



RTVM

Pliego de prescripciones técnicas servicio de limpieza en las instalaciones de Radio Televisión Madrid SA, (RTVM)

Servicios Generales, Dirección Económico-Financiera

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	2
3. TAREAS A REALIZAR.....	2
4. FRECUENCIA	5
5. MEDIOS HUMANOS.....	6
6. MATERIALES Y UTILES DE LIMPIEZA.....	7
7. SERVICIOS EXTRAORDINARIOS.....	7
8. EXCLUSIONES	8
9. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES.....	8
I. Niveles de Servicio.	8
II. Penalizaciones	9
10. OTRAS OBSERVACIONES.....	9

1. INTRODUCCIÓN

El objeto del contrato consistirá en la prestación del servicio de limpieza en las instalaciones y oficinas de la sede de RADIO TELEVISION MADRID SA, (RTVM), sita en el Paseo del Príncipe 3, Ciudad de la Imagen, (Pozuelo de Alarcón).

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Se realizarán todas las tareas necesarias para que el edificio y sus anexos mantengan un alto estado de limpieza.

Las instalaciones se componen de zonas comunes, platós, escaleras y vestíbulos, aseos, oficinas, vestuarios, camerinos, pasillos, aparcamiento cubierto, cubiertas, terrazas, locales técnicos, claraboyas, suelos, paramentos, mobiliario, cristales, etc., aplicando las técnicas de limpieza según tipo de zona

Las instalaciones de RTVM en Pozuelo de Alarcón tienen una superficie aproximada de 27.800 m².

El contratista deberá responder, en su caso, a las nuevas necesidades que puedan surgir si se presentase la ocasión. En tal caso se revisaría la dotación de personal así como las nuevas condiciones.

Teniendo en cuenta la diversidad de instalaciones y materiales contenidos en los distintos espacios del edificio, éstos se podrán visitar por las empresas interesadas a fin de preparar la oferta correspondiente. Estas visitas se efectuarán los próximos 22 y 23 de marzo, entre las 10 y las 14 horas de la mañana y será necesario confirmar cita al mail serviciosgenerales@telemadrid.es

3. TAREAS A REALIZAR

1. Despachos y salas. Suelos, puertas y cristales.
2. Estudios técnicos. Materiales y decoración, suelos y paredes.
3. Mobiliario y enseres. Desempolvado y abrillantado de todo el mobiliario existente, (mesas, sillas, sillones, archivadores, armarios, etc.). Vaciado de papeleras y ceniceros, repasándolos con un paño húmedo y secado posterior.
4. Instalaciones Técnicas. Cuidadosa limpieza mediante aspiración de mesas y aparatos técnicos.
5. Pasillos y Escaleras exteriores e interiores. Barrido húmedo y fregado de peldaños y rellanos. Desempolvado de barandillas y pasamanos.
6. Aseos, camerinos. Los aseos dos veces al día suficientemente separadas. Deberán realizarse las tareas de barrido húmedo o aspirado, fregado, y esterilización del piso, lavado con un paño húmedo y secado posterior de sanitarios, grifería y espejos. Se

prestará especial atención a la limpieza de inodoros, lavabos, urinarios, con desinfectado de todos los sanitarios y pavimentos. Reposición de material higiénico necesario. Para los camerinos se atenderá especialmente durante la época de utilización de estos. El material utilizado en la limpieza de los aseos, (guantes, bayetas, cubos etc...) no se utilizará para la limpieza del resto de zonas.

7. Metales dorados. Limpieza de los mismos y bruñido con limpiametales.
8. Ascensores. Barrido húmedo y fregado del piso. Desempolvado del interior de la cabina. Lavado y secado de interiores. Repaso de puertas por ambos lados. Ambientación.
9. Puertas de Cristal. Repaso de huellas.
10. Pavimentos en general. Limpieza y mantenimiento de todos los suelos de oficinas e instalaciones, mediante fregado húmedo, siempre con barrido húmedo o aspirado, y encerado según requiera cada tipo de superficie.
11. Retirada de Sólidos. Recogida de los residuos sólidos de todo tipo que se encuentren en las diversas zonas, (cajas, plásticos, etc.), y su depósito en los contenedores que al efecto se encuentran en el edificio o su exterior, para su posterior transporte a vertedero por parte de los vehículos de la Empresa de recogida de basuras. Las bolsas de basura se cerrarán antes de ser retiradas para evitar vertido de residuos y olores. Asimismo se limpiarán los contenedores destinados para tal fin utilizando productos desinfectantes. Si por alguna causa, (rotura, exceso de carga, etc.), alguno de los contenedores no pudiera ser retirado por los vehículos de recogida de basura se distribuirá como mejor convenga entre otros contenedores.
12. Teléfonos. Desinfectado de aparatos con rotación semanal.
13. Elementos auxiliares. Desempolvado de puertas, cuadros, extintores, interruptores y otros elementos en paramentos.
14. Alicatado de aseos. Fregado de los mismos. Se utilizará solución jabona y desinfectante.
15. Cristales. Lavado y secado de cristales y cercos, por ambos lados, en ventanales de fachada y divisiones interiores. Para éstas tareas se utilizará solución limpiadora con raqueta de goma y paño secante.
16. Zócalos y paramentos. Desempolvado, repaso húmedo de manchas
17. Instalaciones centralizadas del edificio. Limpieza de los habitáculos correspondientes, realizándose en presencia de personal competente de RTVM.
18. Terrazas y azoteas. Retirada de residuos, barrido y fregado si procede.
19. Cristales de fachada. Lavado y secado de cristales y cercos en muro cortina por ambos lados, con utilización de góndola.
20. Pavimentos plásticos. Abrillantado del mismo con máquinas de ultra alta velocidad, aplicando los productos más adecuados a esta clase de pavimento.
21. Persianas, estores y similares. Desempolvado y limpieza húmeda.
22. Rejillas de aire acondicionado. Desempolvado y limpieza húmeda.
23. Puntos de luz en oficinas. Desempolvado exterior y limpieza.
24. Paneles de madera. Desempolvado, repaso húmedo de manchas.

25. Almacén general y recinto contenedores de residuos. Limpieza general del recinto con productos desinfectante.
26. Techos y paredes. Desempolvado, repaso húmedo de manchas.
27. Difusores de aire. Desempolvado.
28. Alfombras. Aspirado y lavado de las mismas mecánicamente aplicando espuma seca. Tratamiento necesario en las existentes para que se encuentren en perfecto estado
29. Limpieza especial de Platós. Una vez al año aspirado de paredes, techos y traviesas con utilización de andamio y grúa elevadora.
30. Pavimentos abrillantados. Regenerado del brillo con mopa ligeramente humedecida y fregado del mismo.
31. Repaso. Consistirá en una atención permanente de las instalaciones: Platós, unidades móviles, aparcamiento interno, en horario de mañana y tarde.
La limpieza de otros elementos como cristales, persianas, cortinas, rótulos interiores o exteriores, etc. se realizará con una frecuencia suficiente de acuerdo a las necesidades, para que dichos elementos presenten un aspecto de limpieza adecuada.
Los puntos relativos al desempolvado, deberán realizarse cuando los usuarios no se encuentren en sus puestos de trabajo.
32. Papel usado. Vaciado de los contenedores de papel usado que los empleados depositen en los mismos. Esta operación se realizará con la frecuencia necesaria y su contenido se hará llegar a sitios homologados y autorizados para la recogida y reciclaje de los mismos.
33. Directorios, limpieza y desempolvado
34. Elementos metálicos. BIEs, extintores, etc., limpieza y desempolvado.
35. Pintadas. Eliminación y erradicación.
36. Aparcamiento subterráneo. Limpieza general del recinto.

Se entiende como operaciones propias del servicio de limpieza, incluida por tanto en el presente pliego, las debidas a situaciones accidentales, como la recogida de líquidos por rotura o vertidos de recipientes, retirada de cristales rotos, y otros incidentes de características similares.



4. FRECUENCIA

Orden	Descripción	Diario	Se ma nal	Quinc enal	Men sual	Bime nsual	Trime stral	Seme stral	Anual	Discrec ional
1	Despachos (Repaso superficial, vaciado papelería, limpieza polvo, repaso mopa)	X								
	Despachos (Puertas, cristales)		X							
	Salas	X								
2	Estudios Técnicos									X en función de las necesidades
3	Mobiliario y enseres(mesas sillas y papeleras)	X en zonas comunes								
	(armarios en general y archivadores)		X							
4	Medios Técnicos (mesas de control)		X							
5	Pasillos y escaleras externas e internas	X								
6	Aseos, camerinos	X								
7	Metales Dorados									X
8	Ascensores	X								
9	Puertas de Cristal									X
10	Pavimentos en general (en zonas comunes)	X								
	Pavimentos en general (en despachos)		X							
11	Retirada de sólidos	X								
12	Teléfonos	X								
13	Elementos auxiliares					X				
14	Alicatado de aseos				X					
15	Cristales					X				
16	Zócalos y paramentos					X				

17	Instalaciones centralizadas del edificio				X					
18	Terrazas y azoteas									X
19	Cristales de fachada									X
20	Pavimentos plásticos						X			X
21	Persianas, estores y similares							X		
22	Rejillas de aire acondicionado							X		
23	Puntos de luz en oficinas							X		
24	Paneles de madera							X		
25	Almacén General y recinto cont. de residuos				X					
26	Techos y paredes							X		
27	Difusores de aire							X		
28	Alfombras									X
29	Limpieza especial de platós								X	
30	Abrillantado de pavimentos					X				
31	Repaso									X
32	Papel usado									X
33	Directorios		X							
34	Elementos metálicos				X					
35	Pintadas									X
36	Aparcamiento subterráneo		X							

Los servicios discrecionales se realizarán siempre que sean necesarios y a requerimiento de RTVM.

Cuando los suelos estén húmedos, se señalizará o impedirá su uso, de manera suficiente, para evitar caídas y/o resbalones.

5. MEDIOS HUMANOS

El servicio ofertado incluirá un Plan de trabajo realizado en base a un análisis de los trabajos necesarios que se detallan en el punto 4 de este Pliego. Este plan elaborado por la compañía de limpieza que presente oferta de servicios incluirá una combinación de los medios humanos,

(encargados, limpiadores, cristaleros, etc...) y mecánicos que considere necesarios para la total cobertura de las necesidades de RTVM.

En cada turno de trabajo se nombrará un responsable con el fin de canalizar las incidencias que puedan surgir durante la jornada y de controlar que los trabajos se realicen correctamente.

Un supervisor de zona, sin horario prefijado, hará las visitas de inspección necesarias, (al menos dos veces en semana), organizando y controlando los trabajos de cada uno de los turnos. Contactará con la persona designada por RTVM, colaborando con ella en la realización de los trabajos según necesidades y preferencias.

Como parte del sistema de calidad de la contrata de limpieza, un encargado general de operaciones inspeccionará mensualmente las instalaciones, comprobando que todos y cada uno de los trabajos se realizan a plena satisfacción.

6. MATERIALES Y ÚTILES DE LIMPIEZA.

El contratista dotará a todo su personal de los medios materiales, vestuario, equipos de protección individual, si fuera necesario, y productos adecuados para desempeñar correctamente sus funciones.

Los productos químicos serán homologados y perfectamente estudiados para que la aplicación sea la adecuada y necesaria, dadas las características del edificio.

La empresa adjudicataria, remitirá información de las fichas de seguridad.

Todo el personal deberá ir uniformado, llevando el anagrama de la Empresa así como la tarjeta de identificación suministrada por RTVM que irá en sitio visible.

Serán por cuenta del contratista toda la maquinaria y materiales que sean precisos para una adecuada prestación del servicio.

Los consumibles higiénicos necesarios serán suministrados por RTVM. La reposición, colocación en los puntos de consumo y las previsiones de consumo de los mismos serán responsabilidad del adjudicatario.

7. SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

Son aquellos servicios que pudieran plantearse por situaciones de prolongación de jornada o situaciones imprevistas.

El adjudicatario facturará a RTVM la prestación de estos servicios extraordinarios conforme a las solicitudes que le curse RTVM. El adjudicatario vendrá obligado a prestarlos en los días y

horas que le sean requeridos y no podrá abstenerse de su asistencia al lugar encomendado bajo ningún concepto.

8. EXCLUSIONES

Los siguientes servicios higiénicos serán por cuenta de RTVM y no son objeto del presente pliego de condiciones:

- Servicios de desinsectación, desinfectación y desratización.
- Servicios de recogida y retirada de contenedores higiénico-sanitarios en los aseos de señoras.
- Servicios de recogida y retirada de contenedores de residuos (escombros), exteriores procedentes de obras o decorados.
- Limpieza y conservación de los exteriores del edificio.

9. NIVELES DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

Las empresas licitantes indicarán en sus ofertas los medios de que disponen para prestar el servicio objeto de licitación, garantizando una excelente calidad en el mismo.

I. Niveles de Servicio:

RTVM medirá el estado de limpieza de sus instalaciones a través de revisiones periódicas y quejas de los usuarios, valorando si cumplen con los criterios establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

- a).- Revisando el estado de determinadas áreas del edificio seleccionadas de forma aleatoria.

Estas revisiones se efectuarán junto con un representante de la empresa adjudicataria, levantándose acta de las mismas, detallando su resultado.

Si como consecuencia de dichas revisiones se comprueban deficiencias en la calidad del servicio, se aplicarán las penalizaciones que se indican a continuación, las cuales son expresamente aceptadas por el adjudicatario.

- b).- Se tendrá en cuenta en la aplicación de penalizaciones el nº de quejas de los usuarios. Éstas serán debidamente analizadas de la misma forma prevista en el apartado anterior.

II. Penalizaciones:

Las penalizaciones se impondrán en función de los siguientes parámetros:

Parámetro 1. Resultado de 4 inspecciones mensuales, 2,5 % del total (5%)

- | | |
|--------------------------------------|-----------------|
| - De 0 a 1 resultado negativo..... | 1,0% |
| - De 1 a 3 resultados negativos..... | entre 1,5% y 2% |
| - Más de 3 resultados negativos..... | 2,5% |

Parámetro 2. Número de quejas mensuales de los usuarios, podrán ascender, en su caso, hasta el 2,5 % del total (5%)

- | | |
|-------------------------|------|
| - De 0 a 2 quejas | 1% |
| - De 2 a 4 quejas..... | 1,5% |
| - De 4 a 6 quejas..... | 2% |
| - Más de 6 quejas..... | 2,5% |

Dichas penalizaciones se detraerán del importe total de la factura del mes posterior al que se produzcan y en ningún caso serán superiores al 5% de dicho importe.

La presente facultad de RTVM, que es expresamente aceptada por el adjudicatario, es independiente de la facultad que ostenta RTVM de dar por finalizado de forma anticipada el contrato en la forma prevista en el Pliego de Condiciones Jurídicas.

10. OTRAS OBSERVACIONES

- El adjudicatario vendrá obligado a poner todos los medios necesarios para una correcta prestación del servicio, entre los que se encuentra un aparato de teléfono móvil, con línea, viniendo obligado a su perfecta conservación, en previsión de una correcta localización del personal de limpieza que se encuentre de guardia en las instalaciones de RTVM.
- La utilización de las góndolas se deberá efectuar inmediatamente después de las revisiones establecidas para su mantenimiento preventivo. Previamente a su uso se realizarán las comprobaciones establecidas de acuerdo con el protocolo entregado por RTVM.
- La Empresa será responsable del cumplimiento de la Legislación en Prevención de Riesgos Laborales en el ámbito de su competencia así como de adaptarse a las nuevas técnicas que pudieran ser de aplicación a éste contrato.
- RTVM podrá solicitar la sustitución del personal de la Empresa adjudicataria si, según su criterio, no cumple su cometido con la debida diligencia. El personal deberá ser sustituido en un máximo de 48 horas una vez que RTVM haya notificado su solicitud.
- El personal de la Empresa adjudicataria pondrá en conocimiento de RTVM aquellas deficiencias que observe en las instalaciones para dejarlas en correcto estado de uso y funcionamiento.

- f) La empresa adjudicataria está obligada a incluir transportes de cualquier equipo o herramienta, traslado de personal, guantes, prendas protectoras y elementos de seguridad personal.
- g) Durante el primer mes del contrato se elaborará un plan de mantenimiento y limpieza que incluirá las tareas a realizar.

Pozuelo de Alarcón, febrero de 2018