

BANCO DE ESPAÑA

Eurosistema

Dirección General de Conducta Financiera y Billetes

Marzo 2024

Pliego de Prescripciones Técnicas

Contratación de los servicios de limpieza en la sucursal del Banco de España en Palma.

GCS 24/01748

División de Funciones Comunes

ÍNDICE

1 OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO 5

- 1.1 Objeto de la contratación 5
- 1.2 Descripción general de los locales y dependencias 5
- 1.3 Alcance de las prestaciones. 6

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 6

- 2.1 Consideraciones generales sobre el servicio. 6
- 2.2 Recursos humanos y medios materiales para la realización del contrato. 7
 - 2.2.1 Recursos humanos. 8
 - 2.2.2 Medios materiales. 8
- 2.3 Frecuencias y acabados de limpieza. 12
- 2.4 Operaciones generales de limpieza. 13
- 2.5 Desinfección. 13
- 2.6 Servicio de desinfección, desinsectación y desratización 13
 - 2.6.1 Desinfección. 14
 - 2.6.2 Desinsectación. 14
 - 2.6.3 Desratización. 14
- 2.7 Recogida separada de residuos. 15
- 2.8 Servicio de suministro y reposición de contenedores higiénico-sanitarios. 17
- 2.9 Limpieza respecto a los bienes susceptibles de catalogarse como patrimonio histórico artístico o de especial valor. 18
- 2.10 Control de calidad 19

3 RECURSOS HUMANOS: PLANTILLA, COMPUTO Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO DE DEDICACIÓN EXIGIBLE 21

- 3.1 Consideraciones generales 21
- 3.2 Equipo funcional operativo mínimo de limpieza y franja horaria habitual del servicio. 22

[Escriba aquí]

3.3	Mínimo anual obligatorio de tiempo de dedicación del servicio de limpieza, correspondientes a la plantilla asociada al centro con carácter permanente.	23
3.4	Cómputo del tiempo de dedicación mínimo del servicio exigido correspondiente al equipo asociado al centro con carácter permanente	24
3.5	Cambios en la distribución del tiempo de dedicación del servicio	26
3.6	Perfiles profesionales.	26
3.7	Ajuste del tiempo de dedicación del servicio.	26
3.8	Tiempo adicional de dedicación del servicio sobre el previsto en la estipulación	27
3.9	Possible bolsa de horas de limpieza, a presentar por las empresas licitadoras.	27
4	COBERTURA DE AUSENCIAS.	28
4.1	Alcance y porcentaje de cobertura de ausencias.	28
4.2	Tiempo a transcurrir hasta la cobertura de la ausencia.	28
4.3	Recursos humanos de cobertura de ausencias.	29
4.4	Presentación de informes sobre cobertura de ausencias.	29
4.5	Estimación del porcentaje de ausencias no planificables	29
5	OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.	30
5.1	Gestor del servicio.	30
5.1.1	Gestor del servicio.	30
5.1.2	Personal de dirección, gestión y apoyo de la empresa contratista.	32
5.1.3	Coordinación y comunicación alternativa y permanente con el Banco de España	33
5.2	Formación e información del equipo de limpieza.	33
5.3	Uniformidad	34
5.4	Control de presencia	35
5.5	Seguimiento del servicio	35
5.6	Comité de seguimiento.	35
5.7	Presentación de informes.	36
5.8	Plan de Servicio.	36
	Anejo 1. Información a presentar por la empresa adjudicataria.	39

1. Gestor del servicio. 39

2. Equipo de Dirección y Apoyo. 39

Anejo 2. Operaciones generales de limpieza. 40

Anejo 3. Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza. 49

Anejo 4. Control de calidad. Cuadro de estándares de calidad exigidos. 61

Anejo 5. Relación de artículos objeto de reposición 65

Anejo 6. Protocolo de limpieza del patrimonio histórico del Banco de España. 66

1 OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

1.1 Objeto de la contratación

El objeto de la contratación es la prestación de los servicios de limpieza y otros complementarios de la sucursal del Banco de España en la calle Sant Bartomeu, 16 de Palma.

1.2 Descripción general de los locales y dependencias

Los locales y dependencias tienen usos variados y, por tanto, las técnicas, materiales, procedimientos, franjas horarias y otros requerimientos del servicio de limpieza objeto de la presente licitación se adecuarán en función de cada caso. En algunos casos, se trata de locales con restricciones de acceso y con servicio 24 horas (por ejemplo, el centro de control de seguridad).

Se acompaña a continuación una relación básica de las diferentes dependencias, sin pretender reflejar una relación exhaustiva de ellas:

- Despachos y salas diáfanas con puestos de trabajo.
- Salas de trabajo con maquinaria de procesamiento de billetes y monedas.
- Salas de reuniones y salones de actos.
- Patio de operaciones.
- Aseos y vestuarios.
- Archivos.
- Almacenes.
- Cajas y cámaras acorazadas.
- Centro de control de seguridad (CCS).
- Salas de máquinas y otros cuartos técnicos y de instalaciones, así como conductos, patinillos, envolventes, falsos techos, etc.
- Montacargas, plataformas elevadoras y salvaescaleras.
- Dependencias sin uso específico (por ejemplo, antiguas viviendas en desuso).
- Esclusas y viales interiores.
- Garajes y/o zonas de aparcamiento.
- Balcones, terrazas y azoteas.
- Zonas ajardinadas.

La distribución aproximada por metros cuadrados, 2.925,50 m², es la siguiente:

- Planta -1: 621,04 m²
- Planta 0 (incluida +C): 654,15 m²
- Planta +1: 557,39 m²
- Planta +2: 558,98 m²
- Planta +3: 533,94 m²

1.3 Alcance de las prestaciones.

Se llevarán a cabo todas las tareas necesarias para un nivel óptimo del servicio en las que, a título meramente enunciativo y sin ánimo exhaustivo, se especifica que quedan incluidas en el objeto del contrato las siguientes prestaciones:

- Servicio de limpieza en su sentido más amplio. Se incluye por tanto toda la superficie, sobre rasante y bajo rasante, interior y exterior, incluyendo fachadas, cristales, cubiertas, bajo cubiertas, terrazas y azoteas practicables de los edificios, locales, y en general cualquier posible instalación o edificación aneja, así como los elementos incluidos en dichas áreas, según lo especificado a lo largo del presente pliego.
- Servicio de reposición de material de aseo, que será suministrado por el contratista.
- Servicio de recogida separada de residuos y traslado al punto limpio o local de almacenaje de residuos del edificio y, en su caso, al lugar indicado para su retirada por los servicios municipales o cualquier otro. Los detalles de este servicio se exponen más adelante en el presente pliego, en un apartado específico.
- Servicio de desinfección, desinsectación y desratización.
- Servicio de suministro y reposición de contenedores higiénico-sanitarios.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 Consideraciones generales sobre el servicio.

Para la prestación del servicio, con un nivel óptimo de calidad y limpieza, se aplicarán los procedimientos, maquinaria y productos más adecuados y ambientalmente sostenibles en función de los espacios, instalaciones, mobiliarios y enseres que estime el contratista con la conformidad del Banco de España.

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

Si lo dispuesto respecto a alguna de las áreas de limpieza, materiales, acabados o cualquier otra cuestión relacionada en el clausulado del presente Pliego de Prescripciones Técnicas o de sus anejos no fuera de aplicación o bien se produjese un cambio de uso o destino o una sustitución en cuanto a material o acabado, se obviará dicho aspecto y, en su caso, se procederá según cada caso, nuevo uso, destino o material, sin que ello suponga modificación del contrato, ni de su importe.

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

consecuencia de otras situaciones singulares o excepcionales y que precisen la prestación del servicio para garantizar el correcto estado de limpieza de las instalaciones.

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

2.2 Recursos humanos y medios materiales para la realización del contrato.

El contratista deberá contar con los recursos humanos y materiales necesarios para la correcta ejecución del contrato. Los requisitos mínimos a cumplir por el adjudicatario son:

- En caso de resultar adjudicataria, la empresa estará en condiciones de aportar, desde el primer momento, la maquinaria que se considere necesaria para la correcta ejecución del contrato.
- La maquinaria será de nueva adquisición o estará en todo caso en perfectas condiciones de funcionamiento.
- En caso de que el Banco de España estime que determinada maquinaria, materiales o productos no son adecuados para la correcta ejecución del contrato, la empresa contratista los sustituirá siguiendo las indicaciones técnicas y los estándares de calidad del Banco, sin cargo alguno.
- Igualmente, si el Banco de España estima necesario, para la correcta ejecución del contrato, a lo largo de su vigencia y, en su caso, de sus prórrogas, la aportación de nueva maquinaria u otros materiales, ya sea de forma permanente en el Banco o de forma puntual con ocasión de la realización de determinadas tareas, el contratista los aportará sin cargo alguno.
- Así, en general, la empresa contratista aportará cualquier tipo de medio material o maquinaria especial que pudiera resultar necesario, citándose a título de ejemplo: púrtigas, andamios de cualquier clase, etc., de cualquier altura máxima o dimensiones. Tal aportación la realizará sin cargo alguno, independientemente de que tales medios formen parte de su parque de maquinaria o los tenga que adquirir o alquilar.
- Tanto la sustitución o nueva aportación de maquinaria y otros materiales a propuesta del Banco, como su sustitución a causa de averías u otros motivos, deberá realizarse en el plazo máximo de 48 horas, salvo causa de fuerza mayor, que deberá ser comunicada fehacientemente al Banco de España, explicando los motivos.
- El contratista tramitará cuantos permisos, licencias y comunicaciones de cualquier clase y ante cualquier Organismo pudieran resultar necesarios con ocasión de la realización de las tareas de limpieza, corriendo a su cargo cualquier tipo de gasto asociado.

- Se aportará cualquier tipo de recurso de apoyo, incluyendo equipos especiales, así como cualquier otro sistema o procedimiento de limpieza, implique o no la aportación extraordinaria de recursos humanos o materiales en caso de ser necesario, lo que la empresa contratista realizará sin cargo alguno.
- La empresa aportará los recursos humanos necesarios y debidamente formados para la realización del servicio de limpieza, ya sea personal operativo adscrito al contrato o de apoyo. Asimismo, deberá designar a un recurso preventivo o, en su caso, asignar al personal oportuno como recurso preventivo debidamente formado como tal, ya sea con la calificación de autorizado o cualificado o cualquier otra que pueda resultar necesaria con objeto de la realización de tareas de riesgo, ya sean tareas en salas con posible riesgo eléctrico u otro tipo de salas de máquinas o cuartos técnicos, tareas en altura, etc., sin que la relación indicada sea exhaustiva, afectando por tanto a cualquier otra posible situación o circunstancia. La aportación será sin cargo alguno.

En cualquier caso y con objeto de completar la lista anterior se desglosan a continuación las siguientes consideraciones generales:

2.2.1 Recursos humanos.

El Banco de España no ejecuta ninguna actividad relacionada con la limpieza por lo que el contratista será responsable del cumplimiento por parte de su personal, tanto operativo permanente como de apoyo o eventual, de la normativa en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales, sanidad y aspectos medioambientales de las actividades de limpieza, para lo que se encargará de su formación, información y cualificación, con principal atención a las tareas de riesgo.

Además, se ocupará de las certificaciones y acreditaciones que sean necesarias, fundamentalmente respecto a maquinaria, productos o procedimientos, con especial atención a los que impliquen formación o acreditación específica por su particular naturaleza (máquinas y plataformas elevadoras, andamios, actividades en altura, riesgo eléctrico, empleo y manejo de productos peligrosos, etc.). Además, deberá equipar y uniformar adecuadamente a su personal.

La empresa contratista deberá estar en cualquier momento en disposición de facilitar al Banco de España cuanta información y documentación considere necesaria para verificar dichos extremos.

2.2.2 Medios materiales.

Todos los materiales y productos necesarios para llevar a cabo el servicio de limpieza serán por cuenta del contratista, comprometiéndose a emplear siempre materiales de primera calidad, ambientalmente sostenibles, y los más idóneos de entre los que ofrezca el mercado.

Deben estar aprobados por las autoridades sanitarias y la Dirección General de Industria de la Comunidad Autónoma o el organismo correspondiente, cumpliendo en todo caso las

normas en vigor o que puedan dictarse y cuidando de que su manipulación y utilización no suponga riesgo para el responsable de su aplicación ni para los usuarios del edificio.

Los productos a emplear serán biodegradables, evitando el contenido de fósforo y limitando los biocidas.

No deben utilizarse vaporizadores con propelentes.

Los envases dispondrán de aparatos de dosificación y dilución precisos.

Todos los productos se distribuirán con instrucciones de dosificación.

Las bolsas de basura estarán fabricadas al menos en un 80 % de plástico reciclado y deberán cumplir con los criterios de alguna ecoetiqueta Tipo I o equivalente en cuanto a la presencia de compuestos químicos en la formulación del producto.

Para los residuos orgánicos compostables se utilizarán bolsas compostables según norma UNE-EN-13432 o equivalente.

En cualquier caso, el Banco de España se reserva la facultad de rechazar aquellos materiales, productos o maquinaria que sean inadecuados.

Las fichas técnicas de maquinaria y productos, fichas de datos de seguridad y otros requerimientos legales o relacionados con la seguridad y prevención de riesgos laborales se aportarán por parte del contratista desde el inicio del contrato.

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

Respecto de la maquinaria y herramientas que se utilicen para la limpieza de los locales, deberá indicarse en las fichas técnicas el consumo energético y, en su caso, de agua, así como los niveles de ruido.

2.2.2.1 *Maquinaria, otros materiales y consumibles.*

Será por cuenta del contratista la maquinaria, herramientas y consumibles necesarios para la correcta ejecución del contrato, pudiendo el Banco de España solicitar los cambios y ajustes que sean necesarios para la correcta ejecución del contrato.

La maquinaria deberá cumplir las normas europeas de seguridad en materia de compatibilidad electromagnética, vibraciones, ruido, seguridad general y emisión sonora en exteriores. El contratista deberá asegurarse de su correcta utilización y mantenimiento para que en ningún momento supongan riesgo para el encargado de su manejo y para los demás usuarios de los locales.

Será por cuenta del contratista la designación o asignación del recurso preventivo regulado en el artículo 32 bis de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) o normativa que la sustituya necesario en aquellas tareas que requieran vigilar “in situ”

la actividad preventiva que se haya planificado en función de los riesgos evaluados, cuando haya riesgos de especial peligrosidad (cuartos técnicos, cuartos de bastidores ...).

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

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

Los carros deberán contar con separación de residuos para un mínimo de cuatro fracciones.

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

2.2.2.2 *Productos de limpieza*

Los productos de limpieza deberán cumplir con las obligaciones definidas en el reglamento REACH (CE 1907/2006 REACH Registro, Evaluación, Autorización y Restricción de sustancias químicas) para los usuarios intermedios, disponiendo de las fichas de datos de seguridad (FDS) actualizadas de los productos utilizados.

Los productos de limpieza deberán cumplir con las obligaciones definidas en el reglamento CLP (CE 1272/ 2008 sobre Clasificación, Etiquetado y Envasado de sustancias y mezclas químicas).

Los productos de limpieza deberán almacenarse cumpliendo con las obligaciones definidas en el reglamento APQ (R.D. 656/2017 por el que se aprueba el reglamento de Almacenamiento de Productos Químicos y sus Instrucciones Técnicas Complementarias).

Los productos de limpieza deberán estar adecuadamente envasados y etiquetados en todo momento. El contenido y los pictogramas de las etiquetas estarán siempre visibles y en buenas condiciones de legibilidad.

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

En el caso de que durante el tiempo del contrato siga requiriéndose la aplicación de protocolos específicos como consecuencia de la pandemia provocada por el COVID-19 o similares, se usarán productos desinfectantes aprobados e incluidos en la lista de virucidas del Ministerio de Sanidad.

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

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

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

Los productos de limpieza de uso más frecuente (limpiador de suelos, limpiador multiusos, limpiador de aseos) cumplirán con los requisitos de alguna Etiqueta Ecológica Europea (Ecolabel) tipo 1 (ISO 14024) o medida equivalente en cuanto a la presencia de sustancias y compuestos químicos en la formulación del mismo. El objeto de esta medida es evitar la existencia de determinadas sustancias nocivas para el medio ambiente en los productos de limpieza (de acuerdo con niveles de contenido total de fósforo elemental, contenido total de fosfatos, agentes tensioactivos biodegradables en condiciones anaeróbicas).

Deberá comunicarse al responsable del servicio designado por el Banco para su conocimiento y, en concreto, para garantizar la correcta prestación del servicio, todos los tipos de productos utilizados y, en su caso, las variaciones que pudieran producirse durante la vigencia del contrato.

2.2.2.3 Material de reposición.

Será por cuenta del contratista la reposición de los materiales de aseo e higiene en los términos que se detalla en el anexo 5 “Relación de artículos objeto de reposición”.

En caso de que los productos ofertados por el contratista no fueran compatibles con los dosificadores existentes, el adjudicatario deberá sustituir sin cargo dichos dosificadores por los adecuados para el producto ofertado. En todo caso, el producto ofertado debe ser al menos equivalente en características y calidades a los que se vinieran utilizando antes del inicio del contrato.

El consumo anual estimado de estos materiales es:

	Unidades	Medida
Papel higiénico de doble capa	144	Uds. rollos
Bobina de papel secamanos de doble capa	72	Uds.
Jabón de manos dermoprotector (cartucho para	72	Litros

dosificador de espuma) Bobina secamanos gofrada 2 capas	36	Uds.
Alcohol de limpieza (isopropílico)	6	Litros

El aumento o disminución efectiva del consumo estimado indicado no será motivo de modificación del precio del contrato.

2.3 Frecuencias y acabados de limpieza.

En el Anejo 3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas se establece un cuadro orientativo de frecuencias y acabados de limpieza con los mínimos exigibles, teniendo en cuenta que el Banco de España podrá decidir razonablemente los que considere oportunos. Si existieran elementos que no estén expresamente recogidos se atenderá las directrices previstas para elementos análogos y, en cualquier caso, a lo que indique el responsable del servicio designado por el Banco de España sin que ello pudiera suponer una modificación del contrato.

Si existiera discrepancia entre frecuencias para un mismo elemento o similar, será válida la de menor plazo entre operaciones de limpieza. Lo mismo se considera para acabados.

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

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

- condiciones climatológicas: por ejemplo, en caso de lluvia o en época de caída de hoja o acumulación de polen,
- ocupación masiva de alguna zona por reuniones, cursos o conferencias,
- realización de obras, tareas de mantenimiento, traslados, etc.,
- en caso de necesidad coyuntural, por ejemplo, en caso de gripe o riesgo de contagio se prestará mayor atención a las zonas de uso intensivo (zonas comunes y de atención al público, pomos, tiradores, auriculares de teléfonos, barandillas y pasamanos, etc.),
- otras circunstancias similares.

El Banco podrá requerir a la empresa contratista la realización de cualquiera de las tareas de limpieza indicadas, al margen de la periodicidad que le corresponda, siempre que sea necesario para el correcto estado de limpieza de la instalación y, en todo caso, en un plazo

máximo de 24 horas desde la comunicación del Banco respecto a limpiezas efectuadas que no cumplan los estándares mínimos de calidad según lo estipulado en el presente pliego.

2.4 Operaciones generales de limpieza.

En el Anejo 2 del presente pliego se exponen las previsiones y métodos de limpieza aplicables a las distintas zonas. Se trata de indicaciones generales y de mínimos, que se adaptarán en cada caso usando siempre los procedimientos, maquinaria y productos adecuados a los diferentes espacios y elementos.

Por tanto, el contratista, auténtico técnico en cuanto a los procedimientos, maquinaria y productos a emplear, responderá de cualquier deterioro que se produzca en cualquiera de los elementos, mobiliarios o inmobiliarios, como consecuencia de la ejecución de cualquier servicio de limpieza, salvo que el daño proceda de una directriz expresa del Banco de España. Así, en caso de duda efectuará las pruebas necesarias, consultando con el responsable del servicio designado por el Banco de España y proponiendo medidas alternativas cuando lo considere oportuno.

2.5 Desinfección.

Las sustancias químicas o mezclas utilizadas para la desinfección deberán cumplir con las mismas obligaciones que las definidas en el apartado 2.2.2.2 para los productos de limpieza.

Se utilizarán productos bactericidas y germicidas de comprobada calidad en el mercado. Las aplicaciones se harán con la frecuencia mínima señalada en el Anejo 2, pero se podrá solicitar en cualquier otro momento si se estimara necesario por parte del responsable del servicio designado por el Banco de España. El aumento de la periodicidad de las desinfecciones no implicará incremento de precio alguno.

2.6 Servicio de desinfección, desinsectación y desratización

El servicio prestado consistirá en la realización de cuantas actividades sean necesarias en cada momento para garantizar el control de los vectores que puedan constituir un riesgo sanitario por sí mismos o por la contaminación, pérdida económica, etc. que pudieran producir. Dichas actividades tendrán tanto carácter preventivo como correctivo, por lo que el contratista se compromete a realizar una inspección inicial del centro, evaluando y proponiendo las medidas necesarias para evitar el desarrollo de plagas.

Si como consecuencia del desarrollo de las tareas descritas se generasen residuos, deberá observarse escrupulosamente lo dispuesto por el apartado correspondiente del presente PPT referido a ello, así como aquellas otras obligaciones establecidas por la legislación de residuos.

2.6.1 Desinfección.

Los tratamientos de desinfección consistirán en tratamientos específicos de superficie o ambientales, con la finalidad de prevenir y eliminar la aparición de gérmenes, bacterias, hongos, virus, etc.

2.6.2 Desinsectación.

Los tratamientos de desinsectación consistirán en procesos destinados a prevenir y eliminar la aparición de artrópodos dañinos.

En los interiores de edificios, con carácter general, se aplicarán solo específicamente en zonas que no sean objeto de limpieza diaria, como cuartos eléctricos o de climatización, huecos, cuartos de ascensores, almacenes, etc. con el objeto de garantizar su efectividad y evitar riesgos para los usuarios de las dependencias. No obstante, con independencia de su limpieza diaria, también serán objeto de estos tratamientos los archivos, garajes, almacenes de material y otras dependencias equivalentes.

Igualmente, serán objeto de tratamiento los focos estacionales de insectos y otros artrópodos que puedan producirse tanto en el exterior como en el interior de los edificios.

2.6.3 Desratización.

Los tratamientos de desratización irán destinados a prevenir y eliminar la presencia de roedores, estableciendo barreras de protección de los edificios, mediante la colocación de cebos o comedores, en aquellos puntos o zonas que se consideren más conflictivos o propensas a infestación, como redes de saneamiento, alcantarillas, sumideros, imbornales, arquetas y cualesquiera otras vías de penetración de roedores, como cuartos de basura, lugares de depósito de residuos, etc.

En todos los tratamientos descritos, para los tratamientos preventivos, la periodicidad mínima establecida será bimestral. Para garantizar la continuidad de la operativa de la Sucursal el Banco determinará expresamente, en su caso, la fecha más adecuada para realizar dichas labores.

Para los tratamientos correctivos, el tiempo de respuesta no será superior al de un día laborable, desde el momento que el contratista reciba el aviso por parte del responsable del Banco de España.

El contratista se compromete a entregar al responsable del Banco de España, como mínimo, la siguiente documentación:

- Con anterioridad a la aplicación de cada tratamiento, un protocolo escrito en el que se especifiquen las técnicas a utilizar, los riesgos para la salud que pueden implicar los productos a emplear y las medidas de prevención que se deberán adoptar antes, durante y después de la aplicación del tratamiento.
- Con posterioridad a la aplicación de cada tratamiento, un informe escrito en el que se especifiquen las actividades realizadas y los productos utilizados y se justifique tanto la eficacia del tratamiento elegido como la selección de los productos de menor toxicidad, así como la adecuación de la metodología propuesta a las necesidades detectadas. Dicho informe estará debidamente validado con el nombre y la firma del responsable técnico y adjuntará los certificados relativos a los productos plaguicidas utilizados (incluyendo nombre comercial y número de inscripción en el registro de productos plaguicidas, porcentaje de materia activa, dosificación y plazo de seguridad), agente a combatir, características, método de aplicación, fecha de realización y plazo de validez.

2.7 Recogida separada de residuos.

El Banco de España está comprometido en una mejora continua respecto a la gestión integral de residuos mediante un sistema completo de retirada selectiva, contribuyendo así a su reciclaje y valorización material posterior.

Por tanto, el contratista deberá irse adaptando en función de la evolución del sistema y procedimientos que se vayan implantando o mejorando, conforme a la legislación o los protocolos del Banco de España, corriendo por su cuenta los medios necesarios para garantizar la correcta prestación de este servicio, sin incremento de precio, de acuerdo con la normativa vigente, la naturaleza del residuo (cualquiera que sea) y las directrices que reciba del Banco de España.

Con carácter general, procederá a la retirada de los restos orgánicos e inorgánicos, sólidos o líquidos y envases y embalajes, siguiendo las pautas de segregación de residuos según la legislación vigente, depositándolos en los respectivos contenedores y evitando que las bolsas o restos queden depositados en el suelo.

Así, sin pretender enumerar una lista exhaustiva, el servicio a prestar afectará a los siguientes aspectos:

- Retirada de papel y cartón a los lugares y en la forma que se concrete con el contratista.
- Retirada selectiva de otros residuos, en sus diferentes fracciones, además del papel y cartón, a los lugares y en la forma que se concrete con el contratista.
- Recogida separada de los residuos generados por el propio contratista (papel, trapos, cartón, envases de productos, etc.) como consecuencia de su actividad propia. El contratista garantizará su separación en origen y posterior gestión, aportando los procedimientos y medios necesarios. Aquellos que puedan ser

considerados peligrosos (envases de productos de limpieza clasificados como peligrosos, por ejemplo) deberán ser entregados a un gestor autorizado de residuos peligrosos. Los residuos generados por el contratista, peligrosos y no peligrosos, no se podrán depositar en los contenedores habilitados por el Banco de España, y deberán ser retirados para su almacenaje y posterior tratamiento fuera de la instalación del Banco.

El contratista deberá cumplir al menos los siguientes requerimientos, que podrán sufrir modificaciones en función de las circunstancias (mejoras introducidas, cambios en la normativa, aparición de nuevas fracciones, etc.):

- Deberá proporcionar carros de limpieza con un sistema de al menos cuatro contenedores: fracción azul (papel y cartón), fracción amarilla (envases ligeros), fracción verde (vidrio) y fracción resto, que permita la recogida separada de los residuos en origen, tanto de las papeleras de los despachos, salas de reuniones, etc., como de los contenedores o recipientes que puedan ser instalados en las zonas comunes offices cuya explotación no haya sido contratada con terceros, en pasillos, talleres, zonas de atención al público o cualquier otro lugar.
- Los residuos se deberán trasladar a los “puntos limpios” del edificio (contenedores, locales o cuartos de almacenaje), garantizando su clasificación y separación en las distintas fracciones que la legislación de residuos o el protocolo del Banco de España tenga establecido. Por tanto, además de los residuos correspondientes a las cuatro fracciones antes mencionadas, también aquellos que pudieran corresponderse con otras fracciones, tales como residuos de pilas, acumuladores y baterías o residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, así como cualquier otro que pudiera llegar a existir, serán depositados en los contenedores habilitados al efecto de los que disponga el edificio.
- Queda incluido en el contrato el traslado diario (así como en su caso la recolocación) de las bolsas de basura, los cubos y los contenedores al lugar designado por el Banco, para su retirada por los servicios municipales (o cualquier otro), así como su limpieza adecuada.
- En referencia a lo apuntado en los párrafos anteriores, salvo que se haya establecido específicamente en el presente pliego respecto a alguna clase de residuo o servicio de retirada, el suministro de los contenedores de residuos (pilas u otros contenedores de otros residuos que pudieran existir en el edificio) y su servicio de retirada, quedan excluidos del contrato, con independencia de la obligación del contratista de hacer uso de ellos (en el momento de la clasificación) y de su limpieza y traslado diario, según lo apuntado.
- La recogida y traslado de residuos se realizará conforme a lo establecido en la normativa vigente en cada momento. El contratista pondrá a disposición del Banco de España, cuando éste lo requiera, la acreditación documental de la entrega de los residuos recogidos y separados a las empresas y lugares debidamente autorizados.

- Las bolsas de basura estarán fabricadas al menos en un 80 % de plástico reciclado y deberán cumplir con los criterios de alguna ecoetiqueta Tipo I o equivalente en cuanto a la presencia de compuestos químicos en la formulación del producto.
- Para los residuos orgánicos compostables se utilizarán bolsas compostables según norma UNE-EN-13432 o equivalente.

El adjudicatario del servicio objeto de la licitación, como productor de los residuos generados con ocasión de las prestaciones objeto de la presente licitación según la normativa vigente, deberá asegurar su tratamiento adecuado de conformidad con lo dispuesto en los artículos 20 y 21 de la Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular, y demás normativa aplicable. Tendrá prohibido almacenar dichos residuos en las instalaciones del Banco de España y sólo podrá permanecer depositados exclusivamente por el tiempo mínimo imprescindible hasta su retirada por sus propios servicios de recogida. Igualmente, tendrá prohibido verter cualquier material en los contenedores destinados a residuos de gestión municipal o de cualquier otro residuo disponibles en el edificio.

Por razones de salubridad y para la correcta ejecución del servicio, el Banco de España podrá limitar el periodo máximo de tiempo que el adjudicatario podrá mantener los residuos en las instalaciones del Banco y la periodicidad en la aportación de documentación relativa a la gestión de residuos.

2.8 Servicio de suministro y reposición de contenedores higiénico-sanitarios.

El servicio consistirá en:

- Instalación, recambio, vaciado, limpieza y entrega de contenedores higiénico sanitarios con carácter mensual, en los lugares que determine el Banco de España y cuya entrega se realizará dentro de los cinco primeros días de cada mes.
- En caso de deterioro involuntario del contenedor o avería se repondrá sin cargo alguno para el Banco de España.
- Si por alguna circunstancia extraordinaria fuera necesario el cambio adicional de algún contenedor con una frecuencia mayor a la establecida, se hará sin cargo, con un máximo de un contenedor al semestre.

Características de los contenedores: el contenedor higiénico debe ser de material plástico (polietileno), anticorrosivo, anti-inflamable, elástico, no poroso, de apertura automática y de 36 litros de capacidad aproximadamente. Debe ser opaco, para evitar su transparencia. El contenedor higiénico debe llevar en su interior una cantidad fija de líquido bactericida anti-inflamable, compuesto por una combinación de productos químicos que actúen como agentes anti-microbianos.

2.9 Limpieza respecto a los bienes susceptibles de catalogarse como patrimonio histórico artístico o de especial valor.

El Banco de España posee un amplio patrimonio histórico artístico constituido por una serie de colecciones de origen muy diverso:

- Patrimonio artístico mobiliario que podemos clasificar en pintura, escultura, obra gráfica y mobiliario y artes decorativas (mesas, sillas, sillones, bancos, sofás, consolas, espejos, relojes, escribanías, tapices, alfombras candelabros, piezas de orfebrería, piezas de vidrio, porcelanas, balanzas, lámparas, etc.)
- Patrimonio documental y numismático compuesto de documentos, monedas y billetes.
- Otro patrimonio bibliográfico e inmobiliario considerado de interés cultural.

La especial naturaleza de este tipo de bienes implica establecer una serie de excepciones o normas específicas respecto a ellos. Así, en principio, no serán objeto de limpieza los elementos incluidos como tales en la clasificación anterior o cualquier otro con especial valor artístico o de otra clase que en su momento dictamine el Banco de España.

Por la especial naturaleza de los bienes anteriores el Banco de España determinará expresamente, en su caso, cuáles serán susceptibles de algún tipo de limpieza directa, estableciendo el alcance de esta en cuanto a materiales, técnica y cualquier otro aspecto relacionado con la limpieza de los mismos.

Así mismo, se respetarán los protocolos especiales que se establezcan respecto a la limpieza general que se lleve a cabo en cualquier zona cercana o con presencia de tales bienes con objeto de evitar cualquier tipo de daños.

En caso de duda, se consultará a la persona responsable del Banco de España a través del gestor de servicios antes de realizar cualquier actuación sobre elementos que pudieran entrar dentro de la indicada catalogación.

La empresa contratista será responsable de los daños que se pudieran producir por acciones inadecuadas sobre dichos elementos o en sus áreas de influencia.

Atendiendo a la especial naturaleza de estos servicios y con objeto de reforzar lo aquí expuesto se acompaña, en Anejo 6, un Protocolo de limpieza a seguir en los edificios del Banco de España respecto a aquellas zonas que contengan obras de arte o elementos con especial valor artístico o de otra clase.

Este protocolo deberá ser conocido por todo el personal del servicio de limpieza y por sus responsables. Estará expuesto de forma permanente en el local destinado a la contrata de limpieza y será entregado por el contratista a todo su personal de limpieza asignado a la ejecución del servicio, cualquiera que sea su modalidad contractual, e incluso para el caso de personal asignado temporalmente al servicio como, por ejemplo y sin carácter limitativo, el personal asignado a la ejecución del servicio, como consecuencia de cobertura de

ausencias, sustituciones, realización de tareas específicas o puntuales o por cualquier otro motivo.

2.10 Control de calidad

En el Anejo 4 de este Pliego de Prescripciones Técnicas se establecen los estándares de calidad mínimos que deberán cumplirse en todo momento y sobre los cuales el Banco de España tendrá la potestad de realizar el control de calidad referido en la presente cláusula y cuyo resultado podrá incidir en la imposición de penalidades, según se estipula en el apartado correspondiente a Penalidades del Pliego de Cláusulas Particulares.

Mensualmente o con la periodicidad que determine el Banco, se podrá realizar un control de calidad de un total de tres zonas. Se seleccionará una zona que, en su caso, haya obtenido niveles de calidad deficientes o regulares en periodos anteriores y el resto, hasta llegar a tres, serán zonas nuevas.

El control de calidad, al que asistirán obligatoriamente el responsable del servicio designado por la empresa contratista y el responsable designado por el Banco de España, se desarrollará en la franja horaria que determine el Banco de España, pudiendo, en caso de ser necesario, ser tanto dentro como fuera de la franja horaria habitual de prestación del servicio.

El Banco de España podrá exigir, además, la presencia de cualquiera de los perfiles ofertados como personal de dirección y apoyo.

El tiempo de desarrollo del control de calidad no tendrá una duración específica, ocupando el tiempo necesario para llevarlo a cabo con normalidad, sin que dicho tiempo compute dentro de las cuatro horas mensuales mínimas exigibles o las ofertada en su caso, de presencia del responsable del servicio designado por la empresa contratista en las instalaciones del Banco.

Las zonas, que podrán ser despachos, salas de reuniones, zona de oficinas, cuarto de contadores, etc., serán seleccionadas aleatoriamente por el responsable del servicio designado para la gestión del contrato por parte del Banco de España y serán revisadas por éste junto con el gestor del servicio del contratista en una o varias visitas, pudiendo realizarse, en su caso, sin previo aviso.

Los controles de calidad podrán incluir la verificación de los productos, materiales y maquinaria de limpieza utilizados.

Se establecen 3 niveles de calidad:

- **Bueno:** Este nivel se otorgará cuando durante el control de las 3 zonas visitadas aleatoriamente no se hayan detectado disconformidades o deficiencias, cumpliendo los estándares de calidad recogidos en el

Anejo “Control de calidad. Cuadro de estándares de calidad exigidos” al presente pliego

- Regular: Este nivel se otorgará cuando durante el control de las 3 zonas visitadas aleatoriamente se detecten disconformidades o deficiencias en un máximo de 1 zona. En este caso, el Banco de España podrá establecer una penalidad en la factura mensual del 1 %.
- Deficiente: Este nivel se otorgará cuando durante el control de las 3 zonas visitadas aleatoriamente se detecten disconformidades o deficiencias en 2 zonas o más. En este caso, el Banco de España podrá establecer una penalidad en la factura mensual del 2,5 %.

Independientemente del mencionado control, el responsable de la gestión del contrato por parte del Banco podrá comprobar las tareas y calidad de las mismas en cualquier momento, pudiendo requerir, en su caso, la presencia del gestor del servicio del contratista si lo estima oportuno, dentro de los límites establecidos respecto a los tiempos mínimos de presencia en las instalaciones exigibles respecto al mismo.

Los controles de calidad y comprobaciones que se realicen, independientemente de verificar los estándares de limpieza, podrán versar o incluir cualesquiera de los aspectos que forman parte del objeto del contrato incluyendo los productos, maquinaria, métodos y técnicas empleadas, tratamiento de residuos, cumplimiento de normas, franjas horarias de cobertura del servicio y protocolos de limpieza, etc., pudiendo tener incidencia en la imposición de penalidades, tal y como se estipula en la cláusula de penalizaciones del Pliego de Cláusulas Particulares.

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

Cuando, como consecuencia de las inspecciones (realizadas específicamente por un control mensual de calidad o en cualquier otro momento debido a cualquier otro tipo de revisión o inspección), sea necesario realizar o repetir algunas tareas, ya sea porque no se cumplen los mínimos de calidad o porque no se ha respetado la periodicidad establecida, tales tareas se realizarán, salvo acuerdo expreso con el Banco de España, en el plazo máximo de 24 horas, sin cargo alguno y dedicando el tiempo necesario para ello al margen del tiempo de dedicación mínimo exigible o de la posible bolsa de horas e incluyendo los medios materiales y humanos de apoyo necesarios, y todo ello con independencia de que llegue a producirse o no imposición de penalidades.

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

3 RECURSOS HUMANOS: PLANTILLA, COMPUTO Y DISTRIBUCIÓN DEL TIEMPO DE DEDICACIÓN EXIGIBLE

3.1 Consideraciones generales

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, se pone en conocimiento de los licitadores que el centro tiene una posible plantilla subrogable que deberá tenerse en cuenta a la hora de configurar los recursos humanos necesarios para cumplir con los requerimientos de tiempo de dedicación mínimo y estructura exigidas en el presente pliego.

Se adjunta en el Pliego de Cláusulas Particulares la información proporcionada por la empresa que ha venido prestando el servicio sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores a los que afecta la subrogación para permitir una exacta evaluación de los costes laborales que implicará tal medida, atendiendo a las exigencias previstas en el Convenio colectivo sectorial de limpieza de edificios y locales de ámbito estatal, así como en el Convenio Colectivo del Sector de Limpieza de Edificios y Locales de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

La adjudicataria actual responderá de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad Social devengadas, aún en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último. En este caso, el Banco de España, una vez acreditada la falta de pago de los citados salarios, procederá a la retención de las cantidades debidas al contratista para garantizar el pago de los citados salarios.

Se aclara que para el cálculo del presupuesto máximo de licitación se han tenido en cuenta todos los servicios y prescripciones exigidas y toda la información suministrada en los Pliegos. Así, se han considerado los costes salariales a partir del tiempo de dedicación del servicio exigible y la previsión de los medios humanos que dicho tiempo de dedicación podría exigir, teniendo en consideración la obligación de cobertura del servicio también en caso de ausencias, e incluyendo un porcentaje medio del sector estimado de ausencias no planificables (absentismo); los costes de seguridad social; una estimación de coste de materiales y maquinaria acorde con lo habitual en el sector; una estimación de costes de material de reposición en función de consumos previstos; así como un porcentaje de beneficio empresarial razonable, teniendo en cuenta lo habitual en el sector (limpieza de edificios y locales) y la posible evolución de los precios y de los convenios colectivos aplicables y los años de duración del contrato.

En cualquier caso, la lista de personal subrogable publicada, adjunta a los pliegos de la presente licitación, reflejará aquel que en el momento de la publicación del pliego y, según ha informado el contratista, tenga la condición de subrogable en virtud de lo establecido en el convenio sectorial aplicable.

En principio se ha considerado una plantilla de carácter fijo asociada al centro objeto del servicio, que se corresponde con el tiempo de dedicación y estructura exigidas más adelante en los apartados correspondientes del presente pliego, según lo explicado en los mismos. En ningún caso, la posible oferta de una bolsa de horas de cobertura del servicio o cualquier otro extremo del servicio, podrá implicar un incremento neto de la plantilla de personal subrogable asociada y/o del tiempo de dedicación del personal subrogable asociado al centro con carácter permanente, a lo largo del periodo de duración del contrato, salvo acuerdo expreso del contratista con el Banco de España.

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

En caso de que se produzcan sustituciones del personal, el nuevo miembro será, salvo acuerdo expreso del contratista con el Banco de España en otro sentido, del mismo perfil profesional y una antigüedad, jornada laboral y posibles complementos salariales no superiores al personal sustituido, informando al Banco de todos los extremos al respecto con carácter previo a su incorporación.

En caso de que se produzcan incrementos netos de plantilla, el nuevo miembro será de nuevo ingreso en la empresa contratista y no habrá prestado servicios en el centro asignado con anterioridad, salvo acuerdo expreso con el Banco de España.

A efectos de control y seguimiento de lo aquí establecido, el Banco de España podrá solicitar al contratista, con la periodicidad que estime necesaria, información sobre los horarios de prestación del servicio del personal subrogable, así como de cualquier otro que haya prestado o preste sus servicios en las instalaciones del Banco.

Atendiendo a la especial naturaleza del Banco de España y por razones de seguridad debidamente justificadas, el Banco de España podrá impedir la entrada a las instalaciones o desalojar al personal propio de la empresa contratista en cualquier momento. Si se diera este caso, el contratista tendrá un plazo de 48 horas desde la notificación del Banco de España para su sustitución por el personal cualificado para la correcta ejecución del servicio, corriendo a su cargo cualquier gasto asociado, que no podrá repercutir al Banco de España.

3.2 Equipo funcional operativo mínimo de limpieza y franja horaria habitual del servicio.

Atendiendo a la naturaleza del servicio objeto de la licitación y a la especial naturaleza del Banco de España, se prevé que serán necesarios los siguientes medios humanos:

Perfil profesional	Días habituales de prestación del servicio	Cobertura del servicio
Limiador/a	Diario, de lunes a viernes	Tarde
Limiador/a	Diario, de lunes a viernes	Tarde
Especialista Conductor	Según frecuencia del servicio, con un mínimo de tres días a la semana	Tarde

Asimismo, se designará a una persona que actúe como responsable de equipo para realizar las funciones de control, organización y coordinación necesarias según el convenio para reportar al gestor del servicio y este a su vez al Banco de España.

El servicio deberá prestarse durante franjas horarias mínimas en cómputo diario, semanal, mensual o de cualquier otra periodicidad, cuyo detalle, así como el de la franja horaria habitual de cobertura del servicio, se especifican más adelante en el presente pliego.

Además de lo anterior, se tendrá en cuenta que deberá permanecer, durante la franja horaria normal de funcionamiento, un servicio de atención telefónica para posibles incidencias que pudieran producirse dentro del horario normal de oficina.

El tiempo de prestación mínima del servicio constituye un mínimo obligatorio y se corresponde con el equipo funcional operativo asociado al servicio con carácter permanente exigido, teniendo en cuenta la obligatoriedad de cobertura al 100 % de cualquier tipo de ausencia, según lo estipulado más adelante en el presente pliego.

3.3 Mínimo anual obligatorio de tiempo de dedicación del servicio de limpieza, correspondientes a la plantilla asociada al centro con carácter permanente.

El tiempo de dedicación mínimo del servicio constituye un mínimo obligatorio y se corresponde con el equipo funcional operativo asociado al servicio con carácter permanente exigido, teniendo en cuenta la obligatoriedad de cobertura al 100 % de cualquier tipo de ausencia, según lo estipulado más adelante en el presente pliego. Se exigirán como mínimo 2.450,00 horas anuales de servicio efectivo de limpieza, según se refleja en la siguiente tabla:

Perfil profesional	Tiempo de prestación mínima de servicio semanal (media) actual	Días de prestación del servicio	Franja horaria de cobertura inicial	Horas anuales con 100% cobertura
Limpiador/a	25 horas	Lunes-viernes 15:00-20:00*		1.250
Limpiador/a	15 horas	Lunes-viernes 15:00-18:00		750
Especialista	9 horas	Lunes, miércoles y viernes 15:00-18:00		450
Total		2.450		

En los cuadros de cálculo de horas pueden existir pequeñas diferencias entre las sumas totales y los parciales por cuestión de redondeo.

El cálculo se ha realizado partiendo de la media de horas semanales de servicio, dividiendo la cifra entre 5 (días laborables habituales en una semana estándar) y multiplicando el resultado por 250 (días de prestación del servicio efectivo en 2024), según el calendario laboral de Palma).

De esta forma, para una jornada anual, según convenio, de 1.755 horas, que se corresponde con una semanal de 39 horas, la prestación mínima anual del servicio exigible (en horas), con cobertura 100 % de bajas y ausencias sería: $(39/5) * 250 = 1.950$.

El tiempo de prestación del servicio mínimo exigible podrá sufrir pequeñas variaciones en función de los días laborables reales de cada año, o de redondeos en decimales por operaciones matemáticas, organizándose los detalles en cada caso con el contratista.

3.4 Cómputo del tiempo de dedicación mínimo del servicio exigido correspondiente al equipo asociado al centro con carácter permanente

El Banco de España realizará un seguimiento adecuado del servicio, así como el estricto cumplimiento del tiempo mínimo de prestación del servicio exigido en cómputo diario, semanal, mensual, anual o de la periodicidad que corresponda en función de las exigencias del presente pliego.

A continuación se recoge una tabla a modo de ejemplo para el año 2024 que se tomará como referencia para el cómputo del tiempo de dedicación al servicio, y la posible imposición de penalidades por su incumplimiento (tal y como se establece en el apartado correspondiente del Pliego de Cláusulas Particulares), a salvo de los posibles ajustes que sean necesarios en función de los días habituales de prestación del servicio, franjas habituales de cobertura y las periodicidades de las tareas:

Meses	Días laborables	Horas de servicio día exigibles con 100% cobertura ausencias)	Total horas de servicio exigibles
ENERO	22	9,80	215,60
FEBRERO	21	9,80	205,80
MARZO	18	9,80	176,40
ABRIL	21	9,80	205,80
MAYO	22	9,80	215,60
JUNIO	19	9,80	186,20
JULIO	23	9,80	225,40
AGOSTO	21	9,80	205,80
SEPTIEMBRE	21	9,80	205,80
OCTUBRE	23	9,80	225,40
NOVIEMBRE	20	9,80	196,00
DICIEMBRE	19	9,80	186,20
Total días laborables del año:	250	Total horas de servicio anuales exigibles:	2.450,00

Esta tabla (que corresponde al año 2024) es un ejemplo para un año de 250 días laborables (en función del esquema mensual indicado) y la oferta mínima de horas anuales de servicio exigida. Dichos cuadros se adaptarán, cada año, a los días laborables reales de prestación, en función del calendario laboral actualizado de cada año.

El método de cálculo será el siguiente:

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

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

365 - nº de sábados del año - nº de domingos del año - nº de festivos del año (que no coincidan con sábado o domingo).

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

Horas de servicio mensuales exigibles: Serán el resultado de multiplicar el número de la media de horas de servicio diarias exigibles, obtenido según se ha indicado, por el número real de días laborales de cada mes y a salvo de los posibles ajustes necesarios en función de lo ya apuntado en cuanto a jornadas y periodicidades reales de los recursos humanos asignados al servicio.

El tiempo mínimo de prestación del servicio anual de horas de servicio exigibles podrá sufrir variaciones en función de los días laborables reales de cada año, o de redondeos en decimales por operaciones matemáticas, organizándose los detalles en cada caso con el contratista.

3.5 Cambios en la distribución del tiempo de dedicación del servicio

El tiempo de dedicación exigible inicial señalado en los apartados anteriores podrán variar en su distribución, tanto respecto a la distribución horaria en sí misma (cambiando la franja o periodicidades) como respecto al día de servicio (laborable o festivo) debido a necesidades del servicio, tales como limpiezas extraordinarias por eventos, obras, etc.

Podrán modificarse tanto a iniciativa del Banco de España como del contratista, siempre que el Banco de España lo autorice, cuando existan causas organizativas que así lo aconsejen con el objetivo de mejorar o racionalizar el servicio, debiendo justificar los motivos razonadamente.

Cuando los cambios impliquen variación de coste según lo estipulado en el convenio sectorial aplicable, cualquier gasto asociado a dichos cambios correrá a cargo del contratista adjudicataria sin que ello suponga variación alguna en el precio del contrato.

3.6 Perfiles profesionales.

Los posibles perfiles profesionales que se refieren en el presente pliego deberán entenderse en términos funcionales.

En cualquier caso, la empresa respetará la clasificación profesional establecida en el convenio colectivo de aplicación, siendo a su cargo cualquier coste derivado del correcto encuadramiento profesional de la plantilla adscrita al servicio.

3.7 Ajuste del tiempo de dedicación del servicio.

El tiempo de dedicación del servicio exigido no cubierto se irá acumulando de año en año y será exigible a lo largo de todo el periodo de duración del contrato o durante cualquiera de sus prórrogas.

Con independencia de lo estipulado en el Pliego de Cláusulas Particulares referido a la imposición de penalidades, el sistema de recuperación de los posibles déficits horarios que se pudieran ir acumulando se realizará, en principio, de forma consensuada con el Banco de España, si bien este, en función de las necesidades del servicio, podrá exigir un

determinado sistema para tal recuperación. La recuperación del tiempo de dedicación no excluirá la posible imposición de penalidades, ni la imposición de estas implicará necesariamente la compensación automática en cuanto a la recuperación del tiempo de dedicación del servicio exigible.

La posible bolsa de horas que pudiera ofrecerse tendrá la consideración de anual y no se acumulará para los siguientes períodos anuales. Igualmente, y tal como se explica en el apartado correspondiente, la posible imposición de penalizaciones por incumplimientos en la exigencia de servicios imputables a la bolsa de horas en ningún caso implicará la compensación automática en cuanto a la exigibilidad de tales horas, incluso aunque se terminen desarrollando las tareas si se han llegado a dar las circunstancias suficientes para la imposición de la penalización.

3.8 Tiempo adicional de dedicación del servicio sobre el previsto en la estipulación

Si para el correcto desarrollo de las actividades, por su especialidad o cualquier otra circunstancia, fuera necesario un tiempo de dedicación adicional al mínimo referido en el punto 3.3 de este epígrafe, el licitador deberá tenerlo en cuenta y haberlo estimado al presentar su oferta, por lo que se consideran en cualquier caso incluidas dentro del servicio y del precio del contrato, independientemente de la forma que decida el contratista para su realización, -“equipos volantes”, o cualquier otro recurso humano o material-, pero que en ningún caso podrá suponer un aumento neto de la plantilla y/o tiempo de dedicación del personal subrogable asociado al centro con carácter permanente, salvo acuerdo expreso con el Banco de España, tal y como ya se ha especificado en el presente pliego.

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

En su caso, se incluirá esta información en el sobre correspondiente a los criterios susceptibles de valoración automática, según se explica en los pliegos que rigen la presente licitación. Su valoración se realizará conforme a lo establecido en los criterios de adjudicación.

La cifra se expresará en horas anuales y en caso de no especificarse se interpretará como horas anuales. Una vez ofertadas, de resultar adjudicatario, dichas horas serán de obligado cumplimiento para el mismo y se podrán exigir para la realización de tareas ordinarias o extraordinarias, para cualquier franja horaria de cobertura del servicio (diurna o nocturna) y día (laborable o festivo) y para cualquier perfil profesional ofertado. Las horas se agotarán dentro de cada periodo anual, de fecha a fecha, no acumulándose para años posteriores.

Será el Banco de España quien determine la naturaleza de las tareas que se asumirán con estas horas y en caso de ser necesaria la contratación de maquinaria u otros medios extraordinarios podrá establecerse una equivalencia en horas imputables a la bolsa.

En ningún caso la bolsa de horas se empleará para repetir servicios de limpieza defectuosos o como consecuencia de incumplimientos, detectados o no en los posibles controles de calidad que se realicen.

A efectos de control y seguimiento de lo aquí establecido, el Banco de España podrá solicitar al contratista, con la periodicidad que estime necesaria, información sobre los horarios de prestación del servicio del personal subrogable, así como de cualquier otro que haya prestado o preste sus servicios en las instalaciones del Banco.

4 COBERTURA DE AUSENCIAS.

4.1 Alcance y porcentaje de cobertura de ausencias.

La cobertura de todo tipo de ausencia, planificable o no, se realizará al 100 %, garantizándose la correcta prestación del servicio.

Deberán quedar cubiertas las ausencias por vacaciones, y otras licencias como días de asuntos propios, permiso por matrimonio, etc. La única posible excepción se dará si el 24 y 31 de diciembre coinciden en día laborable, en cuyo caso el equipo asignado al servicio librará por mitades en cada uno de ellos, organizándose la distribución del equipo y horario de servicio en su momento entre el adjudicatario y el Banco de España y ajustándose en su caso al tiempo de dedicación del servicio exigible.

Dentro del concepto “ausencias no planificables”, que deberán cubrirse igualmente al 100%, se encuentran las ausencias por enfermedad, con o sin parte de baja, y al resto de licencias y permisos, sean retribuidos o no, distintos de las categorías antes señaladas.

Es importante conocer este dato por parte de las empresas licitadoras, que deberán tenerlo en cuenta a la hora de valorar sus costes y presentar su oferta económica, sin que sea posible ninguna modificación en el precio del contrato como consecuencia de una variación al alza en el porcentaje de ausencias.

Los incumplimientos que puedan producirse a lo largo del desarrollo del contrato podrán ser penalizados, tal y como se explica en la cláusula de penalidades del Pliego de Cláusulas Particulares.

4.2 Tiempo a transcurrir hasta la cobertura de la ausencia.

Con objeto de garantizar la correcta cobertura del servicio, las ausencias planificables, como vacaciones y otras licencias como días de asuntos propios, permiso por matrimonio, etc., serán cubiertas al 100 % desde el primer momento de la ausencia, y en atención a la facultad organizativa propia de la empresa contratista.

Las ausencias no planificables debidas a hechos accidentales o excepcionales serán cubiertas al 100 %, lo antes posible desde el momento en que sean conocidas y siempre en el plazo máximo de 24 horas, salvo causa de fuerza mayor. En cualquier caso y en tanto no se cubra con los recursos humanos correspondientes se realizarán los ajustes funcionales y de distribución de tiempo de dedicación del servicio exigible que sea necesario con aquellos presentes, y con objeto de atender el servicio tal y como se hubiese planificado.

4.3 Recursos humanos de cobertura de ausencias.

La cobertura de la ausencia se realizará con recursos humanos del mismo perfil profesional o superior (sin que en este caso ello suponga variación de precio en el contrato). Cualquier excepción en este sentido deberá ser comunicada previamente al Banco de España y autorizada por este.

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

4.4 Presentación de informes sobre cobertura de ausencias.

Con periodicidad mensual se presentará un informe en formato EXCEL, al Banco de España, de todo el personal ausente, indicando su identificación de personal de la empresa contratista, perfil profesional y franja horaria de cobertura asignada, así como de los recursos humanos que le sustituyan, con indicación, igualmente, de su identificación de personal de la empresa contratista, perfil profesional y franja horaria de cobertura asignada, reflejando expresamente el tiempo exacto de ausencia y el de cobertura, expresados ambos en número de horas y minutos.

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

4.5 Estimación del porcentaje de ausencias no planificables

A efectos informativos se indica que para el cálculo del presupuesto máximo de licitación se ha tenido en cuenta el coste del absentismo estimado en un 10%, considerando un porcentaje medio de ausencias no planificables para dicho sector.

Por tanto, aunque no supone ningún tipo de compromiso para el Banco de España que le obligue en ningún sentido, ni pueda afectar a ningún tipo de variación en el precio del contrato en función de su evolución real a lo largo del mismo, puede estimarse como una aproximación realista de la situación que va a existir en cuanto a dicha tipo de ausencias a lo largo del desarrollo del presente contrato.

Dentro del concepto “ausencias no planificables” se incluye cualquier tipo de ausencia excepto las debidas a vacaciones y días de asuntos propios y el día a disfrutar por mitades de la plantilla entre el 24 y el 31 de diciembre. Por tanto, corresponde a las ausencias por enfermedad, con o sin parte de baja, y al resto de licencias y permisos, sean retribuidos o no, distintos de las tres categorías antes señaladas.

Es importante conocer este dato por parte de las empresas licitadoras, que deberán tenerlo en cuenta a la hora de valorar sus costes y presentar su oferta económica.

5 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

5.1 Gestor del servicio.

A estos efectos el adjudicatario presentará la información requerida en el Anejo 1 del presente pliego.

El gestor del servicio y el personal de dirección y apoyo deberán disponer de un teléfono móvil y una cuenta de correo electrónico. Cualquier cambio en las personas designadas o en sus datos de contacto se deberá notificar al Banco de España en el plazo máximo de 48 horas desde que se hayan producido.

Independientemente de las prescripciones específicas que puedan señalarse en los Pliegos, ante dificultades de coordinación o incidencias graves, a juicio del Banco de España, este podrá requerir la presencia en sus instalaciones de cualquiera de las personas que se designen por el adjudicatario, así como la de cualquiera de los directivos de la empresa asignados al contrato, debiendo adaptarse a las necesidades del Banco en cuanto a lugar de reunión, fecha y hora requeridas. En todo caso, la persona requerida deberá personarse en las instalaciones del Banco y en el plazo máximo de 48 horas desde una comunicación previa por parte del Banco, por teléfono o correo electrónico, hecha al gestor del servicio, a cualquiera de los directivos asignados al contrato o a cualquiera de las direcciones de contacto facilitadas para el seguimiento del contrato.

5.1.1 Gestor del servicio.

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

El gestor del servicio deberá ser una persona concreta que permita así garantizar la mejor coordinación del equipo, así como la transmisión del conocimiento, que no podrá variar salvo por causas justificadas que motiven su sustitución.

No debe confundirse la figura del gestor del servicio con otro personal de dirección y/o de apoyo de la empresa. El gestor del servicio deberá ser único y específico, independientemente de que su cargo sea compatible con la realización de otras tareas.

El gestor deberá contar con disponibilidad suficiente de presencia física en las instalaciones del Banco para el óptimo desarrollo del servicio. En todo caso el Banco de España requerirá una disponibilidad mínima presencial de un mínimo de 4 horas mensuales en las dependencias del Banco de España, distribuidas como considere el Banco de España, todo ello con el fin de garantizar la correcta ejecución del servicio.

La presencia física del gestor se regirá por las siguientes estipulaciones:

- Las referidas 4 horas mínimas, serán exigibles además de las que sean necesarias para el posible control de calidad y para el Comité de seguimiento.
- En todo caso el gestor del servicio (o su sustituto) asistirá obligatoriamente a las posibles sesiones de control de calidad y del comité de seguimiento, que convocará el Banco de España según lo especificado en las cláusulas correspondientes, pudiendo hacerlo en días diferentes. Las horas de duración de estas sesiones son variables en función de las necesidades, pero en cualquier caso no excederán de 1,5 horas (cada una de ellas).
- El margen horario de presencia que se requiera al gestor respecto al mínimo mensual de 4 horas, será el que establezca el Banco, dentro del margen de 8,00 a 20,00 horas y de lunes a viernes.
- El tiempo de respuesta ante una convocatoria presencial del gestor en las instalaciones del Banco de España objeto del contrato, por un motivo de urgente necesidad, no podrá exceder en ningún caso los 120 minutos y quedará condicionado al compromiso de tiempo de respuesta presencial para el gestor ofertado por el licitador en los criterios automáticos objeto de valoración en la licitación.

Deberá estar localizable y en disposición de atender las llamadas y correos de los responsables del Banco de España durante la franja horaria de prestación del servicio establecida en el presente pliego y en su caso, durante el periodo fuera de dicha franja en el que se realicen actividades como consecuencia de la ejecución del contrato o bien para posibles incidencias que pudieran producirse.

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

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

La sustitución del gestor del servicio por motivos justificados estará sujeta a las siguientes pautas:

- Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de sustituirlo, lo comunicará al Banco de España, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los servicios y debiendo tener el gestor sustituto un perfil profesional igual o superior al ofertado.

- El Banco de España podrá proponer el cambio de aquellos perfiles respecto de los cuales se compruebe que no cumplen con los requisitos de experiencia equivalentes. Esta obligación tendrá carácter esencial y su incumplimiento implicará la imposición de penalidades o incluso la resolución del contrato a instancia del Banco de España.
- Cualquier ausencia del gestor del servicio (vacaciones u otros permisos, enfermedad, etc.) deberá ser cubierta por otro que cumpla como mínimo las mismas características en cuanto a perfil profesional.
- En caso de sustitución se deberá comunicar con antelación suficiente el nombre del sustituto o suplente, así como su número de teléfono móvil y cuenta de correo electrónico. Sus funciones, disponibilidad y responsabilidades de cara a lo exigido en el presente pliego serán idénticas a las del titular, pudiendo el Banco de España exigir que se aporte información relativa a su perfil específico si lo estima conveniente.
- Si la figura del gestor del servicio propuesto no alcanza el mismo perfil que el sustituido en cuanto a experiencia, cualificación y resto de características en general, dado que en cualquier caso la figura del gestor del servicio resulta necesaria, podrá incorporarse al mismo, pero el Banco podrá imponer la penalidad del 5 % en la factura mensual, desde el mismo mes de su incorporación y, en tanto no sea sustituido por un perfil similar o superior.
- Cualquier tipo de incumplimiento relativo a las obligaciones requeridas respecto al gestor del servicio podrá ser penalizado, tal y como ya se ha adelantado y se refleja en la cláusula de penalidades del Pliego de Cláusulas Particulares, referido a la posible imposición de penalidades.

5.1.1.1 *Requisitos mínimos de experiencia.*

La experiencia mínima requerida para desempeñar dicha función es la de tres años dentro de los últimos cinco en contratos de similar naturaleza. Se considerarán servicios de “similar naturaleza” los servicios de limpieza de edificios dedicados mayoritariamente a oficinas con una distribución análoga en cuanto a superficie y tipo de espacios (sin ánimo de ser exhaustivos: locales con destino a puestos de trabajo de oficina, salas, aseos, almacenes, salas de máquinas y otros espacios técnicos, zonas de atención al público, etc.).

5.1.2 *Personal de dirección, gestión y apoyo de la empresa contratista.*

Al menos deberá asignarse al servicio a una persona, en relación jerárquica directa sobre el gestor del servicio, que tendrá capacidad de decisión inmediata sobre cualquiera de los extremos del contrato.

El Banco de España podrá exigir la asistencia a los posibles controles de calidad o a los Comités de seguimiento de cualquiera de las personas que se incluyan en este apartado, así como la de cualquier directivo de la empresa asignado al contrato, siendo penalizada su inobservancia según lo previsto en el apartado relativo a las penalidades del Pliego de

Cláusulas Particulares. El tiempo de respuesta ante una convocatoria presencial del personal de dirección, gestión y apoyo en las instalaciones del Banco de España objeto del contrato, por un motivo de urgente necesidad, no podrá exceder, en ningún caso, 24 horas y quedará condicionado al compromiso de tiempo de respuesta presencial para el personal directivo ofertado por el licitador en los criterios automáticos objeto de valoración en la licitación.

Por los mismos motivos explicados en el punto anterior respecto al gestor del servicio, los posibles cambios en el personal de dirección y apoyo ofertados estarán sometidos a un régimen análogo al allí expuesto.

En general, los incumplimientos que puedan producirse a lo largo del desarrollo del contrato respecto al personal de estas características ofertado, podrán ser objeto de penalidad, tal y como se explica en el apartado correspondiente a las penalidades del Pliego de Cláusulas Particulares.

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

El contratista pondrá a disposición del Banco de España un número de teléfono de atención directa e inmediata atendido por personal con capacidad de actuación y decisión para la resolución de incidencias urgentes o situaciones de cierta gravedad y que implique tener una respuesta de carácter inmediato. Tendrá que estar operativo 24 horas los 365 días al año. Cualquier cambio en este teléfono deberá ser comunicado expresamente al Banco de España con un mínimo de 48 horas de antelación.

Una vez iniciada la ejecución del servicio, en caso de no llegarse a concretar específicamente lo planteado en el párrafo anterior, se entenderá que podrá acudirse a cualquiera de los teléfonos o correos electrónicos correspondientes al personal de dirección, gestión y apoyo de la empresa contratista.

Los incumplimientos respecto a lo aquí estipulado podrán ser objeto de penalidad, tal y como se explica en la cláusula de penalidades del Pliego de Cláusulas Particulares.

5.2 Formación e información del equipo de limpieza.

Todo el equipo de limpieza asignado a la prestación del servicio deberá recibir formación periódica sobre sus diferentes tareas. El programa de formación deberá incluir, al menos, los siguientes temas:

- Procedimientos de limpieza.
- Prevención de riesgos laborales y salud laboral, especialmente para los equipos que presten sus servicios en altura o en cuartos técnicos, salas de máquinas o similares, especialmente si existe riesgo eléctrico.
- Utilización adecuada de maquinaria, materiales y productos.
- Ergonomía postural.

- Utilización de Equipos de Protección Individual.
- Limpieza y procedimientos especiales que sean de aplicación en función de los servicios concretos a prestar objeto de este contrato.
- Aspectos medioambientales de la prestación del servicio, incluyendo como mínimo, métodos de limpieza sostenible, separación en origen de las distintas fracciones (residuos peligrosos, envases, papel y cartón, pilas, etc.) y depósito de los distintos flujos de residuos en los correspondientes contenedores, uso eficiente de recursos energéticos y de agua, utilización de cantidades adecuadas de producto que no resulten nocivas para el medio ambiente, y tipología y empleo de productos ecológicos.

El programa de formación de la empresa se presentará por parte del contratista dentro del mes siguiente al inicio de la ejecución del contrato, formando parte del Plan de Servicio que se regula más adelante en el apartado correspondiente del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

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

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

El contratista está especialmente obligado a mantener sus recursos humanos asignados al servicio debidamente formados y actualizados en el uso de productos, materiales y maquinaria a emplear, corriendo a su cargo todos los gastos, incluso cuando la formación sea necesaria para el empleo de maquinaria o materiales específicos, propiedad del Banco de España.

5.3 Uniformidad

El equipo adscrito al servicio de limpieza objeto de este contrato deberá ir perfectamente uniformado para el tipo de tareas específicas que va a realizar. Dicha uniformidad (así como su correcto y debido mantenimiento) será, siempre y en todo caso, por cuenta y a cargo del contratista.

5.4 Control de presencia

El Banco de España dotará al equipo de limpieza del contratista, y a través de la misma, de las correspondientes tarjetas personales de identificación y fichaje (diferenciadas de aquellas utilizadas por el personal del Banco de España), las cuales serán de uso personal e intransferible y deberán ser devueltas al Banco de España cuando cualquier persona trabajadora cese, por cualquier causa, en la prestación de servicios en el lugar asignado objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Igualmente, dotará de una tarjeta al gestor del servicio, y en caso de considerarse necesario a otras personas que ejerzan labores de dirección o apoyo de la empresa contratista, a quienes les serán aplicables, si así lo establece el Banco de España, las medidas aquí estipuladas.

Para acceder al Banco el personal de la empresa contratista asignado al servicio deberán fichar con su tarjeta identificativa a la entrada y a la salida en los controles del Banco para tener constancia del personal que hay en cada momento en las instalaciones por motivos de seguridad. Este fichaje es meramente informativo de la ocupación del Banco y no se utilizará para el cómputo del tiempo mínimo de prestación del servicio exigido, cuyo seguimiento se realizará mediante el procedimiento específico que se establecerá con el contratista, pudiendo tratarse del que se refleja en el siguiente párrafo.

Además, con el fin de asegurar el cumplimiento del contrato, el Banco de España se reserva el derecho a exigir al contratista la instalación de un sistema propio de control de presencia/fichaje para el equipo operativo de limpieza, y de pedir los informes anonimizados relativos a dicha instalación y funcionamiento. Por tanto, la mera presentación de oferta contempla esta posibilidad, que se considera incluida sin incremento alguno de coste en el contrato. En tal caso el sistema deberá estar implantado en el plazo máximo de un mes desde su petición por parte del Banco de España

5.5 Seguimiento del servicio

En cualquier caso, el Banco de España podrá solicitar cuantas reuniones e informes considere oportunos en relación con la ejecución del presente contrato. Los informes serán realizados sobre el asunto y periodo que determine en Banco de España en relación con cualquiera de los extremos del servicio.

Se resalta que los incumplimientos en cuanto a los requerimientos de seguimiento del servicio aquí señalados (así como en otros lugares a lo largo del presente Pliego de Prescripciones Técnicas), ya sea respecto a reuniones o informes, podrán dar lugar a la imposición de penalidades tal y como se establece en la cláusula de penalidades del Pliego de Cláusulas Particulares.

5.6 Comité de seguimiento.

Para el control de la correcta ejecución del contrato se creará un Comité de seguimiento, según se regula en los pliegos que rigen la presente licitación. Se reunirá al menos con

carácter anual, y su primera reunión deberá celebrarse dentro del primer mes siguiente a la firma del contrato.

Sin prejuicio de lo anterior el responsable del contrato o persona designada por el Banco de España podrá convocar cuantas reuniones extraordinarias estime necesarias fuera de la periodicidad establecida en el presente pliego, a fin de conocer la evolución y estado de los servicios realizados.

5.7 Presentación de informes.

El contratista adjuntará junto con las facturas un informe mensual detallado en el que quede constancia de las tareas realizadas durante el mes y que se corresponden con los servicios que se facturen. Para ello, se tendrá en cuenta que se hayan acometido las tareas de limpieza periódica según las frecuencias mínimas establecidas en el Anejo 3.

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

5.8 Plan de Servicio.

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

Se destaca, para evitar confusiones, que este Plan de Servicio, que recogerá información exhaustiva y de detalle, será exigible exclusivamente al adjudicatario.

El Plan de Servicio deberá ser aprobado por el Banco, que podrá solicitar los cambios que considere pertinentes en el marco de lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

El Plan de Servicio será presentado en soporte papel o electrónico (a criterio del Banco) y contendrá, al menos la siguiente información:

Respecto a la localización de la empresa contratista:

- Dirección postal completa a efectos de notificaciones, en relación con el contrato.
- Dirección postal completa de la sede central de la empresa, en relación con el contrato.
- Dirección postal completa, en su caso, de la sede o delegación más cercana a las instalaciones del Banco, en relación con el contrato.
- Dirección o direcciones de correo electrónico para recepción de los avisos de comunicaciones y notificaciones electrónicas que se pongan a disposición de la empresa a través de la DEHÚ o carpeta ciudadana.

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

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

Si no figuran en su totalidad en el Anejo 1, el Plan de Servicio incluirá la identificación de todos los responsables de la empresa contratista implicados en el contrato y en su gestión, organización, coordinación y seguimiento directo, aportando al menos el detalle del cargo que ocupan en la empresa, números de teléfono móvil y fijo, dirección de correo electrónico y dirección postal.

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

Respecto a la organización en sí de las tareas:

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

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

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

Respecto a los planes de formación requeridos:

El Plan de Servicio incluirá información detallada sobre el plan de formación del personal asignado al servicio, que deberá cumplir en todo caso los mínimos establecidos en el apartado correspondiente de este pliego.

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

Independientemente de la exigibilidad por parte del Banco de España de cualquier tipo de producto o maquinaria que sea necesaria para la correcta ejecución del contrato, se acompañará una relación con la maquinaria, así como con la que prevea utilizar, aunque no sea de presencia permanente, con indicación expresa de las zonas y superficies en que vaya a utilizarse. Asimismo, presentará una relación de los productos que se prevea emplear con indicación expresa de las zonas y superficies en que vayan a utilizarse.

Se adjuntarán las fichas de cuanta maquinaria, productos o cualquier otra herramienta o medio material se aporte al contrato, si bien, tal y como se ha señalado en el apartado

correspondiente del presente pliego, tales fichas deberán aportarse desde el mismo momento de inicio de ejecución del contrato. Las fichas incorporarán cuanta información legal esté estipulada y, cuando proceda, se indicará el consumo energético y, en su caso consumo de agua, los sistemas de seguridad de que dispongan, los niveles de ruido, así como si los productos cuentan con alguna ecoetiqueta Tipo I o equivalente (etiqueta ecológica europea Angel Azul o similar).

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

- Identificación de la sustancia o preparado y datos del proveedor, sociedad o empresa.
- Identificación de los peligros.
- Identificación de los componentes.
- Primeros auxilios.
- Medidas de lucha contra incendios.
- Medidas en caso de vertido accidental.
- Manipulación y almacenamiento.
- Controles de exposición y protección personal.
- Propiedades físicas y químicas.
- Estabilidad y reactividad.
- Información toxicológica.
- Información ecológica.
- Consideraciones relativas a la eliminación del riesgo.
- Información relativa al transporte.
- Información reglamentaria.
- Otra información (en caso necesario).

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

En concreto, respecto a la desinfección:

El Plan de Servicio incluirá con detalle cómo se va a realizar este servicio, dentro del marco establecido en el presente pliego, indicando el calendario con los días en que se tiene previsto realizar las operaciones concretas que impliquen una actuación en profundidad que suponga tenerlo en cuenta con la debida antelación.

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

Anejo 1. Información a presentar por la empresa adjudicataria.

El adjudicatario deberá presentar la siguiente información con carácter previo a la firma del contrato.

1. Gestor del servicio.

Gestor del servicio, interlocutor con el Banco de España, integrado al menos en los cuadros de mandos intermedios de la empresa, designado expresamente para dicha función:			
Nombre y apellidos	Cargo	Número de teléfono móvil	Cuenta de correo electrónico

2. Equipo de Dirección y Apoyo.

Medios humanos

Se rellenará la tabla que figura al final de las explicaciones del presente apartado, donde se incluirán solo aquellas personas adscritas al servicio que vayan a desempeñar alguna tarea específica de forma continuada a lo largo de la totalidad del periodo de duración del contrato.

Como mínimo se aportará al menos una persona, en relación jerárquica directa sobre el gestor del servicio, con capacidad de decisión inmediata sobre cualquiera de los extremos del contrato.

El adjudicatario se limitará a presentar la siguiente tabla, añadiendo, en su caso, las filas necesarias:

Al menos deberá aportarse una persona en relación jerárquica directa sobre el gestor del servicio, que deberá tener capacidad de decisión inmediata sobre cualquiera de los extremos del contrato.				
Nombre y apellidos:	Cargo:	Nombre y Apellidos:	Cuenta de correo electrónico:	Capacidad de decisión inmediata sobre cualquiera de los extremos del contrato/servicio (Marcar la que corresponda)

				Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
--	--	--	--	---

Anejo 2. Operaciones generales de limpieza.

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

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

1. Limpieza y tratamiento de suelos.

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

Con carácter general, se describen tres tipos de limpieza:

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

2. Despachos.

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

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

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

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

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

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

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

3. Salas de reuniones de uso común.

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

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

- reuniones y jornadas, salvo que dicha retirada se haya contratado expresamente con un servicio de catering o similar.
- Limpieza a fondo: con la periodicidad que se determina en el Anejo de frecuencias se realizará una limpieza a fondo de estas zonas, incluyendo si es oportuno la aplicación de un tratamiento anti manchas a butacas y moquetas, que no sean mobiliario artístico o de especial valor, preavisoando al Banco para confirmar que el tratamiento resulta procedente en la sala concreta y mobiliario específico donde se pretenda llevar a cabo y realizando una prueba previa para comprobar que no se produzca daño alguno en las superficies a aplicar, todo lo anterior, con objeto de salvaguardar el patrimonio histórico del Banco.

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

Todos los elementos que puedan hallarse en estas zonas como señalización, extintores, fuentes de agua, mobiliario, elementos decorativos, etc., se mantendrán libres de polvo utilizando para ello bayetas de microfibra y productos adecuados.

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

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

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

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

Los contenedores que pudieran estar situados en los pasillos, se vaciarán y limpiarán con la frecuencia debida y con productos adecuados.

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

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

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

5. Otros elementos.

Están incluidos en el contrato y son objeto de limpieza office, y otras posibles dependencias que el Banco ponga a disposición de su plantilla

Se incluirá la limpieza de microondas, neveras (incluyendo las posibles tareas relacionadas con su descongelación), etc., no excluidos específicamente del contrato.

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

También está incluida la limpieza en las zonas de emplazamiento de máquinas vending. En cuanto a la limpieza en sí de las máquinas de vending, procederá su desempolvado externo coincidente con la limpieza general en la zona, aunque la limpieza integral en sí de las máquinas corresponda a la contrata ajena al Banco responsable de su mantenimiento y explotación.

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

6. Aseos y vestuarios. Locales análogos.

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

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

Cada vez que se proceda a la limpieza de los aseos y vestuarios se controlará que exista suficiente material de aseo (jabón de manos, papel higiénico y secamanos), y se procederá a su reposición, en caso de necesidad.

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

Los aseos se repasarán diariamente cuantas veces sean necesarias con objeto de mantenerlos en un adecuado estado de limpieza y completa dotación del material higiénico necesario.

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

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

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

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

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

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

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

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

8. Fachadas, lucernarios, claraboyas, vidrieras, muros de cortina de cristal, rejas, cubiertas y/o azoteas practicables.

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

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

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

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

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

Las rejas exteriores se limpiarán semanalmente mediante la utilización de maquinaria y productos adecuados.

9. Arquetas, desagües, sumideros, limas y similares.

En general, e independientemente de su emplazamiento, queda incluida en el contrato la limpieza de arquetas, desagües, sumideros, limas, etc., tanto en su exterior, como en su interior cuando el acceso sea sencillo y no implique tareas propias de fontanería o pocería. Con independencia de la frecuencia general de limpieza, el contratista velará porque no se acumulen hojas o malas hierbas y otros posibles restos y desperdicios en estas zonas. Con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio, los responsables del Banco podrán solicitar en cualquier momento la limpieza adicional o reforzada de estas zonas, sin cargo alguno, en caso de necesidad por las condiciones climatológicas (caída de hojas, polen, lluvia, nieve, etc.) u otros motivos.

10. Ventanas, alfizares, balcones y balconadas. Enrejados situados en ellos.

Para la limpieza de cristales se utilizarán productos de propiedades repelentes, con el fin de prolongar la duración de dicha limpieza y evitar que se empañen.

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

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

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

Con objeto de poder realizar la limpieza exterior de los cristales de las fachadas y otras zonas, que no puede ser realizada desde el interior, así como para la limpieza de otros cristales, interiores y/o exteriores de difícil acceso, el Banco de España cuenta con una red de líneas de vida y argollas de seguridad en diversos emplazamientos, así como con otros equipos e instalaciones.

El contratista acometerá la limpieza aportando cuantos medios humanos y/o técnicos sean necesarios que pueda necesitar, además de los medios auxiliares propios del Banco de los que este pueda disponer para facilitar el desarrollo de las tareas de limpieza, tales como la red de líneas de vida y argollas de seguridad u otros equipos o instalaciones.

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

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

11. Estores, cortinas, visillos y persianas.

La limpieza de estores, cortinas, visillos y persianas se realizará principalmente con aspiradores de polvo, con la frecuencia que se indica en el Anejo de frecuencias. En caso de ser necesario, la limpieza se realizará en húmedo.

12. Aparatos de climatización, de calefacción y fancoils y rejillas de ventilación y climatización.

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

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

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

13. Puntos limpios y zonas de almacenaje de residuos.

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

14. Otras zonas objeto de limpieza y otras consideraciones generales.

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

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

15. Labores de reposición.

Se realizará la reposición de material higiénico (papel W.C, jabones, toallas, etc.) en los aseos u otros locales en que resulte necesario. Dicho material será proporcionado por el contratista conforme a las características recogidas en el Anejo 5 del presente PPT.

Esta labor se realizará diariamente de acuerdo con las necesidades.

16. Desinfección y desinsectación.

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

ÁREA	Frecuencia mínima
Aseos, servicios de higiene y asistenciales	Diario
Vestuarios y locales análogos	Diario
Recinto de basuras, puntos limpios y locales análogos	Diario
Salas de máquinas o de cuadros eléctricos	Bimestral

Las aplicaciones se harán con la frecuencia mínima señalada anteriormente, pero se podrán solicitar en cualquier otro momento si se estimara necesario por parte del Banco de España. El aumento de la periodicidad de las desinfecciones no implicará incremento de precio alguno. La desinfección se realizará siempre en horas en las que el personal no ocupe las correspondientes dependencias.

La desinsectación de estas áreas se realizará con una frecuencia mínima bimestral, coincidiendo con las actuaciones de desinfección previstas para el resto de las áreas del edificio.

Anejo 3. Cuadro general de frecuencias y acabados de limpieza.

ÁREAS DE LIMPIEZA	FRECUENCIA MÍNIMA							OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
Patios y viales interiores	D							Barrido y aspirado de suelos diario y fregado de suelos semanal. Limpieza a máquina en caso necesario.
Casetas de vigilancia y otros posibles usos	D							
Centro de control de Seguridad (CCS)	D							Limpieza general, barrido y fregado.
Dependencias para contratas	D							
Recintos de basuras		S						Fregado semanal. Desinfección diaria
Canaletas y sumideros.	D							Limpieza diaria de carácter superficial y mensual más a fondo
Perímetro exterior del edificio (incluyendo patios ingleses y portalones).	D							Revisión diaria para eliminación de restos de suciedad y baldeo/fregado, en su caso, de las zonas afectadas. Limpieza manual trimestral con elevadora de verjas y cerramientos. Limpieza con máquina presión solo en los puntos aprobados por el Banco de España.
Zonas ajardinadas (o jardineras exteriores).	D							Retirada de hojas, papeles, plásticos, etc. Escalones, Rampas y escaleras de acceso, barandillas.

ÁREAS DE LIMPIEZA	FRECUENCIA MÍNIMA							OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
Aparcamientos y garajes. Portales de acceso.		S						Aspirado o barrido de suelos semanal. Fregado semanal. Fregado mecánico y aspirado de paredes y techos anual. Las manchas de aceite o grasa se limpiarán tan pronto se detecten con los productos y tratamientos adecuados para evitar que penetren en el pavimento.
Cubiertas y azoteas practicables y canalones en dichas zonas.				M				Limpieza general. Sumideros: Limpieza semanal de carácter superficial y mensual más a fondo.
Portales de acceso exteriores.	D							Limpieza general. Barrido y fregado.
Verjas y cerramiento exterior.						S		Limpieza con máquina presión o manual.
Vestíbulo principal.	D							Limpieza general. Barrido y fregado Limpieza general de paramentos y techos con elementos elevadores o andamios una vez al año, en la fecha que se determine de mutuo acuerdo con Banco de España.
Vestíbulos, escaleras y pasillos en zonas de oficina y áreas de trabajo, en zonas de uso público.	D							Limpieza general. Barrido y fregado.

ÁREAS DE LIMPIEZA	FRECUENCIA MÍNIMA							OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
Otros vestíbulos, escaleras y pasillos fuera de áreas de trabajo, incluyendo en su caso, escaleras de emergencia.		S						Limpieza general. Barrido y fregado.
Montacargas y salvaescaleras.	D							Limpieza interior de la cabina y limpieza de la plataforma y el mecanismo del salvaescaleras
Plantas de oficinas y de áreas de trabajo (incluidos pasillos, vestíbulos, despachos, salas y espacios en general).	D							Limpieza general. Barrido y fregado. Ver tabla de "ACABADOS".
Sala de reuniones de uso común.	D							
Salón de actos y salas de reuniones u otras de uso institucional.	D							La frecuencia estará condicionada por su uso, y deberá limpiarse siempre que se realice una actividad. En numerosas ocasiones la limpieza deberá ser diaria
Almacenes y zonas polivalentes.		S						
Sala de ordenadores							R	
Instalaciones.	D							Pavimento semanal.
Vestuarios.	D							Limpieza general y desinfección
Almacenes, patinillos, salas de máquinas cuartos técnicos y talleres.				M				Limpieza general. Limpieza más a fondo según tabla de "ACABADOS".

ÁREAS DE LIMPIEZA	FRECUENCIA MÍNIMA							OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
Archivos.				M				Limpieza general esporádica a petición del Banco. Limpieza a fondo con carácter semestral.
Cajas, cámaras acorazadas y pasillos de ronda.			Q					Quitar polvo y limpiar suelo. Limpieza a fondo con carácter anual.
Envolventes de caja.							A	En el mes que determine el Banco de España.
Zonas de tratamiento de efectivo.	D							Limpieza general. Retirada de residuos hasta el lugar que se determine.
Aseos.	D							Diariamente fregado de suelos, limpieza y desinfección de aparatos sanitarios y elementos metálicos. Una vez al mes: Fregado intensivo de alicatados y suelos. Limpieza de incrustaciones y suciedad de juntas entre azulejos. Una vez al mes retirada de residuos de contenedores higiénico-sanitarios. Repaso y reposición según necesidad.

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

ACABADOS	FRECUENCIA MÍNIMA							OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
Ventanillas en lugares públicos.	D							La periodicidad será diaria en las esclusas de acceso al patio de operaciones, ventanillas, cabina del CCS y zonas análogas.
Ventanas / vidrios (interior y exterior), incluidas rejas si las hubiera.				M				Limpieza a fondo de ventanas y cristales de todo el edificio. La cara exterior de las ventanas no accesibles desde el interior, ni por medio de anclajes, se limpiará con grúa elevadora con frecuencia anual.
Puertas, incluidas rejas si las hubiera.	D							Eliminar polvo. Eliminación de manchas cuando se produzcan. Limpieza a fondo cuando sea necesario.
Mobiliario.	D							Ver tabla “ÁREAS DE LIMPIEZA”: Zonas de uso público y oficinas y áreas de trabajo. Interior de despachos y dependencias. Mobiliario en general. Nota: Determinado mobiliario que por su especial valor o composición de sus materiales exija un cuidado o periodicidad especial (de menor frecuencia), se limpiará siempre siguiendo las pautas y directrices específicas del Banco de España en cada caso. Así, objetos como relojes, lámparas, centros de mesa, etc. se limpiarán a fondo cuando sea necesario, con productos específicos adecuados y siempre siguiendo las directrices concretas que indique en cada caso el personal responsable. Se indicará en cada caso posibles objetos que por estas u otras razones no deban ser limpiados por personal de la empresa contratista (por ejemplo cuadros u otras obras de arte), reservándose su cuidado y mantenimiento a empresas especializadas.

ACABADOS	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A Requerimiento del BE	
Armarios.	D								En las tareas ordinarias el mobiliario se limpiará en su parte exterior. Solo se limpiará el interior de armarios y cajoneras a petición del Banco de España.
Estanterías.								R	Limpieza general.
Vidrios espejos.	D								
Paramentos verticales (paredes, alicatados, mamparas).					T				Según necesidades. Aspirar polvo, limpieza. Limpieza de incrustaciones y suciedad de juntas entre azulejos.
Mampara con cristalería.					T				Limpieza de mampara y cristalería.
Empanelados					T				
Suelos (de mármol, de madera, con moqueta, etc.).	D								Según necesidades. Aspirar polvo, limpieza. Ver tabla de “PAVIMENTOS”.
Cámara bajo falso suelo o sobre falso techo.								R	En caso necesario a la hora de realizar tareas de mantenimiento: Aspirar polvo, limpieza.
Pilares.						S			
Falso techo Philips.					T				
Falso techo aseos					T				
Falso techo varios.					T				

ACABADOS	FRECUENCIA MÍNIMA								OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A Requerimiento del BE	
Falso techo religas.							A		
Plenum (sobre falso techo).								R	Según necesidades. Aspirar polvo, limpieza.
Techos.								R	Según necesidades.

PAVIMENTOS	FRECUENCIA MÍNIMA							OBSERVACIONES
	Diario	Semanal	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
Suelos varios (formica, linóleo, PVC – GTI – Suelos sintéticos ...).	D							Barrido húmedo diario. Fregado mecánico semanal. Semestral: encerado y decapado.
Goma.	D							Limpieza diaria. Encerado cada seis meses.
Terrazo, mármol, madera.	D							Barrido húmedo diario. Con carácter trimestral: pulido / abrillantado / cristalizado / tratamiento específico para madera.
Pavimento de patios y aparcamiento.		S						Las manchas de aceite o grasa se limpiarán tan pronto se detecten con los productos y tratamientos adecuados para evitar que penetren en el pavimento.
Moqueta	D							Aspirado diario. Limpieza y lavado periódico con espuma seca o similar trimestral, eliminación electricidad estática semestral y eliminación de manchas cuando se produzcan.

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

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

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

VARIOS	FRECUENCIA MÍNIMA							OBSERVACIONES
	Diario	Semestral	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
Limpieza de estanterías.								R Cuando sea necesario. Limpieza general.
Persianas,cortinas, visillos y estores.								R A requerimiento del Banco de España. Limpieza general mensual coincidiendo con las ventanas. Limpieza a fondo cuando sea necesario. Eliminación de manchas cuando se produzcan.
Rótulos, carteles, elementos de señalización y elementos escultóricos.	D							Limpieza general en seco. Limpieza a fondo cuando sea necesario. <u>NOTA:</u> Los elementos escultóricos se limpiarán siempre según indicación del Banco de España.
Fancoils y bocas aire acondicionado.			M					
Claraboyas y lucernarios, incluidos rejas y cristales exteriores si los hubiera y siempre que no tengan la consideración de vidriera artística.				T				Limpieza general. Por cuestiones climatológicas pueden ser necesarias actuaciones con una menor periodicidad a requerimiento del Banco de España. <u>NOTA:</u> Se procederá siempre a la limpieza de estos elementos según directrices específicas del Banco de España, especialmente en los casos en que puedan verse afectadas zonas de vidriera artística o que exista riesgo de caída de objetos a través de superficies acristaladas en patio de operaciones u otras zonas transitables.
Equipamiento y mobiliario de cocina y menaje en office.	D							Como el resto de mobiliario de oficina.

VARIOS	FRECUENCIA MÍNIMA							OBSERVACIONES
	Diario	Semestral	Quincenal	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
Otros suelos, paredes y techos; paramentos y otros elementos en general.					S			Otros posibles paramentos verticales y horizontales y elementos incorporados o situados sobre ellos, no especificados anteriormente: Limpieza general o aspirado. <u>NOTA:</u> Cuando se trate de elementos o áreas con un especial valor histórico-artístico o características especiales, se procederá según directrices específicas del Banco de España.

Con independencia de lo reflejado anteriormente, se deberán realizar, cuando sea necesario, tareas de limpieza de aquellos espacios del Banco afectados, directa o indirectamente, por trabajos de obras, reformas, traslados, mantenimiento, eventos, exposiciones, reuniones, etc.

Anejo 4. Control de calidad. Cuadro de estándares de calidad exigidos.

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

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
1. Suelos.	Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, basura u otros restos (insectos muertos...), marcas, huellas, manchas o líquidos, incluyendo zonas de difícil acceso como esquinas, bordes o los alrededores del mobiliario. Las superficies brillan de forma uniforme o bien presentan el acabado establecido por el Banco de España. Aparatos para matar o prevenir insectos: No están en lugares inadecuados (visibles fuera de su lugar habitual de emplazamiento).
2. Techos. Paredes, paramentos en general (frisos, zócalos, molduras, etc.) y cornisas. Puertas, marcos de ventanas interiores.	Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, marcas, basura u otros restos, huellas y manchas, especialmente en puertas de cristal y mamparas, incluyendo los marcos y zonas superiores de las puertas, interruptores o enchufes. Donde corresponda, las superficies brillan de forma uniforme.
3. Lámparas de todo tipo y puntos de luz. Rejillas de ventilación, climatización y salidas de aire acondicionado.	Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, basura, marcas, manchas o líquidos tanto por dentro como por fuera. Todos los conductos de ventilación están despejados.
4. Cristales interiores de ventanas, marcos y alfizares. Balconadas, enrejados interiores y exteriores, fachadas y cubiertas. Persianas, cortinas, estores, etc.	Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, marcas, huellas y manchas. Donde corresponda, las superficies brillan de forma uniforme.

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
<p>5.</p> <p>Pasillos, zonas de acceso, zonas de atención al público y resto de zonas comunes, con todos sus elementos.</p> <p>Escaleras, pasamanos y barandillas.</p> <p>Papeleras.</p>	<p>Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, basura, marcas, huellas, manchas, líquidos o malos olores.</p> <p>Donde corresponda, las superficies brillan de forma uniforme.</p> <p>Las papeleras en que proceda tienen en su interior una bolsa donde los usuarios echan la basura.</p>
<p>6.</p> <p>Despachos y salas de reuniones,</p> <p>Mobiliario y elementos de decoración, etc.</p> <p>Vitrinas, estanterías, bibliotecas, etc.</p> <p>(referido en general a los elementos que no estén expresamente excluidos como objeto de limpieza).</p>	<p>Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, marcas, huellas, manchas o líquidos, incluyendo las patas o ruedas del mobiliario, superficies elevadas y zonas de difícil acceso (como esquinas, bordes o los alrededores del mobiliario).</p> <p>El mobiliario no desprende olores desagradables.</p> <p>El mobiliario no tiene plásticos o pegatinas que dificulten su limpieza o desluzcan su aspecto.</p> <p>Las estanterías y armarios no tienen polvo, suciedad, basura o manchas, tanto por dentro como por fuera.</p> <p>Incluye extintores, lámparas de sobremesa, objetos de oficina, objetos interiores de las vitrinas, sillas, rotulación, equipos informáticos, fotocopiadoras y faxes, equipos telefónicos, máquinas de climatización, o elementos fijados en las paredes (aplique, cuadros, tablones de anuncios, espejos...) que estarán sin polvo, marcas, huellas o manchas.</p>

ELEMENTO	DESCRIPCIÓN
7. Aseos y vestuarios.	<p>Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, basura, marcas, huellas, manchas, líquidos o malos olores.</p> <p>Incluye los elementos colgados en las paredes (como dispensadores de jabón o barras para sujetar toallas), grifería, repisas, u otros elementos propios de un baño (como el lavabo, las duchas y sus cortinas, o el sanitario).</p> <p>Las superficies brillan de forma uniforme.</p> <p>Las juntas entre azulejos y/o baldosas limpias de incrustaciones y suciedad.</p> <p>Hay suficiente cantidad de consumibles de baño (como papel higiénico, jabón y toallas secamanos).</p>
8. Electrodomésticos y menaje en general cuya limpieza está incluida en el contrato.	<p>Se cumplen los estándares higiénicos cuando los electrodomésticos se utilizan para comida.</p> <p>Las fuentes de agua están limpias y sin manchas.</p>
9. Almacenes, patinillos, archivos y cuartos técnicos.	<p>Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, basura u otros restos (insectos muertos...), marcas, huellas, manchas o líquidos, incluyendo zonas de difícil acceso como esquinas o bordes.</p> <p>Tubos y tuberías accesibles exteriormente y soldados especiales sin polvo, ni manchas.</p> <p>Las superficies brillan de forma uniforme.</p>
10. Zonas comunes exteriores, incluyendo aparcamientos, y patios.	<p>Sin polvo, arena, suciedad, telarañas, pelusa, basura, marcas, huellas, manchas o líquidos, incluyendo zonas de difícil acceso.</p> <p>En las zonas de paso, así como las arquetas, desagües, sumideros, limas, etc., no hay hojas, colillas, aceite, grasa o acumulación de otros restos.</p>
11. Orden en general.	<p>El área está ordenada.</p> <p>Las zonas de entrada y salida están despejadas.</p>
12. Olores.	El área huele bien, a limpio, sin aromas demasiado fuertes o penetrantes.

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

Anejo 5. Relación de artículos objeto de reposición

A continuación, se detalla la relación de artículos con sus características y tamaños, que serán objeto de reposición.

PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS ¹
Papel higiénico de doble capa	Acabado: gofrado de máxima absorción. Mandril: 45 mm. Gramaje: 2x15 grs/m2. Etiqueta ecológica. Longitud mínima: 25 m.
Bobina de papel secamanos de doble capa apta para dispensador de papel mural	Longitud mínima: 180 m. Ancho: 200 mm. Etiqueta ecológica.
Jabón de manos dermoprotector (cartucho para dosificador de espuma)	PH: neutro Color: blanco. Tamaño de recarga: 1 litro.
Bobina secamanos gofrada 2 capas	Pasta pura Doble capa Longitud mínima 155m
Alcohol de limpieza (isopropílico)	99,9 % alcohol isopropílico. Desodorizado Tamaño: 1 litro

En caso de que algún producto ofertado por el licitador no fuera de la calidad exigible a juicio del Banco de España o no fuera compatible con los dosificadores existentes en las instalaciones objeto del contrato, el ofertante deberá comprometerse a sustituirlo sin cargo los dosificadores o bien buscar un producto equivalente alternativo de la misma calidad al requerido.

La reposición se realizará diariamente de acuerdo con las necesidades.

Requerimientos de Etiqueta Ecológica Europea (Ecolabel) o media equivalente para diferentes artículos: el objeto de esta medida es evitar la existencia de determinadas sustancias nocivas para el medio ambiente en los productos de limpieza (de acuerdo con niveles de contenido total de fósforo elemental, contenido total de fosfatos, agentes tensioactivos biodegradables en condiciones anaeróbicas).

¹ Se admitirán productos con longitud, ancho, gramaje, diámetro y/o una altura aproximada a la señalada en cada producto como consecuencia de los distintos márgenes de tolerancia en la fabricación de estos materiales de los distintos fabricantes, siempre y cuando sean compatibles con los dosificadores existentes.

Anejo 6. Protocolo de limpieza del patrimonio histórico del Banco de España.

PROTOCOLO DE LIMPIEZA DE ELEMENTOS DEL PATRIMONIO HISTÓRICO ARTÍSTICO Y DE LAS ÁREAS QUE LOS CONTENGAN O CERCANAS A ELLOS.

Será de obligado cumplimiento para la contrata de limpieza general del edificio, con objeto de la conservación preventiva del patrimonio histórico artístico del Banco que comprende pinturas, esculturas, grabados, fotografías, artes decorativas (jarrones, porcelanas, alfombras, tapices, relojes, lámparas, platería, etc.), así como otro mobiliario relevante y otros objetos de especial valor.

En cuanto a la limpieza de los elementos en sí:

- En general, no procede efectuar ningún tipo de limpieza sobre cuadros, tapices, esculturas, relojes, platería, u otras obras, estén o no protegidas con vidrios o metacrilatos; ni sobre sus marcos, ni sobre su superficie.
- El Banco de España establecerá y comunicará expresamente las excepciones puntuales que pueda suponer alguna clase de limpieza en concreto de algún elemento o parte del mismo, detallando claramente su alcance (elemento en sí, procedimiento, materiales y productos).
- La limpieza de las peanas, urnas y otro mobiliario artístico en general, se acometerá con plumeros limpios para retirar el polvo, con especial atención de no tocar el objeto con el raquis de la pluma (eje de la pluma) ya que puede arañar la superficie. En el caso de tener que emplear un paño húmedo éste tiene que estar completamente escurrido, limpio y humedecido previamente con agua exclusivamente. Nunca se proyectará directamente con pulverizadores sobre los muebles, ni sobre ningún otro elemento.

Las alfombras se aspirarán con objeto exclusivo de la eliminación del polvo o manchas superficiales, sin que se aplique producto alguno. Se emplearán los cuidados necesarios en cuanto a la limpieza en sí misma de la maquinaria empleada, su potencia y la técnica del aspirado para evitar cualquier daño y conseguir el correcto acabado estético.

En cuanto a la limpieza de salas con especial presencia de obras de arte:

- La limpieza habitual en salas con obras de arte (Salas de Juntas, Salón de actos, etc.) y en los respectivos vestíbulos de acceso, así como en almacenes o depósitos específicos de obras de arte se realizará exclusivamente por el personal expresamente formado o informado al respecto de los requerimientos especiales que exigen la limpieza de estas salas.
- La limpieza habitual se realizará exclusivamente en seco, sin usar escobas o instrumentos que produzcan el levantamiento de polvo. Las limpiezas de refuerzo con medio acuoso se realizarán conforme a las pautas concretas que establezca el Banco y que conocerán tanto los encargados de la empresa de limpieza como el personal específicamente formado para estas tareas. La posible cristalización de

los suelos o tareas similares solo se ejecutará a petición expresa del Banco y con la supervisión que se determine.

- Debe evitarse el uso de aerosoles, espráis y en general cualquier producto que produzca suspensión aérea de particulares en las salas.

En cuanto a la limpieza en general de las zonas con presencia o cercanía de obras de arte:

- La limpieza diaria tiene que realizarse preferiblemente en seco, mediante aspiración, mopa o paños secos.
- Debe evitarse en la medida de lo posible el uso de escobas o instrumentos que produzcan el levantamiento de polvo.
- Las limpiezas de refuerzo con medio acuoso tienen que realizarse con agua y tensoactivos (jabón) neutro, aplicando los procedimientos, materiales y maquinaria necesaria para procurar que la humedad permanezca en la superficie del suelo menor tiempo posible.
- Las posibles limpiezas periódicas programadas que impliquen el uso de maquinaria para la cristalización de suelos o similares se realizará con el máximo cuidado para evitar cualquier posible daño.
- Deben evitarse en la medida de lo posible todo tipo de productos químicos de riesgo, como disolventes, disoluciones, detergentes, aerosoles, etc.

Otras consideraciones generales:

- De ninguna manera, el personal de limpieza debe mover o desplazar de su ubicación obras de arte durante la realización de la limpieza.
- En caso de que por accidente alguna pieza sufriese algún daño habrá de notificarse al instante a los responsables del Banco, evitando la realización de cualquier tipo de acción sobre la obra.
- Cualquier duda que surja respecto a estas normas y que pueda suponer alguna excepción o modificación de las mismas debe notificarse al Banco de España para su aprobación o búsqueda de una solución alternativa.