

**CONTRATO RELATIVO AL SERVICIO DE LIMPIEZA,
DESINFECCIÓN, DESRATIZACIÓN Y
DESINSECTACIÓN Y RECOGIDA SELECTIVA DE
RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DEL EDIFICIO DE
CAN JAUMEANDREU (BARCELONA)**

EXPEDIENTE HSE00019/2020

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

NOTA: En caso de discrepancia entre el contenido de la versión original en catalán de este documento y sus anexos y la versión traducida al castellano, la versión catalana prevalecerá sobre la versión traducida al castellano.

Índice

Índice	3
1. Objeto del contrato	4
2. Estructuración de la licitación	4
2.1 Descripción de los centros	5
3. LOTE 1: Servicio de Limpieza, Desinfección, Desratización y Desinsectación y Recogida de contenedores higiénicos y recarga de bacteriostático	5
3.1 Alcance de los Servicios	5
3.2 Condiciones Generales del Servicio	6
3.3 Gestión del Personal	8
3.4 Planificación, Coordinación y Supervisión del Servicio	11
3.5 Materiales, productos y medios técnicos a utilizar en la prestación del Servicio	14
3.6 Gestión de residuos y recogida selectiva	16
3.7 Sistema de calificación del nivel de calidad del servicio	16
3.7.1 Valor IQN Calificación	17
3.7.2 Consecuencias económicas del control	19
3.7.3 Incumplimiento de los objetivos anuales de calidad	20
3.7.4 Aportaciones del Contratante	20
3.8 Control y Prevención de Plagas, desratización y Desinfección	21
3.9 Condiciones específicas del centro	22
3.10 Modificación de Servicios	25
4. Lote 2: Recogida selectiva de residuos	26
4.1 Descripción del Servicio	26
4.2 Tipología de Servicios	28
4.3 Medios para la prestación del servicio	29
4.4 Coordinación del servicio	30
4.5 Frecuencias de servicio variable	31
4.6 Obligaciones de la empresa adjudicataria	31
5. Visita en el centro	32
6. Subrogación del personal objeto de la licitación	33

1. Objeto del contrato

El objeto de este Pliego es la contratación de los servicios de limpieza ordinaria y extraordinaria, desinfección ordinaria y recogida selectiva de residuos sólidos, en los términos previstos en este Pliego y en el Pliego de Cláusulas Particulares que rigen la licitación, del edificio de Can Jaumeandreu (Barcelona), con criterios de sostenibilidad (ambiental, social y económica).

2. Estructuración de la licitación

La presente licitación se divide en dos (2) lotes, los objetos de los cuales se describen a continuación:

Lote 1. Los servicios de limpieza, servicios de desinfección, desratización y desinsectación (DDD), los servicios de suministro y recogida de contenedores higiénicos y la recarga de bacteriostáticos, del edificio de la UOC que se relaciona a continuación:

Edificio	Dirige
Edificio Can Jaumeandreu (Barcelona)	C/ del Perú, 52, 08018, Barcelona

La prestación de estos servicios incluirá la aportación de todos los medios humanos y materiales que sean necesarios para la correcta prestación de los servicios.

Trabajos complementarios a realizar:

- Trabajos de peonaje.
- Operarios y maquinaria específica (elevadores, carretillas, maquinaria de limpieza...).

Lote 2. Los servicios de recogida selectiva de residuos sólidos urbanos del edificio de la UOC que se relaciona a continuación:

Edificio	Dirige
Edificio Can Jaumeandreu (Barcelona)	C/ del Perú, 52, 08018, Barcelona

La prestación de estos servicios incluirá la aportación de todos los medios humanos y materiales que sean necesarios para la correcta prestación de los servicios.

IMPORTANTE: Al lote 2 solo se pueden presentar aquellos licitadores que estén legalmente habilitados como Centro Especial de Trabajo de iniciativa social y debidamente inscritos en el Registro de Centros Especiales de Trabajo del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familias de la Generalitat de Cataluña u organismo análogo.

El lote 1 es de la modalidad de servicio a precio cerrado y no de horas donde hay que lograr el nivel de calidad definido en el apartado auditorías de calidad. La evolución del actual modelo de horas al nuevo modelo de calidad supondrá cambios importantes tanto en el personal de limpieza como en la supervisión de la empresa licitadora y de la entidad contratante que habrá que tener en cuenta a la presentación de la

oferta técnica. Únicamente se piden precios unitarios para los servicios extraordinarios definidos en el presente Pliego.

El régimen retributivo del lote 2 se basa en la modalidad de precios unitarios.

2.1 Descripción de los centros

Lot e	Centro	Dirección	Metros ²
1/2	Edificio Can Jaumeandreu (Barcelona)	C/ del Perú, 52, 08018 Barcelona	3.605,18 m ²

3. LOTE 1: Servicio de Limpieza, Desinfección, Desratización y Desinsectación y Recogida de contenedores higiénicos y recarga de bacteriostático

3.1 Alcance de los Servicios

Los servicios incluyen la limpieza, desinfección, desratización, desinsectación y recogida de contenedores higiénicos y recarga de bacteriostático, así como la aportación de toda la maquinaria, enseres, productos de limpieza, sistemas de recogida selectiva, accesorios, elementos fungibles y consumibles necesarios para la prestación integral y completa de los servicios y la gestión de residuos.

Por lo tanto, el alcance del servicio incluye:

- La aportación de la mano de obra necesaria para la prestación del servicio.
- La aportación del material necesario para la prestación del servicio.
- La aportación de la maquinaria necesaria para la prestación del servicio.
- La aportación de los medios auxiliares necesarios para la prestación del servicio.
- La supervisión, organización, apoyo técnico-administrativo y control horario,
- El Sistema integral de seguridad y salud.
- Cualquier gasto general y aspecto relacionado con los servicios de limpieza, desinfección, desratización, desinsectación y recogida de contenedores higiénicos y recarga de bacteriostático detallados dentro de este pliego y sus anexos.
- El mantenimiento, en perfecto estado de limpieza y conservación, de los espacios objeto del contrato.
- La realización de limpiezas técnicas de activos que hay en el edificio, en caso necesario.

- Garantizar la disponibilidad de la equipación general (en cuestión de limpieza) para asegurar la buena explotación de las dependencias, y en perfecto estado de salubridad.
- Asegurar una buena gestión de los residuos.
- Garantizar los mínimos tiempos de respuesta y servicios ante posibles órdenes incidentales durante el uso del edificio (24h/365 días).

Dentro de las actividades de limpieza se incluyen los siguientes conceptos:

- **Limpieza ordinaria y Programada (Órdenes Trabajo Operarios-rías y Órdenes Trabajo Especialistas):** Comporta las limpiezas diarias periódicas y a fondo programadas.
- **Limpieza correctiva:** Son órdenes que se producen por una causa concreta y que requieren la actuación que se determina en la descripción de los trabajos a realizar. Aquellas tareas incidentales como Limpiezas de obra y de impacto, y por cualquier tipo de trabajos no programados fruto de averías, accidentes o imprevistos.
También puede ser necesaria en parte por tareas de limpiezas solicitadas, entendido este concepto como el de limpieza en espacios donde se hacen actos, hay público, visitas, etc. y que, por lo tanto, necesitan un retén de limpieza continua mientras se desarrollan las actividades (salón de actos polivalente, actividades externas en salas de reuniones, jornada de puertas abiertas, etc.).
- **Limpieza por razones de mejora de espacios y/u otros trabajos (servicios extraordinarios):** Tiene lugar posteriormente a la mejora de un espacio o por otras necesidades que no sean de cariz correctivo.

Tanto las limpiezas correctivas como las extraordinarias necesitan una aprobación previa de los Servicios por parte del Responsable del contrato de la UOC antes de empezar, previo presupuesto.

3.2 Condiciones Generales del Servicio

El presente Pliego recoge la metodología de trabajo que la UOC ha definido como básica y necesaria para ajustarse a los objetivos de calidad establecidos.

La empresa adjudicataria se comprometerá a lograr un nivel de eficacia determinado en el servicio objeto del Contrato.

Para poder evaluar este compromiso, los servicios podrán ser auditados mensualmente. A estos efectos, la UOC reserva el derecho de contratar una entidad externa para evaluar mensualmente el compromiso y calidad del servicio.

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

- Gestión y ejecución del servicio de limpieza del centro objeto del Contrato.
- Gestión integral del personal del servicio.
- Suministro de material higiénico papel seca manos, jabón y escobillas de baño. También se incluyen todos los dispensadores.

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

requiera (asesoramientos, trabajos de terceros, servicios profesionales independientes, seguros, transportes y otros gastos diversos) y, en general, todos los gastos directos e indirectos asociadas a la prestación del servicio objeto del Contrato.

La empresa adjudicataria establecerá un programa de gestión y organización general del servicio de limpieza con definición de protocolos de trabajo atendiendo a las diferentes zonas objeto de la prestación. En la hora que se necesite la zona limpia, esta información será aportada por la UOC .

La prestación del servicio se desarrollará durante el tiempo indispensable para que el centro quede en perfectas condiciones, de tal forma que quede cubierto el servicio durante todos los días de apertura del centro o bien durante los días contratados en el marco del Contrato.

Las frecuencias y periodicidad, a título orientativo, son las que se detallan en el apartado 3.9 del presente Pliego.

La empresa adjudicataria deberá informar de los servicios que se pretende realizar a través de especialistas externos del centro e informará a la UOC de las horas previstas de estos servicios para la realización de las tareas de limpieza de vidrios, tratamiento de suelos, exterior del edificio, etc., según las especificaciones de tareas que se describen en este apartado.

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

La responsabilidad del buen fin de las tareas de la limpieza recaerá en la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria realizará la limpieza de vidrios de difícil acceso y fachadas mediante dos pértigas: una para limpieza de vidrios interiores y otra para exteriores y fachadas con sistema de filtrado por resinas o bien agua osmotizada.

Protocolos de actuación para limpieza y desinfección de mobiliario, superficies varias y pavimentos:

1. Colocación de los EPI's antes de entrar.
2. Dejar en la entrada un contenedor de residuos vacío (para depositar, en la salida, una bolsa roja de residuo y la mascarilla).
3. Entrar a las estancias con el material de limpieza necesario.
4. Retirar los residuos sólidos y / o líquidos en bolsa roja.
5. En el supuesto de que haya cortinas, se depositarán en bolsas hidrosolubles.
6. Limpieza por arrastre de todas las superficies horizontales y verticales (Mesas, equipos informáticos siempre que estén apagados, teléfonos, equipos electrónicos, otro mobiliario, puertas, paredes y vidrios).
7. Primero se pasará un plumero de microfibra ligeramente humedecido por todas las superficies para retirar el polvo acumulado y evitar ensuciar en exceso el agua para limpiar las superficies.
8. Se cogerán dos cubos pequeños de 2 a 5 litros, uno rojo con muy poca agua sola y otro azul con agua y detergente no desinfectado ligeramente alcalino. El procedimiento será el que se indica a continuación:
 - Se introduce la bayeta en el cubo azul.
 - Se escurrirá en el cubo rojo.
 - Se procederá a doblar la bayeta de forma que se tengan generadas 4 caras para limpiar.

- Una vez utilizadas las 4 caras se introducirá la bayeta en el cubo rojo, se enjuaga y se escurrirá.
- Se volverá a introducir la bayeta en el cubo azul, se cogerá la solución limpiadora y se escurrirá nuevamente en el cubo rojo.
- De este modo se mantendrá la solución limpiadora en buenas condiciones. Una vez se acabe el agua del cubo azul se renovará la solución limpiadora.

En caso de utilizar el sistema de pre tratado se doblarán las 4 caras de la bayeta, se impregnará con la solución detergente y una vez utilizadas se guardarán en una bolsa para desinfectarlas adecuadamente.

Se limpiarán las superficies, siguiendo el siguiente orden:

Se empezará a limpiar las partes más altas, finalizando por las más bajas, con el objetivo de no ensuciar las partes limpias.

Se limpiará siempre de:

1.º Arriba abajo 2.º Dentro de afuera 3.º Limpio a sucio

1.º Se limpiará siempre en línea recta 2.º La bayeta muy doblada 3.º sin hacer círculos

Limpieza y desinfección de los pavimentos:

Se utilizará una mopa de barrido para captar el máximo de polvo y suciedad.

Se utilizará un sistema de frotado pre tratado con las mopas impregnadas con la solución detergente desinfectando

En caso de utilizar el doble cubo se actuará del mismo modo que con las bayetas.

3.3 Gestión del Personal

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

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

La empresa adjudicataria se tendrá que hacer cargo de los costes salariales y demás obligaciones laborales y legales relacionadas con el personal que desarrolle los servicios. No habrá ninguna relación laboral del personal de la empresa adjudicataria con la UOC, puesto que este depende única y exclusivamente de la empresa adjudicataria en su calidad de empresario, de acuerdo con la legislación laboral y social vigente y con la que en un futuro se pueda promulgar. En este sentido, la empresa adjudicataria queda obligada, respecto al personal que desarrolle el servicio objeto de esta contratación, al cumplimiento de las disposiciones en materia de legislación laboral y de Seguridad Social y las específicas de salud laboral vigentes durante el plazo de ejecución del Contrato.

Mensualmente, la empresa adjudicataria remitirá a la UOC copia de los TC1 y TC2 correspondientes a los trabajadores destinados a la realización del servicio o servicios objeto del presente Contrato.

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

La UOC, por razones justificadas de servicio, podrá modificar puntualmente los mencionados horarios para atender la cobertura de actos institucionales u otros actos multitudinarios en el centro, siempre y cuando lo notifique previamente a la adjudicataria y no comporte un incremento en cómputo global anual de las horas de servicio prestadas.

Subrogación del personal, personal adscrito al servicio y sustitución del mismo:

- La empresa adjudicataria respetará los costes salariales según el Convenio colectivo de trabajo del sector de la limpieza de edificios y locales.
- La empresa adjudicataria se subrogará en la posición jurídica del empresario en todos los contratos de trabajo celebrados entre el anterior concesionario y su personal afecto directamente al servicio, integrado por el personal que figura al anexo 1 del presente Pliego.
- La empresa adjudicataria reconocerá todos los derechos y obligaciones derivadas del Contrato y del convenio colectivo del sector y en especial las que se refieren a la retribución, antigüedad, categoría profesional, beneficios sociales, prestaciones relacionadas con la seguridad social y los “derechos ad personam” que tengan los mencionados trabajadores.
- Así mismo se obliga a cumplir el convenio colectivo del sector vigente con todas sus cláusulas, obligaciones y normativas.
- Durante todo el plazo del Contrato, la empresa adjudicataria no podrá sustituir el personal al servicio de la misma ni incorporar más personal sin que exista una causa justificada, que se tendrá que comunicar en la UOC, quién tendrá que dar el consentimiento.
- La empresa adjudicataria no podrá variar las condiciones económicas del personal de limpieza sin que exista una causa justificada que se tendrá que comunicar en la UOC quién tendrá que dar el consentimiento.
- La carencia de veracidad en la información relativa a los datos sobre subrogación de personal librada por la empresa contratista, comportará la aplicación de la penalización definida en el Pliego de Cláusulas Particulares.

La empresa adjudicataria garantizará la estabilidad del personal destinado a cubrir el servicio, en el caso de producirse cualquier cambio temporal o definitivo del personal, será comunicado por escrito a la dirección del centro con una antelación de 10 días.

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

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

La empresa adjudicataria es responsable de la organización de horarios, turnos, fines de semana, vacaciones, absentismo, etc.

La empresa adjudicataria será responsable del control de absentismo del personal. La empresa adjudicataria tendrá que cubrir, en el mismo día y mismo turno, los lugares previstos en la planificación de tareas acordada, excepto propuesta y nuevo acuerdo de organización.

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

La empresa tendrá que comunicar y justificar a la UOC cualquier cambio económico del personal, que supere el salario del convenio de limpieza provincial, y será necesaria la conformidad de la UOC para aprobar el sobre coste.

El personal de la empresa adjudicataria dará un trato respetuoso a los usuarios, familiares y personal del centro, pudiendo la UOC requerir la sustitución, a cargo de la empresa, de una persona que sea objeto de quejas reiteradas.

Todos los daños ocasionados a la UOC o a terceros como consecuencia de luto o negligencia por parte del personal adscrito a la ejecución del Contrato serán indemnizados por la empresa adjudicataria. También será responsable de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos que quede probado que han sido realizadas por su personal.

Vestuario del Personal:

- Todos los trabajadores asignados a estos servicios tendrán que ir correctamente uniformados.
- Todo el personal adscrito a estos servicios tendrá que llevar una identificación con su nombre y apellido cuando desarrolle su horario de trabajo dentro del horario de apertura.
- La ropa de trabajo llevará el logotipo de la empresa adjudicataria en lugar visible.
- La uniformidad es imprescindible en todo el personal adscrito al servicio. La falta de esta o una presentación en un grado de deterioro mínimo será considerada como falta leve.
- La empresa adjudicataria hará reposición de la ropa de trabajo cada seis meses.
- La empresa adjudicataria tendrá la obligación de comunicar a la UOC las entregas de ropa al personal.

Prevención de riesgos laborales:

- La empresa adjudicataria tendrá que garantizar al personal que desarrolle el servicio todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir toda la legislación vigente en materia de

salud laboral, en particular la normativa de Prevención de Riesgos Laborales (artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales), siendo su incumplimiento motivo de resolución del Contrato.

- En las ofertas que se presenten se tendrán que acoger en la planificación del Plan de Riesgos Laborales de la UOC (evaluación de riesgos, acción preventiva, formación, etc..) detallando por cada fase los medios humanos y materiales para poder facilitar su valoración.
- La empresa adjudicataria contará con técnicos responsables de prevención de los Riesgos Laborales, que proporcionarán las pautas necesarias para el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia, siendo responsabilidad de la misma la instauración de políticas de prevención.
- La UOC entregará la evaluación de Riesgos Específicos del centro a efectos de coordinación de la materia.
- Respecto al plan de emergencia del Centro de la UOC, la empresa adjudicataria se tendrá que implicar y participar, en la medida que indique el plan correspondiente, para garantizar la propia seguridad y la de las otras personas, así como para preservar la integridad de los bienes y patrimonio del Centro.
- En el supuesto de que en el centro se le impusiera alguna sanción o se le derivara algún tipo de responsabilidad por parte de la autoridad competente, como consecuencia del incumplimiento de medidas preventivas por parte del personal de la empresa contratada, la UOC repercutirá y deducirá estas cantidades de las facturas que tenga que abonar a la empresa contratada.
- La empresa adjudicataria colocará en el centro y en lugar visible para sus trabajadores un cartel explicativo didáctico con los principales riesgos del centro y la normativa en lo referente a prevención de riesgos laborales que aplique.
- Cláusula de igualdad. Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas, tendrán que hacer un uso no sexista del lenguaje.
- Así mismo, la empresa adjudicataria a lo largo de la vigencia del Contrato tendrá que hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito y/o digital, y tendrá que desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo esto al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el cual se señalan los principios generales que tendrán que respetarse.

3.4 Planificación, Coordinación y Supervisión del Servicio

Planificación:

En cumplimiento de la legislación vigente, se tendrán que desarrollar en el supuesto de que no se disponga de ellos, y en el plazo máximo de dos meses a partir de la firma del Contrato, los siguientes Planes o programas de actuación:

- ✓ Pla de prevenció de riscos laborals del puesto de trabajo incluido en este Pliego (específicos del centro).

- ✓ Plan de calidad (protocolos de actuación de todos los procesos desarrollados por el puesto de trabajo de este Pliego).
- ✓ Plan de limpieza y desinfección del centro objeto de esta licitación.
- ✓ Plan de formación del personal de limpieza.

Para la realización de estos Planes, la empresa adjudicataria dispondrá de un plazo máximo de dos meses desde la firma del Contrato exceptuando el plan de prevención de riesgos laborales, que es de entrega inmediata.

Pasado este tiempo, la UOC podrá contratar a una empresa especializada para realizarlos y estos trabajos irán a cargo de la empresa adjudicataria del servicio.

Coordinación:

La empresa adjudicataria tiene que disponer de una infraestructura de servicios centrales para poder dar el asesoramiento necesario a la UOC y emprender de forma efectiva los requerimientos derivados del objeto del Contrato.

La empresa adjudicataria designará una persona que asumirá la gestión directiva del servicio objeto de este Contrato, y tratará directamente con el interlocutor asignado por la UOC los asuntos relacionados con el Contrato. La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la UOC el teléfono y el correo electrónico de la persona destinada a la gestión directiva del servicio.

La empresa adjudicataria designará también un coordinador que gestionará el día a día del servicio objeto del Contrato y que hará de interlocutor de la misma con la UOC. La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la UOC el teléfono y el correo electrónico de la persona que designe como coordinador de la gestión diaria.

La UOC designará una persona del centro que asumirá la responsabilidad del control y coordinación del servicio, la cual tratará directamente los asuntos relacionados con el desarrollo normal de los trabajos del servicio.

La UOC se reunirá mensualmente, como mínimo, con el coordinador del servicio encargado designado por la empresa adjudicataria para tratar todos los temas vinculados con el desarrollo del mismo. Además, y si fuera posible, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la UOC una herramienta o plataforma informática específica para facilitar la comunicación y la programación de servicios.

Supervisión:

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

La **frecuencia de supervisión** mínima a realizar por la empresa de limpieza del centro objeto del contrato, será mensual.

También de forma **mensual el responsable del contrato** por parte de la empresa adjudicataria del contrato de limpieza se reunirá con el responsable de la UOC correspondiente (y con el responsable de la empresa auditora externa si la UOC lo considera necesario y externaliza el servicio). A la reunión se deberá aportar un informe con:

- Un resumen de los servicios prestados
- Un resumen de los servicios pendientes y previsión de su cumplimiento
- Un resumen de las incidencias del mes y su estado de resolución

La UOC se limitará a disponer de la estructura técnica de supervisión y control que se necesite para coordinar los trabajos y verificando aquello que se ha realizado, con el fin de asegurar que el servicio contratado se está llevando a cabo, conforme aquello que se ha establecido en el presente pliego y dentro de los compromisos contractuales.

De forma mensual, se llevará a cabo una supervisión de los servicios realizados mediante personal propio de la UOC o bien mediante una empresa externa contratada por la UOC, donde se comprobarán todos los compromisos contractuales solicitados por la UOC y/o los ofertados por la empresa adjudicataria, si se han cumplido las tareas y su nivel de calidad.

Anualmente, se hará una reunión con los responsables del servicio por parte de la UOC, los responsables de la empresa adjudicataria y una empresa auditora especializada externa escogida por la UOC, donde se definirán las modificaciones de servicio y frecuencias que se crean convenientes para adecuar el servicio a las necesidades reales, que serán de aplicación en el año siguiente.

La empresa adjudicataria hará la puesta en marcha de toda la mecánica operativa que haga falta dentro de los procesos, definición y preparación de recursos, etc., y realizará controles directos sobre la calidad del servicio objeto de este Contrato. Los resultados de estos controles serán entregados al responsable del centro inmediatamente después de ser obtenidos.

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

La UOC podrá solicitar a la empresa adjudicataria la entrega de toda la documentación que estime necesaria además de poder llevar a cabo, de mutuo acuerdo con la empresa adjudicataria, los controles que se estimen procedentes sobre las prácticas de trabajo del personal del servicio utilizados, sobre el desempeño de los requerimientos normativos, etc.

La empresa adjudicataria está obligada a informar por escrito y de forma inmediata a la UOC de cualquier incidencia que afecte al servicio.

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

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

Si la UOC designa a un tercero para llevar a cabo la auditoría del servicio, la empresa adjudicataria estará obligada a comunicar y/o introducir en el programa de la empresa auditora la confirmación de las tareas diarias y periódicas de limpieza contratadas y realizadas.

3.5 Materiales, productos y medios técnicos a utilizar en la prestación del Servicio

La empresa adjudicataria aportará por su cuenta y cargo la totalidad del material, productos y utillaje que sean necesarios por la prestación del servicio, incluidas las bolsas de basura y de reciclaje para colocar en las papeleras y centros intermedios de reciclado.

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

Características de los productos:

- La empresa adjudicataria tendrá que entregar, antes del inicio de los trabajos objeto del contrato, la documentación relativa a todos los productos que utilizará en su ejecución y proporcionará los manuales de instrucciones, si se tercia, y las fichas técnicas de los materiales utilizados para desarrollar el servicio adjudicado con el fin de configurar un cuaderno de consulta.
- Los materiales y los productos empleados no serán nocivos para las personas y respetarán al máximo la protección del medio ambiente y la normativa vigente durante el plazo de ejecución del Contrato.
- En la medida de lo posible y siempre que estén presentes en el mercado, se utilizarán productos biodegradables, con PH neutro y envasados en materiales reciclables.
- La empresa adjudicataria tendrá que facilitar, tanto al personal que designe para desarrollar el servicio adjudicado cómo para el responsable de la UOC, toda aquella información que se crea adecuada por tal evitar errores y accidentes en el centro de la UOC.
- Una vez examinados todos los productos, la UOC autorizará el uso de los productos que crea convenientes para ser utilizados a sus instalaciones, pudiendo solicitar el cambio de los que considere que no son adecuados.

Características mínimas exigidas de los productos de limpieza:

- Todos los productos tendrán la etiqueta de Ecoembes o bien la empresa adjudicataria tendrá un contrato firmado con un gestor de residuos que asegure una gestión adecuada de los envases utilizados.
- Los productos tendrán que ser ecológicos con certificación oficial europea o como mínimo altamente biodegradables.
- Los productos dedicados a la limpieza de mantenimiento diario serán neutros y biodegradables más del 90%
- Los ácidos y alcalinos para limpiezas a fondo serán biodegradables en más del 80%
- Los desinfectantes serán de secado rápido y como mínimo con espectro de acción Bactericida, fungicida, virucida homologado por Aemps.
- Los desincrustantes ácidos no contendrán sulfamán ni total ni parcialmente.
- Queda prohibido el uso de productos clorados o lejías.

La gestión de los envases será responsabilidad del contratista, así como la gestión de los residuos de envase generados en la ejecución de los Contrato, garantizando una gestión correcta para su reciclaje, bien por retorno al productor, bien por entrega a una desechería, o bien por cualquier otro sistema de gestión de residuos autorizado. También se tendrá que tener precaución en la elección selectiva de los desechos.

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

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

Las inversiones correspondientes correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

Todos los gastos de compra de los productos y materiales necesarios para la prestación del servicio irán a cargo de la empresa adjudicataria, incluidos los consumibles higiénicos (papel higiénico, seca manos y jabón de manos), y hará la reposición.

Así mismo, la empresa adjudicataria deberá aportar los dispensadores de papel higiénico, seca manos y jabón, sin cargo para la UOC y cambiar según necesidades los deteriorados.

Contenedores higiénicos femeninos con sensor en los lavabos:

- Estos tendrán que tener una capacidad adecuada a la recogida y tendrán que cumplir con la normativa. Será obligatorio retirarlos para su limpieza y desinfección con una frecuencia no superior a 30 días.
- Los contenedores higiénicos femeninos tienen que estar homologados para la recogida de compresas y tampones en lavabos y vestuarios femeninos. La empresa adjudicataria será responsable de mantenerlos en perfecto estado, evitando la proliferación de bacterias y malos olores.
- Mensualmente, la empresa adjudicataria remitirá a la UOC, copia de los justificantes de su retirada.
- El suministro de los contenedores higiénicos estará incluido en la oferta del proveedor y no tendrá cargo adicional para la UOC. A continuación se enumeran las unidades:

Lote	Centro	Unidades Higiénicas
1	Edificio Can Jaumeandreu (Barcelona)	8

Medios técnicos

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

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

Lote	Centro	Carritos de Limpieza	Maquinaria
1	Edificio Can Jaumeandreu (Barcelona)	3	Aspirador polvo tipo GP 1/16 ECO B 4 Pértigas Tipo Cleano 70X70 Fregadora tipo IPC CT 45 B 50 CB+ B Nebulizador Mod Levante 20 microns 1 L Inyectora extractora tipo IPC GP 1/27 EXT

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

3.6 Gestión de residuos y recogida selectiva

El tratamiento y eliminación de los residuos que se generen corren a cargo de la UOC. No obstante, la gestión inter centro de los mismos hasta dejar el residuo en el contenedor municipal más próximo correrá a cargo de la empresa adjudicataria, que tendrá que cumplir la normativa vigente al respecto.

La empresa adjudicataria de limpieza realizará el transporte de residuos de las papeleras de bajo de las mesas de los usuarios, hasta los almacenes intermedios correspondientes y hasta los contenedores municipales más próximos.

La empresa adjudicataria de limpieza también realizará la retirada de todo tipo de residuos de los comedores del centro.

En relación con esto, se seguirá expresamente tanto la normativa vigente como las normas específicas del centro para cada grupo.

3.7 Sistema de calificación del nivel de calidad del servicio

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

La empresa adjudicataria tendrá que facilitar en la UOC o a la empresa que ella designe, toda la información, y colaboración necesarias por la realización de las tareas de evaluación de la calidad de la prestación del servicio de limpieza.

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

En concreto, el sistema de control evaluará los siguientes aspectos:

N.º	Criterio
1	Nivel de limpieza del centro
2	Cumplimiento de Frecuencias Periódicas
3	Prevención de riesgos laborales
4	Medio Ambiente
5	Vestuario del personal
6	Medios mecánicos y materiales
7	Compromisos contractuales
8	Satisfacción del cliente
9	Estado del centro a criterio del auditor

A estos efectos, se realizarán 4 tipos de controles, en función del criterio a evaluar:

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

Una vez finalizados los controles, se hará entrega a la empresa adjudicataria de los resultados de los mismos.

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

3.7.1 Valor IQN Calificación

Criterio n.º 1, 8 y 9:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Como resultado de esta supervisión, se pondrá a disposición de la empresa adjudicataria el resultado de la auditoría donde podrán comprobar las puntuaciones obtenidas y las posibles penalizaciones si se tercia.

Todas las puntuaciones valoradas como 1 y 2 darán lugar a la apertura de una no conformidad que será enviada a la empresa adjudicataria con copia a los responsables de la UOC y de la empresa auditora (en el supuesto de que se externalice el servicio). Esta no conformidad tendrá que ser gestionada en menos de 24 horas, siendo posteriormente enviada para su cierre. Una vez comprobada la solución de forma correcta se cerrará la no conformidad con el visto bueno de los servicios técnicos de la UOC.

Criterios 2,3,4,5,6 y 7:

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

Valor IQN Calificación	
5	Correcto
1	Incorrecto

Por estos criterios, la puntuación podrá ser:

- 1: **Incorrecto:** Cuando la empresa adjudicataria no cumple con el que se establece en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 5: **Correcto:** Cuando la empresa adjudicataria cumple con el que se establece en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

La UOC asignará un índice de calidad de 1 o 5 según haya sido valorada la prestación como: incorrecta o correcta.

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

Como resultado de esta supervisión, se pondrá a disposición de la empresa adjudicataria el resultado de la auditoría donde podrán comprobar las puntuaciones obtenidas y las posibles penalizaciones si se tercia.

Todas las puntuaciones valoradas como 1 darán lugar a la apertura de una no conformidad que será enviada a la empresa adjudicataria con copia a los responsables de la UOC y de la empresa auditora (en el supuesto de que se externalice el servicio). Esta no conformidad tendrá que ser gestionada en menos de 24 horas, siendo posteriormente enviada para su cierre. Una vez comprobada la solución de forma correcta se cerrará la no conformidad con el visto bueno de los servicios técnicos de la UOC.

Los documentos de supervisión recogerán, al menos, los datos siguientes:

- ✓ Nivel de limpieza observado en cada zona y valoración final otorgada, así como la valoración del resto de criterios.
- ✓ Anomalías observadas, gravedad y posibles causas de estas anomalías.
- ✓ Medidas de corrección a adoptar con indicación de los compromisos y plazos de ejecución, que serán controlados en inspecciones y actas posteriores.

Las puntuaciones mínimas a obtener respecto de cada uno de los aspectos que se evalúan en el marco del sistema de control son las siguientes:

N.º	Criterio	Puntuación Mínima
1	Nivel de limpieza del centro	3,75
2	Cumplimiento de Frecuencias Periódicas	5,00
3	Prevención de riesgos laborales	5,00
4	Medio Ambiente	5,00
5	Vestuario del personal	5,00
6	Medios mecánicos y materiales	5,00
7	Compromisos contractuales	5,00
8	Satisfacción del cliente	3,75
9	Estado del centro a criterio del auditor	3,75

3.7.2 Consecuencias económicas del control

Aparte de las penalizaciones que se especifican en el Pliego de Cláusulas Particulares por la no obtención de la puntuación mínima en algún/os de/los criterio/s, se tendrá que tener en consideración:

- ✓ Las zonas, frecuencias de limpieza pactadas y no realizadas se descontarán directamente de la facturación.
- ✓ Del total de la valoración se descontará el porcentaje correspondiente según el siguiente desglose:

- El importe a quitar será sobre el importe sin IVA de la factura y del mes que se efectúe el control de calidad.
- La empresa adjudicataria, a la vista de razonamientos fundamentados y demostrados podrá presentar alegaciones a las penalizaciones establecidas.
- La sistemática de seguimiento desemboca en una valoración mensual de la prestación puntuada entre 1 y 5 –respecto de los criterios 1, 8 y 9- o de 1 o 5 –respecto de los criterios 2, 3, 4, 5, 6 y 7-, resultando, a la vez, de todas las observaciones realizadas en el mes o de forma bimensual o trimestral, en función de la periodificación establecida.

Medidas Correctoras que tendrá que aplicar la empresa adjudicataria:

- ✓ Avisar a encargado de limpieza para que proceda a limpiar las zonas no realizadas o realizadas incorrectamente reflejadas en el control diario de limpieza, así como corregir las incidencias detectadas en el resto de criterios.
- ✓ Toda puntuación de 1 o 2 –respecto de los criterios 1, 8 y 9- o de 1 –respecto de los criterios 2, 3, 4, 5, 6 y 7- abrirá una no conformidad y automáticamente la empresa adjudicataria tendrá 24 horas después de la visualización del informe de auditoría para dar una solución viable a todas las puntuaciones incorrectas.
- ✓ Aunque el global de la auditoría cumpla con la puntuación solicitada, una puntuación de 1 o 2 –respecto de los criterios 1, 8 y 9- o de 1 –respecto de los criterios 2, 3, 4, 5, 6 y 7- es un incumplimiento catalogado como muy grave y se tendrá que solucionar de forma urgente.

3.7.3 Incumplimiento de los objetivos anuales de calidad

El objetivo anual de calidad queda marcado en una puntuación media de las auditorías realizadas que supere los **3,80** puntos. La obtención de una puntuación inferior comportará la imposición de penalidades en los términos previstos al Pliego de Cláusulas Particulares.

El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de la totalidad o parte de este contrato, independientemente de la causa (a excepción de las que no sean imputables a la misma) dará lugar a que la UOC pueda exigir daños y perjuicios derivados de este incumplimiento, sin perjuicio de la imposición de las penalidades que correspondan.

3.7.4 Aportaciones del Contratante

La UOC pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los espacios necesarios para ubicar los servicios. Este hecho no supondrá, en ningún caso, la adquisición por parte de la empresa adjudicataria de ningún derecho sobre los espacios e instalaciones del centro, a excepción de los derechos que puedan derivarse de su utilización durante el periodo de vigencia del contrato.

Los diferentes suministros energéticos (agua, gas, electricidad), corren a cargo de la UOC.

3.8 Control y Prevención de Plagas, desratización y Desinfección

La empresa adjudicataria se obliga a la prestación de los servicios de control y prevención de plagas, desratización y desinfección del centro con el objeto de evitar la presencia de insectos, roedores y, por lo tanto prevenir las dolencias y riesgos sanitarios que puede comportar su presencia así como evitar daños en las instalaciones y de imagen. Se tendrá en cuenta las características de la sede, los trabajos, procedimientos y las frecuencias de los mismos según se detalla a continuación.

También tendrá que garantizar que los residuos generados directamente o indirectamente en la ejecución de este Contrato serán debidamente tratados, conforme la legislación vigente. Se aplicarán los tratamientos químicos, físicos y biológicos que estén autorizados para centros públicos y privados conforme a la reglamentación vigente.

Antes de aplicar ningún tratamiento contará con autorización por escrito de los responsables de la UOC.

Planificación de tareas de desinsectación, desinfección y desratización:

1. Desratización:

- Fase inicial: La empresa adjudicataria hará la instalación del cebo rodenticida en cajas de protección con una distribución adecuada en función de las estructuras exteriores (jardín lateral exterior, almacenes, salas de máquinas...). Cada caja tendrá un número y una localización en la altilplanicie (libro de registro), además estas cajas se fijarán con una cadenita.
- Fases posteriores: visitas regulares con frecuencia pactada haciendo una revisión de los cebos y manteniendo fresco los cebos.
- Actuaciones puntuales: si por cualquier incidencia recibimos el aviso de una detección de una plaga se hará una actuación única.
- Frecuencias: inspección y registro bimensual.

2. Desinsectación:

- Fase inicial: La empresa adjudicataria hará la instalación de cebos para la monitorización de los insectos caminadores en las zonas críticas y posterior aplicación de insecticida a aquellas zonas que, por indicación del personal responsable del edificio, sean todavía más críticas. Para insectos voladores se instalarán los insectocultores que sean necesarios.
- Fases posteriores: visitas regulares con frecuencia pactada haciendo una revisión de los puntos con registro de las incidencias.
- Actuaciones puntuales: si por cualquier circunstancia se detecta la presencia de alguna plaga concreta se hará una actuación individualizada o concreta.
- Frecuencias: inspección y registro bimensual.

Servicios extraordinarios DDD:

Tendrán la consideración de servicios extraordinarios los siguientes:

- Trabajos de desinsectación de choque-extra, ante una plaga virulenta y que hasta el momento no se tuviera constancia de presencia tanto en tipología, especie o intensidad.
- Trabajos exteriores de eliminación de insectos, no incluidos en tipos o periodicidad.
- Trabajos ajenos, pero relacionados con la desratización, especialmente en cuanto a la localización de puntos de entrada de los roedores, como sustitución o arreglos de bajantes o tubos de alcantarillado rotos, tapar agujeros en paredes o tierras.

3.9 Condiciones específicas del centro

Periodicidad de los trabajos de limpieza a realizar por tipo de zona

Desglosados en áreas de actuación, son a nivel general los que se especifican a continuación:

Zona	Tareas de mantenimiento
Oficinas y Despachos	Diariamente
	- Vaciado y limpieza de papeleras - Mopeado de suelos - Sacar manchas en suelos duros y moquetas - Limpieza de mobiliario (mesas, sillas, butacas, estanterías, exteriores de armarios y archivadores, cuadros, perchas y otros elementos decorativos (jarrones, centros de mesas, marcos de fotografías, etc) - Fotocopiadoras, operadoras de teléfono, impresoras, teclados, buzones, reproductores, encuadernadoras, ventiladores, radiadores, televisores, videos, microondas, neveras, máquinas de bebidas (exterior), sacar el polvo y limpiar con producto adecuado. - Mantenimiento de puertas y marcos - Mantenimiento de letreros
	Semanal
	- Frotado de suelos

Zona	Tareas de mantenimiento
Sales Reuniones	Diariamente
	- Vaciado y limpieza de papeleras - Mopeado de suelos - Sacar manchas en suelos duros y moquetas
	Tres veces semana
	- Limpieza de mobiliario (mesas, sillas, elementos electrónicos, estanterías, exteriores de armarios y archivadores, cuadros, perchas y otros elementos decorativos (jarrones, centros de mesas, marcos de fotografías, etc) - Mantenimiento de puertas y marcos - Mantenimiento de letreros
	Semanal
	- Fregado de suelos

Zona	Tareas de mantenimiento
Pasillos y vestíbulos	Diariamente
	- Mopeado de suelos - Fregado de suelos - Repaso de manchas en vidrios accesibles (Hecho por la limpiadora del centro)
	En días alternos
	- Limpieza de elementos decorativos - Mantenimiento de puertas - Mantenimiento de marcos - Mantenimiento de letreros

Zona	Tareas de mantenimiento
Baños y Vestuarios	Diariamente
	- Barrido o Mopeado de suelos - Frotado con detergente desinfectando de tierras - Limpieza y desinfección de (sanitarios, espejos, mármoles, grifos, puertas interiores, papeleras, dispensadores, escobillas) - Desincrustado de sanitarios, según necesidad - Recargar suministros higiénicos - Limpieza de mantenimiento de alicatados de las paredes
	Quincenal
	- Limpieza de enladrillado paredes

Zona	Tareas de mantenimiento
Escaleras y ascensores	Diariamente
	- Barrido de suelos - Fregado de suelos - Limpieza de elementos decorativos - Mantenimiento de puertas - Mantenimiento de marcos - Mantenimiento de letreros

Zona	Tareas de mantenimiento
Vidrios accesible	Diariamente
	- Repaso de manchas en vidrios accesibles (Hecho por la limpiadora del centro)

Zona	Tareas de mantenimiento en todos los centros
Exteriores del centro	Diariamente
	- Barrido de la acera, porche y zonas pavimentadas de entrada y acceso al edificio

Frecuencias periódicas y particularidades

Edificio Can Jaumeandreu	Se realizará diariamente el barrido húmedo de las oficinas y la limpieza de mobiliario en días alternos. Los vestíbulos, pasillos, baños, vestuarios se limpiarán diariamente	
	Vaciado de los contenedores de papel reciclado	Semanal o según necesidad por volumen
	Limpiezas interiores de armarios y de muebles	Se harán a petición del personal que lo utilice una vez hayan sido vaciados y abiertos.
	Vidrios	Trimestrales
	Vidrios interiores altos	Trimestrales
	Vidrios de difícil acceso interiores y exteriores	Semestral
	Enrejado de ventanas	Semestral
	Limpieza de radiadores	Mensual
	Limpieza de baldosas a fondo en vestuarios, vestuarios y baños	Mensual
	Limpieza a fondo de marcos y puertas	Mensual
	Limpieza de rejillas exteriores	Mensual
	Desincrustado de duchas	Mensual
	Limpieza de Letreros	Mensual
	Limpieza de sillas, tapizados y Moquetas	Semestral
	Limpieza de Persianas exteriores	Anual
	Sacar manchas de sillas, tapizados y moquetas	Diario
	Limpieza de persianas, cortinas y esteras	Anual
	Abrillantado de suelos de terrazo y vinílicos o decapados de Gres	Anual
	Limpieza de luces de techo, fluorescentes y otros	Anual

Otras frecuencias y peticiones de limpieza

- El centro tendrá un stock de material de limpieza y consumibles higiénicos de como mínimo un mes. Este stock estará controlado por la empresa adjudicataria hasta que la UOC no diga lo contrario, y el incumplimiento de esto comportará una falta leve y en caso de repetición pasará a falta grave.
- En el edificio Can Jaumeandreu:
 - Se realizarán aparte de la limpieza inicial del día, hasta 5 repasos más a los baños a lo largo del día y tres repasos a lo largo del día, en los comedores y office, puertas, pomos, botoneras del ascensor, e interruptores del centro.
 - La limpieza de repaso de Can Jaumeandreu cubrirá como mínimo diariamente todo el horario de apertura desde las 9:00 horas hasta las 19:00 horas

- Cuando se realice el repaso, se utilizará preferentemente sistemas de bayetas con pretratado de desinfectante virucida homologado. Se pasará la bayeta por todas las superficies anteriormente relacionadas.
- Se utilizará un sistema de tarjetas colocadas a las mesas de dos colores, un lado verde y el otro rojo. En el caso de que la mesa haya sido utilizada la tarjeta estará del lado rojo, lo que quiere decir que la mesa se ha utilizado y hay que repasarla con desinfectante. Este sistema de colores es válido para los repasos a lo largo del día, pero de cara a la primera limpieza del día hay que repasar todas las mesas tanto si la tarjeta está en verde como si está en rojo.
- En caso de que se encuentren diferencias en las frecuencias de limpieza de cada zona, prevalecen las frecuencias de limpieza especificadas en el documento excel estudio Técnico del Servicio que se entregará en el sobre 2.
- A nivel general, se repasarán antes de la entrada del turno por la tarde, las superficies de: baños, office, ascensores, vestíbulo principal, despachos, salas de reuniones y salas de espera.

Frecuencias de limpieza variables

	Centro	Meses de Servicio	Meses de Servicio al 100%	Meses Servicio 50%	Meses Servicio 50%	Meses sin servicio
Lote 1	UOC Edificio Can Jaumeandreu	12	11	1		0

Días y turnos de limpieza

N.º		Centro	Días	Ln	Mt	Mi	Ju e	Vi	Sáb	Dom	Turno
1	Lote 1	UOC Edificio Can Jaumeandreu	5	x	x	x	x	x			Mañana y tarde

Los turnos de limpieza pueden ser variables a petición de la UOC, según las necesidades del servicio.

La UOC especificará el intervalo horario en que necesita el servicio y podrá ser modificado según necesidades del servicio.

3.10 Modificación de Servicios

La UOC podrá, durante la ejecución del presente Contrato, modificarlo aumentando, reduciendo, sustituyendo o suprimiendo unidades o servicios que integran los trabajos, siempre que el importe total de las citadas modificaciones o variaciones no supere lo establecido en el Pliego de Cláusulas Particulares.

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

En el supuesto que se modifique el presente Contrato, los correspondientes aumentos o reducciones se valorarán de acuerdo con los precios de las correspondientes unidades que efectivamente se modifiquen, de acuerdo con los precios que rigen el presente Contrato, o, si se tercia, se fijarán contradictoriamente.

4. Lote 2: Recogida selectiva de residuos

4.1 Descripción del Servicio

En este apartado se recoge la metodología de trabajo que la UOC ha definido como básica y necesaria para ajustarse a los objetivos de calidad establecidos.

La empresa adjudicataria se comprometerá a lograr un nivel de eficacia determinado en el servicio objeto del presente Contrato.

Se entiende como recogida selectiva de residuos, el conjunto de operaciones de que es objeto un residuo: separación en origen, recogida interna, evacuación, recogida municipal o transporte a planta de tratamiento, aprovechamiento, valorización y tratamiento final.

El servicio de recogida selectiva de residuos consiste al facilitar los recipientes (papeleras, contenedores, etc) necesarios para favorecer la clasificación de los residuos según su naturaleza (vidrio, papel, tóners, etc) generados en la actividad habitual de la UOC, y la preparación y recogida de estos para su transporte a los gestores de residuos certificados para reciclar, tratamiento y/o reutilización de estos garantizando así una gestión responsable con el medio ambiente.

Este lote está reservado por empresas CET.

Los servicios periódicos se realizarán en la Sede UOC relacionada a continuación:

Edificio Can Jaumeandreu	C/ del Perú, 52	08018	Barcelona
--------------------------	-----------------	-------	-----------

El resto de servicios (servicios puntuales como la recogida de residuos mezclados y la recogida extraordinarias) se podrán solicitar cuando sean necesarias por el responsable del servicio o proveedor vinculado.

A continuación se describe el procedimiento que se seguirá en la ejecución del servicio:

1. Preparar:

- ✓ Consistirá en el desplazamiento de operarios de la empresa adjudicataria a las instalaciones de la UOC para vaciar los contenedores de recogida selectiva, doblar el cartón y recoger las cajas que estén identificadas con el letrero "RECICLAJE" y llevarlo todo a un único punto de recogida próximo al lugar donde se cargará al vehículo, facilitando que este pueda cargar las bolsas, cajas o contenedores con la celeridad necesaria.

2. Recoger:

- ✓ Consistirá en el desplazamiento de un vehículo con la suficiente capacidad y que cumpla la normativa que rige la ley de transportes de residuos, para la carga de los residuos que han sido preparados y dejados cerca del acceso del vehículo por el equipo de preparación.

3. Gestionar:

- ✓ Consistirá al transportar los residuos al gestor final, tanto sea para reciclarlo cómo para reutilizarlo o tratarlo. El adjudicatario informará en cada recogida quién es el gestor final en cada caso.
- ✓ La empresa adjudicataria tiene que entregar los residuos que sean valorizables a empresas autorizadas a tal efecto. En cualquier caso, sean residuos valorizables o no, la empresa adjudicataria tiene que presentar a la UOC los certificados acreditativos de la gestión o reciclaje del residuo correspondiente indicando el gestor final, así como la cantidad de kilogramos recogidos.

Los residuos que se generan de forma ordinaria son los siguientes:

- Papel: incluye diarios, papel blanco e impreso, de color, cajas de cartón, envoltorios, etc.
- Envases ligeros (plástico, latas y brics): fracción de los envases con la característica común de tener una baja relación pes/volumen. Esta fracción está fundamentalmente constituida por botellas y botes de plástico, plástico film, latas y brics o cartón por bebidas
- Vidrio: todo tipo de envases de vidrio (botellas, botes, etc.)
- Metal
- Cartuchos de tinta
- Tóneres
- Madera (palés)
- Cápsulas de café

Contenedores y bolsas para depositar los residuos

La empresa adjudicataria suministrará los contenedores a la UOC para facilitar la correcta separación de residuos según materia.

La empresa adjudicataria proveerá gratuitamente del total de contenedores necesarios para la correcta gestión del servicio. Los contenedores tendrán que ser claramente identificables por tipología del residuo. O bien por el color del contenedor, o por las bolsas que vestirán los contenedores.

Esto es:

- Color identificativo para los envases ligeros: amarillo y/o con bolsas amarillas.
- Color identificativo para los vidrios: Verde y/o con bolsas verdes.
- Color identificativo para los tóneres: negro y/o con bolsas negras.
- Color identificativo por la recogida de papel: azules y/o con bolsas azules.

Si la empresa adjudicataria se lleva los contenedores cuando hace la recogida tiene que dejar otros de iguales características, de forma que siempre habrá el mismo número de contenedores en el lugar indicado.

Ejecución del Servicio

Cualquier tipo de recogida se tiene que realizar en horario laboral de la UOC y preferiblemente entre las 08:00 horas y las 17 horas. A excepción que el responsable del servicio de la UOC y el interlocutor de la empresa adjudicataria acuerden un horario diferente.

Si la recogida prevista coincide con un día festivo, esta será recuperada en un plazo máximo de tres [3] días laborables, sin que la UOC lo tenga que solicitar.

En caso de incidencia del servicio, sea de la tipología que sea, la empresa adjudicataria tendrá que responder en un plazo máximo de 24 horas laborables y, resolverla en un plazo máximo de 48h.

La empresa adjudicataria tiene que garantizar el cumplimiento del servicio aunque haya bajas o vacaciones del personal, problemas mecánicos del vehículo u otras incidencias.

La preparación se realizará por plantas para después acumular los residuos preparados en un punto para ser cargado y transportado. En ningún caso los residuos pueden obstaculizar el paso o salidas de emergencia. Estos puntos de carga se convendrán al inicio del Contrato valorando las propuestas de la empresa adjudicataria. El plazo máximo que los residuos permanecerán a la espera de su transporte, no podrá ser superior a 1 hora.

Los cubos o cajas para depositar los residuos tienen que estar ubicadas en los espacios establecidos una semana antes del inicio de ejecución del Contrato.

Se facultará a la UOC a visitar las instalaciones de las empresas que gestionan los residuos para revisar que los procedimientos se realizan correctamente.

4.2 Tipología de Servicios

Servicio Ordinario de recogida periódica

El servicio ordinario de recogida periódica es aquel en que se requiere la recogida de forma selectiva de los residuos generados por la UOC, con una frecuencia quincenal.

Los residuos previstos en este servicio son los siguientes: papel, cartón, plástico, vidrio, tóner vacío y cápsulas de café. Estos servicios se facturarán en base a precios unitarios.

Puntualmente, la UOC notificará la necesidad de recoger residuos de los que genera en bajo volumen. Es decir; madera (palés), metal, cartuchos de tinta y soporte magnético (Cd's, DVD's.). Esta recogida se realizará haciendo coincidir el paso de la recogida periódica. Al coste del servicio periódico se añadirá el coste según kilogramos recogidos y tipo de residuo.

Por posibles variaciones de paso, mensualmente se facturarán según número de servicios realizados. A continuación y a modo de ejemplo:

- a. Disminuir el servicio, durante el mes de agosto en el supuesto que el edificio se cerrara durante este mes (o alguna planta de este) o disminuyera el volumen de residuos generados.
- b. Aumentar el servicio en caso de necesitar una recogida más de las mismas características el servicio tendrá el mismo coste que la recogida periódica.

Servicio de recogida de residuos mezclados

El servicio de recogida de residuos mezclados es aquel servicio en que la UOC requiere que se recojan un grupo de residuos que se han tirado sin fracción, por lo tanto, no están depositados en los contenedores correspondientes.

A modo de ejemplo, estos residuos se pueden generar con motivo de un traslado, de una pequeña obra, etc, y pueden estar o no almacenados en cajas. Indicamos como posibles residuos: archivadores con anillas, carpetas, bolígrafos, bandejas de plástico de sobremesa, Cd's, papel, plástico...o cualquier otro elemento propio de la actividad de una oficina.

4.3 Medios para la prestación del servicio

Equipo de trabajo

Todas las operaciones de recogida, carga y descarga de los residuos y de sus contenedores, y bolsas, tienen que ser realizadas por personal debidamente autorizado y fácilmente identificable y realizar su tarea con la máxima discreción para no interferir en la actividad de la UOC.

Vestuario del personal

- Todos los trabajadores asignados a estos servicios tendrán que ir correctamente uniformados.
- La ropa de trabajo llevará el logotipo de la empresa adjudicataria en lugar visible.
- La uniformidad es imprescindible en todo el personal adscrito al servicio. La falta de esta o una presentación en un grado de deterioro mínimo será considerada como falta leve.

Gestión del personal

- El personal de la empresa adjudicataria dará un trato respetuoso a los usuarios, familiares y personal del centro, pudiendo la UOC requerir la sustitución, a cargo de la empresa, de una persona que sea objeto de quejas reiteradas.
- Todos los daños ocasionados a la UOC o a terceros como consecuencia de dolo o negligencia por parte del personal adscrito a la ejecución del Contrato, serán indemnizados por la empresa adjudicataria. También será responsable de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos que quede probado que han sido realizadas por su personal.

Prevención de riesgos laborales

- La empresa adjudicataria tendrá que garantizar al personal que desarrolle el servicio todos los medios de seguridad necesarios, obligándose a cumplir toda la legislación vigente en materia de salud laboral, en particular la normativa de Prevención de Riesgos Laborales (artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales), siendo su incumplimiento motivo de resolución del Contrato.
- La empresa adjudicataria se tendrá que acoger, en el supuesto de que la UOC lo requiera, a la planificación del Plan de Riesgos Laborales de la UOC (evaluación de riesgos, acción preventiva, formación, etc.).
- La empresa adjudicataria contará con técnicos responsables de prevención de los Riesgos Laborales, que proporcionarán las pautas necesarias para el cumplimiento de la normativa

vigente en esta materia, siendo responsabilidad de la misma la instauración de políticas de prevención.

- La UOC libraré la evaluación de Riesgos Específicos del centro a efectos de coordinación de la materia.
- Respecto al plan de emergencia del Centro, la empresa adjudicataria se tendrá que implicar y participar, en la medida que indique el plan correspondiente, para garantizar la propia seguridad y la de las otras personas, así como para preservar la integridad de los bienes y patrimonio del Centro.
- En el supuesto de que al centro se le impusiera alguna sanción o se le derivara algún tipo de responsabilidad por parte de la autoridad competente, como consecuencia del incumplimiento de medidas preventivas por parte del personal de la empresa contratada, la UOC repercutirá y deducirá estas cantidades de las facturas que tenga que abonar a la empresa contratada.
- Cláusula de igualdad. Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas, tendrán que hacer un uso no sexista del lenguaje.
- Así mismo, la empresa adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato tendrá que hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito y/o digital, y tendrá que desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo esto al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el cual se señalan los principios generales que tendrán que respetarse.

Transporte

La empresa adjudicataria dispondrá de vehículos específicos para cada caso para realizar las recogidas solicitadas. El proceso de transporte tiene que garantizar que durante el mismo no se produzcan sustracciones ni pérdidas hasta su destinatario final.

4.4 Coordinación del servicio

La empresa adjudicataria asignará una persona como responsable del servicio que será la interlocutora con el/la persona asignada por la UOC.

Además, tiene que poner a disposición de la UOC un teléfono y un correo electrónico, y si fuera posible, una herramienta o plataforma informática específica para facilitar la comunicación y la programación de los servicios.

Es requerimiento que la empresa adjudicataria dé respuesta en el plazo máximo de 24 horas laborables y en caso de solicitar una recogida, esta se programe en un plazo inferior a 10 días naturales contando a partir de la fecha de solicitud.

Mensualmente, la empresa adjudicataria tiene que presentar un informe a la UOC con los datos de recogida que contenga la siguiente información:

- Nombre de la Sede UOC donde se ha hecho la recogida
- Fecha de la recogida
- Volumen en kilogramos de residuos recogidos clasificados según naturaleza del residuo (papel, madera, tóneres,...)
- Certificado de la empresa gestora final.

4.5 Frecuencias de servicio variable

Centro	Meses de Servicio	Meses de Servicio al 100%	Meses sin servicio
UOC Edificio Can Jaumeandreu	12	12	0

4.6 Obligaciones de la empresa adjudicataria

Gestor de residuos

La empresa adjudicataria del presente contrato tiene que estar sujeta a las disposiciones que sobre gestión y transporte establezca la Agencia Catalana de Residuos de la Generalitat de Catalunya u otros organismos equivalentes a lo largo de toda la vigencia de cada Contrato y de cada una de las prórrogas de los mismos.

La empresa adjudicataria será responsable de:

- Cumplir con la normativa para la recogida de residuos fijados por las ordenanzas municipales.
- Justificar documentalmente ante la Universidad los contratos y/o convenios con los gestores de residuos con los correspondientes comprobantes.

Criterios medioambientales y de seguridad

La empresa adjudicataria tiene que cumplir con toda la normativa medioambiental y de seguridad de los datos de carácter personal vigente, con carácter enunciativo y no limitativo se indican las siguientes:

- Decreto 1/2009 de 21 de julio, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley reguladora de los residuos;
- Ley 16/2003, de 16 de junio, de financiación de las infraestructuras de tratamiento de residuos y del canon sobre la deposición de residuos;
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados;
- Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos de Carácter Personal;
- Real Decreto 1720/2007, por el cual se aprueba el Reglamento de despliegue de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal;
- Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

En cualquier caso la empresa adjudicataria garantiza a la UOC que se ajusta a la normativa medioambiental y de seguridad de los datos actuales y que modificarán sus procesos en caso de que una normativa así lo requiera, de forma que cumplan la normativa vigente en cada momento.

5. Visita en el centro

Aquellos proveedores que lo deseen, podrán realizar una visita en el edificio de Can Jaumeandreu.

Si el proveedor adjudicatario no ha hecho la visita, no podrá hacer ninguna reclamación por desconocimiento del servicio.

La planificación de la visita se especifica en el Pliego de Cláusulas Particulares.

6. Subrogación del personal objeto de la licitación

Subrogación del personal adscrito al servicio de limpieza (lote 1)

Edificio Can Jaumeandreu

Empresa Actual: Acciona

APELLIDO	ANTIGÜEDAD	CLASE CONTRATO	CLAVE PRAL. DE CONTRATO	CATEGORÍA PROFESIONAL	JORNADA	J. SEMANAL TOTAL	HORARIO
PMRE	1/9/2006	INDEFINIDO	289	LIMPIADOR	LUNES - VIERNES	15	6.00H A 9:00H
SHCL	7/7/2008	INDEFINIDO	200	LIMPIADOR	LUNES - VIERNES	15	6.00H A 9:00H
BAAI	6/11/2018	INDEFINIDO	289	LIMPIADOR	LUNES - VIERNES	15	6.00H A 9:00H
AALD	27/5/2019	INDEFINIDO	289	LIMPIADOR	LUNES - VIERNES	25	6.00H A 9:00H Y 16:00H A 18:00H

Eloi Serra Saura
Director del Área de Servicios Generales