

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES

ÍNDEX

| | |
|---|-----------|
| 1. OBJECTE DEL CONTRACTE..... | 4 |
| 2. ÀMBIT I NATURALESSA DE LA PRESTACIÓ..... | 5 |
| 2.1. ÀMBIT DE LA PRESTACIÓ..... | 5 |
| 2.2. NATURALESSA DE LES DIFERENTS ZONES..... | 6 |
| 2.3. AMIDAMENT DE LES DIFERENTS ÀREES..... | 6 |
| 2.4. CLASSIFICACIÓ DEL CONTRACTISTA..... | 7 |
| 2.5. DESCRIPCIÓ DE SERVEIS I FREQÜÈNCIES..... | 7 |
| 2.6. CONCEPTE DE NETEJA I DE NETEDAT..... | 7 |
| 2.7. NORMES DE SEGURETAT I CONTROL..... | 8 |
| 2.8. ASSEGURANÇA I RESPONSABILITATS DEL PRESTADOR DEL SERVEI..... | 8 |
| 2.9. OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE SEGURETAT I SALUT LABORAL. PRL..... | 8 |
| 3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE NETEJA..... | 11 |
| 3.1. SERVEI DE NETEJA INTERIOR..... | 11 |
| 3.1.1. Normes generals..... | 11 |
| 3.1.2. Programes específics segons la zona de neteja..... | 12 |
| 3.1.2.1. Neteja d'habitacions..... | 13 |
| 3.1.2.2. Zones comuns , menjadors ,sales TV , control infermeria ,offices ,sales espera , | 13 |
| 3.1.2.3. Despatxos, recepció, gimnasos, punt de trobada, perruqueria, sales actes, aules formació, magatzems, biblioteca, ludoteca..... | 13 |
| 3.1.2.4. Dutxes socials..... | 12 |
| 3.1.2.5. Consultoris, boxes, sales extraccions, sales cures..... | 12 |
| 3.1.2.6. Neteja específica a fons periòdica..... | 12 |
| 3.1.3. Freqüència..... | 14 |
| 3.1.4. Neteges a Fons i doble calaix..... | 14 |
| 3.2. PRESENTACIONS COMPLEMENTÀRIES..... | 15 |
| 3.2.1. Gestió de residus..... | 15 |
| 3.2.2. Neteges exteriors..... | 16 |
| 3.2.3. Neteges d'obres i neteges de mobiliari i/o equipament de nova adquisició..... | 16 |
| 3.2.4. Col·locació d'elements d'higiene als lavabos..... | 17 |
| 3.3. HORARIS I COBERTURA DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS..... | 17 |

| | |
|--|-----------|
| 3.4. ALTRES REQUERIMENTS RELATIUS A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI..... | 17 |
| 4. EXIGÈNCIES I SEGUIMENT EN LA QUALITAT DEL SERVEI DE NETEJA | 19 |
| 4.1. OBJECTIUS I CRITERIS GENERALS..... | 19 |
| 4.1.1. Interlocució i coordinació entre el contractista i el CSP | 20 |
| 4.1.2. Atribucions del CSP | 20 |
| 4.1.3. Treballs fora del contracte..... | 20 |
| 4.1.4. Obligacions documentals..... | 20 |
| 4.1.5. Ordres de neteja per operacions no sistemàtiques | 21 |
| 4.1.6. Informació sobre la prestació..... | 21 |
| 4.1.7. Recursos materials..... | 21 |
| 4.1.8. Facilitats..... | 21 |
| 4.1.9. Compliment de la normativa..... | 22 |
| 4.2. PRINCIPIS I OPERATIVA DEL SEGUIMENT DE LA QUALITAT..... | 22 |
| 4.2.1. Inspecció visual de l'estat de la neteja | 22 |
| 4.2.2. La valoració d'altres aspectes de la prestació | 24 |
| 4.3. INCIDÈNCIES EN EL SEGUIMENT DE LA QUALITAT I SANCIONS APLICABLES..... | 25 |
| 5. RECURSOS HUMANS | 26 |
| 5.1. SUBROGACIÓ INICIAL EN RELACIÓ A LA PLANTILLA | 26 |
| 5.2. PLANTILLA ASSIGNADA I ASSIGNACIÓ A DIFERENTS ZONES DELS CENTRES..... | 26 |
| 5.3. COORDINACIÓ I SUPERVISIÓ DEL SERVEI | 27 |
| 5.4. FORMACIÓ I MOTIVACIÓ DE LA PLANTILLA | 27 |
| 5.5. PROGRESSIVA ADEQUACIÓ DEL PLANTER I CANVIS..... | 28 |
| 5.6. GESTIÓ DE SITUACIONS SINGULARS..... | 28 |
| 6. MILLORES TECNOLÒGIQUES I MODIFICACIONS DE PROGRAMES | 30 |
| 6.1. MILLORES TECNOLÒGIQUES O DE PROCEDIMENTS I ESTRUCTURALS..... | 30 |
| 6.2. MODIFICACIONS DE PROTOCOLS | 30 |
| 6.3. INVERSIONS EN MAQUINÀRIA | 30 |
| 7. REQUISITS D'INFORMACIÓ MENSUAL, TRIMESTRAL O ANUAL | 31 |
| 8. CONDICIONS DE LA NOVA CONTRACTACIÓ..... | 32 |
| 8.1. DURADA DE LA CONTRACTACIÓ..... | 32 |
| 8.2. MODALITATS DE RETRIBUCIÓ DE LA PRESTACIÓ | 32 |
| 8.2.1. Introducció | 32 |
| 8.2.2. Preu del contracte | 32 |
| 8.2.3. Revisió de preus i modificacions del contracte | 33 |
| 8.2.3.1. Revisió anual..... | 33 |

| | |
|--|-----------|
| 8.2.3.2. Modificacions del contracte | 34 |
| 9. CONTINGUT I PRESENTACIÓ DE LES OFERTES TÈCNIQUES | 35 |
| 10. PROCEDIMENT DE COORDINACIÓ EMPRESARIAL | 39 |

- ANNEX 1. Relació de Planells dels centres del CSP**
- ANNEX 2. Quadres de superfícies del CSP**
- ANNEX 3. Protocol de neteja**
- ANNEX 4. Protocol de Gestió de Residus**
- ANNEX 5. Equipament, maquinària de neteja i estris**
- ANNEX 6. Procediment de coordinació empresarial**
- ANNEX 7. Materials i productes**
- ANNEX 8. Relació del personal extern a subrogar**
- ANNEX 9. Certificat de visita a les instal·lacions del CSP**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present Plec de Condicions Tècniques és la definició de les prestacions del servei de neteja al Consorci de Serveis a les Persones de Vilanova i la Geltrú (en endavant CSP) d'acord amb les especificacions tècniques i obligacions materials descrites.

També és objecte d'aquest contracte la recollida de residus des del punt de producció fins la central de residus.

Igualment és objecte del present Plec de Condicions Tècniques l'establiment de les obligacions de treballar amb el programari Linx per acomplir amb la gestió i administració del servei de neteja: enregistrament de les operacions diàries, amb les incidències que es produeixin, el seguiment de les intervencions periòdiques i tota aquella altra informació que pugui ésser d'interès.

En cas de discrepància entre els documents presentats prevaldrà el Quadre de Característiques respecte el PCA i prevaldrà el cos del PPT sobre els seus annexes. Els annexes referencials al PPT poden ser tant del Plec de Condicions Tècniques com del Plec de Clàusules Administratives, en el cas que correspongui a un annex del PCA s'especificarà.

La presentació de la proposició per licitar comporta l'acceptació incondicionada per part de l'empresari de les clàusules d'ambdós Plecs i tots els seus annexes.

2. ÀMBIT I NATURALESA DE LA PRESTACIÓ

2.1. ÀMBIT DE LA PRESTACIÓ

L'àmbit d'actuació del present Ple de Clàusules Tècniques és el següent:

LA PLATAFORMA CENTRE MULTISERVEIS

C/ de Sant Josep 16-22. Vilanova i la Geltrú 08800 (Barcelona).

EL CENTRE D'ATENCIÓ PRIMÀRIA INTEGRAL (CAPI de Baix-a-Mar)

Plaça dels Boleranys, 5, Vilanova i la Geltrú 08800 (Barcelona).

L'abast del contracte inclou totes les plantes edificades, patis interiors, cobertes i terrats, galeries de servei, espais lliures vinculats, així com tots els elements mobles continguts i, en general, tots els espais, coberts o a l'aire lliure, ocupats o sense ocupació, tots els paraments i/o elements de tancament i cobertes i tot el contingut moble existents en el moment de l'adjudicació del concurs, o els que resultin d'ampliacions i/o modificacions que puguin realitzar-se dels elements esmentats.

La prestació objecte del present plec de condicions inclou:

- La neteja del conjunt de les dependències dels dos equipaments gestionats pel CSP, que es detallen a l'annex 2, de dilluns a diumenge (festius inclosos), en horaris acordats en funció de les hores d'activitat tant de la Plataforma Centre Multiserveis com del Centre d'Atenció Primària Integral. A l'iniciar-se qualsevol activitat als equipaments del CSP els espais hauran d'estar en perfecte estat.
- La gestió integral del servei de neteja.
- La recollida i transport dels residus generats a les diferents àrees, espais i serveis de tots dos equipaments, atenent a les singularitats i necessitats diferenciades de cadascuna de les estàncies i/o sales de cada equipament del CSP.
- Dotació de contenidors generals, carros de residus i neteja, sistemes de transport intern, materials de neteja i maquinària necessària.
- Dotació del personal necessari, per la realització de la gestió licitada entre el qual hi ha d'haver especialistes pels treballs d'alçada, polits de paviments, vidres i altres .., persones responsables del servei i suport tècnic amb capacitat de decisió i dedicació ajustada a aquest contracte, a més d'una estructura de comandament per tots els torns per tal de que el CSP rebi un servei de qualitat a tots els seus centre.

- S'entén per suport tècnic la gestió del servei de neteja de manera integral, entenent-se com a tal la proposta de millores tècniques en la prestació del servei pel que fa a tecnologies de neteja, procediments, millores pel que fa a la selecció de productes, maquinaria, etc. encaminades a obtenir un millor rendiment del servei, una millor qualitat o una optimització del cost. Així mateix, el servei de suport tècnic implica la gestió del dia a dia de processos de contractació de suplències, gestió de incidències i confecció de nous protocols.

Amb les següents exclusions:

- Els elements de comandament de les diferents instal·lacions dels equipaments del CSP, entenent-se com a instal·lacions les instal·lacions tècniques, l'interior dels quadres elèctrics, interior d'armaris de comunicacions i interior d'equips elèctrics, electrònics o electromèdics, però NO les seves envoltants o carcasses.

2.2. NATURALESSA DE LES DIFERENTS ZONES

Segons els protocols de neteja totes les zones estan considerades de mig o baix risc, veure annex 3.

La qualitat de neteja que s'exigirà serà aquella que es detalla en els procediments de neteja annexats a l'annex 3.

D'altra banda les àrees d'instal·lacions i de magatzems generals es mantindran sempre netes. Els espais de reserva o que no estiguin en funcionament de forma temporal o indefinida també tindran aquest tractament.

Així mateix, a l'annex 7, consta la memòria tècnica de materials i productes emprats. Aquests hauran de ser el màxim de respectuosos amb el medi ambient.

2.3. AMIDAMENT DE LES DIFERENTS ÀREES

A l'Annex 1 i a l'Annex 2 hi ha detallades les àrees específiques, ubicacions i superfícies de cadascun dels espais dels equipaments gestionats pel CSP.

La situació i els amidaments reflectits en aquesta documentació es refereix al moment de la licitació. Qualsevol que sigui la seva omisió o alteració no es podrà fer servir com a referència per a la reclamació de quantitats, que es regularan al llarg de la contractació, d'acord amb el que es descriu en el capítol Revisió de Preus i Modificacions del Contracte.

Les alteracions d'aquestes superfícies que es puguin donar al llarg de la vigència de la contractació es registraran, i la prestació es modificarà d'acord en el que es descriu a l'apartat 9.2.3.

A l'annex 1 es presenten els plànols tant de la Plataforma Centre Multiserveis com del Centre d'Atenció Primària Integral, els quals poden tenir petites modificacions en la distribució dels espais.

2.4. CLASSIFICACIÓ DEL CONTRACTISTA

El contractista haurà de tenir la classificació vigent en el grup, subgrup i categoria següents:

GRUP: **U**

SUBGRUP: **1**

CATEGORIA: **D**

2.5. DESCRIPCIÓ DE SERVEIS I FREQUÈNCIES

Els serveis que haurà de prestar l'empresa adjudicatària amb indicació dels períodes anuals i de les freqüències mínimes, es detallen al Capítol 3 del present Plec "Descripció del servei de neteja".

Els licitadors hauran de presentar una fitxa per a cada equipament on hi constarà com a mínim: resum d'hores de neteja ordinària per setmana, hores d'especialista, materials a emprar i maquinària que es cregui necessària per a l'execució dels treballs de neteja.

2.6. CONCEPTE DE NETEJA I DE NETEDAT

Tots els equips de treball vetllaran per deixar les zones de la seva responsabilitat en perfecte estat de neteja i, sempre, com a mínim, de forma que qualsevol persona, no experta, agafada aleatòriament d'una població normal, i no situada dintre del 10% de cada un dels extrems de la distribució, hi donés el vist-i-plau, sense dubtar-ho.

Partim, doncs, que el concepte de "net" o "brut" és, en general, inherent a les persones i no qüestionable, per la qual cosa, només podrem parlar de "més o menys net" o "més o menys brut" un cop situats, tots d'acord, en un dels dos següents camps: el de la netedat, o el de la brutícia.

El primer objectiu bàsic és doncs, assolir un impacte visual positiu de les escales, dependències i establiments, per absència de residus, pols, brutícia, teranyines, etc., lluentor de terres i mobiliari; vidres acceptables, i immillorable estat de neteja dels sanitaris.

En cas de disparitat de criteris, prevaldrà el dels serveis tècnics del CSP. S'ha de considerar que tots els terres hauran d'estar polits i amb brillantor per donar una bona imatge visual.

Les empreses organitzaran la seva estructura de forma que, diàriament, sàpiguen i puguin informar als serveis tècnics del CSP, a primera hora del matí, de l'estat de neteja dels diferents edificis i de les incidències del dia anterior. La idea és, que si hi ha una incidència en un equipament i, com a conseqüència, la neteja és deficient, sigui la pròpia adjudicatària qui, a primera hora, informi als responsables del contracte de l'incident, les causes que l'han provocat i com i quan es pensa solucionar-lo, a fi i efecte que aquest departament pugui informar a qui consideri oportú.

Les empreses detallaran, clarament, les parts dels recursos destinats a mitjans humans i els destinats a mitjans mecànics de les seves propostes.

Es valoraran positivament els mètodes operatius, degudament justificats, que millorin la relació qualitat/preu.

L'empresa haurà de preveure l'adaptació dels serveis a diferents circumstàncies estacionals com, per exemple, època de pluges, vent, caiguda de la fulla, etc.

2.7. NORMES DE SEGURETAT I CONTROL

Tot el personal que intervingui en les tasques de neteja s'haurà de sotmetre a les normes de seguretat i control que s'assenyalen, de manera que es pugui desenvolupar un seguiment del personal.

En el termini d'un mes des del inici del contracte, l'adjudicatari lliurarà al CSP la relació nominal del personal al seu servei, amb expressió del seu DNI, lloc i horari de treball, a fi i efecte que quedi constància que la distribució horària i de zones de treball s'ajusta a allò establert per la pròpia empresa en la seva oferta i que haurà de ser aprovada pel CSP.

Qualsevol proposta de modificació que consolidi un canvi definitiu de la persona assignada a l'organització dels llocs de treball (número de persones que componen la plantilla, equipament i horari) haurà de fer-se per escrit amb anterioritat a aquesta modificació, amb la finalitat de rebre la seva corresponent aprovació per part del CSP.

S'haurà de revisar periòdicament la informació relativa al personal de l'empresa assignat als centres, amb la finalitat de poder comprovar que no s'hagin produït variacions substancials en el personal que presta el seu servei i que no hagin estat comunicats oportunament. D'aquesta manera, la funció que aquí es descriu és exclusivament de control sobre el compliment de la legalitat vigent en les obligacions de la seguretat social.

2.8. ASSEGURANÇA I RESPONSABILITATS DEL PRESTADOR DEL SERVEI

Les empreses licitadores hauran d'acreditar en la seva oferta la tinença d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil a tot risc, que cobreixi qualsevol contingència que es pugui derivar del servei objecte de contractació d'aquest Plec.

2.9. OBLIGACIONS EN MATÈRIA DE SEGURETAT I SALUT LABORAL. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'empresa adjudicatària i el personal que en depengui, propi o del CSP, seran responsables de l'adopció i l'acompliment de totes les disposicions legals vigents en matèria de prevenció de riscos laborals.

Específicament i per donar compliment a l'article 21, l'empresa adjudicatària haurà de presentar la següent documentació:

- Alta del treballadors a la Seguretat Social.
- Certificat de formació dels treballadors corresponent als treballs a realitzar. Avaluació els riscos dels treballadors contractats.
- Certificat de realització de vigilància de la salut dels treballadors.
- Modalitat preventiva de què es disposa en matèria de riscos laborals.

Abans d'iniciar el servei objecte de la contractació, l'empresa haurà d'estar al corrent de les seves obligacions, segons indica i marca la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, el Reglament dels Serveis de Prevenció i altres Reglaments particulars relacionats amb la Prevenció.

Per tal d'establir els mecanismes de Coordinació d'Activitats Empresarials es realitzarà, almenys, una reunió semestral entre personal responsable de la empresa adjudicatària i del CSP, conjuntament amb membres del Servei de Prevenció d'ambdues organitzacions. En aquestes reunions de coordinació es tractaran, entre d'altres temes, la sinistralitat, el manteniment de la documentació bescanviada, nous procediments, normes o instruccions i resultats de inspeccions i/o avaluacions realitzades. En qualsevol cas, l'empresa contractada haurà de participar en totes les reunions de coordinació empresarial que convoqui el CSP.

En el decurs de les seves activitats, l'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de l'aplicació pràctica de les mateixes, així com de les conseqüències que es derivin del seu incompliment, tant pel que fa a l'activitat per ella realitzada com a la que pogués subcontractar a tercers. En el cas que al CSP se li imposés alguna sanció o se li derivés algun tipus de responsabilitat per part de l'autoritat competent, com a conseqüència de l'incompliment de mides preventives per part de l'empresa contractada, el CSP repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures que hagi d'abonar a l'empresa contractada.

Respecte als diferents plans d'emergència del CSP, l'empresa contractada s'haurà d'implicar i participar en la mida que indiqui el pla corresponent, tant per garantir la pròpia seguretat i la d'altres persones que puguin romandre en el CSP, com per preservar la integritat dels béns i patrimoni del CSP.

Altres especificacions

L'empresa adjudicatària aportarà el llistat de productes emprats en el servei i les seves fitxes de seguretat (documentació a adjuntar en el moment de l'oferta).

Es seguiran les prescripcions de l'article 41 Obligacions dels fabricants importadors i subministradors de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, llei 31/1995, de 8 de novembre de prevenció de riscos laborals BOU número 269, de 10 de novembre.

La maquinària a aportar haurà de contar a més amb el certificat CE, així com el llistat de les revisions reglamentàries segons el RD 1435/1992, RD 56/1995 i RD 1215/1997, RD 1495/1986

Reglament de Seguretat en les màquines, RD 1644/2008 així com qualsevol normativa, reglamentació que en matèria de maquinària entri en vigor durant la vigència del contracte.

Entre altres, la maquinària aportada per l'execució del contracte comptarà com a mínim amb les següents proteccions:

- Protecció elèctrica classe II, amb doble aïllament.
- Protecció contra la humitat i la pols classe IP 55.
- Protecció sobre sobreescalfament.
- Nivell sonor inferior a 70 dB (A), segons RD 1644/2008.
- Mínima emissió de partícules.

Respecte els productes de neteja

Així mateix, haurà de garantir que tots els productes que s'utilitzin estiguin degudament homologats, disposin de les autoritzacions sanitàries, i estiguin convenientment identificats, amb la corresponent fitxa. El personal de neteja haurà d'estar convenientment format per conèixer la forma d'utilització i dosi dels productes.

No es podrà canviar o introduir un producte sense l'aprovació del CSP .

3. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI DE NETEJA

3.1. SERVEI DE NETEJA INTERIOR

3.1.1. Normes generals

L'empresa adjudicatària haurà de seguir els protocols específics de neteja elaborats i aprovats pel CSP (adjuntats en l'annex 3), així com aquestes normes de caràcter general:

1. Es netejarà sempre que es constati brutícia, bé pel personal de neteja assignat de manera fixa en una zona concreta, bé pel personal itinerant sol·licitat a aquest efecte pels interlocutors autoritzats del CSP.
2. En cap cas es podran utilitzar escombres, plomalls i/o altres estris o equips susceptibles d'aixecar pols. Tampoc es podran utilitzar productes de fumigació ni ambientadors polvoritzats o en esprai.
3. Per a les feines de neteja, s'utilitzaran en tots els espais el sistema de microfibra.
4. L'empresa s'assegurarà que el seu personal coneix i respecta les condicions tècniques d'utilització de tots els productes, especialment les condicions de barreges, temperatures i les normes de protecció personal, etc. Així mateix, assumirà les conseqüències que es derivin d'un mal ús dels productes.
5. Amb la finalitat de no arrossegar brutícia cap a superfícies més netes, les tasques de neteja s'hauran de fer sempre de la manera següent:
 - De dalt a baix.
 - De dins del recinte cap a fora.
 - De net cap a brut.
 - Amb galledes i baietes específiques i de colors diferents, segons el tipus d'elements que s'han de netejar: vermell per als inodors; groc per als lavabos i rajoles; blau per als mobles i superfícies horitzontals.
6. Després del procés de neteja, i a cada torn, es netejaran les baietes, " mopes ", etc., amb aigua i detergent i, un cop al dia, després d'esbandir-les es submergiran en una solució d'hipoclorit a un 1% durant 15 minuts, i seran escorregudes i eixugades de la millor manera. Les baietes de microfibres es rentaran amb rentadora elèctrica per compte i càrrec de l'empresa adjudicatària.
7. A les zones i superfícies acordades amb el CSP, s'utilitzarà raig de vapor a pressió baixa.
8. La prestació del servei de neteja interior també inclou la realització de les tasques següents:
 - La neteja sistemàtica i a fons de les zones on s'hagin realitzat tasques de pintura, d'obres o de manteniment en general. Aquesta neteja de fons inclourà el cristal·litzat del terra.
 - Qualsevol neteja necessària, com a conseqüència d'una avaria, vessament de líquids, emergència, etc. o de la proximitat i/o contaminació d'una obra.
 - El desmuntatge i muntatge de les cortines que s'hagin de rentar.

- El desmuntatge, neteja i muntatge de pantalles d'il·luminació.
 - La col·locació de rotlles de paper en la totalitat dels lavabos dels equipaments; la reposició, així mateix, del sabó als distribuïdors de sabó líquid i, en el seu cas, del paper asseca mans, de tal manera que n'estigui assegurada en tot moment la disponibilitat.
 - Qualsevol tasca de neteja derivada de l'aparició de brots endèmics o epidèmics arreu del CSP.
 - Qualsevol tasca de neteja derivada de la presència de plagues d'animals arreu del CSP.
 - Retirada de papers, adhesius, pancartes, etc. col·locats fora dels espais destinats pel CSP a tal efecte.
 - És imprescindible tenir una cura especial en aquelles neteges que incideixin en la prevenció d'incendis (retirada de burilles, papers, cartrons, etc.).
 - Tots els lavabos públics i els vestidors dels professionals tindran un registre a l'entrada, en lloc ben visible, on quedaran escrites les neteges realitzades (dia, hora i operari amb un mínim de 2 revisions al dia).
 - De forma programada es realitzarà la neteja de:
 - Males herbes, fulles, etc. en els embornals de les terrasses i els desaigües pluvials de l'exterior.
 - Reixes, gelosies, etc.
 - Reixes de ventilació.
 - Sales de màquines.
 - I totes aquelles neteges que puguin sorgir en el futur, relacionades amb el contracte.
9. S'intentarà que tan les neteges habituals i les de fons, així com el polit de terra, siguin efectuades a les franges horàries de menor freqüència d'ús per part del personal i dels usuaris del CSP.
10. Equips de Protecció Individual (EPI): Es considera com equipament mínim, sense detriment de la legislació vigent, els següents:
- Guants de goma per la neteja general.
 - Mascareta i ulleres per a la neteja de zones altes.

3.1.2. Programes específics segons la zona de neteja

A continuació es defineixen els programes específics, segons les zones a netejar, que recullen els requeriments mínims, pel que fa a:

- Recursos materials.
- Mètode de neteja.
- Freqüència mínima de neteja.

3.1.2.1. Neteja d'habitacions

Les unitats es netejaran segons el protocol de neteja (annex 3), diàriament, cada canvi d'usuari que es produeixi, ò com a mínim un cop a l'any, cal netejar d'una manera sistemàtica i es realitzarà segons el protocols de desinfecció d'habitacions (annex 3).

3.1.2.2. Zones comuns (menjadors, sales tv, passadissos, control infermeria, office, sales espera, escales, ascensors)

Les unitats es netejaran segons el protocol de neteja (annex 3), i amb les següents freqüències:

- Menjadors: després de cada àpat. Es desinfectarà piques i microones diàriament.
- Sales tv: 2 cops al dia
- Ascensors: 4 cops al dia
- Passadissos, control infermeria, office, sales espera, escales: diàriament

3.1.2.3. Despatxos, recepció, gimnasos, punt de trobada, perruqueria, sales actes, aules formació, magatzems, biblioteca, ludoteca

Les unitats es netejaran segons el protocol de neteja (annex 3), amb freqüència diària.

3.1.2.4. Dutxes socials

El servei de dutxes socials de La Plataforma, es durà a terme de dilluns a divendres laborables de 15h a 18h, segons protocol específic (annex 3).

3.1.2.5. Consultoris, boxes, sales extraccions, sales cures

Les unitats es netejaran segons el protocol de neteja (annex 3), amb una freqüència mínima d'un cop al dia, segons necessitats.

3.1.2.6. Neteja específica a fons periòdica

Aquestes neteges es faran com a complement de les neteges diàries, segons programació en programa Linx.

- *Periodicitat setmanal:* recollida de residus del pàrquing, fregat mecànic passadissos soterrani de La Plataforma, neteja sales, morgue, ortopèdia, magatzems, arxiu.
- *Periodicitat quinzenal:* neteja interior d'armaris de menjadors i office, neteja cadires i mobiliari a fons menjadors i sales tv, desguassos aigua soterrani.
- *Periodicitat mensual:* neteja de vidres i finestres, escombrat i fregat mecànic pàrquing, neteja desguassos jardí, pàrquing, terrasses i zona contenidors, neteja sales instal·lacions soterrani, neteja exterior taquilles, neteja de sostres, llums i reixes de ventilació (seguint els protocols vigents); neteja de tots aquells elements susceptibles d'embrutar-se.

- *Periodicitat trimestral:* parets i sostres soterrani
- *Altres periodicitats:* polit dels paviments sempre que es consideri necessari. Com a mínim, 2 vegades a l'any.

3.1.3. Freqüència

La freqüència de la neteja serà:

Permanent:

- Portes d'accés a equipaments.
- Vestíbuls principals.
- Ascensors.
- Lavabos públics amb tots els seus accessoris.
- Escales.
- Menjadors (després de cada àpat).
- Sales TV.
- Buidat de papereres exteriors i cendrers.

Diària:

- Mobiliari, elements de decoració, telèfons, ordinadors, etc.
- Parets i superfícies verticals tacades.
- Buidat de papereres interiors.

Setmanal:

- Portes, interruptors i tots aquells elements susceptibles d'estar en contacte freqüent amb les mans.
- Escombrat de terrasses .
- Magatzems.

Mensual:

- Cortines interiors.
- Conjunt de parets i superfícies verticals, xarxes de canalització visibles (excepte conduccions elèctriques).

3.1.4. Netejes a Fons i doble calaix

Les neteges a fons es realitzaran segons programació del programa Linx (2 - 3 setmanes) La neteja a fons inclourà:

- Neteja de sostres, lluminàries, reixetes, parets i portes.
- Les galledes de residus, les papereres, etc., rentar-les amb detergent més desinfectant, esbandir i deixar assecar.

- Acabar fregant el terra amb la mopa específica.
- Abrillantat del terra.

La neteja dels carros de doble calaix es netejaran seguint les indicacions de la supervisió d'infermeria de cada unitat, com a mínim 1 vegada al semestre.

3.2. PRESENTACIONS COMPLEMENTÀRIES

Són igualment objecte d'aquest contracte algunes prestacions complementàries afins a la neteja en si, descrites a continuació.

3.2.1. Gestió de residus

La gestió de residus es farà segons indicacions annex 4. Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària d'aquest contracte de neteja:

- a) El transport de qualsevol tipus de residus des dels punts de generació que els equipaments indiquin fins als magatzems intermedis corresponents. Respecte d'això, s'ha de seguir tant la normativa vigent com les normes específiques tant de la Plataforma Centre Multiserveis com del CAPI per a cada grup:
 - **grup I:** residus assimilables a residus urbans. Inclou la recollida selectiva de cartró, vidre, plàstic, etc. que el CSP determini.
 - **grup II:** residus sanitaris no específics.
 - **grup III:** residus sanitaris específics, que diposita als contenidors especials el personal sanitari (les agulles i el material tallant o punxant, en contenidors a part) responsable de tancar el contenidor abans que el personal de neteja el retiri.

La retirada de residus des del punt de generació fins als magatzems intermedis o magatzem final de residus s'ha de fer amb la freqüència següent:

- **En general** : 5 vegades al dia, com a mínim.

Quan es produeixi una emergència, l'empresa adjudicatària actuarà amb la major celeritat possible.

- b) El transport dels contenidors amb aquests residus, des dels magatzems intermedis i/o zones de brut fins al magatzem final. L'empresa adjudicatària farà aquest transport amb la freqüència suficient perquè sempre estiguin garantides les condicions higièniques requerides pel Consorci de Serveis a les Persones de Vilanova i la Geltrú.
- c) La substitució dels contenidors dels magatzems intermedis transportats al magatzem final pels contenidors nets; la neteja dels contenidors intermedis dels grups I i II .
- d) La neteja i desinfecció diària del magatzem final de residus.
- e) La retirada dels elements, equipaments, etc. obsolets que els centres indiquin i el seu trasllat fins al magatzem final de residus.
- f) El subministrament de bosses de plàstic per als cubells, papereres i contenidors de residus del grup I i II . En el cas que fos necessari, l'empresa adjudicatària haurà de subministrar brides per tal que les bosses quedin ben tancades.

El tipus de bossa per el grup II ha de ser l'acreditat per l'Agència de Salut Pública del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya o per altres organismes competents i que els centres acceptin. Han de tenir les mides adequades als recipients i han de ser preferentment de color negre o groc, segons els tipus de residus i d'acord amb la normativa vigent.

3.2.2. Neteges exteriors

L'empresa adjudicatària haurà de vetllar perquè la imatge exterior del CSP també gaudeixi d'un aspecte de netedat i ordre. Per això realitzarà la neteja de totes les zones exteriors de la Plataforma i el CAPI i comunicarà al servei de jardineria i manteniment de qualsevol anomalia o estat que produeixi mala imatge o perill a les persones

Aquesta neteja ha d'incloure:

- Buidada diària de les papereres.
- Escombrada de carrers i voreres del recinte, manualment. Les vies i voreres més properes a les entrades dels centres del CSP, s'hauran d'escombrar 2 vegades al dia. La resta, 1 vegada al dia.
- Retirada, fins als contenidors corresponents, de mobles, restes d'obres petites i qualsevol objecte que hi hagi al recinte interior dels equipaments.
- Neteja de burilles en general dins dels recintes del CSP.
- Escombrades i/o neteges a fons, manualment o mecànicament, tal com calgui, de zones afectades per tempestes o circumstàncies climàtiques excepcionals.

3.2.3. Neteges d'obres i neteges de mobiliari i/o equipament de nova adquisició

Les indicacions de neteja de l'entorn inanimat durant la realització d'obres seran específiques en cada treball, segons determini el CSP.

Durant l'obra:

L'objectiu de la neteja durant l'obra és garantir que la pols no s'escampi per l'entorn i àrees adjacents, malgrat es torni a embrutar. Com a norma general, i sempre d'acord amb l'establir per la Comissió d'Obres, es farà una neteja mínima diària a les zones adjacents i una vigilància específica de les mateixes al llarg de la jornada de treball, per detectar la necessitat de més neteges.

Final d'obra:

L'objectiu és garantir que tant les superfícies com les instal·lacions i els mobiliaris estiguin nets i lliures de pols. El sistema i els materials de neteja seran els que determini l'organisme responsable del CSP. La neteja final d'obra, abans de posar en funcionament l'espai, estarà supervisada per la Comissió d'Obres, d'acord als terminis previstos.

Pel que fa a la neteja del mobiliari i de l'equipament de nova introducció, no especificat en aquest plec, s'inclourà a la neteja habitual de la unitat corresponent, previ acord amb els responsables assistencials i Serveis Generals del CSP.

3.2.4. Col·locació d'elements d'higiene als lavabos

L'empresa adjudicatària serà la responsable de col·locar, en els lavabos tant de la Plataforma com del CAPI, els elements d'higiene personal següents:

- sabó líquid
- paper asseca mans
- paper higiènic
- líquid desinfectant de mans

L'adjudicatari haurà de fer la previsió de necessitats d'aquest material i gestionar-ne la comanda al magatzem del CSP, garantint que en tot moment disposarà de l'estoc necessari per fer les reposicions diàries.

3.3. HORARIS I COBERTURA DE LA PRESTACIÓ DE SERVEIS

- Els horaris que l'adjudicatari preveu per desenvolupar les tasques que ha de realitzar als equipaments adscrits al CSP s'han d'ajustar a les hores d'activitat de les zones esmentades, per tal de no entorpir el seu funcionament.
- Aquests horaris s'han d'acordar amb la Plataforma Centre Multiserveis i amb el Centre d'Atenció Primària Integral (CAPI de Baix a Mar) en el marc de la planificació operativa del servei.
- Les freqüències dels programes de neteja expressats anteriorment no distingeixen entre dies laborables, dissabtes, diumenges i festius. En aquest mateix sentit, els dissabtes, diumenges i festius no serà necessari realitzar la neteja en aquelles zones on no existeixi activitat, sempre que s'hagi realitzat el dia anterior o no hi hagi una indicació expressa que cal netejar.
- És requisit la presència física d'una persona de neteja durant tota les jornades de tots els dies de l'any i d'una persona responsable de l'empresa amb capacitat resolutiva, organitzativa i interlocutora tant en situacions de normal funcionament, com en front d'eventualitats en torn diürn i localitzable en nocturn.

3.4. ALTRES REQUERIMENTS RELATIUS A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei de neteja ha de vetllar amb especial interès pel tracte que es doni als usuaris i per la imatge en conjunt que aquests en perceben, tant pel que fa als espais interns com als espais externs dels equipaments del CSP. És per això que s'estableixen les normes següents:

- Tot el personal de neteja haurà d'anar equipat amb els uniformes acordats i homologats pel CSP. Els uniformes han d'estar perfectament nets.

Han d'estar dotats d'una placa d'identificació personal homologada. L'uniforme, que ha d'incloure guants i calçat, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. La dotació es farà efectiva segons el que s'estableixi als acords laborals i, com a mínim, 1 vegada a l'any.

- La maquinària, els equips i l'utillatge destinats a realitzar les tasques de neteja han de ser, també, acordats i homologats pel CSP. Aquest equipament ha d'estar sempre en ordre i bon estat de manteniment i neteja. En finalitzar la jornada, aquest material s'ha de deixar sistemàticament en les zones acordades, a tal efecte, amb cadascun dels equipaments adscrits al CSP.
- Tot el personal de neteja ha de tractar amb el màxim respecte els pacients, els familiars i els professionals dels equipaments del CSP. En cas que algun treballador de neteja sigui objecte de queixes reiterades sobre aquest tema, el CSP podrà sol·licitar-ne la substitució, que anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- L'empresa adjudicatària haurà de donar resposta escrita, en tots els casos, a les reclamacions rebudes sobre la neteja. S'establirà un canal específic acordat amb el CSP durant l'etapa d'implantació del nou contracte.
- Tots els espais que els equipaments del CSP posin a disposició de l'empresa contractada (oficines, magatzem, vestidors) han d'estar sempre en un ordre perfecte i bon estat de neteja. L'equipament intern d'aquestes zones (armaris, taquilles, etc.) o la millora de l'equipament existent seran responsabilitat de l'empresa i els costos aniran a càrrec seu. També hi aniran el manteniment dels equips i de les instal·lacions generals corresponents i, com a mínim, la seva pintura amb una freqüència anual.

4. EXIGÈNCIES I SEGUIMENT EN LA QUALITAT DEL SERVEI DE NETEJA

4.1. OBJECTIUS I CRITERIS GENERALS

Els objectius de la qualitat del servei de neteja són:

- Conèixer l'estat de la neteja a les diferents àrees dels equipaments adscrits del CSP que s'inclouen en aquesta licitació en relació amb la prestació dels serveis de l'empresa adjudicatària i a l'assoliment dels estàndards marcats pel mateix centre.
- Validar un sistema de mesura quantitatiu/qualitatiu àgil, que permeti objectivar la qualitat real del Servei de Neteja als centres.

El seguiment de la qualitat de la prestació objecte d'aquest plec té els objectius següents:

- Valorar la qualitat de la prestació d'acord amb els programes i requisits previstos.
- Constatar les possibles deficiències per sol·licitar i acordar, si fos necessari i de manera immediata, les mesures correctores corresponents per part de l'empresa adjudicatària.
- Aplicar, en la factura mensual, les possibles sancions econòmiques derivades dels resultats no satisfactoris en el seguiment de la qualitat, tal com s'expressa en l'apartat 4.3. *Incidències en el seguiment de la qualitat i sancions aplicables.*

Així doncs, la qualitat del servei de neteja s'estableix mitjançant les valoracions següents:

- Inspecció visual de l'estat de neteja després del tractament.
- Estimació per part dels centres d'aspectes relatius a l'ordre operatiu o a la imatge general del servei.

Per fer aquestes valoracions, per part dels centres hi intervenen les persones següents:

- La Directora del Centre amb la col·laboració del Cap de Serveis Generals, o en el seu defecte, les persones en qui deleguin com a interlocutors per a la gestió del servei de neteja.
- La Directora del Centre amb la col·laboració del Cap de Serveis Generals, com a interlocutor tècnic de neteja, especialment en relació al que segueix:
 - Redacció de protocols específics de neteja en coordinació amb les responsables del CAPI i les diferents àrees de la plataforma (Residència, Centre de dia, Punt de Trobada i SAD).
 - Seguiment tècnic de la qualitat del servei de neteja en coordinació amb els altres interlocutors.

Per part de l'empresa adjudicatària:

- El cap de centre, com a interlocutor per a la gestió del servei de neteja (en defecte d'aquest, la persona o persones en qui delegui).
- El responsable de qualitat, com a interlocutor tècnic de neteja, especialment en relació al que segueix:
 - totes les tasques de redacció de protocols específics de neteja en què el CSP demani la seva col·laboració.
 - el seguiment tècnic de la qualitat del servei de neteja en coordinació amb els altres interlocutors.

4.1.1. Interlocució i coordinació entre el contractista i el CSP

Per a coordinar les relacions de treball entre el CSP i el contractista, ambdues parts designaran representacions amb autoritat suficient, els quals seran els interlocutors habituals per a totes les qüestions que es suscitin en el dia a dia i resoldran les accions a realitzar i la seva implementació tècnica i funcional.

Per exercir les funcions de seguiment, control, inspecció i administració del contracte, cadascun dels centres (Plataforma i CAPI) estaran representats per la persona que expressament es delegui.

4.1.2. Atribucions del CSP

El CSP exercirà en tot moment les funcions de seguiment, inspecció i control de la prestació del servei de neteja, prenent les mesures que consideri oportunes per al correcte compliment de les obligacions a que s'haurà sotmès el contractista com a conseqüència del present Plec de condicions, així com del contracte que se'n deriva.

El CSP podrà supervisar que es compleixin les premisses de dedicació i servei que s'hagin determinat amb l'empresa, si la situació així ho requerís, sense que això impliqui l'exercici per part dels centres de facultats de direcció sobre el personal de l'empresa adjudicatària.

4.1.3. Treballs fora del contracte

El CSP no reconeixerà cap treball realitzat fora dels procediments indicats en el present Plec de Condicions Tècniques o de les normes complementàries que s'estableixin, o que no compti amb la seva prèvia conformitat, encara que hagi estat demanada per qualsevol persona relacionada amb ell, a qualsevol nivell de responsabilitat. Nogensmenys, el CSP no es farà càrrec de cap despesa produïda com a conseqüència d'una intervenció no autoritzada, reservant-se la facultat de reclamar si s'escaigués compensació pels danys o perjudicis que poguessin derivar-se'n.

4.1.4. Obligacions documentals

L'Empresa adjudicatària posarà a disposició dels equipaments adscrits al CSP la documentació que s'indica a continuació:

- A l'inici de la prestació es lliurarà el Llibre de Característiques Tècniques dels equips de neteja, el qual comprendrà entre d'altres la següent informació:
 - Relació de mitjans auxiliars de neteja, amb fitxes de característiques de tots i cadascun dels equips; fabricant, subministrador, marca, model, tipus, sèrie, número de fabricació, característiques de funcionament, paràmetres típics, any d'adquisició, així com la seva assignació a espais o funcions concretes.
- Registres del Servei de neteja, que recollirà:
 - Full d'incidències de Servei, amb les anomalies, interrupcions del servei, o qualsevol altre incidència que pugui produir-se, amb indicació de les causes i les mesures que s'hagin pres en conseqüència.

- Registre del compliment de la Programació general de neteges a fons, d'acord amb la periodicitat de cada operació i indicant per a les intervencions les dates previstes i les efectives.

Per a la preparació d'aquesta documentació, cada equipament facilitarà a l'adjudicatari l'accés a tota la informació tècnica de què disposa del tipus esmentats als paràgrafs anteriors, essent obligació de l'adjudicatari compilar-la, completar-la, actualitzar-la i assegurar en tot moment la seva disponibilitat.

4.1.5. Ordres de neteja per operacions no sistemàtiques

Les operacions de neteja no sistemàtiques es realitzaran per L'Empresa adjudicatària, a partir de l'emissió d'un ordre de Neteja mitjançant programa Linx, que es codificarà i la qual donarà lloc a l'actuació que s'escaigui.

Quan una ordre de neteja hagi estat complimentada s'indicarà així en el Registre de neteges no sistemàtiques.

4.1.6. Informació sobre la prestació

Per al seguiment dia a dia per cada centre del CSP de la prestació del Servei de Neteja, l'adjudicatari presentarà sistemàticament el certificat ISO 9001 conjuntament amb la documentació que pugui exigir el CSP durant la vigència, sempre que aquesta sigui raonable, en suport escrit i/o informàtic en el seu cas:

- **Setmanalment:** full resum dels treballs de la setmana, indicant les intervencions realitzades, els recursos humans esmentats, els materials empleats i les incidències. Aquest full es comentarà en reunió quinzenal entre un responsable de l'empresa adjudicatària i un responsable designat per la Direcció.
- **Mensualment:** informe amb la descripció de les intervencions realitzades, on s'indicarà l'acompliment del programa sistemàtic de neteja, personal que ha treballat i la seva dedicació horària i les incidències més significatives.

4.1.7. Recursos materials

Els materials, eines i equips utilitzats per a la neteja hauran d'ésser com a mínim els indicats al present PPT (veure Annex 5), i que seran a càrrec de l'adjudicatari, excepte aquells respecte dels quals s'indiqui que seran a càrrec del CSP.

En el cas que fos necessari o simplement convenient introduir variacions o millores al que s'ha especificat al PPT, l'Empresa Adjudicatària presentarà al CSP informació tècnica suficient (catàlegs, mostres, formulacions, certificats de garantia o d'homologació) del material o elements substitutius que es proposa emprar, no es pot procedir a la seva utilització sense la prèvia acceptació del CSP.

4.1.8. Facilitats

El CSP posarà a disposició de l'empresa adjudicatària, durant la vigència del contracte, les següents facilitats a cadascun dels centres:

- a) Locals per a vestidors del personal i magatzem.
- b) Energia elèctrica i aigua, en la mesura que siguin necessaris per a la prestació del servei i sense permetre en cap cas un ús abusiu o inadequat d'aquests elements.
- c) Línia telefònica interior.
- d) Suport Informàtic Linx per la gestió del Servei .

El contractista no adquireix cap dret sobre el local destinat al magatzem, el qual serà lliurat al CSP en condicions correctes d'equipament, conservació i neteja a la finalització o resolució del contracte. En qualsevol cas l'empresa adjudicatària queda sotmesa als sistemes i procediments de control que pugui establir el CSP sobre l'esmentat local, venint obligada a facilitar l'accés de personal inspector del Centre quan així li sigui requerit per aquest.

4.1.9. Compliment de la normativa

En el desenvolupament dels treballs serà responsabilitat del contractista sense perjudici de la superior fiscalització del CSP el compliment de la normativa legal de caràcter tècnic, administratiu, laboral, seguretat i social i salut laboral actualment vigent, així com la que es dicti durant el transcurs del contracte. D'altra banda seran també d'aplicació obligatòria les normatives i protocols que estableixi el CSP (a títol enunciatiu no limitatiu) per raons de funcionalitat i/o asèpsia, essent obligatòria la utilització per part del contractista dels protocols o precaucions que s'assenyalin (vestuaris especials, màscares, dosímetres, i altres de similars característiques).

- Mensualment l'empresa presentarà els TC1 i TC2 i semestralment el certificat d'estar al corrent de pagament de la Seguretat Social.
- A l'inici del contracte es presentarà l'assegurança de responsabilitat civil contractada i anualment còpia de la renovació.

4.2. PRINCIPIIS I OPERATIVA DEL SEGUIMENT DE LA QUALITAT

4.2.1. Inspecció visual de l'estat de la neteja

La inspecció visual de l'estat de neteja es durà a terme periòdicament, amb la freqüència que consideri oportuna el CSP a cadascun dels centres que s'inclouen a la present licitació. L'esmentada inspecció es realitzarà en una mostra d'àrees en què s'hagin acabat de fer les tasques de neteja previstes en el programa. Aquestes inspeccions es faran també a tots els elements i/o tractaments inclosos aquest dia en la prestació corresponent a l'àrea, valorant el seu estat de neteja respecte a un estàndard òptim de neteja en el qual "no es notaria la diferència si es tornés a netejar una altra vegada, segons les especificacions, programa i/o protocols contractuals".

Els barems que regiran les valoracions són:

| | |
|--|---------|
| <u>Àrea en estat de neteja òptim</u> | 6 punts |
| <u>Àrea neta</u> caracteritzada per un estat de neteja inferior a l'òptim, però on s'observa una aparença general satisfactòria, sense taques, pols, residus, etc., visibles. | 5 punts |
| <u>Àrea suficientment neta</u> Caracteritzada per un estat de neteja inferior a l'anterior. S'observa una aparença | 4 punts |

| | |
|--|---------|
| general relativament tolerable, sense taques, pols, residus, etc., visibles, però amb defectes de neteja i/o ordre clarament apreciables per al professional qualificat. | |
| <u>Àrea suficientment neta</u> caracteritzada per un estat de neteja inferior a l'anterior. S'observa una aparença general relativament tolerable, sense taques, pols, residus, etc., visibles, però amb defectes de neteja i/o ordre clarament apreciables per al professional qualificat. | 4 punts |
| <u>Àrea regular</u> Caracteritzada per un estat de neteja i/o ordre insuficient, amb defectes respecte a la prestació prevista, clarament apreciables per als usuaris de l'àrea. | 3 punts |
| <u>Àrea en mal estat</u> Caracteritzada bé per mancances importants de neteja i/o ordre, bé perquè s'hi observen taques, residus, desordre, etc., de manera puntual, però important i en tot cas perquè hi hagi una aparença clara de brutícia i/o desordre. | 2 punts |
| <u>Àrea en molt mal estat</u> Caracteritzada per una mala presentació global, totalment inacceptable o per una manca total de compliment del programa de neteja previst. | 1 punt |

Les inspeccions visuals podran ser de dos tipus:

- Observacions aleatòries, destinades a donar una imatge estadísticament representativa de la prestació.
- Observacions dirigides, destinades a corregir suposats defectes repetitius o no solucionats.

Observacions aleatòries

Les observacions aleatòries es faran sobre "àrees d'observació" triades a l'atzar entre el conjunt. El nombre d'àrees que seran objecte d'aquest seguiment i l'hora en què es duran a terme seran decisió exclusiva del CSP, que procurarà fer extensiu el seguiment a un nombre raonable d'àrees, per tal d'obtenir uns resultats mensuals representatius.

Observacions dirigides

Les observacions dirigides s'adrecen a àrees en què, segons l'opinió del CSP, es donen reiteradament problemes no resolts o bé problemes detectats en observacions aleatòries anteriors.

En acabar les observacions realitzades en un dia, el CSP elaborarà un informe de seguiment diari, lliurant-ne una còpia a l'empresa adjudicatària. En aquest informe constaran:

- Àrees observades (tant si són observacions dirigides com aleatòries),
- Persones assistents i hora d'observació,
- Deficiències que calgui corregir,
- Mesures concretes sol·licitades pel CSP.
- Altres observacions.

El resultat numèric d'aquest informe serà la mitjana aritmètica de les puntuacions individuals de cada zona observada. Els informes de seguiment diaris seran la base (juntament amb la valoració mensual d'altres aspectes de la prestació) amb què al CSP realitzarà la valoració global mensual de la prestació (el 85% de la puntuació de les inspeccions visuals i el 15% de la puntuació de la valoració d'altres aspectes de la prestació). El valor mínim de satisfacció esperat és un 5.

4.2.2. La valoració d'altres aspectes de la prestació

En la valoració global mensual de la qualitat de la prestació, es tindrà en compte, també, la valoració específica del compliment dels requisits assenyalats més endavant, quant a l'execució de la tasca, a la imatge del servei que arribi al usuari i al personal de cada centre de la present licitació. Cal destacar aquells requisits que facin referència a:

- El rigor i la fiabilitat de la programació de treballs sotmesa mensualment al responsable assignat pel CSP i acordada amb ell.
- El compliment de la programació: horaris, personal, etc.
- La disponibilitat i l'eficiència dels comandaments de l'empresa, nomenats com a interlocutors amb el CSP, per qualsevol assumpte que faci referència al desenvolupament de la prestació.
- La disponibilitat de recursos en casos d'emergència.
- L'estat de neteja i/o presentació dels equips, de les eines i del personal operatiu.
- El tracte per part del personal de l'empresa contractada envers els usuaris dels equipaments, tant interns com externs.
- El compliment de les prestacions complementàries.

Els barems que regiran les valoracions són:

| | |
|-----------------------|---------|
| Resultat òptim | 6 punts |
| Resultat bo | 5 punts |
| Resultat acceptable | 4 punts |
| Resultat regular | 3 punts |
| Resultat dolent | 2 punts |
| Resultat no tolerable | 1 punt |

Aquesta valoració d'altres aspectes de la prestació, la farà, mensualment, el responsable designat per el CSP, o en qui ell delegui. El resultat numèric d'aquesta valoració serà la mitjana aritmètica de les puntuacions individuals de cadascun dels 7 requisits abans citats i, juntament amb els informes de seguiment de les inspeccions visuals, integraran la valoració global mensual de la prestació que realitzarà cada equipament (el 85% de la puntuació de les inspeccions visuals i el 15% de la puntuació de la valoració d'altres aspectes de la prestació). El valor mínim de satisfacció esperat és un 5.

Les conseqüències dels resultats d'aquesta valoració de la prestació sobre la retribució s'expliciten en l'apartat Incidències en el seguiment de la qualitat i sancions aplicables.

Les conseqüències dels resultats d'aquesta valoració de la prestació sobre la retribució s'expliciten en l'apartat 4.3 Incidències en el seguiment de la qualitat i sancions aplicables.

4.3. INCIDÈNCIES EN EL SEGUIMENT DE LA QUALITAT I SANCIONS APLICABLES

Com ja s'ha comentat en els apartats anteriors, cada centre realitzarà una valoració global mensual de la prestació (les inspeccions visuals representaran el 85% i la valoració d'altres aspectes de la prestació representarà el 15%).

Els barems de puntuació seran entre 1 i 6 i el valor mínim de satisfacció esperat serà un 5. Per tant, en casos de resultats inferiors a 5, es podrà aplicar, sobre el total de la retribució mensual, una penalització econòmica del 2% per cada punt perdut de barem. L'import de la sanció es deduirà de la facturació del mes següent.

El cobriment inferior al 100% de les presències de plantilla en llocs assistencials, pot esdevenir directament causa de resolució del contracte.

5. RECURSOS HUMANS

Des del punt de vista de la prestació del servei, serà responsabilitat de l'adjudicatari la gestió de la seva plantilla. Per la seva part, no existeix personal propi del CSP als equipaments de la present licitació.

Aquesta responsabilitat es refereix sobretot als aspectes següents:

5.1. SUBROGACIÓ INICIAL EN RELACIÓ A LA PLANTILLA

L'Empresa adjudicatària es subrogarà en totes les obligacions que l'Empresa contractista cessant tingui amb relació a la plantilla adscrita al servei. Per a això, s'adjunten l'annex 8 subrogació personal:

- Llista de persones amb contracte fix, antiguitat i categoria, indicant primes i plusos .
- La llista de persones amb contracte temporal. S'hi especificarà també el tipus de contracte.
- S'adjuntaran tots els acords existents i/o pactats entre el col·lectiu d'operaris i l'Empresa subrogatòria actual.

A la finalització o resolució de contracte l'Empresa adjudicatària haurà comunicat al CSP aquest conjunt de dades mitjançant un certificat responsable de l'empresa.

L'Empresa adjudicatària en cap cas podrà canviar les condicions contractuals de la plantilla sense l'autorització del CSP i en el moment de finalitzar el contracte no hi pot haver més personal de l'inicial.

Per qualsevol variació de planter ó de les seves condicions hi ha d'haver una autorització escrita del Responsable del CSP. En cas contrari el CSP es reserva el dret d'utilitzar la garantia definitiva per l'import igual a les indemnitzacions que siguin necessàries per tornar a tenir les plantilles originals.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a pagar al CSP les despeses que comporti qualsevol variació del planter o de les seves condicions que no hagi sigut autoritzat. La garantia definitiva es podrà disposar a aquest efectes.

En cas d'infringir aquestes normes, l'Empresa adjudicatària serà considerada com a única responsable de les conseqüències que del fet es puguin derivar.

La empresa adjudicatària haurà de valorar si el personal subrogat és suficient per cobrir totes les necessitats derivades de l'activitat dels centres o, si bé, haurà d'adequar aquesta plantilla amb recursos addicionals segons el seu criteri.

5.2. PLANTILLA ASSIGNADA I ASSIGNACIÓ A DIFERENTS ZONES DELS CENTRES

L'empresa adjudicatària estudiarà, proposarà al CSP i actualitzarà, permanentment, organitzacions de treball i distribucions del personal, per tal de donar resposta als requeriments d'aquest plec.

Per aquest motiu, l'adjudicatari lliurarà al CSP la informació següent:

- Una descripció dels llocs de treball, amb indicació de les zones de neteja, tècniques de treball, tasques, torns, horaris, dies d'actuació previstos, i tot el que faci referència a operacions repetitives, de freqüència diària o setmanal.
- Una descripció dels llocs de treball que fan referència a les operacions especials de neteja i/o amb una periodicitat superior a la setmanal.
- Una descripció dels llocs de treball disponibles per prevenir qualsevol actuació no programable.

Aquestes distribucions dels llocs de treball hauran de ser aprovades pel CSP abans de la seva implantació. També hauran de ser revisades i optimitzades de manera sistemàtica, en el marc de les reunions de planificació operativa, segons s'especifica en l'apartat 5.3. *Coordinació i supervisió del servei*.

Mensualment l'empresa presentarà els resultats del control intern de la qualitat de la neteja, l'empresa adjudicatària proposarà el sistema que consideri més adient per realitzar l'esmena't control intern.

5.3. COORDINACIÓ I SUPERVISIÓ DEL SERVEI

La voluntat del CSP de potenciar al llarg del temps l'eficiència del Servei de Neteja, que requereix la sistematització d'uns mecanismes de coordinació entre ambdues parts.

Aquesta coordinació es durà a terme de la manera següent:

- *In situ*, per a l'operativa diària a cada centre, planta i servei, mitjançant el diàleg entre els operaris i/o els caps d'equip per part de l'empresa, i el personal responsable de cada espai del centre. A través, així mateix, d'un servei de "Reclamacions i Urgències", disposat permanentment per part de l'empresa a disposició del personal dels equipaments adscrits al CSP per comunicar les necessitats puntuals i urgents d'actuació.
- *In situ*, a través dels mecanismes de seguiment de la prestació.
- *Mensualment*, un representant del CSP amb un representant de l'empresa adjudicatària mantindran una reunió per al seguiment del contracte.
- *Periòdicament*, com a mínim un cop al trimestre, o a petició d'una de les dues parts, a través d'unes sessions de revisió i actualització de la planificació dels treballs, a nivell dels dos màxims responsables del servei de l'empresa i del CSP. En aquestes sessions, es revisarà, especialment, la distribució de llocs en funció del balanç de funcionament durant el darrer trimestre, de circumstàncies noves i de propostes de millora.
- Per donar compliment als punts anteriors l'empresa adjudicatària consensuarà amb el CSP el sistema a seguir en un termini màxim d'un mes des de la data de l'adjudicació el qual haurà d'estar implementat i en funcionament a ple rendiment trenta dies després de l'acord.

5.4. FORMACIÓ I MOTIVACIÓ DE LA PLANTILLA

La formació abastarà:

- La formació de tipus general, o tècnica específica, per a un desenvolupament més eficaç de les tasques, o una actuació més d'acord amb els requisits qualitatius marcats pel CSP.

- Els programes i cursos de formació corresponents seran definits en coordinació amb el Departament de Recursos Humans i aprovats pel CSP.

Els sistemes de promoció entre l'empresa i els treballadors hauran de ser prèviament consensuats amb el CSP, quan puguin suposar un compromís definitiu o potencialment objecte de subrogació en finalitzar el contracte.

El programa de formació de l'empresa adjudicatària haurà de contenir tant cursos de formació continuada com formació per a les noves incorporacions.

L'Adjudicatari es compromet a que tots els seus treballadors que prestin el servei al CSP parlin amb fluïdesa el castellà i el català.

5.5. PROGRESSIVA ADEQUACIÓ DEL PLANTER I CANVIS

En el futur pot existir, a tenor dels resultats, una progressiva adequació de la plantilla amb l'objecte d'ajustar-la a les necessitats qualitatives i quantitatives derivades de l'organització prevista per a l'execució dels programes de neteja incloses les cobertures per absentisme, vacances, torns festius i dies de lleure i la seva evolució progressiva cap a configuracions òptimes de plantilla, a les quals es referiran les ofertes dels licitadors.

En cas de produir-se, aquesta adequació haurà d'estar sempre subjecta a l'expressa i prèvia autorització del CSP en els casos següents:

- Per a qualsevol augment de la plantilla fixa.
- Per a qualsevol substitució de caràcter definitiu, en aquesta plantilla fixa.
- Per a qualsevol canvi de categories laborals o qualsevol altra disposició que suposi un increment de la massa salarial global, susceptible de subrogació.

En cas d'infringir aquestes normes, l'empresa adjudicatària seria considerada com a única responsable de les conseqüències que d'aquest fet es puguin derivar.

Per a la validesa i efectivitat dels acords socio-laborals entre l'empresa i el treballador es considerarà necessari el consentiment escrit previ del CSP. En cas contrari, es consideraran els esmentats acords nuls de ple dret, i, per tant, no tindran cap tipus de validesa. A més, el CSP es reservarà, així mateix, el dret a emprendre les accions judicials que consideri oportunes.

5.6. GESTIÓ DE SITUACIONS SINGULARS

Tindran aquesta consideració les situacions següents:

- 1) Les referides a absentisme laboral temporal, tant el personal propi de l'empresa adjudicatària com del personal del CSP. L'empresa serà l'única responsable de la seva gestió i haurà de cobrir, en el mateix dia i en el mateix torn, els llocs previstos en la planificació de tasques acordades amb els centres del CSP, excepte proposta i un nou acord d'organització. L'empresa adjudicatària haurà de presentar mensualment, acompanyat dels TC2 del mes anterior, un informe d'absentisme, amb expressió nominal de les cobertures.
- 2) Les referides a les vagues o aturades laborals. En aquest cas, l'empresa haurà, obligatòriament, de:

- Cobrir els serveis mínims fixats per la Generalitat de Catalunya, a proposta del CSP. En aquests serveis mínims, s'inclouran les àrees previstes en la normativa corresponent, encara que no s'hagin considerat d'alt risc en el present Plec.
- Consensuar amb el CSP els possibles acords laborals com a solució al conflicte.
- Organitzar programes de neteja intensiva en finalitzar l'aturada laboral amb l'objectiu de recuperar l'estat de neteja normal en un termini mínim.

Durant el període de vaga o aturada laboral, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores realment treballades amb relació a les hores de treball programades en condicions normals de treball.

6. MILLORES TECNOLÒGIQUES I MODIFICACIONS DE PROGRAMES

6.1. MILLORES TECNOLÒGIQUES O DE PROCEDIMENTS I ESTRUCTURALS

El CSP espera de l'Empresa adjudicatària la seva col·laboració per a una millora contínua dels processos de neteja al llarg del contracte. Valorarà per tant molt positivament, tant en la proposta inicial de l'Empresa com en el desenvolupament posterior del servei, els esforços de mecanització i altres millores de procediment que redueixin, amb la mateixa qualitat, el cost real de la prestació.

Es valoraran molt positivament aquelles millores estructurals proposades per l'empresa licitadora que permeti reorganitzacions o millores en els espais i funcionament del centre i la racionalització de la seva neteja. Aquestes millores estructurals seran proposades i consensuades amb cada centre pactant de manera conjunta l'execució, terminis i necessitats.

6.2. MODIFICACIONS DE PROTOCOLS

Anualment el CSP té la facultat de modificar els protocols de neteja contractuals, per ajustar-los als seus nivells d'ambició i/o de disponibilitats econòmiques. Aquestes modificacions obeeiran les premisses següents:

- El CSP les ha d'anunciar amb un mínim d'un mes d'antelació respecte de la data desitjada perquè entrin en vigor.
- Són de compliment obligatori per part de l'Empresa.
- Les modificacions pressupostàries corresponents s'han de determinar per cada cas, amb tota la informació disponible en el moment.

6.3. INVERSIONS EN MAQUINÀRIA

Serà iniciativa i responsabilitat de l'empresa adjudicatària introduir maquinària, equips auxiliars, eines i, de manera general, qualsevol avenç tecnològic susceptible de millorar la qualitat, la productivitat o els resultats de la prestació.

Es podrà dur a terme en fases distintes:

- A l'inici de la nova contractació, d'acord amb el pla corresponent previst per l'adjudicatari en la seva proposta.
- Durant l'execució del contracte, com a conseqüència del procés de millora contínua d'acord amb l'informe anual elaborat per l'empresa en què exposa els objectius, les solucions proposades i el balanç dels avantatges i dels inconvenients de les millores proposades.

En tots els casos, aquestes inversions aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

7. REQUISITS D'INFORMACIÓ MENSUAL, TRIMESTRAL O ANUAL

L'empresa adjudicatària, a més de les obligacions que s'estableixen en el Plec de clàusules administratives, presentarà al CSP la documentació següent:

- 1) Informe mensual, en format electrònic, amb els continguts següents:
 - Resum de les tasques realitzades a destacar durant el mes.
 - Avaluació dels protocols de neteja en les zones de risc alt i mitjà.
 - Quadre de les neteges a fons realitzades i pendents.
 - Quantitat recollida de residus, indicant la freqüència i el punt on s'ha produït la recollida, i especificat per:
 - contenidors de vidre.
 - contenidors del Grup III (sanitaris específics i elements tallants).
 - Relació nominal de tot el personal fix i eventual.
 - Distribució actualitzada de la plantilla per llocs i torns de treball.
 - Relació nominal de l'absentisme i relació nominal del personal contractat per cobrir l'absentisme, especificant dates i motius (ILT, vacances, permisos, etc.).
- 2) Còpia TC1 i TC2 del mes anterior.
- 3) Memòria anual del servei. L'empresa adjudicatària elaborarà una Memòria anual del servei amb el contingut següent:
 - Seguiment del compte d'exploració del servei integral de neteja (en el compte de personal, l'empresa haurà d'especificar clarament la despesa per contractacions amb motiu de vacances, ILT, permisos, etc.).
 - Avaluació de la prestació de serveis realitzada: anàlisi d'incidències i propostes de millora.

Aquest informe s'entregarà abans del 28 de febrer de l'any següent.

8. CONDICIONS DE LA NOVA CONTRACTACIÓ

8.1. DURADA DE LA CONTRACTACIÓ

La durada de la contractació objecte d'aquest Plec serà la que s'indiqui en el plec de Quadre de Característiques.

8.2. MODALITATS DE RETRIBUCIÓ DE LA PRESTACIÓ

8.2.1. Introducció

Els apartats anteriors del present plec contemplen:

- Les prestacions que han d'oferir els licitadors.
- Un control de la qualitat de la prestació que, en cas de resultats negatius, pot incidir directament sobre la retribució del servei de neteja.
- Unes possibles millores tecnològiques o, inclusiu, unes modificacions de programes contractuals al llarg del temps.

Les variacions en la retribució del servei, en funció d'aquests diferents paràmetres, serà regulada segons queda previst en el següents apartats.

8.2.2. Preu del contracte

La facturació serà mensual pels serveis prestats reals i realitzats de conformitat, abans del dia 5 de cada mes.

Aquesta retribució podria ser modificada sempre que sigui possible d'acord a la normativa de la contractació i en funció dels conceptes següents:

- a) Unes possibles millores tecnològiques o modificacions de programes contractuals al llarg del temps.
- b) Una possible continuïtat en el servei a causa de pròrrogues que podria suposar variació a alguna de les zones.

Les variacions en la retribució del servei, en funció d'aquests paràmetres, seran regulades segons el que es preveu en els apartats següents.

La prestació contractual definitiva serà aquella que acordi l'òrgan de contractació en base a les propostes de l'Empresa adjudicatària relatives al programa de neteja i a les altres prestacions.

El preu total corresponent a la prestació, serà el resultat de la suma dels preus parcials oferts per l'adjudicatari.

Aquest preu inclouran tot tipus de conceptes, admetent com a única excepció d'aquells que fossin clarament especificats en la proposta econòmica de l'adjudicatari, i en el contracte definitiu.

S'hi inclouran, a títol enunciatiu:

- 1) Tots els costos que facin referència al personal: hores normals, hores extraordinàries, absentisme laboral, vacances, càrregues socials, costos derivats de l'actualització de la plantilla, formació del personal, uniformes, etc.
- 2) La repercussió de qualsevol inversió en la compra o lloguer d'eines, maquinària, equips auxiliars, etc.
- 3) El cost dels diferents productes de neteja i dels subministrament del material especificat en apartats anteriors, quan aquests subministraments hagin estat objecte de contractació.
- 4) El manteniment d'equips i zones específiques utilitzades per la prestació del servei de neteja.
- 5) Les mesures de protecció de l'entorn i de seguretat que siguin necessàries per a les operacions de neteja, especialment quant a les neteges especials o a fons: dispositius d'aïllament de les àrees d'operació, dispositius de desviament del públic, etc.
- 6) La formació específica impartida al personal propi de l'adjudicatària.
- 7) Qualsevol cost indirecte o un altre cost per a l'Empresa, concretament pel que fa a costos d'estructura, despeses generals, etc, i també allò que faci referència al marge de beneficis.
- 8) Qualsevol tipus d'impostos aplicables en cada moment, d'acord amb la legislació vigent.
- 9) L'assegurança de responsabilitat civil enfront de qualsevol dany causat als centres o a tercers, com a conseqüència del servei, o pel personal, els vehicles, els equips, etc., utilitzats per l'empresa; l'assegurança així mateix d'aquests vehicles. Caldrà, en el moment de formalitzar el contracte, aportar còpia d'aquesta assegurança.
- 10) Això compondrà la Base Imposable, per això l'empresa en la seva oferta de preu haurà de detallar la Base Imposable, import d'IVA i import total.

Al finalitzar el contracte, el CSP descomptarà de les últimes factures aquells serveis, obres o millores que, figurant a la oferta de l'empresa adjudicatària, no s'hagin portat a terme, sigui pel motiu que sigui.

Per tal que les factures siguin de plena conformitat mensualment l'Empresa adjudicatària haurà de presentar la següent documentació:

- L'Empresa presentarà TC1 – TC2 de la plantilla contractada per lot.
- Certificarà estar al corrent de pagament de la Seguretat Social cada 6 mesos.
- Facturació mensual separada per cada espai que s'especifiqui.

8.2.3. Revisió de preus i modificacions del contracte

8.2.3.1. Revisió anual

Els preus assenyalats en el contracte seran directament aplicables durant els dos primers anys de contracte.

La revisió de preus estarà subjecte al que s'especifiqui en el Quadre de característiques.

Els preus de contracte amb l'empresa adjudicatària com neteja podran modificar-se amb ocasió de canvis significatius en la superfície que s'ha de netejar o en la configuració de cada centre, en base amb el que s'acordi prèviament amb la direcció del CSP.

Aquestes possibles modificacions es produiran d'acord amb les supòsits previstos als articles 202 i 203 de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de Contractes del Sector Públic, en endavant, LCSP) i es regularan d'acord amb el següent:

- 1) El CSP i l'empresa adjudicatària enregistraràn de forma conjunta, mitjançant el procediment que s'acordi en la fase d'implantació de la nova contracta, qualsevol canvi en més o menys, que es produeixi des de l'inici d'aquesta, en les quantitats de superfícies que s'han de netejar.

Aquestes modificacions, poden ser per ampliació o tancament parcial d'uns espais, d'una subzona, siguin per posada en explotació de zones fins ara tancades, siguin per reconversió d'un tipus de zona a altre .

Com a conseqüència de qualsevol d'aquestes modificacions, es calcularà el nou valor teòric de la prestació de neteja, aplicant a les superfícies totals noves corresponents a aquests grups els preus unitaris a què es refereix l'apartat corresponent del plec administratiu.

- 2) Cada vegada que el nou valor teòric de la prestació directa difereixi en més d'un 1% en més o menys, amb respecte al valor pagat realment pel CSP, en aquest moment, s'actualitzarà l'import de la prestació corresponent a aquest valor teòric. L'import nou tindrà vigència des del mateix moment en què es va produir el canvi de superfícies que va originar aquest salt de pressupost superior, o inferior a 1%.

8.2.3.2. Modificacions del contracte

Milliores tecnològiques o de procediments

El CSP espera de l'empresa adjudicatària la seva col·laboració per a una millora contínua dels processos de neteja durant el contracte. Valorarà, per tant, molt positivament, tant en la proposta inicial de l'empresa com en el desenvolupament posterior del servei, esforços de mecanització o altres de procediment que redueixin, a igual quantitat, el cost real de la prestació.

Modificacions de programes

Anualment el CSP tindrà la facultat de modificar els programes de neteja contractuals, per ajustar-los als seus nivells d'ambició i/o a les seves disponibilitats econòmiques.

Aquestes modificacions obeeiran a les regles següents:

- El CSP les haurà d'anunciar amb un mínim de tres mesos d'antelació respecte a la data desitjada per a la seva entrada en vigor, preferentment l'1 de gener de cada any.
- No podran suposar alteracions de més del 10% d'un any sobre l'anterior.
- Seran d'obligat compliment per part de l'empresa.
- Les modificacions pressupostàries corresponents es determinaran de comú acord, en base als desglossaments de preus de l'oferta econòmica i acords mutus complementaris, especialment els que es poguessin derivar d'una reducció consecutiva de la plantilla de personal fix.

9. CONTINGUT I PRESENTACIÓ DE LES OFERTES TÈCNIQUES

Les empreses licitadores hauran de presentar en el **SOBRE 2: Documentació Subjectiva** la memòria tècnica en un màxim de 150 pàgines a una cara (sense comptar els annexos). En el cas que es sobrepassi aquest límit, només es consideraran les 100 primeres pàgines.

L'ordre de presentació de l'oferta tècnica serà el següent:

1. Certificat de la visita informativa lliurat pel CSP

Les empreses licitadores hauran de realitzar una visita obligatòria a les instal·lacions del CSP que s'inclouen en aquesta licitació (Plataforma Centre Multiserveis i CAPI Baix a Mar). A la finalització de la mateixa, es lliurarà un certificat d'assistència (annex 9), que caldrà d'adjuntar amb l'oferta tècnica. Durant la visita, el CSP donarà resposta als dubtes plantejats per les empreses.

També es resoldran possibles dubtes via correu electrònic, amb resposta a tots els licitadores.

Caldrà demanar dia i hora de visita a través del correu electrònic:

perfilelcontractant@csg.cat

2. Memòria tècnica

- a. Descripció clara i detalla de totes les prestacions objecte d'aquest contracte
 - Programes de neteja de cada equipament i les seves zones que inclogui freqüències de neteja.
 - Llistat de maquinària i/o tecnologia de suport per efectuar les tasques de neteja.
 - Productes utilitzats en cada zona i tipus de superfície amb detall de les seves fitxes tècniques, etc).
- b. Proposta d'organització i gestió del servei
 - Model d'organització del servei i Pla Operatiu
 - Descripció dels llocs de treball (tant en horari diürn com nocturn; dies laborables i festius)
 - Dimensionament de la plantilla (núm. de treballadors i presències físiques per lloc de treball, categoria professional i torns) per a cada equipament
 - Organigrama de l'empresa al CSP:
 - Proposta de cap d'equipament
 - Proposta dels encarregats de torn
 - Proposta del responsable de qualitat
- c. Pla de formació

d. Milliores de les condicions establertes en aquest plec

Les milliores proposades es descriuran per diferència amb el programa bàsic, definint en particular:

- Modificacions proposades de tractaments, de maquinària, de pla de neteja, etc. motivació que doni suport a aquesta proposta.
- Modificacions i adaptació d'espais, usos, freqüències que condueixin a millorar la prestació.
- Incidències sobre l'organització prevista en el cas anterior i sobre les plantilles.

3. Quadres resum

Dimensionament plantilla proposada/setmana

| Núm. total persones | Dilluns - divendres | | | Dissabtes i festius | | |
|---------------------|---------------------|------------|----------|---------------------|------------|----------|
| | Torn matí | Torn tarda | Torn nit | Torn matí | Torn tarda | Torn nit |
| | | | | | | |

| Núm. total hores | Dilluns - divendres | | | Dissabtes i festius | | |
|------------------|---------------------|------------|----------|---------------------|------------|----------|
| | Torn matí | Torn tarda | Torn nit | Torn matí | Torn tarda | Torn nit |
| | | | | | | |

| Núm. persones / setmana | | | | | | |
|-------------------------------|---------------------|------------|----------|---------------------|------------|----------|
| Llocs de treball | Dilluns - divendres | | | Dissabtes i festius | | |
| | Torn matí | Torn tarda | Torn nit | Torn matí | Torn tarda | Torn nit |
| Relació dels llocs de treball | | | | | | |

Horaris anuals per zona de risc

| Hores anual zona | Categoria professional | Total hores zona |
|------------------|------------------------|------------------|
| Risc mitjà | | |

| | | |
|-----------|--|--|
| Risc baix | | |
| Exteriors | | |
| | | |

Assignació de recursos a les diferents zones i/o tasques

| | NÚM. LLOCS | %DISSABTES | %FESTIUS |
|---|------------|------------|----------|
| TOTAL LLOCS "ASSIGNACIÓ FIXA": | | | |
| torn matí | | | |
| torn tarda | | | |
| torn nit | | | |
| TOTAL LLOCS ACTUACIONS BÀSIQUES | | | |
| torn matí | | | |
| torn tarda | | | |
| torn nit | | | |
| TOTAL LLOCS ACTUACIONS ESPECÍFIQUES | | | |
| torn matí | | | |
| torn tarda | | | |
| torn nit | | | |
| TOTAL LLOCS TASQUES NO PROGRAMADES | | | |
| torn matí | | | |
| torn tarda | | | |
| torn nit | | | |
| TOTAL LLOCS | | | |
| TOTAL PERSONES | | | |

Anàlisi dedicacions neteja per àmbits

Detallant superfície, hores de neteja en dies laborables i festius, hores de neteja dedicades a l'any, freqüències i hores d'especialista a l'any. Es demana l'anàlisi dels següents àmbits:

- HABITACIONS
- ZONES COMUNS
- ZONES ADMINISTRATIVES

Per exemple,

| ÀMBIT: | | OBSERVACIONS |
|--------------|--|--------------|
| HABITACIONS | Superfície/Habitació (m ²) | |
| | Núm. Habitacions | |
| | Núm. Llits | |
| | Hores neteja laborables | |
| | Hores neteja festius | |
| | Hores neteja dedicades anuals | |
| | Freqüència neteja | |
| | Hores especialista anual | |
| ZONES COMUNS | Superfície (m ²) | |
| | Hores neteja laborables | |
| | Hores neteja festius | |
| | Hores neteja dedicades anuals | |
| | Freqüència neteja | |
| | Hores especialista anual | |

Ratis

Neteja habitacions (minuts/habitació).

Laborables.

Festius.

Neteja de zones comuns (minuts/m²).

10. PROCEDIMENT DE COORDINACIÓ EMPRESARIAL

L'empresa adjudicatària haurà de signar conjuntament amb el Consorci de Serveis per a les Persones de Vilanova i la Geltrú (CSP) la documentació relativa a la coordinació empresarial adjunta en l'annex 6.