

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

PROCEDIMIENTO ABIERTO

**CONTRATO DE SERVICIO DE LIMPIEZA DE LOS LOCALES Y/O EDIFICIOS DE BILBAO
BIZKAIA MUSEOAK.**

1. OBJETO	3
2. FUNCIONES GENERALES DE LA ADJUDICATARIA	3
2.1. ALCANCE DEL SERVICIO	3
3. FRECUENCIAS Y TAREAS MÍNIMAS	4
3.1. Periodicidad de limpieza por centro o edificio	4
3.2. Tareas de mantenimiento por zonas	4
3.2.1. Con carácter general	4
3.2.2. Según necesidades	4
3.2.3. Con carácter extraordinario	4
3.2.4. Servicios de refuerzo	4
4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
4.1. Gestión y ejecución del servicio de limpieza	5
4.2. Coordinación	7
4.3. Medios técnicos y materiales	7
4.4. Materiales y productos	7
4.5. Maquinaria y accesorios	9
4.6. Prevención de Riesgos Laborales	9
4.7. Gestión de residuos y recogida selectiva	10
5. CONTROL Y CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO	11
5.1. Control y supervisión del servicio	11
5.2. Sistemas de calificación del nivel de calidad del servicio	12
5.3. Valor del índice de calidad de limpieza, ICL. Calificación	13
5.4. Medidas correctoras	14
6. PERSONAL	14
6.1. Gestión del personal	16
6.2. Vestuario del personal	17
7. CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO	17
8. SUBROGACIÓN	17
9. ANEXOS	18
9.1. Anexo 1. Centros	19
9.2. Anexo 2. Periodicidad de tareas de mantenimiento por zonas	20
9.3. Anexo 3. Documentación a aportar por las licitadoras	22

1. OBJETO

El objeto del presente documento es la definición de las condiciones para la prestación del servicio de Limpieza de Locales y/o edificios de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK

Los edificios y centros en los que se prestará el servicio de limpieza son los que se indican en **el Anexo 1. Centros**, es decir, los siguientes:

1. Museo de reproducciones Artísticas de Bilbao
2. Sede de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK
3. Yacimiento del Convento de San Francisco.
4. Pabellón/Depósito

En dicho Anexo se indican las direcciones de cada centro, superficie orientativa, días y meses durante los que hay que prestar el servicio.

El servicio de limpieza se deberá prestar tanto en condiciones ordinarias como extraordinarias, y para tal fin se definen las condiciones mínimas que debe prestar el servicio de limpieza en base a las prescripciones técnicas que se indican.

Los licitadores formularán sus propuestas a partir de las condiciones técnicas mínimas que se definen en este documento.

2. FUNCIONES GENERALES DE LA ADJUDICATARIA

Las funciones generales que tiene que asumir la adjudicataria son las siguientes:

- **Gestión y ejecución del servicio de limpieza de los edificios objeto de este contrato.**
- **Gestión integral del personal del servicio.**

Por lo tanto, son por cuenta de la adjudicataria todos los gastos relacionados con el personal empleado, la maquinaria, los medios auxiliares, los materiales y enseres que utilice, gastos de comunicaciones, los servicios externos que requiera (asesoramientos, trabajos de terceros, servicios profesionales independientes, seguros, transportes y otros gastos diversos), los permisos, autorizaciones y tasas necesarias para la prestación del servicio, y en general, todos los gastos directos e indirectos asociados a la prestación del servicio objeto del contrato.

2.1. Alcance del Servicio

El servicio de limpieza se realizará en los centros del **Anexo 1. Centros**, y a título enunciativo, aunque no exhaustivo, será de aplicación en los locales o zonas que se expresan a continuación:

Oficinas, salas de reuniones, archivos de documentación, archivos de libros, archivos de microfilms y películas, almacenes, vestíbulos, escaleras, ascensores, montacargas, pasillos, aseos, vestuarios, cocinas y comedores, laboratorios, patinillos y cuartos técnicos, talleres, terrazas, cubiertas transitables, patios, aparcamientos exteriores (recinto), viales,

aceras, fuentes, carpintería interior y exterior, fachadas, barandillas, cornisas y balaustradas, vidrios interiores y exteriores, etc.

3. FRECUENCIAS Y TAREAS MÍNIMAS

3.1. Periodicidad de limpieza por centro o edificio

En las columnas de meses y días del **Anexo 1. Centros** se indican el número de meses y número de días semanales establecidos para la prestación del servicio.

3.2. Tareas de mantenimiento por zonas

3.2.1. Con carácter general

Las tareas de mantenimiento de todas las zonas se realizarán con las periodicidades que se indican en la tabla del **Anexo 2. Periodicidad de tareas de mantenimiento por zonas**

Los servicios a efectuar, en virtud del contrato que se establezca, serán como mínimo los indicados en dicha tabla.

La tabla establece de forma general las frecuencias y las tareas que se consideran mínimas, pero con un carácter enunciativo y no exhaustivo, teniendo en cuenta que en todo momento los centros deberán presentar unas condiciones de limpieza mínimas de acuerdo al ICL.

3.2.2. Según necesidades

Limpieza de salas tanto durante las visitas como después de las mismas, así como actos exteriores e interiores que incidan sobre el estado de la limpieza de los centros.

3.2.3. Con carácter extraordinario

La adjudicataria se compromete, con carácter extraordinario, a colaborar en la resolución de situaciones de emergencia que se produzcan (nevadas, inundaciones de edificios, etc.)

Los detalles de la limpieza contenidos en la presente cláusula, no son ni exhaustivos ni limitativos, y su periodicidad o frecuencia será la que se indica, debiendo quedar reflejada en las correspondientes fichas de frecuencia y control. BILBAO BIZKAIA MUSEOAK podrá variar la frecuencia en función de la necesidad real de su atención. No obstante, la adjudicataria del servicio vendrá obligada a proveer cualquier servicio adicional de limpieza, dentro de los ya especificados, al objeto de conseguir un nivel óptimo de calidad en este tipo de servicio.

3.2.4. Servicios de refuerzo

No obstante, si fuera necesario la prestación de **refuerzos en el servicio de limpieza ocasionadas** por atender la cobertura de actos institucionales, multitudinarios del centro, adecuación a los horarios del centro, obras u otras razones, a requerimiento de

BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, la adjudicataria se compromete igualmente a realizar la limpieza de aquellas zonas tanto interiores como exteriores en las que incida la actividad.

4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. Gestión y ejecución del servicio de limpieza.

La gestión y ejecución del servicio de limpieza se realizará por parte de la adjudicataria teniendo presentes los siguientes puntos:

- a. El presente pliego recoge la metodología de trabajo mínima que BILBAO BIZKAIA MUSEOAK ha definido como básica y necesaria para ajustarse a los objetivos de calidad establecidos.
- b. La adjudicataria establecerá un programa de gestión y organización general del servicio de limpieza con definición de protocolos de trabajo atendiendo a las diferentes zonas objeto de la prestación.
- c. Los licitadores tendrán que presentar en su propuesta la planificación de los trabajos a realizar, junto con una memoria técnica de cómo se llevarán a cabo, con la relación de medios y productos que emplearán.
- d. La prestación del servicio se desarrollará durante el tiempo indispensable para que los centros queden en perfectas condiciones, de tal forma que quede cubierto el servicio durante todos los días de apertura de los mismos.
- e. La adjudicataria garantizará en su oferta la calidad del servicio y aportará a nivel informativo el número de medios humanos que utilizará para garantizar el resultado previsto de este servicio de limpieza.
- f. La adjudicataria se comprometerá a conseguir un nivel de eficacia determinado en el servicio objeto del presente contrato con un nivel de calidad nunca inferior al solicitado en el pliego.
- g. La adjudicataria también informará de los servicios que se pretende realizar a través de especialistas externos de los centros e informará a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK de las horas previstas de estos servicios, así como de los datos relevantes de los mismos en cuanto a programa de gestión y organización, número de medios humanos que utilizará para garantizar el una adecuada calidad del servicio.
- h. La correcta limpieza del edificio tendrá que posibilitar el logro máximo de la vida útil de los elementos que componen las instalaciones, así como el aspecto digno del conjunto del edificio.
- i. La responsabilidad del buen fin de las tareas de la limpieza recaerá en la adjudicataria.

- j. La adjudicataria será responsable ante los Tribunales de Justicia que sean procedentes de los accidentes que puedan sobrevenir a sus trabajadores/as en el cumplimiento de sus responsabilidades asumidas en virtud de este contrato.
- k. La adjudicataria no podrá utilizar el nombre BILBAO BIZKAIA MUSEOAK , ni actuar, ni aparecer ante terceros representando a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK , sin autorización expresa y escrita de este.
- l. La adjudicataria no podrá en ningún caso, utilizar por sí misma o para terceros, datos referidos a los servicios contratados, ni publicar total o parcialmente estudios relacionados con las mismas, sin el consentimiento por escrito de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK .
- m. BILBAO BIZKAIA MUSEOAK no se hace responsable de las reclamaciones de terceras personas derivadas de la actuación del adjudicatario como consecuencia de la ejecución del presente contrato.
- n. La adjudicataria tendrá que aplicar las medidas de seguridad de orden técnico y organizativo, que tienen que ser de obligado cumplimiento por el personal con acceso a los datos, automatizados o no, de carácter personal y a los sistemas e instalaciones que los soportan tal y como prevé la Ley Orgánica 3/18, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento Europeo UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.
- o. Será obligación de la adjudicataria, el cumplimiento inexcusable de la normativa vigente, general o específica, autonómica, estatal y comunitaria. Así mismo, también será obligación la adaptación a los cambios normativos que se produzcan durante la ejecución del contrato. Todos los costes que se deriven de las citadas adaptaciones serán asumidos por la adjudicataria.

4.2. Coordinación

La adjudicataria dispondrá de infraestructura de servicios centrales para poder dar el asesoramiento necesario a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y emprender de forma efectiva los requerimientos derivados del objeto del contrato.

La adjudicataria designará una persona que asumirá la gestión directiva del servicio objeto de este contrato, y que tratará directamente con el interlocutor asignado por BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, los asuntos relacionados con el contrato y su gestión diaria. Se mantendrán periódicamente reuniones de coordinación del servicio entre ambos interlocutores.

BILBAO BIZKAIA MUSEOAK designará una persona por cada centro y/o Departamento que asumirá la responsabilidad del control y coordinación del servicio, la cual tratará directamente los asuntos relacionados con el desarrollo normal de los trabajos del servicio.

4.3. Medios técnicos y materiales

- BILBAO BIZKAIA MUSEOAK pondrá a disposición de la adjudicataria los espacios necesarios para ubicar los servicios. Este hecho no supondrá, en ningún caso, la adquisición por parte de la adjudicataria de ningún derecho sobre los espacios e instalaciones de los centros, a excepción de los derechos que puedan derivarse de su utilización durante el periodo de vigencia del contrato.
- Los diferentes suministros energéticos (agua, gas, electricidad), corren a cargo de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.
- La adjudicataria detallará todos los medios que se utilizarán en la prestación del servicio, certificando que cumplen la normativa vigente.
- La adjudicataria presentará la relación de los productos y materiales utilizados en la prestación de los servicios y las correspondientes fichas y especificaciones técnicas, con indicación de la temporalidad de su uso: continuo, periódico o eventual. (Las fichas de seguridad sólo en caso de adjudicación).
- Relación de equipos de protección individual a utilizar en la limpieza de los centros objeto de esta contratación

4.4. Materiales y productos

Primera: El adjudicatario aportará por su cuenta y cargo la totalidad del material, productos, y utillaje que sean necesarios por la prestación del servicio, incluidas las bolsas de basura y de reciclaje para colocar en las papeleras, en máquinas destructoras de papel, en cubos de cocinas, comedores, centros médicos, laboratorios y en centros intermedios de reciclado, y efectuará la reposición de dicho material

Estos productos y materiales estarán adaptados con respecto a su utilización a las peculiaridades específicas del servicio y de la instalación y cumplirán las normativas vigentes en esta materia.

Correrán por cuenta del adjudicatario los gastos de dotación, suministro y reposición del material consumible de aseo (papel de celulosa, higiénico y de toalla y jabón para limpieza de manos).

Segunda: Características de los productos. El adjudicatario tendrá que entregar antes del inicio de los trabajos, objeto de este contrato, la documentación relativa a todos los productos que utilizará en su ejecución y proporcionará los manuales de instrucciones, en caso de necesidad, y las fichas técnicas de los materiales utilizados para desarrollar el servicio adjudicado con el fin de configurar un cuaderno de consulta.

Los materiales y los productos empleados no serán nocivos para las personas y respetarán al máximo la protección del medio ambiente y la normativa vigente durante el plazo de ejecución del contrato.

La adjudicataria tendrá que facilitar, tanto al personal designado para desarrollar el servicio adjudicado, cómo al/la responsable de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, toda aquella información que se crea adecuada para evitar errores y accidentes.

Una vez examinados todos los productos, BILBAO BIZKAIA MUSEOAK autorizará el uso de los productos que crea convenientes para ser utilizados en sus instalaciones y solicitará el cambio de los que no sean adecuados.

Tercera: Características mínimas exigidas de los productos de limpieza.

✓ Todos los productos tendrán la etiqueta de Ecoembes.

Los productos tendrán que ser ecológicos con certificación oficial europea o como mínimo altamente biodegradables.

- Los productos dedicados a la limpieza de mantenimiento diario serán neutros y biodegradables en más del 90%
- Los ácidos y alcalinos para limpiezas a fondo serán biodegradables en más del 80%.
- Los desinfectantes serán neutros y tendrán en su composición sal de amonio cuaternario con funciones fungicidas y bactericidas demostradas el producto en cuestión tendrá que tener obligatoriamente registro sanitario.
- Los desincrustantes ácidos no contendrán ácido sulfúrico ni clorhídrico ni total ni parcialmente.
- Queda prohibido el uso de productos clorados o lejías sin la expresa aprobación de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.

Cuarta: La adjudicataria será responsable en todo momento y asumirá a su cargo los gastos de la limpieza, el mantenimiento, reparación y el

coste de sustitución del utillaje y equipamiento utilizado para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato.

Quinta: Mensualmente entregará a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK el desglose del consumo realizado en cada centro.

Sexta: Será responsabilidad de la adjudicataria introducir maquinaria, equipos auxiliares, herramientas, y de forma general cualquier avance tecnológico susceptible de mejorar la calidad, productividad o resultados de la prestación.

Las inversiones correspondientes correrán a cargo de la adjudicataria.

4.5. Maquinaria, y accesorios

La adjudicataria para la prestación del servicio deberá disponer de maquinaria suficiente para la prestación del servicio.

Deberá indicar la maquinaria que aportará a cada centro, diferenciando las máquinas fijas del centro de las que son aportadas de forma eventual.

La maquinaria a aportar será nueva y se mantendrá en perfecto estado de mantenimiento, siendo sustituida inmediatamente en caso de deterioro estético, mecánico o bajo rendimiento.

4.6. Prevención de Riesgos Laborales

Primera: La adjudicataria tendrá que garantizar al personal que desarrolle el servicio todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir toda la legislación vigente en materia de salud laboral, en particular la normativa de Prevención de Riesgos Laborales (artículo 24 de la ley 31/95), siendo su incumplimiento motivo de resolución del contrato.

Segunda: En las ofertas deberán incluir el Plan de Prevención Riesgos Laborales de la adjudicataria (evaluación de riesgos, acción preventiva, formación, etc.) detallando por cada fase los medios humanos y materiales a emplear en el desarrollo del servicio objeto del presente contrato con el fin de poder efectuar su valoración.

Tercera: La adjudicataria contará con personal técnico responsable de prevención de Riesgos Laborales, que proporcionará las pautas necesarias para el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia, siendo así mismo responsabilidad de la misma la instauración de políticas de prevención.

Cuarta: BILBAO BIZKAIA MUSEOAK entregará a la adjudicataria del contrato la evaluación de Riesgos Específicos de cada centro a efectos de coordinación de la materia.

Quinta: Respecto al plan de emergencia de la propia BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, la adjudicataria se tendrá que implicar y participar, en la medida que indique el plan correspondiente, para garantizar la propia

seguridad y la de las otras personas, así como para preservar la integridad de los bienes y patrimonio de los centros.

Sexta: BILBAO BIZKAIA MUSEOAK no asumirá en ningún caso sanción o responsabilidad alguna establecida por parte de la autoridad competente impuesta a cualquiera de los centros como consecuencia del incumplimiento de medidas preventivas por parte del personal de la adjudicataria. BILBAO BIZKAIA MUSEOAK repercutirá la totalidad de las cantidades impuestas como sanción o responsabilidad, y podrá incluso deducir los citados importes de las facturas que tenga que abonar a la adjudicataria.

Séptima: La adjudicataria colocará en cada uno de los centros y en lugar visible para sus trabajadores/as un cartel explicativo didáctico con los principales riesgos del centro.

4.7. Gestión de envases, residuos y recogida selectiva.

La gestión de los residuos de envases generados en la ejecución del servicio será responsabilidad del adjudicatario y deberá garantizar una gestión correcta de su reciclaje a través de cualquier sistema de gestión de residuos autorizado.

El tratamiento y eliminación de los residuos que se generen, corren a cargo de la adjudicataria. La gestión intercentro de los mismos, hasta dejar el residuo en el contenedor en el más próximo, correrá también a cargo del adjudicatario que tendrá que cumplir la normativa vigente al respecto y la aplicación y justificación de la aplicación del *Sistema IKSeeM, Sistema de Gestión Integral de la Información Medioambiental*

La adjudicataria realizará el transporte de cualquier tipo de residuos desde los puntos de reagrupación señalados, hasta los almacenes intermedios correspondientes y hasta los contenedores más próximos.

En relación a esto, se seguirá expresamente tanto la normativa vigente, como las normas específicas de los centros para cada grupo.

En la memoria anual la adjudicataria justificará el cumplimiento de la normativa aplicable en relación a la gestión de envases, residuos y recogida selectiva.

Respecto a las actuaciones relacionadas con el medio ambiente, la adjudicataria colaborará en la implementación de todas aquellas acciones que en este sentido impulse BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.

5. CONTROL Y CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

5.1. Control y supervisión del servicio.

Primera: La adjudicataria será la responsable de la administración del servicio, ejerciendo la supervisión del mismo por parte de responsables técnicos/as encargados/as y dirigido/a por un técnico/a especializado/a.

Segunda: La adjudicataria hará la puesta en marcha de toda la mecánica operativa que haga falta dentro de los procesos, definición y preparación de recursos, etc.

Cuarta: BILBAO BIZKAIA MUSEOAK con personal propio y/o con una entidad externa dispondrá de una estructura técnica para la supervisión, verificación y control del servicio que se está realizando de acuerdo al servicio contratado, y conforme al presente pliego y dentro de los compromisos contractuales.

Quinta. BILBAO BIZKAIA MUSEOAK establecerá aquellos sistemas de inspección, aseguramiento de calidad y de garantía que considere adecuados para comprobar la adecuada prestación del servicio y del desempeño de la normativa legal vigente, los protocolos de trabajo y todas aquellas obligaciones derivadas de esta contratación.

BILBAO BIZKAIA MUSEOAK podrá solicitar a la adjudicataria la entrega de cuanta documentación estime necesaria para llevar a cabo los controles que se considere procedentes sobre la prestación del servicio, cumplimiento normativo, etc.

Sexta: La adjudicataria dará respuesta sistemática, mediante el canal que se establezca en la propuesta técnica y conforme a unas normas acordadas con los centros, a las reclamaciones formuladas por los/as usuarios/as relacionados/as con la prestación del servicio.

Séptima: La adjudicataria tendrá que confeccionar un **informe anual** sobre el servicio realizado, con la evaluación de la prestación, análisis de incidencias y propuestas de mejora.

Octava: Semestralmente se revisará el servicio entre los/las responsables del servicio por parte de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y/o por una auditora especializada externa, y los/las responsables de la adjudicataria. Con el resultado de esta revisión, previa aprobación de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK se realizarán las modificaciones de servicio y frecuencias que se crean convenientes para adecuar el mismo a las necesidades reales.

Novena: La adjudicataria está obligada a informar por escrito y de forma inmediata a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK de cualquier incidencia que afecte al servicio.

5.2. Sistema de calificación del nivel de calidad del servicio.

Para garantizar la calidad del servicio se realizará un control de forma sistemática que verificará la correcta ejecución de los trabajos, el cumplimiento de frecuencias, la utilización de productos y materiales, la calidad ambiental, técnica, estética y en general todo lo que se establece en esta petición de oferta en lo referente a la calidad y cantidad de la prestación del servicio de limpieza.

El contratista tendrá que facilitar a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y/o de control toda la información, y colaboración necesarias por la realización de las tareas de evaluación de la calidad de la prestación del servicio de limpieza.

El sistema de control evaluará el resultado de la prestación del servicio y determinados aspectos de la propia prestación (desempeño de la planificación, utilización de los equipos de protección individual y desempeño de las medidas de prevención establecidas, control de los materiales y productos empleados...). Por lo tanto, se realizarán 3 tipos de controles:

- ✓ Control estético.
- ✓ Control de la prestación.
- ✓ Control del desempeño de las operaciones programadas de especialistas.

Una copia de los resultados de los controles se entregará a la adjudicataria.

Mensualmente o en el plazo que determine en cada caso BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, y en los edificios que determine aleatoriamente la propia BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, se llevará a cabo por la propia BILBAO BIZKAIA MUSEOAK o por una entidad externa, el control de calidad y supervisión de los servicios realizados. Se comprobará el cumplimiento de la planificación de tareas y el plan de trabajo previsto entregado por la adjudicataria, así como su nivel de calidad. Se obtendrá **un indicador de calidad de limpieza, ICL**, que englobará los resultados de todas las observaciones realizadas en el periodo y que se calculará a partir de las valoraciones de cada control teniendo en cuenta las ponderaciones establecidas y los factores de exigencia de las diferentes zonas.

Así mismo, la adjudicataria realizará sus controles directos sobre la calidad del servicio objeto de este contrato. Los resultados de estos controles serán entregados al responsable de cada centro inmediatamente después de ser obtenidos.

5.3. Valor del índice de calidad de limpieza, ICL. Calificación

El resultado de la inspección del servicio podrá calificarse en alguna de las siguientes maneras:

Valor ICL. Calificación

5 Muy Bueno

4 Bueno

3 Regular

2 Deficiente

1 Muy deficiente

Muy bueno: Las dependencias objeto de análisis presentan un estado de orden y limpieza óptimo, sin manchas, olores, polvo u otros indicios de suciedad; se observa la brillantez del suelo, la limpieza de cristales u otros elementos más sensibles al desorden y la suciedad.

Bueno: Las dependencias objeto de análisis presentan un estado de orden y limpio sin llegar al nivel anterior y sin manchas, olores, polvo u otros indicios de suciedad a pesar de que un experto o persona mínimamente exigente puede apreciar áreas puntuales con ciertas insuficiencias.

Regular: Las dependencias objeto de análisis presentan un estado de orden y limpieza regular, con presencia de ligeras manchas, polvo otros indicios de suciedad puntuales y apreciables para cualquier persona, pero sin presentar un estado de orden y limpieza insuficiente y molesto.

Deficiente: Las dependencias objeto de análisis presentan un estado de orden y limpieza insuficiente con presencia más generalizada que en el nivel anterior de manchas, olores, polvo y otros indicios de suciedad apreciables fácilmente.

Muy deficiente: Las dependencias objeto de análisis presentan un estado de orden y limpieza totalmente insuficiente, en el conjunto de su superficie.

BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, asignará un índice de calidad de 1, 2, 3, 4 y 5 según haya sido valorada la prestación como muy deficiente, deficiente, regular, buena y muy buena.

Cada área o dependencia, según sus características y uso, tiene que presentar un nivel de limpieza calificado entre bueno y muy bueno, y en ningún caso tiene que presentar un nivel deficiente o muy deficiente.

La valoración la determinarán los/las responsables asignados por BILBAO BIZKAIA MUSEOAK siguiendo una ruta de observaciones, donde constarán las dependencias o áreas del centro a supervisar.

Como resultado de esta supervisión, la estructura técnica designada por BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y/o la entidad auditora pondrá a disposición de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y de la adjudicataria cada una de las hojas de inspección de calidad de servicios elaborados y firmados que recogerán, al menos, los datos siguientes:

Nivel de limpieza observado a cada zona y valoración final otorgada.

Anomalías observadas, gravedad de estas anomalías según puntuación conseguida.

Medidas de corrección a adoptar con indicación de los compromisos y plazos de ejecución, que serán controlados en inspecciones y actas posteriores.

Las calificaciones inferiores a 3,80 puntos en conceptos de limpieza y/o de 4,00 puntos en conceptos de varios (PRL, Medioambiente, estado del centro, Maquinaria, útiles y productos, etc...) llevarán aparejadas las penalizaciones indicadas en el PCAP.

5.4. Medidas correctoras

Se solicitará al responsable de la adjudicataria qué proceda a limpiar las zonas no realizadas. En el caso de que se trate de tareas de frecuencia diaria no recuperable, se procederá a descontar el coste de la limpieza por tantos días como no se haya realizado el servicio.

Si el problema es con tareas de limpieza ejecutadas incorrectamente se puntuará según el nivel de calidad obtenido y paralelamente se repetirá su ejecución de forma correcta.

Toda puntuación de 1 o 2 abrirá automáticamente una no conformidad y la adjudicataria del contrato tendrá 24 horas después de la vista del informe de auditoría para proporcionar una solución viable para todas las puntuaciones incorrectas.

Aunque la puntuación global de la auditoría sea correcta, una puntuación de 1 o 2 en un elemento es un incumplimiento catalogado de muy grave y tiene que solucionarse de forma urgente.

Se abrirá una incidencia grave a la adjudicataria si el personal de limpieza deja zonas por limpiar o si la realización es incorrecta.

6. PERSONAL

Primera: La adjudicataria será responsable de la gestión de los servicios objeto del contrato. Tendrá que contar en todo momento con personal cualificado suficiente para la prestación de los diferentes servicios, gestionando cuantas suplencias o puntas de trabajo sean necesarias.

Segunda: El equipo técnico de personas con la descripción de la titulación propuesta, experiencia en contratos de servicios similares, y dedicación horaria quedará descrito en su propuesta técnica.

Tercera: La adjudicataria se hará cargo de los costes salariales y demás obligaciones laborales y legales relacionadas con el personal que desarrolle los servicios. No habrá ninguna relación laboral del personal de la adjudicataria con BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, puesto que aquel depende única y exclusivamente del adjudicatario en su calidad de empresario, de acuerdo con la legislación laboral y social vigente y a la que en un futuro se pueda promulgar. En este sentido, el contratista queda obligado, respecto al personal que desarrolle el servicio objeto de esta contratación, al cumplimiento de las disposiciones en materia de Legislación Laboral y de Seguridad Social y las específicas de Salud Laboral vigentes durante el plazo de ejecución del contrato. El convenio aplicable es el Convenio Provincial de Limpieza de Bizkaia con las tablas salariales del personal laboral de la Diputación Foral de Bizkaia.

Cuarta: Mensualmente, la adjudicataria remitirá a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, copia de los TC1 y TC2 correspondientes al personal destinado a la realización del servicio o servicios objeto del presente contrato. En las copias de los TC será fácilmente identificable el personal adscrito al servicio, y el mismo deberá ser numerado. Junto a las copias se deberá adjuntar en formato electrónico un resumen de las personas que realizan el servicio por centros y por departamentos, con el número asignado en los TC para su rápida identificación.

Quinta: La organización del servicio y la distribución de los recursos humanos propuestos, entre las diversas franjas horarias, tendrá que tener en cuenta la menor afectación posible de la actividad del centro. Esta distribución, antes del inicio de la prestación del servicio, tendrá que contar con el visto bueno previo de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.

Sexta: BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, por razones justificadas de servicio, podrá modificar puntualmente los mencionados horarios para atender la cobertura de actos institucionales, multitudinarios del centro, adecuación a los horarios del centro, obras u otras razones, siempre y cuando lo notifique previamente a la adjudicataria y no comporte un incremento en cómputo global anual de las horas de servicio prestadas.

6.1. Gestión del personal

Primera: La adjudicataria garantizará la estabilidad del personal destinado a cubrir el servicio, y cualquier cambio temporal o definitivo del personal, será comunicado por escrito a la dirección de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK con una antelación de 10 días.

Segunda: Antes de cualquier nueva incorporación, el personal tendrá que recibir una formación específica sobre el correspondiente centro no inferior a una jornada completa de trabajo.

Tercera: El personal que desarrolle el servicio en el centro estará localizable en sus horas de trabajo, no pudiendo abandonar el puesto de trabajo sin hacerlo saber a su responsable.

Cuarta: La adjudicataria es responsable de la organización de horarios, turnos, fines de semana, vacaciones, absentismo, etc. La adjudicataria tendrá que cubrir, en el mismo día y mismo turno, los lugares previstos en la planificación de tareas acordada, excepto propuesta y nuevo acuerdo de organización.

Quinta: El personal de la adjudicataria dará un trato respetuoso a los/las usuarios/as, y personal del centro, pudiendo BILBAO BIZKAIA MUSEOAK requerir la sustitución, a cargo de la adjudicataria, de una persona que sea objeto de quejas reiteradas.

Sexta: En caso de huelga, la adjudicataria se compromete a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que establezca la BILBAO BIZKAIA MUSEOAK. La adjudicataria organizará programas de limpieza especiales al finalizar una situación de huelga con el fin de recuperar el estado de limpieza normal en un plazo mínimo. Durante este periodo de huelga, la retribución de la prestación será directamente proporcional a las horas realmente trabajadas con respecto a las horas de trabajo programadas en la normalidad. Las horas necesarias para recuperar el estado de limpieza normal de los edificios y que superen las establecidas para el centro o centros afectados no serán objeto de abono por parte de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.

Séptima: Los daños ocasionados como consecuencia de dejadez o negligencia por parte de los/las trabajadores/as o por uso de productos o procedimiento de limpieza no adecuados, serán indemnizados por la adjudicataria. También será responsable de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos que quede probado que ha sido realizado por su personal.

6.2. Vestuario del personal

Todas las personas asignadas a este servicio tendrán que ir correctamente uniformadas.

Todo el personal adscrito a este servicio tendrá que llevar una identificación visible con su nombre, apellido y fotografía durante su jornada laboral.

La ropa de trabajo llevará el logotipo de la adjudicataria en lugar visible.

La adjudicataria hará reposición de la ropa de trabajo según el convenio provincial.

La adjudicataria tendrá la obligación de comunicar a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK las entregas de ropa al personal.

La uniformidad es imprescindible y obligatoria para todo el personal adscrito al servicio. La falta de ésta, o una presentación en un grado de deterioro mínimo serán consideradas como falta leve.

7. CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO.

Las licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas, deberán hacer un uso no sexista del lenguaje.

Asimismo, la adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito y/o digital, y deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse y de la Norma Foral 4/2018 de 20 de junio, para la igualdad de mujeres y hombres.

8. SUBROGACIÓN.

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, se advierte que la contratación se encuentra sometida a la subrogación de los contratos de trabajo de las siguientes personas trabajadoras:

Nº	Categoría	Tipo de Contrato	% Jornada	Antigüedad
1	LIMPIADORA	401	100%	14/01/2006
2	LIMPIADORA	200	65,71%	24/03/2017

La adjudicataria queda subrogada en los derechos y obligaciones laborales y de seguridad social del personal indicado.

9. **ANEXOS.**

9.1. Anexo 1. Centros

9.2. Anexo 2. Periodicidad de tareas de mantenimiento por zonas.

9.3. Anexo 3. Documentación a aportar por las licitadoras.

En Bilbao, a 16 de julio de 2021.
Sorkunde Aiarza Begoña
Coordinadora de Bilbao Bizkaia Museoak

ANEXO 1

LISTADO DE CENTROS

Los centros, direcciones, superficies orientativas, así como meses, días y horas mínimas de servicios incluidos en este contrato son los que se detallan a continuación:

CENTRO	UBICACIÓN	SUPERFICIE (m2)	Meses al año	Días a la semana	Horas a la semana
Museo de Reproducciones de Bilbao	Bilbao	1221	12	6	35h/semana
Sede Bilbao Bizkaia Museoak	Bilbao	1051,80	12	4	
Yacimiento del Convento de San Francisco	Bilbao	530	12	6	12h/semana
Pabellón	Zamudio	2.153,69	12	5	12h/semana
TOTAL SUPERFICIE		4.956,49			

ANEXO 2

PERIODICIDAD DE TAREAS DE MANTENIMIENTO POR ZONAS

ANEXO 2

ANEXO 2: PERIODICIDAD DE TAREAS DE MANTENIMIENTO POR ZONAS

OFICINAS Y ZONAS COMUNES

- Barrido de suelos.	Diario
- Fregado de suelos.	Diario
- Aspirado de alfombras y moquetas.	Diario
- Limpieza de alfombras y moquetas, al champú.	Anual
- Decapado y abrillantado de suelos lisos.	Anual
- Decapado y abrillantado de suelos duros.	Anual
- Limpieza de polvo en paredes.	Trimestral
- Limpieza de metales interiores (dorados).	Semanal
- Limpieza de polvo en mobiliario.	Diario
- Limpieza a fondo del mobiliario.	Mensual
- Limpieza a fondo de servicios y lavabos y reposición (incluido suministro) de papel y jabón.	Diario
- Limpieza de cristales (interior y exterior).	Mensual
- Limpieza de ceniceros y papeleras.	Diario
- Limpieza de persianas.	Trimestral
- Limpieza a fondo de persianas.	Noviembre
- Limpieza de radiadores.	Diario
- Limpieza de salidas y conductos exteriores de aire.	Anual
- Limpieza de puertas y marcos.	Mensual
- Limpieza de aluminios de fachada.	Bimestral
- Limpieza de letreros de fachada.	Bimestral
- Limpieza de mármol de fachada.	Bimestral
- Lavado de toallas, trapos, batas, etc.	Semanal
- Limpieza de todo tipo de cortinas (Mayo y Noviembre).	Semestral
- Limpieza a fondo de puntos de luz.	Anual
- Limpieza puntos de luz y de emergencia en parte exterior.	Trimestral
- Limpieza equipos informáticos, máquinas, etc.	Diario

- Limpieza de todo tipo de vidrieras (A FONDO).	Anual
- Limpieza de pendones.	Anual
- Limpieza de alfeizares de ventanas, balcones, incluido rejería.	Trimestral
- Limpieza de muebles de cocina, incluyendo electrodomésticos (Frigoríficos, Microondas y Cocinas/Hornos), interior y exteriormente.	Diario
- Limpieza de ascensores.	Diario
-Limpieza de patio público y accesos	Diario
-limpieza de patio público y accesos (A FONDO)	Semanal
-Limpieza de patios privados	Semestral

SALAS DE EXPOSICIONES

- Barrido de suelos.	Diario
- Fregado de suelos.	Diario
- Decapado y abrillantado de suelos lisos.	Anual
- Decapado y abrillantado de suelos duros.	Anual
- Limpieza de polvo en paredes.	Trimestral
- Limpieza de cristales y alabastros de cierre (interior y exterior pero sólo accesibles sin maquinaria).	Trimestral
-Limpieza de cristales y alabastros de cierre (interior y exterior con necesidad de maquinaria).	Semestral
- Limpieza de radiadores.	Diario
- Limpieza de salidas y conductos exteriores de aire.	Anual
- Limpieza de puertas y marcos.	Mensual
- Limpieza a fondo de puntos de luz.	Anual
- Limpieza de todo tipo de vidrieras (A FONDO).	Anual
-Limpieza de vitrina, recursos expositivos, pantallas, paneles, mobiliario...	Diario

ANEXO 3**DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR LOS LICITADORES.**

La licitadora aportará **en el sobre B**, de criterios cuantificables automáticamente:

- ✓ Precio ofertado
- ✓ Precio de servicio de refuerzo ofertado
- ✓ Bolsa de horas anuales de libre disposición.

La licitadora aportará **en el sobre C**, de criterios no cuantificables automáticamente, la documentación técnica que a continuación se detalla, incluyendo una descripción detallada de todos los servicios que se ofrezcan con los elementos que anteriormente se han expresado, y que serán objeto de valoración:

La documentación relativa a las tablas se entregará en el formato Excel

Para que los servicios técnicos de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK puedan valorar con objetividad cada una de las ofertas que presentan los licitadores, **es necesario que las ofertas se presenten siguiendo estrictamente los puntos que se detallan a continuación:**

1. Organización de la licitadora

Se presentará un documento que describa de manera breve y lo más esquemáticamente posible la estructura y el personal que la licitadora va a emplear en la consecución del trabajo.

- ✚ El documento constará de los siguientes apartados:
 - a. Breve memoria de descripción general, con una extensión máxima de 1 página.
 - b. Relación de trabajadores/as y labores asignadas a cada una de las personas que intervengan en el servicio hasta la categoría de jefe de proyecto.
 - c. Propuesta de planificación de trabajo, indicando como mínimo:
 - ✓ Relación de puestos de trabajo.
 - ✓ Categorías profesionales.
 - ✓ Dedicación Semanal y Anual.
 - ✓ Número de horas semanales y anuales totales que se dedicarán al centro.
 - ✓ Horario de servicio

Que se presentará según cronograma siguiente por cada uno de los centros indicados en el objeto del presente pliego.

CENTRO																											
Categoría laboral	Lunes			Martes			Miércoles			Jueves			Viernes			Sábado			Domingo			Total Por turno			Total Semana	Total Mes	Total Año
	M	T	N	M	T	N	M	T	N	M	T	N	M	T	N	M	T	N	M	T	N	M	T	N			
Total Centro																											

- d. CV Corto de los gestores propuestos para este servicio
- e. Plan de Riesgos laborales

Del mismo modo, se detallará el plan de riesgos laborales aprobado de la licitadora y las actuaciones a llevar a cabo en relación con la coordinación de actividades empresariales. Se detallará el compromiso, con fechas, de cuándo y cómo se realizará la evaluación de riesgos laborales del centro, así como la implantación del plan preventivo y el seguimiento del desempeño del mismo.

2. Plan de gestión del servicio

Se presentará un documento que de manera breve y lo más esquemática posible y una extensión máxima de 30 páginas, abordará diversos aspectos del servicio de acuerdo al siguiente esquema:

Memoria técnica descriptiva del funcionamiento del servicio que se propone.

Se relatará de forma breve el funcionamiento y la actuación que la licitadora propone para acometer el servicio de limpieza objeto de este concurso. Tendrá una extensión máxima de 5 páginas

Relación de prestaciones

Relación clara y detallada de todas las prestaciones que se contemplan en su propuesta, con sus características y limitaciones. Tendrá una extensión máxima de 3 páginas.

Supervisión y control.

Detalle del sistema específico de control establecido para el servicio objeto de este contrato, es decir, de la gestión del día a día del servicio. Tendrá una extensión máxima de 2 páginas

Medios para la ejecución del servicio.

Comprenderá una relación clara y detallada de los medios técnicos, informáticos, vehículos, etc. puestos a disposición por la adjudicataria, para los mandos intermedios gestores del servicio. Tendrá una extensión máxima de 2 páginas.

Relación e interlocución entre la licitadora y BILBAO BIZKAIA MUSEOAK y/o auditor externo.

La adjudicataria tendrá que aportar el currículum vitae de las personas que la licitadora designe como interlocutores, coordinadores, y los medios de comunicación que se emplearán y que tendrán para garantizar su localización según se describe en el presente pliego.

Aportará asimismo relación y ejemplo de documentos que deberán facilitar la comunicación entre la adjudicataria y BILBAO BIZKAIA MUSEOAK

La documentación incluida en este apartado constará de un máximo de 4 páginas.

Plan de reparto de materiales.

En el caso de los materiales higiénicos, limpieza o de otro tipo, se detallará el calendario de entrega de materiales a los centros para su utilización en la ejecución del servicio.

Tendrá una extensión máxima de 2 páginas.

Gestión de incidencias.

Se detallarán los mecanismos y protocolos de actuación que llevará a cabo la licitadora en el caso de las incidencias que puedan surgir durante la ejecución del servicio como por ejemplo bajas del personal, necesidades urgentes por cuestiones extraordinarias, etc...

Tendrá una extensión máxima de 2 páginas.

Medio Ambiente

Se presentará la Memoria específica para el servicio objeto de este contrato, con el plan de retirada selectiva y de gestión de residuos. En dicha Memoria se deberá indicar el cumplimiento del PPT, la gestión de envases, papel, pilas, bombillas, documentación confidencial, así como el plan previsto de cara a la retirada selectiva de residuos y su circuito, la gestión de los envases y de los residuos producidos en la realización del servicio de limpieza y las medidas que se tomarán en la realización del servicio de cara al ahorro energético y al ahorro de agua. Tendrá una extensión de 5 páginas.

Otros

Se abordarán aspectos relativos a las situaciones de emergencia y a la formación del personal de acuerdo al siguiente esquema:

➤ **Descripción de la capacidad de respuesta de la licitadora en caso de emergencia.**

En este apartado se mostrará los recursos y mecanismos que la licitadora pone a disposición del servicio para actuar en situaciones de emergencia y que incidan en la ejecución del servicio, como por ejemplo inundaciones.

➤ **Plan de formación y seguimiento.**

Se detallará el plan de formación que la licitadora tiene previsto impartir al personal objeto de este servicio, indicando los temas que se realizarán en los cursos y las fechas de realización, así como su seguimiento. Solo se

tendrán en cuenta los planes de formación del personal del centro o personal relacionado con él.

En total la documentación relativa a este apartado 8.2.9 no podrá superar la extensión de 5 páginas.

3. Estudio técnico del servicio.

- ✚ Las licitadoras entregarán un estudio detallando la realidad de los rendimientos y frecuencias que los licitadores han tenido en cuenta para el estudio las diferentes zonas y edificios como la maquinaria que vaya a aportar para la prestación del servicio.
- ✚ Entregarán igualmente una descripción de la maquinaria que destinará a la prestación del servicio en las diferentes zonas y edificios. En este apartado se incluirá el catálogo de la maquinaria a utilizar.

4. Modelo de memoria anual del servicio

Se presentará un modelo de la memoria anual, detallando como irá clasificada la información que se proponga. Dicho modelo de memoria anual contendrá como mínimo los siguientes datos:

- Cumplimiento de frecuencias de trabajo por operarios y centros realizadas.
- Informe de puntualidad por centro.
- Órdenes de trabajo programadas y realizadas de especialistas.
- Resolución de incidencias.
- Informe de avisos.
- Informe tiempo de respuesta ante avisos.
- Relación de productos mensual/anual
 - i. Se detallará a los medios materiales destinados al servicio, diferenciando: productos: evolución mensual y anuales de los productos de limpieza utilizar.
- Informe de gestión de envases, residuos y recogida selectiva.
- Descripción detallada del absentismo
 - i. Relación de absentismo de bajas de enfermedad, bajas de accidente, permisos.
- Plan de formación
 - i. Calendario de la formación realizada
 - ii. Calendario de fechas de impartición y horas realizadas.
 - iii. Satisfacción de los trabajadores/as que han realizado la formación, mediante las encuestas que se realizarán una vez finalizada cada una de las actividades formativas, y que servirán de base para modificar, en caso de que sea conveniente, algunos de sus aspectos como contenidos, material didáctico.

5. Mejoras

Las mejoras que se valorarán son las que se indican en el PCAP, y se entregarán y presentarán de acuerdo a dicho documento.