. xls, pdf, ...)
- Permitir bloquear el archivo para que nadie pueda realizar cambios (valorable)
- Control de versiones (valorable)
- Carga y descarga masiva de documentación (a ser posible incluso carpetas completas)
- Creación de copias de seguridad (valorable)

Sobre este sistema **DEMUPORSA** podrá solicitar u otorgar personalmente el alta y baja a las personas usuarias que estime convenientes, los cuales tendrán libre acceso para la carga y descarga en línea de los reportes e información/documentación que requieran en función de los perfiles asignados.

Toda la información contenida en el sistema será de propiedad de **DEMUPORSA** y deberá ser registrada de forma organizada y ordenada por el **Proveedor**, quien propondrá la estructura del mismo, siguiendo las directrices marcadas por **DEMUPORSA** y la cual deberá ser aprobada por **DEMUPORSA** antes de su puesta en marcha.

El sistema deberá estar alojado en un servidor del **ADJUDICATARIO** y/o en la nube, pero en todo caso, deberá contar con los respaldos necesarios en cuanto a seguridad de la información, principalmente para evitar una pérdida de la información en caso de desastre.

El ADJUDICATARIO deberá velar por que la información registrada, tanto de servicios que ejecute de forma directa o indirecta y/o recaiga su responsabilidad sobre estos, se mantenga en el sistema de forma oportuna, consistente y continuamente actualizada.

El ADJUDICATARIO deberá entregar un manual de usuario en español y adicionalmente, si se considera necesario, realizar la formación necesaria a nivel usuario tanto para su personal como para el de **DEMUPORSA**.

4.2.4. Fungibles y consumibles

4.2.4.1. Limpieza

Todos los materiales fungibles y consumibles (multiusos, desengrasantes, desinfectantes, recambios de mopa y fregona, bolsas de basura de diferentes galgas y tamaños, jabón de manos, papel higiénico, etc.) necesarios para prestar el servicio de limpieza correrán por cuenta del **ADJUDICATARIO**, así como la gestión de compra y su stock.

Cuando el **ADJUDICATARIO** deba o tenga necesidad de incluir o variar las características de los productos en uso, deberá comunicarlo previamente a **DEMUPORSA**, facilitando las referencias y características del nuevo producto, debiendo, en caso de validación, cambiar las correspondientes fichas de seguridad en sus lugares de almacenamiento. En general queda prohibido utilizar y almacenar cualquier producto de limpieza que no haya sido comunicado y aprobado por **DEMUPORSA** y que no contenga la ficha de seguridad correspondiente.

El **ADJUDICATARIO** deberá garantizar que las personas trabajadoras conozcan la información contenida en las Fichas de Seguridad de los productos utilizados e instrucciones operativas, así como la colocación de las mismas en los lugares de almacenamiento.

Las directrices generales en relación a los productos a utilizar serán las siguientes:

- Deben de presentarse adecuadamente envasados y llevar impresa la marca correspondiente, ser de reconocida calidad para la limpieza y desinfección de las dependencias, en cuanto a tipos de superficie, mobiliario y accesorios que se encuentran en las mismas.
- Deberán llevar impreso, en lugar visible, el procedimiento de uso correcto, modo de aplicación y condiciones de manejo, así como las condiciones de seguridad que le son propias a los envases y el grado de peligrosidad de cada uno de los productos, debidamente indicado según los iconos estándar.
- Debe quedar avalado por el **ADJUDICATARIO** y validado por **DEMUPORSA** que los productos a utilizar no dañan el Medio Ambiente. En todo caso, los productos de limpieza a utilizar deberán reunir las condiciones que marque la legislación específica al respecto.
- Preferentemente se utilizarán productos de limpieza sostenibles y/o con etiqueta ecológica y sus ingredientes se ajustarán a las proporciones y cantidades máximas establecidas al respecto. En todo caso, los productos de limpieza a utilizar deberán reunir las condiciones que marque la legislación específica al respecto.
- Garantizar que durante la manipulación de los productos de limpieza concentrados el personal se protegerá para prevenir posibles riesgos (inhalación y/o salpicaduras sobre piel o mucosas) con equipos de protección individual (EPI).

El **ADJUDICATARIO** deberá asegurar (mediante dosificadores u otros sistemas) la correcta dosificación de los productos de limpieza, los cuales deben cumplir con las recomendaciones del fabricante.

El **ADJUDICATARIO** será responsable de la reposición de estos productos y del mantenimiento de sus stocks de seguridad. En caso de ruptura de dichos stocks, el **ADJUDICATARIO** se hará cargo de los costes que se originen por el suministro de los mismos por parte de **DEMUPORSA** o de las compras de emergencia que sea necesario realizar para garantizar el suministro.

4.2.4.1.1. Instalación, mantenimiento y reposición de dispensadores

Todos los baños y aseos deberán contar con dispensador de jabón líquido, de toallitas secamanos, así como de papel higiénico. Asimismo, en todos los accesos principales a los edificios deberá existir un dispensador de bolsas para paraguas (excepto en Rivas y Llanos). En la prestación del servicio se incluye lo siguiente:

- El mantenimiento, reparación y/o reposición (sin cargo) en caso de avería o rotura de todos los dispensadores, en todos los aseos, así como en todas aquellas zonas con lavabos, piletas o similar
- La compra y reposición del jabón líquido, papel higiénico y toallitas secamanos todos los aseos y los puntos de lavado de manos, así como de bolsas para paraguas en todos los accesos.
- La reposición de gel hidroalcohólico y mantenimiento de los dispensadores en el caso de ser necesario por la situación sanitaria o en el caso de que **DEMUPORSA** lo considere necesario. No incluye el suministro de gel hidroalcohólico y su dispensador, los cuales serán suministrados por **DEMUPORSA**.
- En los puntos donde ya hay instalados actualmente dispensadores, el **ADJUDICATARIO** decidirá si continúa utilizando los mismos si los productos propuestos se adaptan a estos, o bien debe reponerlos para ajustarlos a las necesidades de los productos propuestos, siempre previa aprobación por parte de **DEMUPORSA**. En todo caso, las posibles diferencias entre modelos de dispensadores serán asumidas por el **ADJUDICATARIO** utilizando distintas tipologías de producto en las condiciones definidas, o bien, estando obligado a sustituirlos a su costa para homogeneizar el uso de productos en todos los inmuebles y/o espacios.

Todos los dispensadores y consumibles serán a cargo del **ADJUDICATARIO**, debiendo suministrarse los modelos previamente validados y autorizados por **DEMUPORSA**. Los dispensadores de jabón y papel, que hayan tenido que ser repuestos, si así lo desea, pasarán a ser propiedad de **DEMUPORSA** a la finalización del contrato.

En el Anexo 09, se encuentra definido el número mínimo de jaboneras, dispensadores y escobillas que son necesarios para la prestación del servicio.

4.2.5. Almacenamiento

Todos los recursos materiales se almacenarán en cuartos especiales destinados específicamente para ello. Existirá como mínimo un cuarto para los servicios de limpieza por cada inmueble. Los útiles, herramientas, medios auxiliares, materiales, etc. se colocarán de forma estable y ordenada de manera que se eviten caídas, tropezones, etc. En el caso de que los espacios puestos a disposición en los inmuebles no fuesen suficientes y no hubiese disponibilidad de adicionales, el **ADJUDICATARIO** deberá de almacenar el material necesario en sus propios almacenes y ponerlos a disposición conforme vayan siendo necesarios.

Todos los medios auxiliares y material no desechable deben ser limpiados y desinfectados después de su uso y antes de su almacenamiento. El material no se almacenará nunca mojado, sino bien seco.

DEMUPORSA pondrá a disposición del **ADJUDICATARIO** agua y electricidad en el lugar de almacenamiento de materiales, maquinaria y equipos sin coste adicional para este.

El cuarto del material de limpieza y almacenamiento se limpiará diariamente con los mismos productos de limpieza que el resto de las áreas.

4.2.6. Espacios a disposición del servicio

DEMUPORSA facilitará al **ADJUDICATARIO** en cada inmueble determinados espacios para el almacenamiento de material y herramientas, los cuales deberán ser acondicionados/equipados para su uso por el **ADJUDICATARIO**, quien será responsable del mantenimiento y limpieza de los mismos durante la

vigencia del contrato, debiendo entregarlos a la finalización del mismo en correcto estado de conservación y limpieza.

DEMUPORSA facilitará a los citados espacios de suministro eléctrico y de agua, si se requiere. En el caso de que debido a las características del inmueble el espacio cedido no sea suficiente para el almacenamiento y no exista disponibilidad para ceder espacios adicionales, el **ADJUDICATARIO** deberá realizar el almacenamiento en sus propias instalaciones o buscar, a su cargo, alternativas al respecto.

Como se ha indicado, el **ADJUDICATARIO** será responsable del cuidado y preservación de las áreas y espacios que le sean asignadas en cada inmueble para el almacenamiento de material, máquinas, equipos, vestuarios, etc., por lo que estará obligado a cumplir las siguientes consideraciones:

- Mantener todas las áreas limpias y ordenadas, sin acumulación innecesaria de material ni de residuos;
- Mantener las instalaciones en correctas condiciones de uso y operatividad
- Dar el destino adecuado a los residuos generados de acuerdo con la legislación vigente.
- Almacenar únicamente los productos y materiales validados por **DEMUPORSA** y, en el caso de tratarse de productos peligrosos, hacerlos en las condiciones de seguridad que marque la legislación vigente.

4.3. Gestión de incidencias y solicitudes

Uno de los principales objetivos del contrato y, por tanto, de los servicios a prestar por el **ADJUDICATARIO** es la atención y gestión de las incidencias y solicitudes de servicio, actividad sobre la que, de manera general, se definen a continuación todas las necesidades al respecto.

4.3.1. Comunicación y registro

Las incidencias y solicitudes podrán ser registradas o comunicadas únicamente por el personal responsable designado por **DEMUPORSA**, por el personal operativo o responsables de otros servicios vinculados a los edificios y contratados por **DEMUPORSA** (mantenimiento, recepción, etc.) o bien, por el propio personal operativo del **ADJUDICATARIO**.

Para el registro y gestión de las incidencias y solicitudes de servicio, el **ADJUDICATARIO** deberá proponer e implantar un sistema que facilite dicha gestión y que mantenga todas ellas centralizadas en un único punto, debiendo poder transmitirse o comunicarse a través de cualquiera de las siguientes vías:

- Telefónica
- Correo electrónico
- Walkie Talkie (solo leves)

El sistema de gestión de incidencias y solicitudes de servicio (Helpdesk), como mínimo, deberá poseer las siguientes características:

- Atención ininterrumpida 24 horas y 365 días al año
- Recepción de las incidencias/solicitudes por las vías anteriormente citadas
- Atención desde un teléfono único (no necesaria exclusividad) que será específicamente para la recepción de incidencias/solicitudes de **DEMUPORSA**, durante las 24 horas y 365 días del año.

- Atención desde una dirección de correo electrónico única que será específica para la recepción de incidencias/solicitudes de **DEMUPORSA** 24 horas y 365 días al año.
- Confirmación de recepción y comunicación de finalización de las mismas
- Gestión y aprobación de presupuestos asociados (si existen)

4.3.2. Tramitación de las incidencias y solicitudes de servicio

Todas las incidencias (críticas y urgentes) y solicitudes de servicio comunicadas por cualquiera de los canales establecidos serán registradas inmediatamente en el sistema de gestión implantado por el **ADJUDICATARIO**, el cual deberá poder permitir el tratamiento de las mismas según lo indicado a continuación:

I) Flujo de recepción de la incidencia/solicitud

- Identificación de la persona que la comunica
- Identificación de la persona por parte del **ADJUDICATARIO** que la recepciona
- Registro de fecha y hora de la comunicación
- Selección del servicio objeto de la incidencia/solicitud (limpieza, servicios higiénicos, etc.)
- Selección del inmueble objeto de la incidencia/solicitud
- Descripción de la incidencia/solicitud (indicando equipo, elemento objeto de la incidencia, motivo, etc.)
- Identificación de la tipología de incidencia/solicitud según clasificación establecida
- Envío, si procede, según procedimiento al responsable de aprobación/validación de **DEMUPORSA** de la incidencia/solicitud para su aprobación o rechazo
- Notificación al usuario que comunica la incidencia/solicitud de la aprobación o rechazo de la misma indicando el motivo en el caso de rechazo

II) Flujo de ejecución de la incidencia/solicitud

- Recepción de la notificación para la ejecución del servicio y creación de la Orden de Trabajo (OT) de la incidencia o solicitud de servicio una vez aprobada la incidencia/solicitud por **DEMUPORSA**
- Comunicación a la persona responsable del servicio por parte del **ADJUDICATARIO** al cual se dirige la incidencia/solicitud
- Asignación por parte del responsable del **ADJUDICATARIO** a la persona trabajadora o subcontrata responsable de atender la incidencia o solicitud
- Registro (status, responsable y registro de fecha y hora) de los estados o acciones que se derivan durante la ejecución de la incidencia/solicitud, principalmente para el cálculo de los tiempos de respuesta y de solución
- Documentación gráfica de la actuación en el caso de que sea necesario ver el antes y después de la misma o evidenciar su ejecución/resolución
- Registro de la documentación (albaranes, certificados, etc.) asociada a la intervención si la hay

A continuación, se definen los diferentes estados por los que mínimo pasará o podrá pasar durante el ciclo de vida de la incidencia/solicitud según proceda y que deberían registrarse:

- Una vez comunicada por **DEMUPORSA**, usuarios habilitados y/o registrada por el **ADJUDICATARIO**, pasará al estado “**Alta**” y, en función del solicitante, será redirigida al responsable que defina **DEMUPORSA** para su aprobación o rechazo.
- Cuando se presente el operario/a o subcontrata en el inmueble objeto de la misma, para atender la incidencia o solicitud y, en su caso, comenzar a ejecutar los trabajos se marcará la OT como “**En ejecución**” y este estado se mantendrá mientras dure la ejecución de los mismos.
- Si se demora su atención, el inicio de los trabajos o se paraliza por un motivo concreto, la OT pasará a estado “**Parada**”, debiendo quedar en todo caso registrado y justificado el motivo de su detención. En este caso, y a falta de definir previo al inicio del contrato, deberían poder registrarse los siguientes estados:
 - Parada (sin motivo o motivos imputables al **ADJUDICATARIO**)
 - Parada pendiente de presupuesto
 - Parada pendiente de aprobación de presupuesto
 - Parada pendiente de material (indicar fecha estimada de inicio)
 - Parada pendiente de programación (indicar fecha estimada de inicio)
- Cuando queden definitivamente finalizados los trabajos o resuelta la incidencia, se marcará como “**Finalizada**”.

4.3.3. Tipología de incidencias y solicitudes

En función de la criticidad y/o de la prioridad en la ejecución de las incidencias y solicitudes de trabajo que se requiera en base al impacto que supongan en la actividad, continuidad del negocio o seguridad de las personas usuarias de cada uno de los inmuebles, se pueden generar cuatro tipologías de incidencias o solicitudes de trabajo, a las cuales, según lo anterior, les será asignado un tiempo de respuesta y solución concreto en función del servicio. Estas tipologías son las siguientes:

- **Criticas:** Situaciones que puedan paralizar la actividad parcial o total de un inmueble, afectando a la seguridad y/o integridad de las personas usuarias y/o puedan perjudicar gravemente la actividad y/o imagen de **DEMUPORSA** o sus clientes. Siempre serán consideradas como críticas todas aquellas que no permitan la apertura o actividad total o parcial de un inmueble y/o que suponga la no disponibilidad de más del 50% de la superficie total del mismo y, por tanto, tenga un alto impacto en la actividad o uso del inmueble.
- **Urgentes:** Situaciones que, aun no paralizando la actividad de forma total o parcial del centro, sí impiden el normal o correcto funcionamiento y actividad en el mismo, perjudicando de algún modo a la imagen, productividad o pudiendo afectar a la seguridad de las personas usuarias. Entre otros se considerará como urgente cualquiera que afecte o no permita la apertura/uso de una sala o espacio destinado a la práctica de una actividad deportiva.
- **Leves:** Situaciones que no paralizan la actividad ni afectan a la operatividad o seguridad de las personas usuarias, pero pueden motivar daños en caso de demorar su solución o quedar afectada la actividad de un pequeño grupo de personas usuarias o espacio.
- **Programables:** Situaciones que no paralizan la actividad ni afectan a la operatividad o seguridad de las personas usuarias, pudiéndose demorar su solución/ejecución hasta que exista un número de incidencias/solicitudes que permitan optimizar los recursos o mejorar la productividad de los mismos o bien hasta que puedan ser programadas debido a posibles condicionantes.

4.3.4. Tiempos de respuesta y de solución

Se entiende por tiempo de respuesta (Tr) el que transcurre desde que un usuario/a comunica la incidencia o solicitud de servicio (estado “Alta”) hasta que una persona responsable u operario/a del **ADJUDICATARIO** con preparación y capacidad suficiente para atenderla se presenta en el lugar de la incidencia preparado para dar solución a la misma, al menos de emergencia o provisional (estado “En ejecución”).

El tiempo de solución (Ts) es el que discurre desde que es notificada la incidencia o solicitud al **ADJUDICATARIO** (estado “Alta”) hasta que se da una solución a la misma (estado “Finalizada”), bien sea provisional o definitiva, dejando claro el tipo de solución aportada (provisional-total). En el caso de que para dar solución o ejecutarse la misma sea necesaria la elaboración de un presupuesto previo, el tiempo de solución será el correspondiente al estado “Parada pendiente de presupuesto”, teniendo en cuenta para su cumplimiento el tiempo disponible desde ese momento para la elaboración del presupuesto según la tipología de incidencia. En el caso de que se demore o paralice la solución por un motivo ajeno al **ADJUDICATARIO**, el tiempo de solución será el correspondiente hasta que la OT pase al estado “Parada pendiente de...” el motivo que corresponda.

Una vez personado el o la responsable o el operario/a con preparación/capacidad suficiente, o en su caso, puesto en contacto telefónico con el comunicante de la incidencia, el personal del **ADJUDICATARIO** tratará de dar solución a la incidencia en el momento o, si no fuese posible, aplicará una solución provisional para proceder posteriormente a su correcta finalización.

A las incidencias críticas y urgentes habrá que darles siempre una solución de inmediato, aunque esta sea provisional, pudiendo demorarse la definitiva, siempre que mediante la provisional pueda reestablecerse el servicio o actividad con normalidad y/o la seguridad en el edificio.

Además, independientemente del inmueble, instalación y/o personas usuarias afectadas, todas las incidencias que impliquen un riesgo inminente para las personas, instalaciones o bienes ubicados en los inmuebles y/o aquellas que deriven en situaciones de emergencia, deberán ser atendidas con la máxima urgencia.

Para todas aquellas incidencias o solicitudes, independientemente del servicio, que requieran de la elaboración de un presupuesto para su ejecución la entrega de este para su aprobación por parte de **DEMUPORSA** no podrá demorarse más tiempo que el indicado a continuación:

Tipología de incidencia	Depende la ejecución del Proveedor*	Depende la ejecución de un tercero*
Crítica	1 día	2 días
Urgente	2 días	4 días
Leve	5 días	7 días
Programable	5 días	10 días

***Tiempos en días hábiles**

4.4. Comunicación y Reporting

De manera general, el servicio a contratar requiere de una comunicación excelente y fluida, así como transparencia total en todas las actuaciones. Es por ello por lo que, el **ADJUDICATARIO** pondrá todos los recursos necesarios, así como toda la voluntad para conseguir lo siguiente:

- Informes adaptados conforme a las indicaciones de **DEMUPORSA** y entregados periódicamente bajo una programación o bajo demanda.
- Respuesta en plazo a todas las demandas de información de los responsables de **DEMUPORSA**, y todos aquellos que estén relacionados con el contrato.
- Dedicación en tiempo a los distintos interlocutores designados por **DEMUPORSA** para el seguimiento del contrato a través de encuentros formales e informales que consoliden una buena relación profesional y potencien la confianza mutua.
- Comunicación de las diversas dificultades de actuación, de planificación, de asignación, de medios, etc. a los y las responsables de **DEMUPORSA**, con el fin de mantenerle informado y que se puedan trazar líneas de actuación de manera conjunta.

No obstante, en el transcurso del servicio si las y los responsables de **DEMUPORSA** entienden que el modelo de comunicación debe ser modificado en algún sentido o necesita mejorarse, el **ADJUDICATARIO** deberá estar abierto a que **DEMUPORSA** comunique su visión y sus necesidades, de tal forma que este modifique las pautas en aras de mejorar la comunicación y gestión del servicio en todos sus niveles.

El **ADJUDICATARIO** junto a las y los responsables de **DEMUPORSA** deberán conseguir una comunicación efectiva basándose en dos principios fundamentales:

- Buena relación profesional entre el equipo del **ADJUDICATARIO** y las y los interlocutores por **DEMUPORSA** designados.
- Diseño de un buen modelo de comunicación y reporting, apoyado en el uso de la tecnología y con el número más reducido de interlocutores que sea posible.

El Gestor/a del contrato como persona responsable máximo del contrato deberá comunicarse y relacionarse con la Persona Encargada del servicio (PE) y demás figuras del esquema organizativo, para recopilar toda la información necesaria que le permita gestionar y llevar a cabo todas las obligaciones en lo relativo al modelo de reporting y comunicación establecidos siendo las persona interlocutora y responsable principal del cumplimiento de los mismos frente a **DEMUPORSA**.

4.4.1. Comunicación

4.4.1.1. Plan de Comunicación

El **ADJUDICATARIO** deberá definir y proponer antes del inicio del servicio un Plan de Comunicación efectivo con la planificación, canales e interlocutores adecuados que garantice la correcta comunicación y circulación de la información entre todas las partes intervinientes.

Entre otros, el Plan de Comunicación pretende establecer la programación y canales de comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos de **DEMUPORSA** y el **ADJUDICATARIO**. Estos no pretenden introducir rigidez en el desarrollo de los servicios, sino garantizar una comunicación eficaz y eficiente, eliminando al máximo las distorsiones. Eventualmente podrá modificarse, siempre que la situación lo justifique.

DEMUPORSA mantendrá una relación única y directa con las personas responsables designadas en el Plan de Comunicación, no debiendo tener que interactuar con ningún otro agente involucrado en la prestación de los servicios que no esté designado para este propósito. En este sentido, el **ADJUDICATARIO** contará con un único interlocutor que principalmente centralizará toda la comunicación e información intercambiada con **DEMUPORSA** e inicialmente, dependiendo de la estructura final que proponga el **ADJUDICATARIO**, recaerá en el Gestor/a del Contrato. Independientemente, determinará qué otras figuras de su organización serán relevantes dentro de la prestación del servicio y qué competencias recaerán sobre las mismas. De cada una

se deberá proporcionar los datos e información de contacto correspondientes, tales como correo electrónico, teléfono móvil, así como los horarios y días de contacto.

Estas figuras a pesar de que cuenten con el apoyo de medios tecnológicos (correo electrónico, smartphone, etc.) para su contacto y comunicación, la responsabilidad final de respuesta recaerá en el interlocutor principal designado, quien deberá responder o al menos acusar recibo dentro de las cuatro (4) horas posteriores a cualquier comunicación formal realizada.

El **ADJUDICATARIO** será el responsable de definir, implementar y monitorear el Plan de Comunicación con las empresas que puedan ser subcontratadas, para que conozcan y respeten todas y cada una de las condiciones descritas en este documento en todos sus puntos, siendo el **ADJUDICATARIO** el responsable en caso de incumplimiento.

Para realizar un seguimiento de los servicios, asegurar el fiel cumplimiento de los mismos, permitir que todas las partes involucradas se encuentren continuamente informadas, así como para transmitir las necesidades, problemas y dudas existentes, periódicamente se llevarán a cabo diferentes tipos de reuniones que quedarán definidas en el Plan de Comunicación.

El contenido y duración de las reuniones dependerá del momento y del estado del contrato, así como de las necesidades de los servicios. En este sentido, se pondrá en conocimiento de todas las partes y de forma anticipada una planificación trimestral, la cual contendrá al menos la fecha y hora de cada reunión, la duración estimada, los temas a tratar y el nombre/cargo de los diferentes participantes, debiendo enviar las correspondientes convocatorias electrónicas a todas las personas intervinientes para incluirlas en sus correspondientes agendas o calendarios. El **ADJUDICATARIO** deberá preparar el orden del día de las reuniones y compartirlo con todas las personas participantes, al menos 48 horas antes del inicio de la reunión.

El **ADJUDICATARIO** será responsable de que se mantengan estas reuniones y de redactar las correspondientes actas, que recojan el contenido, acciones y acuerdos a los que se lleguen en las mismas. Estas deberán ser enviadas a todos las personas participantes digitalmente según el formato definido, en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas desde su finalización. Todas las reuniones comenzarán con la revisión del acta producto de la reunión anterior, donde se revisará el estado y cumplimiento de las acciones y acuerdos correspondientes, así como de los asuntos pendientes tratados en esta.

Se deberán establecer en el Plan diferentes tipos de reuniones como medio de comunicación, coordinación y dirección de los servicios según los diferentes niveles de diálogo y toma de decisiones correspondientes, los cuales se pueden dividir en tres niveles: Operativo, Táctico y Estratégico. Más concretamente, el Plan de Comunicación debe contemplar, como mínimo, la realización de las siguientes reuniones:

Nivel	Periodicidad	Contenidos	Asistentes ADJUDICATARIO	Asistentes DEMUPORSA
Operacional	Semanal	- Estado de incidencias y solicitudes - Planificación de actividades semanal - Problemas diarios de operación - Análisis recursos	➤ PE	➤ Responsable Técnico
Táctico	Mensual	- Análisis informe mensual - Cumplimiento de contrato - Planes de acción - Seguimiento incidencias y solicitudes - Oportunidades de mejora	➤ GC ➤ PE	➤ Responsable Técnico ➤ Gerente

Nivel	Periodicidad	Contenidos	Asistentes ADJUDICATARIO	Asistentes DEMUPORSA
Estratégico	Trimestral	• Evaluación general servicio • Cumplimiento de contrato • Planes de acción • Mejora continúa • Asuntos contractuales • Facturación • Satisfacción	➤ GC ➤ PE	➤ Responsable Técnico ➤ Gerente

El **ADJUDICATARIO** deberá responder a una solicitud de reunión extraordinaria dentro de un período que no exceda las 24 horas desde su solicitud y permitir la programación de la misma dentro de un período máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha de la solicitud.

4.4.2. Reporting

En el día a día de cualquier actividad se genera y circula una cantidad importante de información que muchas veces no se necesita o que otras, por el contrario, es necesaria y no se facilita o no está disponible. Para la gestión de los servicios es necesario en todo momento disponer de la información necesaria relativa al funcionamiento y desarrollo de actividades de los mismos.

En este sentido, **DEMUPORSA** desea transferir al futuro **ADJUDICATARIO** las necesidades y actividades relacionadas con este aspecto, por lo que independientemente de las necesidades puntuales y específicas de cada servicio, el **ADJUDICATARIO** como parte del desarrollo de su actividad, deberá ajustarse y satisfacer todas las necesidades que **DEMUPORSA** posee al respecto.

Así pues, el **ADJUDICATARIO**, en base a las necesidades y directrices marcadas por **DEMUPORSA** en relación al reporting, deberá definir y proponer un modelo que cubra y cumpla con las mismas y facilite el acceso a la información de los servicios, cuya propuesta definitiva deberá ser entregada con el tiempo suficiente para ser aprobada por parte de **DEMUPORSA** e implantarse antes de la finalización del primer (1) mes de contrato.

Este modelo definirá e incluirá como mínimo la metodología, la descripción de los diferentes documentos a utilizar (actas, comunicaciones, informes, tablas, gráficos, etc.), los contenidos, la frecuencias y fechas de entrega, formatos, plantillas, etc., así como cualquier otra información que se considere necesaria por cualquiera de las partes. **DEMUPORSA** se reserva el derecho de solicitar de forma específica cualquier información en un formato concreto en caso de que el modelo propuesto por el **ADJUDICATARIO** no cubra con las necesidades esperadas. El **ADJUDICATARIO**, como mínimo, deberá revisar y actualizar anualmente este documento a las necesidades de los servicios en ese momento, debiendo trabajar de la mano junto a **DEMUPORSA** para su actualización

De forma puntual, **DEMUPORSA** podría necesitar alguna información no contenida inicialmente en el modelo acordado o requerir información antes del plazo acordado. En estos casos se realizará una solicitud por escrito y el **ADJUDICATARIO** deberá contestar en un plazo máximo de 24 horas definiendo el tiempo estimado para la recopilación o preparación de la información solicitada.

Toda la información generada durante el desarrollo del servicio será registrada y archivada por el **ADJUDICATARIO** en el sistema de gestión documental de modo que permita un fácil acceso a la información

y documentación del servicio, garantizando absoluta trazabilidad de la misma. La información es la base de muchas tomas de decisiones, por lo que es necesario garantizar esa trazabilidad y garantía de que se trata de la más actualizada, para evitar posibles conflictos en los procesos de toma de decisiones.

El **ADJUDICATARIO** deberá organizar y, en su caso, generar toda la documentación necesaria para el buen funcionamiento, control y desarrollo de los servicios objeto de este documento (procedimientos, documentación técnica de equipos que carezcan de ella, etc.) y ponerla a disposición de **DEMUPORSA**.

Esta documentación se archivará siempre en formato digital en el sistema de gestión documental. Además, el **ADJUDICATARIO** deberá poseer y garantizar la existencia de una copia de seguridad de dicha información, pudiendo **DEMUPORSA** reclamarla en cualquier momento.

4.4.2.1. Limpieza

El **ADJUDICATARIO** entregará mensualmente, antes del décimo (10º) día natural, un informe de seguimiento del servicio, que al menos deberá contener la siguiente información:

- Cumplimiento del Plan de Limpieza, indicando la siguiente información por inmueble:
 - Número de actividades programadas
 - Número de actividades ejecutadas (incluido % cumplimiento del Plan)
 - Número de actividades no ejecutadas y/o demoradas
 - Justificación de la no ejecución de actividades y reprogramación si procede
 - Número de actividades pendientes de periodos anteriores
- Evolución anual del cumplimiento del Plan de Limpieza por inmueble
- Incidencias registradas durante el período por inmueble. Incluirá estadísticas del período y acumuladas para el año en curso, indicando al menos: el número de intervenciones en total
- Registro de asistencia de personal en formato .xls indicando: inmueble, fecha, operario, hora de entrada y de salida y resumen total
- Resultados de los indicadores de la evaluación del servicio cuya medición sea responsabilidad del **ADJUDICATARIO** (tiempos de respuesta y solución, cumplimiento del plan, etc.)
- Propuestas de mejora identificadas y valoración económica si requiere
- Resumen de acciones extraordinarias, si las ha habido
- Seguimiento de presupuestos (fecha solicitud, envío, importe, estado, etc.)
- Actualización del Plan de Limpieza si lo hay

Anualmente, junto con el informe mensual del mes de enero, se presentará un informe de seguimiento con estructura y contenido similar al mensual, pero centrado en el resumen de la evolución de los servicios durante el período, buscando encontrar tendencias y obtener conclusiones que ayuden a la mejora continua y toma de decisiones sobre el servicio.

4.5. Asesoría Técnica

Esta sección describe las actividades de soporte que el **ADJUDICATARIO**, por su conocimiento y experiencia, debe proporcionar en términos de asesoría técnica y legal relacionada con los servicios prestados.

Para dar respuesta a este servicio, cuando **DEMUPORSA** lo solicite o sea necesario por estar relacionados directamente con los servicios prestados, el **ADJUDICATARIO** pondrá a disposición la estructura y personal de su organización para elaborar o ayudar en la elaboración de informes específicos relacionados directamente con la prestación de los servicios adjudicados donde se expondrá el asunto o problema a tratar o resolver y su propuesta u opinión al respecto. Este informe, siempre que por su naturaleza o singularidad el **ADJUDICATARIO** no requiera de ayuda o dependa de terceros ajenos al mismo, deberá entregarse en el transcurso de los siguientes siete (7) días naturales contados a partir del momento de la solicitud formal por parte de **DEMUPORSA**. En el caso de depender de terceros, el **ADJUDICATARIO** informará (de manera justificada) a **DEMUPORSA** en un máximo de 24 horas si la fecha estimada de entrega es superior a la solicitada anteriormente para que pueda decidir si se ajusta a sus necesidades, pero en ningún caso superará los 15 días naturales. De manera enunciativa y no limitativa, este documento, dependiendo del tipo de solicitud realizada, deberá contener todos o algunos de los siguientes puntos, según proceda:

- Exposición del problema o situación;
- Origen y/o historial (si existe);
- Solución o posibles soluciones;
- Presupuesto o costes asociados (si los hubiera);
- Implicaciones y/o compromisos posteriores (si los hubiera);
- Impacto en otros servicios (si los hubiera);
- Impacto en las personas empleados/centros (si los hubiera);
- Retorno de la inversión (si corresponde);

4.6. Legislación y normativa

Este capítulo define todo lo relacionado con el cumplimiento y circulación de la información relacionada con la legislación, normativa y estándares aplicables a los servicios e inmuebles objeto del contrato de servicios.

El **ADJUDICATARIO** será responsable del cumplimiento de la normativa y legislación vigente que durante el período de prestación del servicio sean de aplicación a las tareas y actividades prestadas, tanto por parte de su personal, como por parte de sus subcontratas, por lo que será obligación del mismo asegurar su cumplimiento y de mantenerles formados e informados en todo momento de todas aquellas que sean de aplicación.

El **ADJUDICATARIO** tendrá la obligación de mantener informado a **DEMUPORSA** de toda aquella normativa y legislación vigente que aplique a cada uno de los servicios, así como de cualquier modificación de las mismas. En el caso de que, por la entrada en vigor de cualquier normativa o legislación aplicable, sea necesario realizar alguna intervención, presentar documentación o realizar cualquier tipo de actividad no prevista hasta el momento, se deberá informar a **DEMUPORSA** con la antelación suficiente como para tomar las decisiones y medidas oportunas que garanticen su cumplimiento antes de la entrada en vigor de las mismas.

El **ADJUDICATARIO** será responsable frente a **DEMUPORSA** de las consecuencias derivadas del incumplimiento de cualquier norma de la que no haya informado por escrito (con acuse de recibo) a **DEMUPORSA** antes de su entrada en vigor y, en todo caso, con la antelación suficiente (mínimo 1 mes) en relación con el plazo fijado en la norma para llevar a cabo los cambios o acciones de adaptación que sean oportunas.

4.7. Gestión de la Calidad

En este apartado se describen las necesidades relacionadas con la gestión general de la calidad de los servicios desde el punto de vista del control que realiza o debe realizar sobre sí mismo el **ADJUDICATARIO**, así como del realizado internamente por **DEMUPORSA**.

4.7.1. Modelo de Control Interno

Para garantizar que se cumple satisfactoriamente con las necesidades y requisitos definidos por **DEMUPORSA**, así como con los niveles de servicio establecidos por contrato entre las partes, el **ADJUDICATARIO** deberá diseñar e implementar un sistema de gestión interna de la calidad o modelo de control interno en relación a los servicios prestados. Este modelo servirá para que el propio **ADJUDICATARIO** se autocontrole y, por tanto, se asegure asimismo que se están prestando los servicios adecuadamente y en los términos establecidos en el contrato. Este sistema, además, facilitará el proceso de mejora continua mediante la supervisión, control y evaluación constante de la prestación de los servicios por sí mismo.

Entre otros, el modelo debe incluir el procedimiento de verificación de los servicios prestados. Esto incluirá listas de verificación o chequeo para cada servicio, de manera que permita medir y valorar el grado de cumplimiento y de calidad brindado. Se deberán realizar verificaciones al menos cada tres (3) meses para cada uno de los servicios en todos los inmuebles. Asimismo, se debe asegurar que cualquier aspecto incluido dentro del alcance de los servicios, sea verificado al menos una (1) vez al año.

El modelo definitivo deberá ser presentado para su validación por parte de **DEMUPORSA** antes de la finalización del primer (1) mes de contrato e implementarse inmediatamente una vez haya sido validado por **DEMUPORSA**. Asimismo, deberá ser revisado y actualizado, si procede, como mínimo una (1) vez al año. Cualquier cambio o modificación realizada sobre el mismo, deberá ser comunicada previamente a **DEMUPORSA**.

4.7.2. Verificación Calidad por parte del Cliente

El contrato que se establecerá entre las partes es un contrato de prestación de servicios con obligación de resultados, por lo tanto, los servicios prestados por el **ADJUDICATARIO** serán inspeccionados y evaluados bimestralmente a fin de verificar si el servicio se presta con la calidad esperada y en cumplimiento con el contrato.

El **ADJUDICATARIO** deberá colaborar y participar en el proceso de comprobación de la calidad del servicio implementado por **DEMUPORSA**. Estas comprobaciones podrán ser llevadas a cabo mediante alguno de los siguientes sistemas:

- comprobaciones aleatorias sobre el terreno realizadas por personal de **DEMUPORSA**
- comprobaciones sistemáticas realizadas por un externo contratado por **DEMUPORSA**
- a petición del **ADJUDICATARIO**
- comprobaciones sistemáticas después de que las personas usuarias hayan presentado reclamaciones
- comprobaciones tras la identificación o notificación de un incumplimiento o no conformidad por parte de un organismo público

Todas las comprobaciones se llevarán a cabo en presencia de una persona representante por parte de **DEMUPORSA** como del **ADJUDICATARIO** (GC o PE), para asegurar la validez de las mismas y cuya asistencia se encuentra incluida dentro del alcance del servicio. Para la realización de estas comprobaciones,

se avisará al **ADJUDICATARIO** con al menos 48 horas de antelación para que pueda planificar y garantizar su asistencia.

4.8. Seguridad y Salud

El **ADJUDICATARIO** se comprometerá y deberá cumplir durante la prestación de los servicios cualesquiera de las normativas, disposiciones y regulaciones legales o reglamentarias relacionadas con la seguridad y salud laboral que durante la vigencia del contrato resulten de aplicación para cualquiera de los centros o servicios objeto del contrato. En especial, se compromete a cumplir la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, que aprueba la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, que aprueba el Reglamento de Servicios de Prevención, el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, así como cuantas normativas pudieran desarrollar, complementar, modificar o sustituir a las anteriores.

Asimismo, el **ADJUDICATARIO** deberá contar con un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y el R.D. 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, de manera que se garantice la seguridad y salud de las personas trabajadoras.

La prevención de riesgos laborales se realizará mediante la planificación de la acción preventiva de la empresa, para ello el **ADJUDICATARIO** deberá realizar la evaluación inicial de los Riesgos Laborales además de una auditoria en caso de que resulte necesario. La evaluación de los riesgos tendrá en cuenta la naturaleza de la actividad, las condiciones de trabajo existentes y la posibilidad de que la persona trabajadora sea especialmente sensible frente a determinados riesgos. Esta evaluación se deberá repetir y actualizar periódicamente para revisar y comprobar si han cambiado cualquiera de estas condiciones iniciales.

También, deberá cumplir con las normas referentes a la coordinación en materia preventiva para el desarrollo de las actividades objeto del contrato, por lo que establecerá los medios de coordinación necesarios preventivamente, y se encargará de comunicarlos al resto de empresas concurrentes. A tal efecto, establecerá reuniones y/o comunicaciones a través de las y los responsables principales de la coordinación de las actividades preventivas de las diferentes empresas.

DEMUPORSA coordinará junto con el **ADJUDICATARIO** el cumplimiento de los principios de prevención de riesgos laborales y establecerá las pautas necesarias para garantizar la seguridad y salud de las personas trabajadoras y/o personas usuarias de los inmuebles. A tal efecto, cada una de las partes nombrará a una persona responsable principal de la coordinación de las actividades preventivas. Asimismo, el **ADJUDICATARIO** tendrá la responsabilidad de nombrar y disponer de la figura de Recurso Preventivo en el centro de trabajo si se requiere por las tareas o actividades a realizar.

En virtud de lo anterior, **DEMUPORSA** remitirá al **ADJUDICATARIO** la siguiente información, el cual deberá hacer llegar y poner en conocimiento de su personal:

- Información de los riesgos existentes en los inmuebles y medidas de protección y prevención establecidas
- Plan de Autoprotección

Además, el **ADJUDICATARIO** se compromete a comunicar a **DEMUPORSA** con la antelación suficiente para su adecuado tratamiento, los riesgos que pudieran generar para terceras personas los trabajos desarrollados por este en la prestación de los servicios en los inmuebles. Asimismo, las partes deberán comunicarse de inmediato toda situación de emergencia susceptible de afectar a la salud o la seguridad de las personas trabajadoras y personas usuarias.

Igualmente, el **ADJUDICATARIO** se obliga a cumplir cuantas instrucciones e informaciones reciba en relación con los riesgos existentes en el lugar de prestación de los servicios, a implantar las medidas de protección y

de emergencia que **DEMUPORSA** le hubiere comunicado, así como con cualquier otra obligación que le sea exigible por la normativa de aplicación en cada momento y lugar. Igualmente, el **ADJUDICATARIO** se compromete a que todas las personas empleadas que destine a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, así como las personas empleadas de sus subcontratistas y colaboradores, conozcan y cumplan las instrucciones, informaciones y medidas que **DEMUPORSA** hubiere comunicado al **ADJUDICATARIO** con carácter previo y por escrito, así como con cualquier otra que debieran conocer conforme a la legislación aplicable.

DEMUPORSA comunicará al **ADJUDICATARIO** las normas de acceso y permanencia en los inmuebles de **DEMUPORSA**; normas que el **ADJUDICATARIO** se obliga a cumplir y hacerlas cumplir a sus responsables, empleados/as y, en su caso, a eventuales subcontratistas. En el caso de periodos de pandemia a causa de la COVID o cualquier otra pandemia o situación similar, se deberá garantizar por parte del personal del **ADJUDICATARIO** el cumplimiento de las medidas preventivas establecidas en los inmuebles por parte de **DEMUPORSA**.

El **ADJUDICATARIO** responderá frente a **DEMUPORSA** por el incumplimiento por parte de su personal o de sus subcontratistas de las referidas normas y de las citadas órdenes e instrucciones y serán por su cuenta y cargo todos los medios y equipos de protección que aquellos deban emplear para la correcta prestación de los servicios.

El **ADJUDICATARIO** realizará cuantas actividades preventivas sean necesarias para eliminar, reducir y controlar los riesgos propios de los trabajos contratados. A tal fin:

- a. Antes del inicio de los trabajos contratados realizará las siguientes actividades:
 - i. impartirá a su personal la formación en materia de prevención de riesgos que resulte necesaria para el desempeño de su cometido;
 - ii. les informará cumplidamente de los riesgos específicos de su puesto de trabajo y de los generales de los servicios;
 - iii. les cursará las instrucciones necesarias;
 - iv. adoptará las medidas necesarias para que su personal se someta a los preceptivos reconocimientos médicos y, en su caso, comprobará que se hayan realizado los correspondientes a las personas trabajadoras de sus subcontratistas;
 - v. y recabará de estos últimos la acreditación de la realización de la evaluación de riesgos y de la planificación de la acción preventiva.
- b. Realizará una exhaustiva investigación de los accidentes que se produzcan durante la ejecución de los trabajos contratados
- c. Garantizará que su personal y, en su caso, el de sus subcontratistas cuenten con la cualificación exigida para el manejo de sus respectivas máquinas o equipos de trabajo
- d. Garantizará que su personal, y, en su caso, el de sus subcontratistas no utilizarán en ningún momento máquinas o equipos de trabajo no adecuados a la legislación vigente.

En caso de que **DEMUPORSA** identifique algún incumplimiento en materia de seguridad y salud, procederá a comunicárselo al **ADJUDICATARIO**, dando un plazo adecuado para su subsanación.

4.8.1. Medidas que se deben adoptar en caso de daños

En caso de identificarse daños en los centros e instalaciones incluidos en el alcance del contrato, el **ADJUDICATARIO** será responsable de:

1. poner en práctica todas las medidas preventivas necesarias relativas a la seguridad
2. implementar todos los medios encaminados a recuperar la seguridad y, o, proceder a la sustitución,
3. informar al **DEMUPORSA**.

En caso de daños a instalaciones y objetos que no están incluidos en el alcance del contrato, pero respecto de los cuales el **ADJUDICATARIO** posea competencias o conocimientos al respecto, este será responsable de:

1. implementar todas las medidas preventivas necesarias para garantizar la seguridad,
2. informar al **DEMUPORSA**
3. informar al proveedor de servicios responsable de la instalación o de los elementos afectados.

4.8.2. Señalización de las intervenciones y trabajos

Siempre que sea necesario, el **ADJUDICATARIO**, a su costa, y previa validación por parte de **DEMUPORSA** de los sistemas a utilizar, colocará donde proceda señales claras y cualitativas, barreras, desvíos y notas para informar a las personas usuarias del inmueble de que hay trabajos en curso que pueden afectar a la actividad de los mismos.

El **ADJUDICATARIO** se hará cargo de garantizar la señalización y de advertir a todas las personas usuarias del inmueble acerca de posibles riesgos o de la presencia de áreas que se deben evitar o sobre las que está prohibido su acceso mientras se desarrollan los trabajos.

Será responsabilidad del **ADJUDICATARIO** cumplir las normas vigentes en materia de señalización de los trabajos en curso, así como los requisitos que **DEMUPORSA** disponga al efecto.

En caso de incumplimiento por parte del **ADJUDICATARIO**, o en caso de peligro, **DEMUPORSA** se reserva el derecho a adoptar todas las posibles medidas útiles, a costa del **ADJUDICATARIO**, sin previa notificación, y sin asumir la responsabilidad que corresponda al **ADJUDICATARIO** en caso de accidente.

4.9. Sostenibilidad y medio ambiente

4.9.1. Gestión ambiental y de residuos

El **ADJUDICATARIO** deberá cumplir durante la prestación del servicio, con todas las normas, disposiciones y requisitos legales y reglamentarios relacionados con la gestión de los aspectos e impactos ambientales y prevención de la contaminación que apliquen a las actividades realizadas, adoptando las mejores prácticas y tecnologías disponibles.

El **ADJUDICATARIO** deberá coordinar junto con **DEMUPORSA** el cumplimiento de toda la legislación vigente, así como políticas, procedimientos y directrices internos de **DEMUPORSA**, estableciendo las actividades y procedimientos necesarios para asegurar una correcta gestión ambiental del desarrollo de su actividad. Para ello, le corresponde al **ADJUDICATARIO** la tarea de elaborar el Plan de Gestión Ambiental que deberá ser presentado antes de la finalización del primer (1) mes de contrato y actualizado cuando las necesidades lo requieran y, como mínimo, anualmente. El Plan de Gestión Ambiental deberá contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Identificación y clasificación de los diferentes riesgos ambientales a tener en cuenta y sus potenciales impactos asociados en base a las actividades desarrolladas. Dependiendo de la evaluación de los riesgos ambientales, la relevancia atribuida a estos y el cumplimiento de los requisitos legales, se

deberán seleccionar un conjunto acciones a implementar para controlar, minimizar o neutralizar los mismos;

- Relación de requisitos legales aplicables a los impactos ambientales asociados a las actividades realizadas por el **ADJUDICATARIO** y evidencia periódica para monitorear su cumplimiento;
- Programa de Gestión Ambiental de los impactos ambientales considerados significativos;
- Plan de Gestión de Residuos, que contenga el inventario de los residuos producidos y su gestión y destino final
- Plan de Mantenimiento de equipos ruidosos, incluyendo inventario de máquinas que emiten altos niveles de ruido;
- Plan de Mantenimiento de Equipos con Sustancias Reguladas (relacionado con gases de efecto invernadero, incluido el Inventario de máquinas que emiten altos niveles de emisiones atmosféricas;
- Plan de Formación en Gestión Ambiental para el personal, que se incluirá en el Plan de Formación del personal;
- Plan de acción correctivo, preventivo y de mejora, resultante de las no conformidades detectadas por el **ADJUDICATARIO** o por **DEMUPORSA**, incidentes y accidentes ambientales, que contenga una descripción y valoración de la ocurrencia, causas y consecuencias, acciones correctivas, cambios en los procedimientos o instrucciones resultantes de los mismos para prevenir la recurrencia de estos.

Las partes deben comunicar de inmediato todas las situaciones de emergencia en las instalaciones de **DEMUPORSA**, así como en sus alrededores que puedan afectar el medio ambiente. Todas las incidencias de carácter ambiental deben ser reportadas en un plazo máximo de 24 horas y de manera inmediata en el caso de que las mismas sean consideradas como críticas.

El **ADJUDICATARIO** responderá ante **DEMUPORSA** por cualquier incumplimiento por parte de su personal o subcontratistas en relación con la normativa vigente, quedando a su cargo todos los medios y equipos de protección a utilizar y liberando a **DEMUPORSA** de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

Para evitar tales accidentes, el **ADJUDICATARIO** adoptará con carácter general las medidas preventivas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las relativas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los clasificados como peligrosos.

El **ADJUDICATARIO** deberá velar por una gestión óptima de los residuos resultantes de sus actividades y correr a cargo del coste de gestión resultante de la misma. De manera general debe asegurar como mínimo lo siguiente:

- clasificación y segregación de residuos producidos,
- almacenamiento y aislamiento de residuos peligrosos,
- eliminación de residuos de conformidad con la normativa, en particular para residuos peligrosos,
- seguimiento de las cantidades de residuos gestionadas, integrándose dicha información en el informe mensual de actividad.
- comunicar cuando se identifica una incorrecta gestión de los residuos, y dar soluciones para resolverse
- aportar soluciones para reducir el número de residuos generados

En casos especiales, **DEMUPORSA** podrá solicitar al **ADJUDICATARIO** demostración de la formación o instrucciones específicas recibidas por el personal para el correcto desarrollo del trabajo.

Sin ánimo de exhaustividad, a continuación, se relacionan algunas de las prácticas a las que el **ADJUDICATARIO** se compromete para la consecución de una buena gestión medioambiental:

- Limpieza y retirada final de envases, embalajes, basura y todo tipo de residuos generados en la zona de trabajo, si los hubiera.
- Almacenamiento y manejo adecuado de productos químicos y mercancías o residuos peligrosos, cuando sea el caso.
- Prevención de fugas, derrames y contaminación del suelo, arquetas o cauces, con prohibición de la realización de cualquier vertido incontrolado.
- Uso de contenedores y bidones cerrados, señalizados y en buen estado, si se da el caso.
- Segregación de los residuos generados, teniendo especial atención con los peligrosos.
- Restauración del entorno ambiental alterado.

El **ADJUDICATARIO** será responsable del diseño y la ejecución del plan de gestión de residuos. Deberá presentar la documentación pertinente en caso de ser necesario verificar la trazabilidad del desecho de los residuos ocasionados por la actividad de los centros.

Quedan excluidos de este apartado los residuos generados dentro del recinto de cafetería (Cocina, comedor y dependencias de uso exclusivo del personal de este servicio)

4.9.2. Recogida de basura y residuos

El **ADJUDICATARIO** se encargará de la recogida y retirada fuera del centro de los residuos y basuras producidas en la actividad normal del centro, así como su traslado al depósito final de los contenedores para que sean recogidos por los servicios municipales.

El **ADJUDICATARIO** fomentará la reducción en la generación, la reutilización, la recogida selectiva y la valorización de residuos. Estará obligado a la recogida selectiva de papel, cartón, envases y plásticos y residuos orgánicos en todas las dependencias y espacios de los centros objeto del contrato ajustándose fielmente a las normas de segregación de residuos establecidos en la normativa vigente en cada momento.

La retirada de basuras se realizará diariamente o según necesidad, intentando siempre que el volumen de residuos en las mismas no sobrepase el 75%. Este se realizará siguiendo el circuito y zonas de evacuación que se determinen hasta su depósito en el exterior del centro a las horas que determinen las ordenanzas municipales al efecto.

Será por cuenta del **ADJUDICATARIO** el suministro de papeleras, suministro y colocación de bolsas de basura con el color y galga correspondiente al tipo de residuos, así como la retirada, almacenamiento y traslado de los diferentes tipos de residuos hasta los contenedores o puntos de recogida municipales. A efectos de evacuación de las basuras y residuos se estará a lo que disponga la Comunidad Autónoma o el Ayuntamiento, tanto en lo relativo a los horarios, lugares de depósito, segregación y formas de presentación. Queda rigurosamente prohibido depositar basuras fuera de los contenedores establecidos para ellas.

En el Anexo 06 se recoge la dotación mínima de papeleras según tipología por centro. La dotación inicial se realizará antes del inicio del contrato y su ubicación se determinará junto a **DEMUPORSA**, en base a las necesidades de cada centro. Las papeleras poseerán las dimensiones y características necesarias para cubrir con las necesidades de cada centro y cumpliendo siempre como mínimo con lo indicado en el Anexo 06.

Las cajas de cartón, antes de su retirada a los contenedores de papel y cartón, bien dentro del centro o bien en la vía pública, serán plegadas por el personal del servicio para evitar un volumen excesivo.

No se considerarán basuras las grandes masas de escombros producidos por obras mayores, cuya eliminación será realizada por la empresa encargada de las mismas.

Las papeleras y contenedores deberán ser lavados y desinfectados semanalmente o según necesidad.

Las posibles sanciones que por incumplimiento las ordenanzas municipales o legislación en la materia, sean impuestas a **DEMUPORSA** por una mala gestión de los residuos, serán por cuenta **ADJUDICATARIO**.

4.10. Mejora Continua

El objeto de este proceso es garantizar la optimización del uso de los recursos y la alineación con las necesidades cambiantes de la organización. El proceso de mejora continua se puede centrar en conceptos de eficacia y eficiencia y otros tipos de optimización o mejora.

El **ADJUDICATARIO** deberá contemplar esta filosofía en la prestación de su servicio, la cual permite la renovación, el desarrollo, el progreso y la posibilidad de responder a las necesidades cambiantes del entorno, para conseguir así ofrecer un mejor servicio. Este entorno de mejora continua favorece la comprensión del proceso, además de permitir identificar los problemas y oportunidades de mejora del proceso.

4.10.1. Plan de Mejora Continua

El **ADJUDICATARIO** participará de forma activa, junto con la persona interlocutora designada por **DEMUPORSA** en un proceso de mejora continua del servicio, estableciendo un Plan cuya finalidad sea la mejora de la eficacia y eficiencia de procesos, optimización de recursos, así como el ahorro de costes de los servicios.

El Plan de Mejora Continua que deberá desarrollar e implantar el **ADJUDICATARIO** contemplará además de la metodología y actividades necesarias para garantizar los objetivos del mismo, la presentación de un mínimo de tres (3) propuestas de mejora cuantificables anuales para el servicio de limpieza, que serán garantizadas y justificadas por el **ADJUDICATARIO** y consensuadas por ambas partes antes de su implantación, si procede.

Estas propuestas de mejora tendrán como objetivo aportar valor al servicio. Por ejemplo: mejorar los tiempos de respuesta, mejorar el valor percibido del servicio por las personas usuarias; cambios en las actividades o alcance de los servicios, reducciones de costos, ahorros en consumibles y otros beneficios que puedan redundar en el cliente. Estas propuestas incluirán una descripción completa de las mismas indicando, entre otros, los resultados esperados, los costos o ahorros relacionados y el retorno de la inversión (si la hay).

Se deberá mantener, al menos, una (1) reunión semestral, donde se llevará a cabo un control y seguimiento del cumplimiento del Plan y a la que deberán asistir obligatoriamente, además del responsable de Mejora Continua por parte del **ADJUDICATARIO**, el Gestor del Contrato. Este aspecto también puede ser uno de los temas a tratar en otras reuniones, sin embargo, se considera que el mismo siempre debe ser tratado en reuniones específicas.

4.10.2. Satisfacción del Cliente

En el ámbito del Proceso de Mejora Continua, los servicios serán evaluados, además de por el cumplimiento del alcance del servicio, por el impacto en la satisfacción de las personas usuarias de los inmuebles, la cual será objeto de un cuestionario realizado bimestralmente por parte de **DEMUPORSA** a personas usuarias de los inmuebles, la cual se utilizará igualmente para la comparativa de los resultados entre inmuebles.

En concreto, para dar cumplimiento a este apartado el **ADJUDICATARIO** deberá asegurar que un mínimo del 70% de las personas encuestadas estén satisfechas (valoración superior a 6 sobre base 10 o proporcional) sobre una muestra mínima de 10 personas usuarias.

5. Medición del servicio

Como parte de la relación contractual, se espera que, a cambio del importe estipulado, el **ADJUDICATARIO** cumpla con el alcance de los servicios definidos en contrato, para lo cual se procederá a realizar una evaluación bimestral sobre el cumplimiento del contrato durante el desarrollo del servicio prestado.

El **ADJUDICATARIO** será responsable de la contratación y retribución de los servicios de una empresa externa convenida por ambas partes que realice las labores de medición y evaluación del cumplimiento del contrato y alcance de los servicios. El importe de contratación será del **0,65 % del valor del importe de adjudicación**.

La medición del servicio consiste en comparar el cumplimiento del servicio con un valor de referencia. En este caso, se espera que el **ADJUDICATARIO** logre una puntuación no inferior al 97%, en caso contrario, se aplicará el sistema de retribución variable según la caratula del PCAP.

La verificación y evaluación del servicio se realizará a través de un Manual de Evaluación elaborado por la empresa externa encargada de evaluar el cumplimiento del contrato y validado entre las partes, en el que se definirán cada uno de los indicadores de medición en base a lo dispuesto en el PPT y propuesta técnica del **ADJUDICATARIO**, y que, de forma activa o pasiva, permitirá el cálculo del cumplimiento de cada uno de los bloques, grupos y subgrupos de indicadores que lo componen y que determinan la evaluación final del cumplimiento del servicio.

El número de indicadores que puedan surgir, así como la definición de los mismos se basará tanto en los niveles de servicio definidos en este documento como en la propuesta técnica presentada por el **ADJUDICATARIO** los cuales formarán parte del contrato de servicios. Los criterios utilizados para la identificación y definición de estos indicadores cumplirán con los siguientes requisitos y, por tanto, deberán ser:

- Comprensibles y fácilmente medibles;
- Controlables, verificables y asequibles en su coste;
- Transparentes y generadores de confianza entre **DEMUPORSA** y el **ADJUDICATARIO**;
- Extrapolables al contrato.

En el caso de que en la evaluación de cumplimiento del servicio se obtenga un grado de cumplimiento inferior a 85, el **ADJUDICATARIO** deberá aportar una justificación a la misma y proponer los planes y acciones correctivas correspondientes para alcanzar en posteriores los valores esperados. Una valoración por debajo de 85, durante tres ocasiones consecutivas, implica entrar en una zona de riesgo. Esto puede ser interpretado como un incumplimiento grave del contrato, y de esta forma se podrán tomar las medidas que se contemplen en el contrato al respecto, entre otras, la posible rescisión unilateral y automática del contrato, sin derecho a indemnización alguna.

Los cuatro (4) primeros meses del contrato se consideran de implantación del contrato, así como de calibración del Manual de Evaluación, por lo que, si bien se llevaran a cabo evaluaciones para verificar el grado de cumplimiento, no se aplicará el sistema de retribución variable asociado a esta evaluación, hasta el sexto (6) mes de contrato.