



PETICION DE PROPUESTA TECNICA Y
ECONOMICA PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA
DE LAS INSTALACIONES CORRESPONDIENTES
AL REAL CLUB NAUTICO DE GRAN CANARIA



Real Club
Náutico de
Gran Canaria

Las Palmas - junio 2023

CONTENIDO

1. INFORMACION GENERAL

- 1.1. Objeto del documento
- 1.2. Confidencialidad
- 1.3. Entrega de la Propuesta
- 1.4. Fecha de entrega
- 1.5. Aceptación de las condiciones

2. CONDICIONES GENERALES

- 2.1. Dependencias prestación del servicio
- 2.2. Medios Personales
- 2.3. CET – Centro Especial de Empleo
- 2.4. Medios Materiales
- 2.5. Elaboración de Planificaciones
- 2.6. Mejora continua-Coordinación
- 2.7. Control de calidad y Supervisión del Servicio
- 2.8. Penalizaciones
- 2.9. Medidas Correctoras
- 2.10. Resolución del Contrato
- 2.11. Retribución del servicio
- 2.12. Vigencia del Contrato – Revisión de Precios
- 2.13. Condiciones Prórroga del contrato
- 2.14. Subcontratación

3. CONDICIONES PARTICULARES

- 3.1. Incidencias
- 3.2. Otras premisas generales

4. PRESENTACION DE LA PROPUESTA

- 4.1. Valor estimado contrato
- 4.2. Criterios de puntuación

1. INFORMACION GENERAL

1.1. Objeto del documento

El objeto del presente documento es fijar y establecer los criterios a seguir en la presentación de propuesta técnica y económica para la contratación del servicio de limpieza en las dependencias del **Real Club Náutico Gran Canaria**.

1.2. Confidencialidad

La información contenida en este documento es confidencial y deberá ser tratada como tal por los proveedores que la reciban.

Los datos que figuran en el presente documento, así como todas las relaciones establecidas en el proceso son estrictamente confidenciales.

1.3. Entrega de la Propuesta

La Propuesta, así como sus correspondientes Anexos cumplimentados, serán enviados en formato Digital vía correo electrónico a las siguientes direcciones:

aalvarez@grupoisr.eu
jrobledo@grupoisr.eu
gerente@rcngc.com

1.4. Entrega de la Propuesta

Fecha de entrega

La fecha límite de recepción de las respuestas será el martes 14 de julio de 2023 a las 14:00 h y deberán ser enviadas, a los correos detallados en el apartado 1.3.

La verificación de la recepción de las respuestas corre a cargo de la empresa adjudicataria, por lo que se hace responsable único de ello.

1.5. Aceptación de las condiciones

El envío de la información solicitada en este documento lleva implícito la aceptación de las condiciones en él detalladas y certifica por parte del remitente la veracidad de toda la información enviada.

2. CONDICIONES GENERALES

El presente documento tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones de prestación del servicio, sistemas técnicos, procesos, métodos, normas, recursos humanos, técnicos y materiales que habrán de regir para la contratación del servicio de limpieza de las dependencias del **Real Club Náutico Gran Canaria** incluidos en el anexo I.

- Los licitadores tendrán que establecer un programa de gestión y organización general del servicio para los centros, con definición de protocolos de trabajo que entregarán junto con la propuesta técnica para su valoración.
- Los licitadores tendrán que presentar en su propuesta la planificación de los trabajos a realizar, junto con una memoria técnica de cómo se realizarán, incluyendo la relación de medios y productos que emplearán.
- Los licitadores tendrán que presentar, por el servicio objeto de este contrato, un plan de calidad estableciendo un sistema específico de control en el mismo.
- El presente pliego recoge la metodología de trabajo que el **Real Club Náutico Gran Canaria** ha definido como básica y necesaria para ajustarse a los objetivos de calidad establecidos
- La empresa adjudicataria se comprometerá a lograr el nivel de eficacia determinado, en el servicio objeto del presente contrato.
- Para poder evaluar este compromiso, mensualmente, los servicios serán auditados por una entidad externa escogida por el **Real Club Náutico Gran Canaria** y a cargo de la empresa adjudicataria del servicio.
- La empresa tendrá que comunicar al **Real Club Náutico Gran Canaria** cualquier cambio bien sea temporal o definitivo correspondiente al servicio y será necesaria la conformidad del **Real Club Náutico Gran Canaria** para su aprobación.

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

2.1. Centros de prestación del servicio

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

- Gestión y ejecución del servicio de limpieza de las dependencias objeto de este contrato.
- Gestión integral del personal del servicio.

Por lo tanto, son por cuenta de la empresa adjudicataria todos los gastos relacionados con el personal empleado, los materiales y enseres que utilice, gastos de comunicaciones, los servicios externos que requiera (asesoramientos,

trabajos de terceros, servicios profesionales independientes, seguros, transportes y otros gastos diversos) y en general, todos los gastos directos e indirectos asociados a la prestación del servicio objeto del contrato, siendo el alcance del servicio tanto los pavimentos horizontales y verticales, todos los acabados interiores, mobiliario y cualquier elemento que contenga el centro.

Independientemente de las frecuencias que se establezcan para cada dependencia, se considerarán como mínimas las reflejadas en el Anexo II.

2.2. Medios Personales

La empresa adjudicataria del contrato deberá cumplir con la normativa vigente referida a la subrogación de personal, en ningún caso afectará la subrogación a los propietarios, accionistas, directivos y mandos intermedios de la empresa contratista cesante. En el Anexo I se incluye información del personal a subrogar según la documentación aportada por los actuales proveedores del servicio de limpieza.

El personal deberá de prestar el servicio de lunes a viernes hasta las 22:00 horas y hasta las 22:30 horas los fines de semana y festivos.

Una vez finalizado el contrato, por el motivo que sea, la empresa adjudicataria se compromete a facilitar la subrogación del personal del servicio en un plazo no superior a los 15 días desde la comunicación de rescisión.

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

El equipo técnico de personas con la descripción de la titulación propuesta y dedicación horaria quedará descrito en su propuesta técnica.

La empresa adjudicataria se tendrá que hacer cargo de los costes salariales y demás obligaciones laborales y legales, relacionadas con el personal que desarrolle los servicios, siendo de aplicación y estando todo el personal adscrito al Convenio Provincial de Limpieza de edificios y locales de aplicación.

No existirá ninguna relación laboral del personal de la empresa adjudicataria con el **Real Club Náutico Gran Canaria**, puesto que aquel depende única y exclusivamente del adjudicatario en su calidad de empresario, de acuerdo con la legislación laboral y social vigente y a la que en un futuro se pueda promulgar.

En este sentido, el contratista queda obligado, respecto al personal que desarrolle el servicio objeto de esta contratación, al cumplimiento de las disposiciones en materia de Legislación Laboral y de Seguridad Social y las específicas de Salud Laboral, vigentes durante el plazo de ejecución del contrato.

Mensualmente, la empresa adjudicataria remitirá vía e-mail al **Real Club Náutico Gran Canaria** copia de los TC1 y TC2, correspondientes a los trabajadores

destinados a la realización del servicio o servicios adjudicados, objeto del presente contrato, conjuntamente con una relación por centro de trabajo adjudicado, de cada uno de los empleados que presta sus servicios.

Semestralmente, la empresa adjudicataria remitirá al **Real Club Náutico Gran Canaria**, un certificado de estar al corriente de las obligaciones con la Agencia Tributaria y con la Seguridad Social.

Anualmente, la empresa adjudicataria remitirá vía e-mail al **Real Club Náutico Gran Canaria** una copia de los reconocimientos médicos (certificado de aptitud) o en su caso, documento de renuncia al mismo, de todos los trabajadores que van a prestar el servicio en los centros adjudicados.

Anualmente, la empresa adjudicataria remitirá al **Real Club Náutico Gran Canaria** una copia de las cuentas anuales de la sociedad.

Independientemente de lo expuesto, la empresa adjudicataria deberá de entregar anualmente al **Real Club Náutico Gran Canaria**, la siguiente documentación:

- Certificados de Formación en prevención de Riesgos Laborales, de los trabajadores que vayan a realizar sus servicios en los centros adjudicados, los cuales deberán ser emitidos por una entidad acreditada o bien por el Técnico de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa.
- Ficha informativa sobre los riesgos y medidas preventivas de la actividad contratada donde se incluirá las fichas de seguridad de los productos utilizados.
- Registro de entrega de los equipos de protección individual (EPI) necesarios para la prestación de la actividad.
- Acuses de recibo por parte de los trabajadores que prestan sus servicios en el **Real Club Náutico Gran Canaria** sobre los riesgos y medidas preventivas en sus instalaciones.

La organización del servicio y la distribución de los recursos humanos propuestos, entre las diversas franjas horarias, tendrá que tener en cuenta la menor afectación posible de la actividad del centro. Esta distribución tendrá que contar con el visto bueno previo del **Real Club Náutico Gran Canaria** antes de iniciar la prestación del servicio.

El **Real Club Náutico Gran Canaria**, por razones justificadas del servicio, podrá modificar puntualmente los mencionados horarios para atender la cobertura de actos institucionales u otros actos multitudinarios del centro, siempre y cuando lo notifique previamente a la adjudicataria y no comporte un incremento en cómputo global anual de las horas de servicio prestadas.

Todos los trabajadores asignados a estos servicios deberán de estar adscritos al Convenio Provincial de limpieza de edificios y locales de aplicación.

Todos los trabajadores asignados a estos servicios deberán ir correctamente uniformados.

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

Todo el personal adscrito a estos servicios tendrá que llevar una identificación con su nombre y apellido, cuando desarrolle su jornada de trabajo.

La empresa hará reposición de la ropa de trabajo tal y como indique el Convenio Colectivo de aplicación.

La uniformidad es imprescindible en todo el personal adscrito al servicio. La falta de esta o una presentación en un grado de deterioro mínimo serán consideradas como falta grave.

La empresa adjudicataria garantizará la estabilidad del personal destinado a cubrir el servicio. En el caso de producirse cualquier cambio temporal o definitivo del personal será comunicado, por escrito, al **Real Club Náutico Gran Canaria**, con una antelación de 10 días.

Antes de cualquier nueva incorporación, el personal tendrá que recibir una formación específica sobre el servicio a prestar en el **Real Club Náutico Gran Canaria** no inferior a una jornada completa de trabajo.

El personal que desarrolle el servicio en el centro estará localizable en sus horas de trabajo, no pudiendo abandonar el puesto de trabajo sin hacerlo saber a su responsable y a la dirección del **Real Club Náutico Gran Canaria**.

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

El personal de la empresa adjudicataria dará un trato respetuoso a los usuarios, familiares y personal del centro, pudiendo el **Real Club Náutico Gran Canaria** requerir la sustitución, a cargo de la empresa, de una persona que sea objeto de quejas reiteradas.

En caso de huelga, la empresa adjudicataria se compromete a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que establezca el **Real Club Náutico Gran Canaria**. La empresa adjudicataria organizará programas de limpieza especiales al finalizar una situación de huelga, con el fin de recuperar el estado de limpieza normal en un plazo mínimo. Durante este periodo de huelga, la retribución de la prestación será directamente proporcional a las horas realmente trabajadas con respecto a las horas de trabajo programadas en la normalidad.

Los daños ocasionados como consecuencia de hurto o negligencia, por parte de los trabajadores, serán indemnizados por la empresa adjudicataria. También será responsable de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos que quede probado que ha sido realizado por su personal.

La empresa tendrá la obligación de contratar una póliza de seguro de responsabilidad civil por un importe mínimo de 600.000 €, de cobertura. Esta póliza tendrá que tener cobertura por reparación de daños que, por acción u omisión del personal, se puedan causar tanto a personas como equipos que estén a cargo del personal adscrito al servicio.

La empresa tendrá que comunicar al **Real Club Náutico Gran Canaria** cualquier cambio bien sea temporal o definitivo correspondiente al personal y será necesaria la conformidad del **Real Club Náutico Gran Canaria** para su aprobación.

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

Las ofertas presentadas se tendrán que acoger a la planificación del Plan de Riesgos Laborales del **Real Club Náutico Gran Canaria** (evaluación de riesgos, acción preventiva, formación, etc..) detallando por cada fase los medios humanos y materiales para poder facilitar su valoración.

La empresa adjudicataria contará con técnicos responsables de prevención de los Riesgos Laborales, que proporcionarán las pautas necesarias para el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia, siendo así mismo su responsabilidad la aplicación de políticas de prevención.

El **Real Club Náutico Gran Canaria** entregará la evaluación de Riesgos Específicos del centro, a efectos de coordinación de la materia.

Respecto al plan de emergencia del **Real Club Náutico Gran Canaria**, la empresa adjudicataria se implicará y participará, en la medida que indique el plan correspondiente, para garantizar la propia seguridad y la de otras personas, así como para preservar la integridad de los bienes y patrimonio del Centro.

En el supuesto de que, en el Centro, se le impusiera alguna sanción o se le derivara algún tipo de responsabilidad por parte de la autoridad competente, como consecuencia del incumplimiento de medidas preventivas por parte del personal de la empresa contratada, el **Real Club Náutico Gran Canaria** repercutirá y deducirá estas cantidades de las facturas que tenga que abonar a la empresa contratada.

La empresa adjudicataria colocará en el centro y en lugar visible por sus trabajadores un cartel explicativo didáctico con los principales riesgos del centro.

2.3. CET – Centro Especial de Empleo

El **Real Club Náutico Gran Canaria** valorará en esta oferta, la realización de los servicios por personal discapacitado mediante Centro Especial de Empleo.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria, realice algún servicio con personal discapacitado mediante CET, emitirá mensualmente al **Real Club Náutico Gran Canaria**, dos facturas, una por el servicio correspondiente y prestado por la empresa ordinaria y una segunda factura, emitida por el CET, correspondiente al servicio prestado por el Centro Especial de Empleo.

2.4. Medios Materiales

El adjudicatario aportará por su cuenta y cargo, la totalidad del material, productos y utillaje que sean necesarios por la prestación del servicio, incluidas las bolsas de basura del color de cada contenedor, y los contenedores de colores para colocar en aquellos puntos verdes de reciclado que solicite el **Real Club Náutico Gran Canaria**, en las distintas dependencias.

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

El adjudicatario tendrá que entregar antes del inicio de los trabajos, objeto de este contrato, la documentación relativa a todos los productos que utilizará en su ejecución y proporcionará los manuales de instrucciones, así como las fichas técnicas de los mismos, con el fin de configurar un cuaderno de consulta.

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

Se utilizarán productos biodegradables, con PH neutro y envasados en materiales reciclables.

La empresa adjudicataria, tendrá que facilitar, tanto al personal designado para desarrollar el servicio adjudicado, cómo al responsable del **Real Club Náutico Gran Canaria**, toda aquella información que se crea adecuada para evitar errores y accidentes en el **Real Club Náutico Gran Canaria**.

Una vez examinados todos los productos, el **Real Club Náutico Gran Canaria** autorizará el uso de los que crea convenientes para ser utilizados en sus instalaciones y solicitará el cambio de los que no sean adecuados.

Características mínimas exigidas de los productos de limpieza.

- Todos los productos tendrán la etiqueta de Ecoembes.
- Los productos tendrán que ser ecológicos con certificación oficial europea
- Los desincrustantes ácidos no contendrán sulfumán ni total ni parcialmente.
- Queda prohibido el uso de productos clorados o lejías sin la expresa aprobación del **Real Club Náutico Gran Canaria**.
- Los desinfectantes utilizados tendrán que ser como mínimo, germicidas, bactericidas, virucidas y tendrán que estar clasificados como biocidas profesionales tipo TP2 y autorizados por AEMPS.
- Los carros de limpieza serán los correspondientes al fregado plano, con prensa y bandejas cerradas para todos los operarios.
- Las bayetas, mopas, mochos, etc serán de microfibra.

Será responsabilidad del adjudicatario, la gestión de los residuos de envases generados en la ejecución del contrato, garantizando una gestión correcta en su

reciclaje, bien por regreso al productor, bien por entrega a un vertedero autorizado, o bien por cualquiera otro sistema de gestión de residuos autorizado.

La empresa adjudicataria, será responsable en todo momento y asumirá a su cargo los gastos de la limpieza, el mantenimiento, reparación y el coste de sustitución del utillaje y equipamiento utilizado para la prestación del servicio durante la vigencia del contrato.

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

Las inversiones correspondientes al concepto de maquinaria, correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario correrá con todos los gastos de compra de los productos y materiales necesarios para la prestación del servicio, incluidos los consumibles higiénicos (papel higiénico, papel seca manos y jabón de manos,) así como de su reposición, así como los contenedores de colores de los puntos verdes (a instalar en las instalaciones), además, entregará mensualmente al **Real Club Náutico Gran Canaria** un desglose del consumo generado en el centro.

El adjudicatario, presentará al **Real Club Náutico Gran Canaria** al menos tres modelos de contenedores de colores a colocar en los puntos verdes que designe el **Real Club Náutico Gran Canaria**, y será el **Real Club Náutico Gran Canaria** el que elija el modelo que más se adecua al centro.

El adjudicatario, tendrá que aportar a su cargo un mínimo de 10 UHF (Unidades Higiénicas Femeninas) con cambio mensual. Estas unidades no se podrán limpiar en el centro debido a su peligro biológico. El servicio deberá ser realizado por una empresa autorizada por la administración. Las UHF para garantizar la higiene serán del tipo “No Touch” automáticas abriéndose mediante sensor de aproximación.

El adjudicatario, tendrá que aportar e instalar los dispensadores de papel higiénico, papel seca manos y jabón, así como los contenedores de colores de los puntos verdes, sin cargo alguno para el **Real Club Náutico Gran Canaria**, así como el cambio según necesidad por deterioro, rotura o imagen.

2.4.1. Maquinaria Mínima que aportar

La empresa adjudicataria detallará todos los medios que se utilizarán en la prestación del servicio, certificando que cumplen la normativa vigente.

- Se presentará la relación de los productos y materiales utilizados en la prestación de los servicios y las correspondientes fichas y especificaciones técnicas, (fichas solo en caso de adjudicación) con indicación de la temporalidad de su uso: continuo, periódico o eventual.
- Relación de maquinaria utilizada en el servicio y diferenciando las maquinas fijas del centro de las que sean aportadas de forma eventual.
- La maquinaria y accesorios mínimos a aportar por las empresas en a la realización de los servicios en cada centro será la siguiente:

Nº	Unidades	Maquinaria
1	1	Aspirador de Polvo
2	1	Aspirador mixto Polvo y Agua
3	1	Barredora conductor a pie tipo 705 ET CB+B
4	5	Pértiga de tipo Cleano 70X70
5	1	Fregadoras Profesionales Hombre a Bordo tipo CT 81 BT 70 APC
6	1	Hidrolimpiadora agua fría tipo PW-C45 DP1708P4 M
7	1	inyectora para la limpieza de tapizados i sillas
8	1	Pulverizadores Nebulizadores tipo RCM Motor Scrubber STORM
9	8	Carritos de Limpieza 3 bandejas cerradas con sistema de fregado plano
10	1	Rotativa - abrillantadora

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

2.5. Elaboración de planificaciones

La empresa adjudicataria tendrá que entregar al **Real Club Náutico Gran Canaria** y a la Consultora externa en el plazo máximo de dos meses a partir del inicio del servicio, los siguientes Planes o programas de actuación:

- Plan de prevención de riesgos laborales de todos los puestos de trabajo incluidos en este pliego (específicos del centro, al inicio del contrato).
- Plan de calidad protocolos de actuación de todos los procesos desarrollados por los puestos de trabajo de este contrato. Un protocolo explicativo por cada tarea de limpieza a realizar.
- Plan de limpieza de cada uno de los centros especificando por puestos de trabajo la frecuencia y orden de los trabajos a realizar:
 - I. las tareas diarias ordenadas por orden de ejecución y tiempo de realización.
 - II. El desglose de las tareas periódicas contratadas, con planificación diaria de la frecuencia periódica a ejecutar, incluyendo el calendario de frecuencias, especificando las fechas en que se realizarán (no se admitirán planificaciones del conjunto de tareas periódicas sin especificación del día y momento de realización de cada una de ellas).
 - III. Planificación anual con desglose mensual, de todas las tareas de limpieza a ejecutar por los especialistas incluyendo el calendario de frecuencias, especificando las fechas en que se realizarán.
 - IV. Todas estas planificaciones incluyendo el calendario de frecuencias, especificando las fechas en que se realizarán estarán en todo momento visibles en las dependencias del **Real Club Náutico Gran Canaria**.
 - V. Calendario anual (especificando fechas) de la realización de las supervisiones por parte de los Supervisores/as y/o Gestores/as de Servicio y mandos intermedios de la adjudicataria a cada una de las dependencias.

- Plan de formación del personal de limpieza en la vigencia de este contrato, con fechas de ejecución, horas, índice y objetivos de los cursos.

Para la realización de dichos Planes, la empresa dispondrá de un plazo máximo de dos meses desde el inicio del servicio a excepción del plan de prevención de riesgos laborales que se entregará en el mismo inicio del servicio.

Pasado este tiempo el **Real Club Náutico Gran Canaria** solicitará a la Consultora externa la elaboración de dichos planes de trabajo, siendo a cargo de la empresa adjudicataria del servicio el coste que suponga la elaboración de dichos planes.

2.6. Mejora continua - Coordinación

La empresa adjudicataria debe contemplar la filosofía de mejora continua, que permite la renovación, el desarrollo, el progreso y la posibilidad de responder a las necesidades cambiantes de nuestro entorno, para conseguir así un mejor servicio. Este entorno de mejora continua favorece la comprensión del proceso, permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso.

El adjudicatario participará de forma activa, junto la Consultora designada por el **Real Club Náutico Gran Canaria**, en un proceso de mejora continua del servicio, estableciendo un plan cuya finalidad sea la mejora de la eficacia y eficiencia de procesos, y el ahorro de costes del servicio.

Respecto a la coordinación, la empresa adjudicataria tiene que disponer de una infraestructura de servicios centrales para poder dar el asesoramiento necesario al **Real Club Náutico Gran Canaria** y emprender de forma efectiva los requerimientos derivados del objeto del contrato.

La empresa adjudicataria designará una persona que asumirá la gestión directiva del servicio objeto de este contrato, y que tratará directamente con el interlocutor asignado por el **Real Club Náutico Gran Canaria** y por la Consultora, los asuntos relacionados con el contrato.

La empresa adjudicataria designará también un coordinador que gestionará el día a día del servicio objeto del contrato y que hará de interlocutor con el **Real Club Náutico Gran Canaria** y con la Consultora.

El **Real Club Náutico Gran Canaria** y la Consultora designarán una persona que asumirá la responsabilidad del control y coordinación del servicio, la cual tratará directamente los asuntos relacionados con el desarrollo normal de los trabajos del servicio.

El **Real Club Náutico Gran Canaria** y la Consultora, se reunirán periódicamente con el coordinador del servicio encargado y designado por la empresa adjudicataria para tratar todos los temas vinculados con el desarrollo del mismo, para lo cual, al inicio del servicio se consensuará y establecerá la planificación y agenda de reuniones para todo el año.

2.7. Control de calidad y Supervisión del Servicio

La empresa adjudicataria, será la responsable de la administración del servicio, ejerciendo la supervisión del mismo por parte de los responsables técnicos y encargados, los cuales estarán dirigidos por un técnico especializado.

La empresa adjudicataria presentará al inicio del servicio el cuadrante con la planificación de visitas a realizar por parte del Supervisor/a o del Gestor/a del servicio asignado al **Real Club Náutico Gran Canaria**, considerándose la frecuencia mensual como mínima.

El **Real Club Náutico Gran Canaria** se limitará a disponer de la estructura técnica de supervisión y control que se necesite (con personal propio y con empresa externa) para coordinar los trabajos y verificando aquello que se ha realizado, con el fin de asegurar que el servicio contratado se está llevando a cabo, conforme aquello que se ha establecido en el presente pliego y dentro de los compromisos contractuales.

Mensualmente, la adjudicataria cargará en el programa de la empresa auditora, los albaranes de los servicios realizados y encuadrados en media y larga frecuencia (cristales, rótulos, estores, moquetas, cortinas, etc, etc.) remitiendo un albarán por cada uno de los servicios realizados en el cual se reflejará el servicio prestado, la dependencia en la que se he realizado el servicio, la fecha de la realización y la firma por parte de la persona responsable del **Real Club Náutico Gran Canaria**, además también confirmará en el programa de la auditora las tareas periódicas realizadas. Así como el albarán de justificante de la visita por parte del Supervisor/a o del Gestor/a del servicio al centro.

De forma mensual, se llevará a cabo mediante la Consultora externa (escogida por el **Real Club Náutico Gran Canaria**) el control de calidad y supervisión de los servicios realizados.

Se comprobará con el contrato, la planificación de tareas y el plan de trabajo entregado por la empresa, el grado de cumplimiento y su nivel de calidad.

Anualmente se realizará una auditoría total del servicio, mediante los responsables del servicio por parte del **Real Club Náutico Gran Canaria**, los responsables de la empresa adjudicataria y la Consultora. Con el resultado de esta auditoría, se harán anualmente las modificaciones de servicio y frecuencias que se crean convenientes para adecuar el servicio a las necesidades reales, para el año siguiente.

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

La empresa adjudicataria, realizará sus controles directos sobre la calidad del servicio objeto de este contrato con una periodicidad mensual. Se requiere que cada vez que el Supervisor/a o el Gestor/a del servicio visiten el centro, realice un control de calidad del servicio. Los resultados de estos controles, serán entregados tanto a la persona asignada por el **Real Club Náutico Gran Canaria**

como a la persona asignada por parte de la Consultora, inmediatamente después de ser realizados.

El responsable designado por el **Real Club Náutico Gran Canaria**, establecerá aquellos sistemas de inspección, aseguramiento de calidad y de garantía, que considere adecuadas para comprobar la adecuada prestación del servicio y del desempeño de la normativa legal vigente, los protocolos de trabajo y todas aquellas obligaciones derivadas de esta contratación.

El **Real Club Náutico Gran Canaria**, podrá solicitar a la empresa adjudicataria, la entrega de cuánta documentación estime necesaria, además de poder llevar a cabo, los controles que se estimen procedentes sobre las prácticas de trabajo del personal, así como en el desempeño de los requerimientos normativos, etc.

La empresa adjudicataria, está obligada a informar por escrito y de forma inmediata al **Real Club Náutico Gran Canaria** y a la Consultora de cualquier incidencia que afecte al servicio.

La empresa adjudicataria, dará respuesta sistemática, mediante el canal que se establezca en la propuesta técnica y conforme a las normas acordadas con el **Real Club Náutico Gran Canaria**, a las reclamaciones formuladas por los usuarios y relacionadas con la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria, utilizará obligatoriamente en la duración del contrato el programa de incidencias y peticiones de la empresa auditora.

La empresa adjudicataria tendrá que confeccionar un informe anual sobre el servicio realizado, con la evaluación de la prestación, análisis de incidencias y las propuestas de mejora para el siguiente año de prestación.

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

El contratista tendrá que facilitar a la Consultora, toda la información y colaboración necesaria para la realización de las tareas de evaluación de la calidad de la prestación del servicio de limpieza.

El sistema de control evaluará los resultados de la prestación del servicio y determinados aspectos de la propia prestación (desempeño de la planificación, utilización de los equipos de protección individual y desempeño de las medidas de prevención establecidas, control de los materiales y productos empleados, etc...). Se realizarán 4 tipos de controles:

- Control estético.
- Control de la prestación.
- Control del desempeño de las operaciones programadas.
- Control de limpieza y desinfección mediante luz UV.

Una copia de los resultados de los controles, se entregarán a la empresa adjudicataria.

Mensualmente, se obtendrá un indicador de calidad de limpieza (ICL) por centro, que englobará los resultados de todas las observaciones realizadas en el periodo y que se calculará a partir de las valoraciones de cada control, teniendo en cuenta las ponderaciones establecidas y los factores de exigencia de las diferentes zonas.

Valor ICL Calificación	
5	Muy Bueno
4	Bueno
3	Regular
2	Deficiente
1	Muy deficiente

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

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

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

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

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

El **Real Club Náutico Gran Canaria**, asignará un índice de calidad de 1, 2, 3, 4 y 5 según haya sido valorada la prestación como muy deficiente, deficiente, regular, buena y muy buena.

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

Las valoraciones, las determinarán la Consultora externa (escogida por el **Real Club Náutico Gran Canaria**) siguiendo una ruta de observaciones, donde constarán las dependencias o áreas de los centros a supervisar.

Como resultado de esta supervisión, la empresa auditora pondrá a disposición del **Real Club Náutico Gran Canaria** y de la empresa de limpieza adjudicataria las hojas de inspección de calidad del servicio elaboradas, las cuales recogerán, al menos, los datos siguientes:

- Nivel de limpieza observado en cada zona y la valoración final otorgada.
- Anomalías observadas, gravedad de estas anomalías según puntuación conseguida.
- Medidas de corrección a adoptar con indicación de los compromisos y plazos de ejecución, que serán controlados en inspecciones en actas posteriores.

Estas hojas de inspección de calidad de servicio, irán firmadas por el responsable designado por el **Real Club Náutico Gran Canaria** y el representante de la empresa auditora. Se entregará una copia a la empresa adjudicataria de cada una de las inspecciones realizadas.

2.8. Penalizaciones

El **Real Club Náutico Gran Canaria** propone lo siguiente:

- Los trabajos, las zonas, así como las tareas y frecuencias de limpieza acordadas y no realizadas, se descontarán directamente de la facturación.
- La no justificación de la visita al centro por parte del Supervisor/a o del Gestor/a del servicio serán penalizadas con el 10% del importe mensual sin IGIC.
- La no realización y entrega del control de calidad de los centros realizados por el Supervisor/a o el Gestor/a del servicio serán penalizadas con el 5% del importe mensual sin IGIC.
- La empresa adjudicataria, dispone de 48 horas para subsanar las deficiencias detectadas en las auditorías tanto las realizadas por el Supervisor/a o el Gestor/a del servicio o bien por la Consultora externa, si no procede en el plazo estipulado a la subsanación de las deficiencias, se procederá a aplicar una penalización equivalente al 10% del importe mensual sin IGIC, independientemente de la obligación de subsanar la deficiencia detectada.
- Del total de la valoración obtenida por la auditoría realizada por la Consultora, se descontará el porcentaje correspondiente según el siguiente desglose:

Independientemente de lo expuesto anteriormente, en las auditorías realizadas por la Consultora externa, cuando el valor del ICL sea inferior al umbral mínimo establecido (3,80), el servicio se considerará como NO aceptable, en este caso

el **Real Club Náutico Gran Canaria** podrá repercutir el incumplimiento, sobre la cantidad mensual (sin IGIC) de la factura del mes auditado de acuerdo con los siguientes baremos.

La sistemática de seguimiento desemboca en una valoración mensual de la prestación puntuada entre 0 y 5, resultando, a la vez, de todas las observaciones realizadas en el mes.

Valor ICL Penalización s/importe certificación

Criterio	Puntuación Mínima	Penalización sobre la facturación del centro y acumulable por criterio			
		300€ + 2%	500€ + 5%	1.000€ + 7%	3.000€ + 10%
1 nivel de limpieza del centro	3,80	3,50 a 3,79	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menos de 2,50
2 cumplimiento de Frecuencias Periódicas	4,00	3,50 a 3,99	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menos de 2,50
3 prevención de riesgos laborales	5,00	4,50 a 4,99	4,00 a 4,49	3,50 a 3,99	Menos de 3,50
4 medioambiente	5,00	4,50 a 4,99	4,00 a 4,49	3,50 a 3,99	Menos de 3,50
5 vestuario del personal	5,00	4,50 a 4,99	4,00 a 4,49	3,50 a 3,99	Menos de 3,50
6 medios mecánicos y materiales	4,00	3,50 a 3,99	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menos de 2,50
7 compromisos contractuales	5,00	4,50 a 4,99	4,00 a 4,49	3,50 a 3,99	Menos de 3,50
8 satisfacción del cliente	3,80	3,50 a 3,79	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menos de 2,50
9 estado del centro a criterio del auditor	3,80	3,50 a 3,79	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menos de 2,50

El importe a descontar en relación con las auditorias de Calidad, será sobre el importe sin IGIC de la factura correspondiente al mes que se efectúe el control de calidad.

El importe a descontar en relación a los servicios no prestados, serán sobre el importe sin IGIC de la factura correspondiente al mes de la no prestación.

Así mismo, la empresa adjudicataria, dispone de 48 horas desde que le es notificada las deficiencias detectadas en las auditorías realizadas por la Consultora externa, para subsanar las mismas, si no procede en el plazo estipulado a la subsanación de las deficiencias, se procederá a aplicar una penalización equivalente al 10% del importe mensual sin IGIC de la factura.

La empresa adjudicataria, a la vista de razonamientos fundamentados y demostrados podrá presentar alegaciones a las penalizaciones establecidas.

Además de lo especificado anteriormente se establecen las siguientes cláusulas de penalización:

- El **Real Club Náutico Gran Canaria** podrá penalizar con el 3 % de descuento (antes de IGIC) de la factura correspondiente por el total del mes afectado, por el incumplimiento de comunicación de las variaciones de personal, así como también la del responsable de la empresa contratista.

- El **Real Club Náutico Gran Canaria** podrá penalizar con el 10% descuento (antes de IGIC) del importe de la factura, el incumplimiento de cualquier mejora evaluada y que no se ejecute por parte del contratista.

Si una vez requerida esta mejora, no se efectúa en un plazo de 48 horas, se considerará una falta grave y el porcentaje de descuento se podrá incrementar hasta un 20% del importe mensual.

- El **Real Club Náutico Gran Canaria** podrá penalizar con el 10 % descuento (antes de IGIC) del importe de la factura mensual, la no disponibilidad de la maquinaria requerida o del material necesario durante tres días. En caso de reincidencia o que los días sin maquinaria y/o material sean más de tres, se considerará una falta grave y el porcentaje de descuento se podrá incrementar hasta un 20%.

- El **Real Club Náutico Gran Canaria** podrá penalizar con el 10% descuento (antes de IGIC) del importe de la factura mensual, la valoración de tres auditorias con notas inferiores a 3,8. En caso de reincidencia generalizada en la mayoría de los centros, se considerará una falta grave y el porcentaje de descuento se podrá incrementar hasta un 20% del total del contrato anual.

- El **Real Club Náutico Gran Canaria** podrá penalizar con el descuento hasta un 10 % del importe de la factura mensual (antes de IGIC), la no comunicación de los productos que se tienen que utilizar según lo expuesto en esta RFQ. En caso de reincidencia, se considerará una falta grave y el porcentaje se podrá incrementar hasta un 20% del total de la factura mensual por cada mes de retraso en la entrega de la documentación.

- El incumplimiento de las normas de seguridad y salud laboral, o las de medio ambiente, se podrá penalizar con el descuento de hasta un 10 % del importe de la factura del mes. En caso de reincidencia se considerará una falta grave y el porcentaje se podrá incrementar hasta un 20%.

- Las tareas que formen parte de los servicios contratados y/o adjudicados, que no hayan sido realizadas por la empresa adjudicataria según la planificación entregada por la adjudicataria, o bien aquellos servicios que se haya solicitado por parte de los responsables del **Real Club Náutico Gran Canaria**, y que a pesar de los requerimientos expresos no se han realizado, el **Real Club Náutico Gran Canaria** podrá encargarlos a una tercera empresa y el importe del servicio realizado será descontado de la facturación de la empresa adjudicataria con una penalización adicional sobre la factura del mes del 20%.

Todas las faltas e incidencias en la prestación del servicio tienen que estar formalizadas y documentadas. Se dará la posibilidad de alegación a la empresa penalizada.

El **Real Club Náutico Gran Canaria** se reserva, definir anualmente, de mutuo acuerdo entre las partes, objetivos de tipo cualitativo que, en caso de incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria, podrían comportar una penalización anual de hasta el 20 % de la facturación anual realmente realizada.

El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de la totalidad o parte de este contrato, sea cualquiera la alegación, excepto por causas no imputables a la misma, dará lugar a que el **Real Club Náutico Gran Canaria** pueda exigir daños y perjuicios derivados de este incumplimiento.

Las demoras que se puedan producir, tanto por la puesta en marcha establecida como en la prestación del servicio, darán lugar a una penalización por día de demora de la parte proporcional que corresponda, del importe de adjudicación, deducidas directamente de la facturación mensual efectuada.

2.9. Medidas correctoras

Se solicitará al responsable de la empresa adjudicataria que proceda a prestar los servicios no realizados en un plazo máximo de 48 horas. En el caso de que se trate de tareas de frecuencia diaria no recuperable, se procederá a descontar el coste de la limpieza por tantos días como no se haya realizado el servicio, la política de aplicación es la de TRABAJO NO REALIZADO SE DESCUENTA DE LA FACTURA Y TRABAJO MAL REALIZADO SE VUELVE A REALIZAR.

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

2.10. Resolución del Contrato

Se consideran como posible causa de finalización del contrato los supuestos siguientes:

- El **Real Club Náutico Gran Canaria** podrá rescindir el contrato y proceder a su liquidación, si durante cuatro días hábiles consecutivos se interrumpe la prestación del servicio por parte del contratista, excepto en caso de fuerza mayor. En caso de huelga legal, la empresa contratista se comprometerá a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimo imprescindibles que determine la Administración.
- El incumplimiento de alguna de las obligaciones contenidas en el contrato, las reiteradas deficiencias en la ejecución de las prestaciones, el comportamiento irregular del personal de la empresa, las causas señaladas en el presente Pliego, la suspensión del servicio por razones de interés público y el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los convenios, acuerdos, reglamentaciones y otras normas aplicables al caso.

Situaciones consideradas de incumplimiento contractual:

- Cobertura de presencias ofertadas inferior al 100% durante 3 días seguidos o 6 alternos en un mes, del servicio adjudicado sin justificación razonable de la misma.
- La valoración mensual de tres notas inferiores a 3,80 en inspecciones de control por espacio de 2 auditorías de calidad o bien 4 notas

inferiores a 3,80 en 4 auditorías de calidad no continuadas a lo largo del año natural.

Ambos incumplimientos son acumulativos. Si el mismo centro, recibe notas inferiores a 3,80, 3 meses seguidos, es nuevamente penalizable y si a los 9 meses tiene 6 notas inferiores a 3,80 es nuevamente penalizable.

2.11. Retribución del servicio

Mensualmente se realizará el pago correspondiente de la doceava parte del coste fijo anual establecido, descontándose las penalizaciones acaecidas y correspondientes al mes, así como los trabajos extraordinarios y que corresponda su pago al **Real Club Náutico Gran Canaria**.

La retribución final mensual se realizará en función del grado obtenido en la evaluación del cumplimiento del alcance acordado y en los controles de calidad efectuados por la Consultora externa, aunque para permitir la generación de los datos de evaluación, el informe siempre tendrá carácter retroactivo de 1 mes, es decir, que las penalizaciones correspondientes a un mes, se reflejaran en la factura del mes siguiente al de la realización del servicio.

Los abonos mensuales previstos, no se realizarán en tanto no se presente factura que reúna los requisitos reglamentariamente exigibles por el **Real Club Náutico Gran Canaria**, así como los abonos correspondientes a los servicios no realizados y a las penalizaciones por calidad del servicio.

Si el adjudicatario, por propia iniciativa, efectuase trabajos de mejora o que rebasen el alcance de las actuaciones incluidas en este pliego al objeto de ahorrarse intervenciones reiteradas, aquellos trabajos serán también considerados íntegramente incluidos en el precio del contrato, previo consentimiento del **Real Club Náutico Gran Canaria**.

El **Real Club Náutico Gran Canaria** podrá, durante la ejecución del presente Contrato, modificarlo aumentando, reduciendo, sustituyendo o suprimiendo unidades o servicios que integran los trabajos,

En estos supuestos, el Contratista estará obligado a ejecutar los mencionados trabajos o servicios modificados en conformidad con aquello establecido en el presente documento sin derecho a reclamar ninguna indemnización, y sin que por ningún motivo pueda menguar el ritmo de los trabajos o servicios, ni suspenderlos.

En caso de apertura de nuevas dependencias o cierres de estas, la facturación de las tareas ordinarias se realizará del siguiente modo:

- En el caso de alta de una nueva dependencia, las tareas ordinarias del servicio se activarán de manera automática una vez realizada la limpieza inicial, incluyéndose la parte proporcional del servicio de limpieza de las tareas ordinarias en la facturación del mes correspondiente.
- Si se cierra una zona o dependencia, el **Real Club Náutico Gran Canaria** avisará a la empresa adjudicataria con al menos 5 días de antelación,

facturándose únicamente la parte correspondiente a los días efectivos de servicio.

- En el caso de que una zona o dependencia permanezca cerrado por obras o trabajos de remodelación, reestructuración o reforma, no se realizarán tareas ordinarias de limpieza, y por tanto, no se facturará la parte proporcional a dicha zona o dependencia.

2.12. Vigencia del Contrato – Revisión de Precios

Este servicio se concierta por una duración inicial de TRES (3) años prorrogándose automáticamente por periodos anuales, pudiendo ser prorrogado en función de las condiciones definidas en el apartado 2.13.

No obstante, lo anterior, el **Real Club Náutico Gran Canaria** de manera unilateral, podrá proceder a la resolución del contrato sin penalización alguna, mediante preaviso a la otra parte con 30 días de antelación a la fecha en que haya de tener lugar la cancelación definitiva.

Durante los 3 años de contrato, NO procede la aplicación de revisión de precios, así como de ningún incremento sobre el precio estipulado y pactado, siendo la facturación anual la acordada en el inicio, la que será de aplicación durante la total vigencia de los 2 años de contrato.

Una vez transcurridos los 3 años de contrato y de llevarse a cabo las sucesivas prórrogas, la empresa adjudicataria, podrá aplicar un incremento del precio anual, equivalente al porcentaje de incremento experimentado por el convenio provincial de aplicación en el último año. Este incremento se ejecutará sobre el importe total de costes de personal, no siendo aplicable sobre amortizaciones, ni útiles ni sobre el resto de los costes.

Si durante el periodo vigente de los 3 años de contrato, la empresa adjudicataria decidiera proceder a la resolución del contrato de manera unilateral, por cualquiera que sea el motivo que alegue, la empresa adjudicataria procederá a indemnizar al **Real Club Náutico Gran Canaria** en concepto de daños y perjuicios con la cantidad equivalente a tres meses de facturación.

2.13. Condiciones Prórroga del contrato

Una vez finalizados los tres años de vigencia del contrato, este podrá prorrogarse por periodos de un año, previa solicitud escrita de la contratista remitida al **Real Club Náutico Gran Canaria** con una antelación mínima de tres meses a la fecha de su vencimiento, salvo que el **Real Club Náutico Gran Canaria** notifique fehacientemente a la empresa adjudicataria su decisión de no renovar el contrato con una antelación de, al menos, 30 días a la fecha de finalización del periodo inicial o su prórroga.

No obstante, si llegado el término previsto del contrato, el **Real Club Náutico Gran Canaria** aún no hubiera adjudicado un nuevo contrato, el contratista estará obligado a proseguir con la prestación de los servicios por tiempo no superior a

seis (6) meses, dentro del cual el **Real Club Náutico Gran Canaria** deberá decidir sobre la forma de gestión y, en su caso, la nueva contratación, y debiendo permanecer, en cualquier caso, en la realización del servicio hasta que se produzca el relevo por el nuevo adjudicatario, facilitando el mismo con todos los medios a su alcance.

El incumplimiento de las obligaciones asumidas por la empresa proveedora permitirá al **Real Club Náutico Gran Canaria** optar por exigir el cumplimiento o proceder a la resolución del contrato y, en cualquiera de los dos casos, a exigir la indemnización de daños y perjuicios equivalente a la cantidad de tres meses de facturación.

Será condición indispensable para la renovación del contrato que la empresa adjudicataria haya cumplido con la totalidad de las obligaciones contractualmente previstas.

Se considerará que se cumple este requisito si la empresa adjudicataria hubiera cumplido las condiciones establecidas en el presente pliego, los compromisos adquiridos en su propuesta técnica, así como superado el 3,80% de media intermensual en los controles de calidad y seguimiento realizados. Adicionalmente, para que el contrato pueda prorrogarse, será también requisito indispensable que la empresa adjudicataria mantenga los requisitos, entre ellos los de solvencia económica y técnica, que hayan sido determinantes para la adjudicación.

2.14. Subcontratación

El adjudicatario no podrá ceder total o parcialmente, ni subcontratar ninguna parte de los trabajos sin autorización escrita y expresa del **Real Club Náutico Gran Canaria**, que en tal caso fijará las condiciones de la misma.

En caso de que se acepte esa subcontratación, la adjudicataria deberá mantener todos y cada uno de los compromisos y obligaciones adquiridos con el **Real Club Náutico Gran Canaria** y le facilitará todas y cada una de las empresas que estarán involucradas en la prestación de cada uno de los servicios, así como una descripción exacta del servicio que realizan.

El **Real Club Náutico Gran Canaria** no guardará relación contractual alguna con los posibles subcontratistas del adjudicatario. El adjudicatario será el responsable frente al **Real Club Náutico Gran Canaria** de cualquier tipo de fallo, falta o negligencia de sus subcontratistas, agentes o trabajadores.

El **Real Club Náutico Gran Canaria** no será responsable ante ningún subcontratista, ni ante personal de los subcontratistas o del adjudicatario ante ninguna reclamación.

3. CONDICIONES PARTICULARES

La adjudicataria es responsable de realizar todas las actividades necesarias en la totalidad de las áreas del centro, zonas de personal, garajes, aseos, zonas de circulación, salones, despachos, escaleras, ascensores, cuartos de instalaciones, almacenes, altillos, etc., para que permanezcan limpios y en un estado de orden adecuado para el desarrollo de las actividades. El servicio de limpieza incluye todos los elementos que confieren y contienen los centros (suelos, paredes, puertas, ventanas, cristales por ambas caras, persianas, sanitarios, mobiliario, equipos informáticos, lámparas, focos a cualquier altura, etc.), siendo la empresa adjudicataria la responsable de solicitar en forma y plazo las licencias o permisos necesarios en el caso de que alguna de las actividades lo requiera, considerándose como mínimas las frecuencias expuestas en el anexo II.

Además de los servicios indicados en el Anexo II, la empresa adjudicataria, deberá realizar la recogida selectiva de residuos, para ello, procederá a instalar en el centro los puntos verdes que designe el **Real Club Náutico Gran Canaria** para la recogida selectiva ubicados en las dependencias y zonas que indique el **Real Club Náutico Gran Canaria**, el cual contendrá cada punto verde al menos cuatro contenedores de color con bolsas del mismo color que el contenedor:

- Amarillo: envases de plástico, tetrabriks y latas
- Verde: cristal
- Azul: papel y cartón
- Marrón: resto residuos

Los operarios de la adjudicataria, procederán a la recogida y separación de los residuos de las papeleras los cuales serán depositados en los contenedores pertinentes del exterior de los centros.

Para la prestación del servicio, la adjudicataria aportará y prestará el servicio desde el primer día un programa de control de horario on-line dando acceso al mismo al **Real Club Náutico Gran Canaria**, así como a la empresa auditora externa para el seguimiento del servicio, control de entradas y salidas, control de operarios y control de horas realizadas por operario y día.

Las tareas de limpieza se dividirán en ordinarias y extraordinarias:

- Las ordinarias serán las necesarias para mantener la calidad del servicio descrita en este pliego, independientemente del día de trabajo (laboral o festivo). Esto incluye las tareas recogidas en los planes de trabajo que redacte la empresa adjudicataria y las actuaciones puntuales necesarias para solucionar una incidencia que sea notificada. Ninguna de estas tareas se facturará fuera de la facturación mensual ordinaria.
- Las extraordinarias serán aquellas que a juicio del **Real Club Náutico Gran Canaria** resulten necesarias, estos trabajos abarcan las limpiezas de obra o actuaciones sobre nuevas dependencias, o se deriven de operaciones intensivas de limpieza como consecuencia de haberse mantenido una zona o dependencia en situación no operativa durante un

plazo que las hagan aconsejables o se hayan efectuado tareas de mantenimiento, obras o trabajos de remodelación, reestructuración o reforma considerables. Estas tareas se facturarán por horas, el mes que se realicen siguiendo el formato y requisitos exigidos por el **Real Club Náutico Gran Canaria** y que se establecerán a la firma del contrato.

3.1. Incidencias

La adjudicataria será responsable de gestionar las incidencias que se le informen y mantener un registro de su estado actualizado, accesible y disponible al **Real Club Náutico Gran Canaria** debiendo registrar por lo menos alta (día, hora, autor) tipo de incidencia o solicitud, tiempo estimado de respuesta y estatus.

Para garantizar el cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta y solución, en casos de avisos urgentes, el adjudicatario dispondrá de un teléfono de guardia, atendido por personal de la propia empresa, que cubrirá la atención del servicio durante las 24 horas del día, todos los días del año, dicho teléfono, será facilitado tanto a la persona asignada por el **Real Club Náutico Gran Canaria** como a la Consultora externa, por la empresa adjudicataria al inicio del servicio, acarreando las penalizaciones correspondientes por no facilitar el mismo y encuadradas en las mejoras no aportadas.

Este servicio de guardia no podrá sustituirse, en ningún caso por contestadores automáticos, entendiéndose, en este caso, que se trata de abandono del servicio, calificando tal circunstancia como incumplimiento grave que acarreará las penalidades que se determinan en el presente contrato.

El teléfono de guardia o emergencia, que podrá ser atendido por un call-center, será independiente del resto de teléfonos de las oficinas, y su utilización deberá reservarse exclusivamente para dichos fines.

El tiempo de respuesta es aquel que transcurre desde el instante en que la empresa adjudicataria recibe la notificación de una incidencia del **Real Club Náutico Gran Canaria** hasta el momento en que acude al edificio para solventarla.

El tiempo de resolución de incidencias es aquel que transcurre desde el instante en que la empresa adjudicataria recibe la notificación de solicitud de incidencia por parte del **Real Club Náutico Gran Canaria** o cualquiera de sus representantes, hasta el momento en que la incidencia queda solucionada.

El adjudicatario deberá indicar en la oferta, los tiempos de respuesta y solución propuestos.

3.2. Otras premisas generales

La empresa adjudicataria, establecerá un programa de gestión y organización general del servicio de limpieza con definición de protocolos de trabajo atendiendo a las diferentes zonas y dependencia, incluyendo en el mismo los

trabajos de limpiadoras/es, especialista, encargados/as de centro, así como el de los Supervisores/as o Gestores/as de Servicio.

La empresa deberá de realizar los cambios de horarios en la prestación del servicio solicitados por el **Real Club Náutico Gran Canaria** y motivados por eventos a celebrar en el **Real Club Náutico Gran Canaria**.

La prestación del servicio se desarrollará durante el tiempo indispensable para que el centro quede en perfectas condiciones, de tal forma que quede cubierto el servicio en su totalidad.

La empresa adjudicataria garantizará en su oferta, la calidad del servicio, aportando a nivel informativo el número de medios humanos que utilizará para garantizar el resultado previsto del servicio de limpieza.

La empresa informará, con los mismos datos del servicio que se pretende realizar a través de especialistas externos e informará al **Real Club Náutico Gran Canaria** de las horas previstas de estos servicios.

Para la realización de las tareas de limpieza de cristales, tratamiento de suelos, exterior del edificio, Garajes, etc., según las especificaciones de tareas que se describen en el anexo II.

La correcta limpieza del centro, tendrá que posibilitar el logro máximo de la vida útil de los elementos que componen las instalaciones, así como el aspecto digno del conjunto del centro.

La responsabilidad del buen fin de las tareas de la limpieza, recaerá en la empresa adjudicataria, así como la gestión de residuos.

La empresa adjudicataria incluirá en los costes de limpieza y abonará mensualmente a la Consultora-Auditora externa, escogida por el **Real Club Náutico Gran Canaria**, la cantidad mensual de SETECIENTOS EUROS (700 €) más IGIC, correspondiente a la realización de los controles de calidad y supervisión de las condiciones de limpieza y contractuales.

4. PRESENTACION DE LA PROPUESTA

Las empresas licitadoras, deberán de cumplimentar correctamente el Anexo I así como el resto de documentación requerida y enviarla a las direcciones de correo expuestas en el punto **1.3** de esta RFQ:

aalvarez@grupoisr.eu

jrobledo@grupoisr.eu

gerente@rcngc.com

Valor estimado del contrato

El valor máximo estimado del contrato asciende a la cantidad anual de **TRESCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO MIL EUROS** (354.000,00 €) más IGIC.

El precio máximo aplicable será el que el contratista indique en su oferta económica, que se presentará según el Anexo III, y en su caso, de la mejora que se pudiera producir en segunda ronda.

Los importes comprenden todos los gastos, tasas y arbitrios, excluido el IGIC o impuesto legal que corresponda, y no serán revisados por ningún concepto.

El valor estimado del contrato tiene carácter de importe máximo por lo que serán rechazadas aquellas proposiciones cuya oferta económica sea superior.

4.2. Criterios de puntuación

Oferta económica 50 puntos

La valoración de los puntos asignados al precio, se repartirán conforme a la siguiente fórmula:

$$P = (PM \times Min) / OF$$

P= puntuación

PM = Puntuación máxima del criterio

Min= Oferta económica más baja

OF= Oferta que se valora

Bolsa de Horas 15 puntos

La valoración de los puntos asignados a la bolsa de horas, se repartirán conforme el siguiente cuadro:

BOLDA DE HORAS PROPUESTAS	PUNTOS
300	15
200	10
100	5
≤ 99	0

Propuesta Técnica 35 puntos

Se puntuará hasta con 35 puntos la propuesta técnica, incluyendo el plan de trabajo y a modo de ejemplo las siguientes propuestas:

Criterios técnicos VALORABLES hasta 35 puntos		
Utilización de fregadoras automáticas en pasillos, vestíbulos, aparcamientos	Se valorarán el aumento de maquinaria sobre la mínima exigida en la realización del servicio en el centro	
Utilización de sistemas de limpieza innovadores	Fregado Plano	
	Limpieza de cristales y superficies no porosas mediante pértiga tipo Cleano	
	Utilización de bayetas de microfibras	
Programación anual de visitas y supervisiones al centro por parte de los mandos intermedios designados	Visitas mensuales	
	Control de calidad	
	Tipología informe	
Control y supervisión	Supervisión mediante programa informático con visualización por parte del Real Club Náutico Gran Canaria	
Plan de formación del personal del centro	Utilización y concepto de los productos Min 6 horas anuales	
	Técnicas de limpieza y metodología de trabajo Min 6 horas anuales	
	Medidas de prevención y posturas de trabajo Min 6 horas anuales	
	Planificación de las tareas Min 6 horas anuales	
Programación del servicio al inicio el primer mes	Se valorará la propuesta de los medios ofertados para la puesta en marcha del servicio y la viabilidad del proyecto especificado hasta el normal funcionamiento del servicio de limpieza.	Refuerzo de mandos intermedios en un 50% más durante el primer mes
		Refuerzo de personal hasta un 10 % más el primer mes
Entrega de Metodología de trabajo	En la metodología de trabajo pretendemos que se desarrolle el tratamiento a dar a cada tipo de superficie (Limpieza de suelos, mobiliario, paredes, cristales, etc...)	
Programación de las frecuencias de Especialista	Entrega de planificación anual de las tareas de especialista	Cristales
		Tratamiento de superficies
		Puntos de luz
Capacidad de respuesta a ampliaciones del servicio y actividades puntuales y a la ejecución efectiva del servicio	Respuesta a ampliaciones de servicio	hasta 24 horas
	Repuesta a peticiones urgentes	Menos de 2 horas
		Menos de 1 hora
Propuesta de cobertura de bajas y absentismo viable	Cobertura del servicio en el mismo día	En el mismo día
		Menos de 2 horas
Propuesta de sistema de control de presencia, que irá a cargo de la empresa adjudicataria	Control de presencia con visualización por parte del personal responsable del contrato a tiempo real online	
	Control de presencia con visualización por parte del personal responsable del contrato mediante informe diario o semanal	
Propuesta para medir la satisfacción del usuario final del servicio	Esta mejora se valorará a criterio del Real Club Náutico Gran Canaria, hará falta que la propuesta realizada contenga los parámetros mínimos solicitados, periodicidad semestral, mediante cuestionario, con valoración de los resultados	

ANEXOS que acompañan a este documento:

- **Anexo I** Listado de Personal
- **Anexo II** Frecuencias Mínimas
- **Anexo III** Oferta económica