Universitat Oberta de Catalunya

uoc.edu

CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE NETEJA, DESINFECCIÓ, DESRATITZACIÓ I DESINSECTACIÓ I RECOLLIDA SELECTIVA DE RESIDUS SÒLIDS URBANS DE L'EDIFICI U (BARCELONA)

EXPEDIENT HSE00009/2023

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Índex

2
1. Objecte del contracte 3
2. Estructuració de la licitació 3
2.1 Descripció del centre 4
3. LOT 1: Servei de Neteja, Desinfecció, Desratització i Desinsectació i Recollida de contenidors higiènics i recàrrega de bacteriostàtic 4
3.1 Abast dels Serveis 4
3.2 Condicions Generals del Servei 5
3.3 Gestió del Personal 7
3.4 Planificació, Coordinació i Supervisió del Servei 10
3.5 Materials, productes i mitjans tècnics a utilitzar en la prestació del Servei 12
3.6 Gestió de residus i recollida selectiva 15
3.7 Sistema de qualificació del nivell de qualitat del servei 15
3.7.1 Valor IQN Qualificació 16
3.7.2 Conseqüències econòmiques del control 18
3.7.3 Incompliment dels objectius anuals de qualitat 19
3.7.4 Aportacions del Contractant 19
3.8 Control i Prevenció de Plagues, desratització i Desinfecció 19
3.9 Condicions específiques del centre 21
3.10 Modificació de Serveis 24
4. Lot 2: Recollida selectiva de residus 25
4.1 Descripció del Servei 25
4.2 Tipologia de Serveis 27
4.3 Mitjans per a la prestació del servei 28
4.4 Coordinació del servei 29
4.5 Freqüències de servei variable 29
4.6 Obligacions de l´empresa adjudicatària 30
5. Visita al centre 30
6. Subrogació del personal objecte de la licitació 31

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest Plec és la contractació dels serveis de neteja ordinària i extraordinària, desinfecció ordinària i recollida selectiva de residus sòlids, en els termes previstos en aquest Plec i en el Plec de Clàusules Particulars que regeixen la licitació, de l'edifici U (Barcelona), amb criteris de sostenibilitat (ambiental, social i econòmica).

2. Estructuració de la licitació

La present licitació es divideix en dos (2) lots, els objectes dels quals es descriuen a continuació:

Lot 1. Els serveis de neteja, serveis de desinfecció, desratització i desinsectació (DDD), els serveis de subministrament i recollida de contenidors higiènics i la recàrrega de bacteriostàtics, de l'edifici de la UOC que es relaciona a continuació:

Edifici	**Adreça**
Edifici "U"	C/ del Perú, 52, 08018, Barcelona

La prestació d'aquests serveis inclourà l'aportació de tots els mitjans humans i materials que siguin necessaris per a la correcta prestació dels serveis.

Treballs complementaris a realitzar:

- Treballs de peonatge.
- Operaris i maquinària específica (elevadors, carretilles, maquinaria de neteja...).

Lot 2. Els serveis de recollida selectiva de residus sòlids urbans de l'edifici de la UOC que es relaciona a continuació:

Edifici	**Adreça**
Edifici "U"	C/ del Perú, 52, 08018, Barcelona

La prestació d'aquests serveis inclourà l'aportació de tots els mitjans humans i materials que siguin necessaris per a la correcta prestació dels serveis.

IMPORTANT: Al lot 2 només s'hi poden presentar aquells licitadors que estiguin legalment habilitats com a Centre Especial de Treball i d'iniciativa social i degudament inscrits en el Registre de Centres Especials de Treball del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya o organisme anàleg.

El lot 1 és de la modalitat de servei a preu tancat i no d'hores on cal assolir el nivell de qualitat definit a l'apartat auditories de qualitat. L'evolució de l'actual model d'hores al nou model de qualitat suposarà canvis importants tant en el personal de neteja com en la supervisió de l'empresa licitadora i de l'entitat contractant

que caldrà tenir en compte a la presentació de l'oferta tècnica. Únicament es demanen preus unitaris per als serveis extraordinaris definits en el present Plec.

El règim retributiu del lot 2 és basa en la modalitat de preus unitaris.

2.1 Descripció dels centres

Lot	Centre	Adreça	Metres²
1/2	Edifici "U"	C/ del Perú, 52, 08018 Barcelona	3.605,18 m²

3. LOT 1: Servei de Neteja, Desinfecció, Desratització i Desinsectació i Recollida de contenidors higiènics i recàrrega de bacteriostàtic

3.1 Abast dels Serveis

Els serveis inclouen la neteja, desinfecció, desratització, desinsectació i recollida de contenidors higiènics i recàrrega de bacteriostàtic, així com l'aportació de tota la maquinària, estris, productes de neteja, sistemes de recollida selectiva, accessoris, elements fungibles i consumibles necessaris per a la prestació integral i complerta dels serveis i la gestió de residus.

Per tant, l´abast del servei inclou:

- L'aportació de la mà d'obra necessària per a la prestació del servei.
- L'aportació del material necessari per a la prestació del servei.
- L'aportació de la maquinària necessària per a la prestació del servei.
- L'aportació dels mitjans auxiliars necessaris per a la prestació del servei.
- La supervisió, organització, suport tècnic-administratiu i control horari,
- El Sistema integral de seguretat i salut.
- Qualsevol despesa general i aspecte relacionat amb els serveis de neteja, desinfecció, desratització, desinsectació i recollida de contenidors higiènics i recàrrega de bacteriostàtic detallats dins d'aquest plec i els seus annexes.
- El manteniment, en perfecte estat de neteja i conservació, dels espais objecte del contracte.
- La realització de neteges tècniques d'actius que hi ha a l´edifici, en cas necessari.
- Garantir la disponibilitat de l'equipament general (en qüestió de neteja) per assegurar la bona explotació de les dependències, i en perfecte estat de salubritat.
- Assegurar una bona gestió dels residus.

- Garantir els mínims temps de resposta i serveis davant possibles ordres incidentals durant l'ús de l'edifici (24h/365 dies).

Dins de les activitats de neteja s'hi inclouen els següents conceptes:

- **Neteja ordinària i Programada (Ordres Treball Operaris-ries i Ordres Treball Especialistes):** Comporta les neteges diàries periòdiques i a fons programades.
- **Neteja correctiva:** Són ordres que es produeixen per una causa concreta i que requereixen l'actuació que es determina en la descripció de les feines a realitzar. Aquelles tasques incidentals com Neteges d'obra i d'impacte, i per qualsevol tipus de treballs no programats fruit d'avaries, accidents o imprevistos.
  També pot ser necessària en part per tasques de neteges sol·licitades, entès aquest concepte com el de neteja en espais on es fan actes, hi ha públic, visites, etc. i que, per tant, necessiten un retén de neteja contínua mentre es desenvolupen les activitats (sala d'actes polivalent, activitats externes en sales de reunions, jornada de portes obertes, etc.).
- **Neteja per raons de millora d'espais i/o altres treballs (serveis extraordinaris):** Té lloc posteriorment a la millora d'un espai o per altres necessitats que no siguin de caire correctiu.

Tant les neteges correctives com les extraordinàries necessiten una aprovació prèvia dels Serveis per part del Responsable del contracte de la UOC abans de començar, previ pressupost.

3.2 Condicions Generals del Servei

El present Plec recull la metodologia de treball que la UOC ha definit com a bàsica i necessària per a ajustar-se als objectius de qualitat establerts.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a assolir un nivell d'eficàcia determinat en el servei objecte del Contracte.

Per a poder avaluar aquest compromís, els serveis podran ser auditats mensualment. A aquests efectes, la UOC és reserva el dret de contractar una entitat externa per tal d'avaluar mensualment el compromís i qualitat del servei.

Les funcions generals que ha d'assumir l'empresa adjudicatària són les següents:

- Gestió i execució del servei de neteja del centre objecte del Contracte.
- Gestió integral del personal del servei.
- Subministrament de material higiènic paper eixugamans, sabó i escombretes de bany. També s'inclouen tots els dispensadors.

Per tant, són per compte de l'empresa adjudicatària totes les despeses relacionades amb el personal emprat, els materials i estris que utilitzi, les despeses de comunicacions, els serveis externs que requereixi (assessoraments, treballs de tercers, serveis professionals independents, assegurances, transports i altres despeses diverses) i, en general, totes les despeses directes e indirectes associades a la prestació del servei objecte del Contracte.

L'empresa adjudicatària establirà un programa de gestió i organització general del servei de neteja amb definició de protocols de treball atenent a les diferents zones objecte de la prestació. A l'hora que es necessiti la zona neta, aquesta informació serà aportada per la UOC .

La prestació del servei es desenvoluparà durant el temps indispensable per tal que el centre quedi en perfectes condicions, de tal forma que quedi cobert el servei durant tots els dies d'obertura del centre o bé durant els dies contractats en el marc del Contracte.

Les freqüències i periodicitat, a títol orientatiu, són les que es detallen a l'apartat 3.9 del present Plec.

L'empresa adjudicatària haurà d´informar dels serveis que es pretén realitzar a través de especialistes externs del centre i informarà a la UOC de les hores previstes d'aquests serveis per a la realització de les tasques de neteja de vidres, tractament de sòls, exterior de l'edifici, etc., d'acord a les especificacions de tasques que es descriuen en aquest apartat.

La correcta neteja de l'edifici haurà de possibilitar l'assoliment màxim de la vida útil dels elements que componen les instal·lacions, així com l'aspecte digne del conjunt de l'edifici.

La responsabilitat del bon fi de les tasques de la neteja recaurà en l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària realitzarà la neteja de vidres de difícil accés i façanes mitjançant dues perxes: una per a neteja de vidres interiors i una altra per a exteriors i façanes amb sistema de filtrat per resines o bé aigua osmotitzada.

Protocols d´actuació per a neteja i desinfecció de mobiliari, superfícies varies i paviments:

1. Col·locació dels EPI's abans d'entrar.
2. Deixar a l'entrada un contenidor de residus buit (per dipositar, a la sortida, una bossa vermella de residu i la mascareta).
3. Entrar a les estades amb el material de neteja necessari.
4. Retirar els residus sòlids i / o líquids en borsa vermella.
5. En el cas que hi hagi cortines, es dipositaran en bosses hidrosolubles.
6. Neteja per arrossegament de totes les superfícies horitzontals i verticals (Taules, equips informàtics sempre que estiguin apagats, telèfons, equips electrònics, altre mobiliari, portes, parets i vidres).
7. Primer es passarà un plomall de microfibra lleugerament humitejat per totes les superfícies per retirar la pols acumulada i evitar embrutar en excés l'aigua per netejar les superfícies.
8. S´agafaran dues galledes petites de 2 a 5 litres, una vermella amb molt poca aigua sola i una altra blava amb aigua i detergent no desinfectant lleugerament alcalí. El procediment serà el que s´indica a continuació:
   - S´introdueix la baieta a la galleda blava.
   - S´escorrerà en la galleda vermella.
   - Es procedirà a doblar la baieta de manera que es tinguin generades 4 cares per netejar.
   - Un cop utilitzades les 4 cares s'introduirà la baieta en la galleda vermella, s'esbandeix i s´escorrerà.
   - Es tornarà a introduir la baieta a la galleda blava, s´agafarà la solució netejadora i s´escorrerà novament en la galleda vermella.
   - D'aquesta manera es mantindrà la solució netejadora en bones condicions. Un cop s'acabi l'aigua de la galleda blava es renovarà la solució netejadora.

En cas d'utilitzar el sistema de pretractat es doblegaran les 4 cares de la baieta, s´impregnarà amb la solució detergent i un cop utilitzades es guardaran en una bossa per desinfectar-les adequadament.

Es netejaran les superfícies, seguint el següent ordre:
Es començarà a netejar les parts més altes, finalitzant per les mes baixes, amb l'objectiu de no embrutar les parts netes.
Es netejarà sempre de:
1r A dalt a baix 2n Dins a fora 3r Net a brut
1r Es netejarà sempre en línia recta 2n La baieta ben doblegada 3r sense fer cercles

Neteja i desinfecció dels paviments:
S´utilitzarà una mopa d'escombrat per captar el màxim de pols i brutícia.
S´utilitzarà un sistema de fregat pretractat amb les mopes impregnades amb la solució detergent desinfectant
En cas d'utilitzar el doble galleda s´actuarà de la mateixa manera que amb les baietes.

3.3 Gestió del Personal

L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió dels serveis objecte del Contracte. Haurà de comptar en tot moment amb el personal qualificat suficient per a la prestació dels diferents serveis, gestionant quantes suplències o puntes de treball siguin necessàries.

L'equip tècnic de persones amb la descripció de la titulació proposada i dedicació horària quedarà descrit en la seva proposta tècnica.

L'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec dels costos salarials i demés obligacions laborals i legals relacionades amb el personal que desenvolupi els serveis. No hi haurà cap relació laboral del personal de l'empresa adjudicatària amb la UOC, ja que aquest depèn única i exclusivament de l´empresa adjudicatària en la seva qualitat d'empresari, d'acord amb la legislació laboral i social vigent i amb la que en un futur es pugui promulgar. En aquest sentit, l´empresa adjudicatària queda obligada, respecte al personal que desenvolupi el servei objecte d'aquesta contractació, al compliment de les disposicions en matèria de legislació laboral i de Seguretat Social i les específiques de salut laboral vigents durant el termini d'execució del Contracte.

Mensualment, l'empresa adjudicatària remetrà a la UOC còpia dels TC1 i TC2 corresponents als treballadors destinats a la realització del servei o serveis objecte del present Contracte.

La organització del servei i la distribució dels recursos humans proposats entre les diverses franges horàries haurà de tenir en compte la menor afectació possible de l'activitat del centre. Aquesta distribució haurà de comptar amb el vistiplau previ de la UOC abans de començar la prestació del servei.

La UOC, per raons justificades de servei, podrà modificar puntualment els esmentats horaris per atendre la cobertura d'actes institucionals o altres actes multitudinaris en el centre, sempre i quan ho notifiqui

prèviament a l'adjudicatària i no comporti un increment en còmput global anual de les hores de servei prestades.

Subrogació del personal, personal adscrit al servei i substitució del mateix:

- L´empresa adjudicatària respectarà els costos salarials segons el Conveni col·lectiu de treball del sector de la neteja d´edificis i locals.

- L´empresa adjudicatària es subrogarà en la posició jurídica de l'empresari en tots els contractes de treball celebrats entre l'anterior concessionari i el seu personal afecte directament al servei, integrat pel personal que figura en el punto 6 del present Plec.

- L´empresa adjudicatària reconeixerà tots els drets i obligacions derivades del Contracte i del conveni col·lectiu del sector i en especial les que es refereixen a la retribució, antiguitat, categoria professional, beneficis socials, prestacions relacionades amb la seguretat social i els "drets ad personam" que tinguin els esmentats treballadors.

- Així mateix s'obliga a complir el conveni col·lectiu del sector vigent amb totes les seves clàusules, obligacions i normatives.

- Durant tot el termini del Contracte, l´empresa adjudicatària no podrà substituir el personal al servei de la mateixa ni incorporar més personal sense que existeixi una causa justificada, que s'haurà de comunicar a la UOC, qui n'haurà de donar el consentiment.

- L´empresa adjudicatària no podrà variar les condicions econòmiques del personal de neteja sense que existeixi una causa justificada que s'haurà de comunicar a la UOC qui n'haurà de donar el consentiment.

- La manca de veracitat en la informació relativa a les dades sobre subrogació de personal lliurada per l'empresa contractista, comportarà l'aplicació de la penalització definida en el Plec de Clàusules Particulars.

L'empresa adjudicatària garantirà l'estabilitat del personal destinat a cobrir el servei, en el cas de produir-se qualsevol canvi temporal o definitiu del personal, serà comunicat per escrit a la direcció del centre amb una antelació de 10 dies.

Abans de qualsevol nova incorporació, el personal haurà de rebre una formació específica sobre el centre no inferior a una jornada completa de treball.

El personal que desenvolupi el servei en el centre estarà localitzable en les seves hores de treball, no podent abandonar el lloc de treball sense fer-ho saber al seu responsable.

L'empresa adjudicatària és responsable de l'organització d'horaris, torns, caps de setmana, vacances, absentisme, etc.

L'empresa adjudicatària serà responsable del control d'absentisme del personal. L'empresa adjudicatària haurà de cobrir, en el mateix dia i mateix torn, els llocs previstos en la planificació de tasques acordada, excepte proposta i nou acord d'organització.

En cas de vaga, l'empresa adjudicatària es compromet a oferir les solucions que garanteixin els serveis mínims imprescindibles que estableixi la UOC. L'empresa adjudicatària organitzarà programes de neteja especials al finalitzar una situació de vaga amb la finalitat de recuperar l'estat de neteja normal en un termini mínim. Durant aquest període de vaga, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores realment treballades pel que fa a les hores de treball programades en la normalitat.

L'empresa haurà de comunicar i justificar a la UOC qualsevol canvi econòmic del personal, que superi el salari del conveni de neteja provincial, i serà necessària la conformitat de la UOC per aprovar el sobre cost.

El personal de l'empresa adjudicatària donarà un tracte respectuós als usuaris, familiars i personal del centre, podent la UOC requerir la substitució, a càrrec de l'empresa, d'una persona que sigui objecte de queixes reiterades.

Tots els danys ocasionats a la UOC o a tercers com a conseqüència de dol o negligència per part del personal adscrit a l'execució del Contracte seran indemnitzats per l'empresa adjudicatària. També serà responsable de les subtraccions de qualsevol material, valors i efectes que quedi provat que han estat realitzades pel seu personal.

Vestuari del Personal:

- Tots els treballadors assignats a aquests serveis hauran d'anar correctament uniformats.
- Tot el personal adscrit a aquests serveis haurà de portar una identificació amb el seu nom i cognom quan desenvolupi el seu horari de treball dintre de l'horari d'obertura.
- La roba de treball portarà el logotip de l'empresa adjudicatària en lloc visible.
- La uniformitat és imprescindible en tot el personal adscrit al servei. La falta d'aquesta o una presentació en un grau de deteriorament mínim serà considerada com a falta lleu.
- L'empresa adjudicatària farà reposició de la roba de treball cada sis mesos.
- L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de comunicar a la UOC els lliuraments de roba al personal.

Prevenció de riscos laborals:

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir al personal que desenvolupi el servei tots els mitjans de seguretat necessaris, obligant-se a complir tota la legislació vigent en matèria de salut laboral, en particular la normativa de Prevenció de Riscos Laborals (article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals), essent el seu incompliment motiu de resolució del Contracte.

- En les ofertes que es presentin s'hauran d'acollir a la planificació del Pla de Riscos Laborals de la UOC (avaluació de riscos, acció preventiva, formació, etc..) detallant per cada fase els mitjans humans i materials per tal de poder facilitar la seva valoració.

- L'empresa adjudicatària comptarà amb tècnics responsables de prevenció dels Riscos Laborals, que proporcionaran les pautes necessàries per al compliment de la normativa vigent en aquesta matèria, essent responsabilitat de la mateixa la instauració de polítiques de prevenció.
- La UOC lliurarà l'avaluació de Riscos Específics del centre a efectes de coordinació de la matèria.
- Respecte al pla d'emergència del Centre de la UOC, l'empresa adjudicatària s'haurà d'implicar i participar, en la mida que indiqui el pla corresponent, per garantir la pròpia seguretat i la de les altres persones, així com per preservar la integritat dels béns i patrimoni del Centre.
- En el cas que al centre se l'imposés alguna sanció o se l'hi derivés algun tipus de responsabilitat per part de l'autoritat competent, com a conseqüència de l'incompliment de mides preventives per part del personal de l'empresa contractada, la UOC repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures que hagi d'abonar a l'empresa contractada.
- L'empresa adjudicatària col·locarà en el centre i en lloc visible per els seus treballadors un cartell explicatiu didàctic amb els principals riscos del centre i la normativa referent a prevenció de riscos laborals que apliqui.
- Clàusula d'igualtat. Les empreses licitadores, en l'elaboració i presentació de les seves respectives propostes, hauran de fer un ús no sexista del llenguatge.
- Així mateix, l'empresa adjudicatària al llarg de la vigència del Contracte haurà de fer un ús no sexista del llenguatge en qualsevol document definitiu escrit i/o digital, i haurà de desagregar les dades per sexe en qualsevol estadística referida a persones que es generi, tot això a l'empara de l'article 2.3 de la Llei 4/2005, de 18 de febrer, per a la Igualtat de Dones i Homes en el qual s'assenyalen els principis generals que hauran de respectar-se.

3.4 Planificació, Coordinació i Supervisió del Servei

Planificació:

En compliment de la legislació vigent, s'hauran de desenvolupar en el cas que no es disposi d'ells, i en el termini màxim de dos mesos a partir de la signatura del Contracte, els següents Plans o programes d'actuació:

- ✓ Pla de prevenció de riscos laborals del lloc de treball inclòs en aquest Plec (específics del centre).
- ✓ Pla de qualitat (protocols d'actuació de tot els processos desenvolupats pel lloc de treball d'aquest Plec).
- ✓ Pla de neteja i desinfecció del centre objecte d'aquesta licitació.
- ✓ Pla de formació del personal de neteja.

Per a la realització d'aquest Plans, l'empresa adjudicatària disposarà d'un termini màxim de dos mesos des de la signatura del Contracte exceptuant el pla de prevenció de riscos laborals, que és de entrega immediata.
Passat aquest temps, la UOC podrà contractar a una empresa especialitzada per tal de realitzar-los i aquests treballs aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària del servei.

Coordinació:

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'una infraestructura de serveis centrals per a poder donar l'assessorament necessari a la UOC i endegar de forma efectiva els requeriments derivats de l'objecte del Contracte.

L'empresa adjudicatària designarà una persona que assumirà la gestió directiva del servei objecte d'aquest Contracte, i tractarà directament amb l'interlocutor assignat per la UOC els afers relacionats amb el Contracte. L'empresa adjudicatària posarà a disposició de la UOC el telèfon i el correu electrònic de la persona destinada a la gestió directiva del servei.

L'empresa adjudicatària designarà també un coordinador que gestionarà el dia a dia del servei objecte del Contracte i que farà d'interlocutor de la mateixa amb la UOC. L'empresa adjudicatària posarà a disposició de la UOC el telèfon i el correu electrònic de la persona que designi com a coordinador de la gestió diària.

La UOC designarà una persona del centre que assumirà la responsabilitat del control i coordinació del servei, la qual tractarà directament els afers relacionats amb el desenvolupament normal de les feines del servei.

La UOC es reunirà mensualment, com a mínim, amb el coordinador del servei encarregat designat per l'empresa adjudicatària per tal de tractar tots els temes vinculats amb el desenvolupament del mateix.
A més, i si fos possible, l'empresa adjudicatària posarà a disposició de la UOC una eina o plataforma informàtica específica per a facilitar la comunicació i la programació de serveis.

Supervisió:

L'empresa adjudicatària serà la responsable de l'administració del servei, exercint la supervisió del mateix per part del/s responsables tècnics encarregats i dirigit per un tècnic especialitzat.

La **freqüència de supervisió** mínima a realitzar per l'empresa de neteja del centre objecte del contracte, serà mensual.

També de forma **mensual el responsable del contracte** per part de l'empresa adjudicatària del contracte de neteja es reunirà amb el responsable de la UOC corresponent (i amb el responsable de l'empresa auditora externa si la UOC ho considera necessari i externalitza el servei). A la reunió s´haurà d´aportar un informe amb:

- Un resum dels serveis prestats
- Un resum dels serveis pendents i previsió del seu compliment
- Un resum de les incidències del mes i el seu estat de resolució

La UOC es limitarà a disposar de l'estructura tècnica de supervisió i control que es necessiti per a coordinar els treballs i verificant allò que s'ha realitzat, amb la finalitat d'assegurar que el servei contractat s'està portant a terme, conforme allò que s'ha establert al present plec i dins dels compromisos contractuals.

De forma mensual, es durà a terme una supervisió dels serveis realitzats mitjançant personal propi de la UOC o bé mitjançant una empresa externa contractada per la UOC, on es comprovaran tots els

compromisos contractuals sol·licitats per la UOC i/o els ofertats per l'empresa adjudicatària, si s'han complert les tasques i el seu nivell de qualitat.

Anualment, es farà una reunió amb els responsables del servei per part de la UOC, els responsables de l'empresa adjudicatària i una empresa auditora especialitzada externa escollida per la UOC, on es definiran les modificacions de servei i freqüències que es creguin convenients per adequar el servei a les necessitats reals, que seran d´aplicació en l´any següent.

L'empresa adjudicatària farà la posada en marxa de tota la mecànica operativa que calgui dins dels processos, definició i preparació de recursos, etc., i realitzarà controls directes sobre la qualitat del servei objecte d'aquest Contracte. Els resultats d'aquests controls seran lliurats al responsable del centre immediatament després de ser obtinguts.

El responsable designat per la UOC establirà aquells sistemes d'inspecció, assegurament de qualitat i de garantia que consideri adients per tal de comprovar l'adequada prestació del servei i de l'acompliment de la normativa legal vigent, els protocols de treball i totes aquelles obligacions derivades d'aquesta contractació.

La UOC podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària el lliurament de tota la documentació que s'estimi necessària a més de poder portar a terme, de comú acord amb l'empresa adjudicatària, els controls que s'estimin procedents sobre les pràctiques de treball del personal del servei utilitzats, sobre l'acompliment dels requeriments normatius, etc.

L'empresa adjudicatària està obligada a informar per escrit i de forma immediata a la UOC de qualsevol incidència que afecti al servei.

L'empresa adjudicatària donarà resposta sistemàtica, mitjançant el canal que s'estableixi a la proposta tècnica, i conforme a unes normes acordades amb el centre, a les reclamacions formulades pels usuaris relacionades amb la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de confeccionar un informe anual sobre el servei realitzat, amb l'avaluació de la prestació, anàlisis d'incidències i propostes de millora i objectius per l'any següent.

Si la UOC designa a un tercer per tal de dur a terme l´auditoria del servei, l'empresa adjudicatària estarà obligada a comunicar i/o introduir en el programa de l'empresa auditora la confirmació de les tasques diàries i periòdiques de neteja contractades i realitzades.

3.5 Materials, productes i mitjans tècnics a utilitzar en la prestació del Servei

L'empresa adjudicatària aportarà pel seu compte i càrrec la totalitat del material, productes i utillatge que siguin necessaris per la prestació del servei, incloses les bosses de brossa i de reciclatge per col·locar en les papereres i centres intermedis de reciclat.

Aquests productes i materials estaran adaptats pel que fa a la seva utilització a les peculiaritats específiques del servei i de la instal·lació i compliran les normatives vigents en aquesta matèria.

Característiques dels productes:

- L'empresa adjudicatària haurà de lliurar, abans de l'inici dels treballs objecte del contracte, la documentació relativa a tots els productes que utilitzarà en la seva execució i proporcionarà els manuals d'instruccions, si s'escau, i les fitxes tècniques dels materials utilitzats per tal de desenvolupar el servei adjudicat amb la finalitat de configurar un quadern de consulta.
- Els materials i els productes emprats no seran nocius per a les persones i respectaran al màxim la protecció del medi ambient i la normativa vigent durant el termini d'execució del Contracte.
- En la mesura que sigui possible i sempre que estiguin presents en el mercat, s'utilitzaran productes biodegradables, amb PH neutre i envasats en materials reciclables.
- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, tant al personal que designi per a desenvolupar el servei adjudicat com per al responsable de la UOC, tota aquella informació que es cregui adient per tal evitar errors i accidents al centre de la UOC.
- Una vegada examinats tots els productes, la UOC autoritzarà l'ús dels productes que cregui convenients per ser utilitzats a les seves instal·lacions, podent sol·licitar el canvi dels que consideri que no són adequats.

Característiques mínimes exigides dels productes de neteja:

- Tots els productes tindran la etiqueta de Ecoembes o bé l'empresa adjudicatària tindrà un contracte firmat amb un gestor de residus que asseguri una gestió adequada dels envasos utilitzats.
- Els productes hauran de ser ecològics amb certificació oficial europea o com a mínim altament biodegradables.
- Els productes dedicats a la neteja de manteniment diari seran neutres i biodegradables més del 90%
- Els àcids i alcalins per a neteges a fons seran biodegradables en més del 80%
- Els desinfectants seran d'assecat ràpid i com a mínim amb espectre d'acció Bactericida, fungicida, virucida homologat per Aemps.
- Els desincrustants àcids no contindran salfumant ni total ni parcialment.
- Queda prohibit el ús de productes clorats o lleixius.

La gestió dels envasos serà responsabilitat del contractista, així com la gestió dels residus d'envàs generats en l'execució dels Contracte, garantint-ne una gestió correcte pel seu reciclatge, bé per retorn al productor, bé per lliurament a una deixalleria, o bé per qualsevol altre sistema de gestió de residus autoritzat. També s'haurà de tenir cura en la tria selectiva de les deixalles.

L'empresa adjudicatària serà responsable en tot moment i assumirà al seu càrrec les despeses de la neteja, el manteniment, reparació i el cost de substitució de l'utillatge i equipament utilitzat per a la prestació del servei durant la vigència del Contracte.

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

Les inversions corresponents correran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Totes les despeses de compra dels productes i materials necessaris per a la prestació del servei aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, inclosos els consumibles higiènics (paper higiènic, eixugamans i sabó de mans), i en farà la reposició.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà d´aportar els dispensadors de paper higiènic, eixugamans i sabó, sense càrrec per a la UOC i canviar segons necessitats els deteriorats.

Contenidors higiènics femenins amb sensor en els lavabos:

- Aquests hauran de tenir una capacitat adequada a la recollida i hauran de complir amb la normativa. Serà obligatori retirar-los per a la seva neteja i desinfecció amb una freqüència no superior a 30 dies.
- Els contenidors higiènics femenins han d'estar homologats per la recollida de compreses i tampons en lavabos i vestuaris femenins. La empresa adjudicatària serà responsable de mantenir-los en perfecte estat, evitant la proliferació de bacteris i mals olors.
- Mensualment, l'empresa adjudicatària remetrà a la UOC, còpia dels justificants de la seva retirada.
- El subministrament dels contenidors higiènics estarà inclòs en la oferta del proveïdor i no tindrà càrrec addicional per la UOC. A continuació s´enumera el número d´unitats:

Lot	Centre	Unitats Higièniques
1	Edifici "U"	8

Mitjans tècnics

L'empresa adjudicatària proporcionarà una relació de tots els mitjans que s'utilitzaran en la prestació del servei, certificant que acompleixen la normativa vigent.

- Es presentarà la relació dels productes i materials utilitzats en la prestació dels serveis i les corresponents fitxes i especificacions tècniques, (fitxes només en cas d´ adjudicació) amb indicació de la temporalitat del seu ús: continu, periòdic o eventual.
- Relació de maquinària utilitzada en el servei i diferenciant les màquines fixes del centre de les que són aportades de forma eventual.
- La maquinària i accessoris mínims a aportar per les empreses en la realització dels serveis serà la següent:

Lot	Centre	Carrets de Neteja	Maquinaria
1	Edifici Can "U"	3	Aspirador pols tipus GP 1/16 ECO B 4 Pertigues Tipus Cleano 70X70 o equivalente Fregadora tipo IPC CT 45 B 50 CB+ B,o equivalente Nebulitzador Mod Levante 20 microns 1 L, o equivalente. Injectora extractora tipus IPC GP 1/27 EXT o equivalente

La maquinària a aportar serà nova i es mantindrà en perfecte estat de manteniment, havent-se de substituir immediatament en cas deteriorament estètic, mecànic o baix rendiment.

3.6 Gestió de residus i recollida selectiva

El tractament i eliminació dels residus que es generin corren a càrrec de la UOC. No obstant, la gestió intercentre dels mateixos fins a deixar el residu al contenidor municipal més pròxim correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària, que haurà de complir la normativa vigent al respecte.

L'empresa adjudicatària de neteja realitzarà el transport de residus de les papereres de sota taula dels usuaris, fins als magatzems intermedis corresponents i fins els contenidors municipals més pròxims.

L'empresa adjudicatària de neteja també realitzarà la retirada de tot tipus de residus dels menjadors del centre.

En relació amb això, es seguirà expressament tant la normativa vigent com les normes específiques del centre per a cada grup.

3.7 Sistema de qualificació del nivell de qualitat del servei

Per tal de garantir la qualitat del servei, s'ha previst implantar un sistema de control que verificarà la correcta execució dels treballs, el compliment de freqüències, d'utilització de productes i materials, la qualitat ambiental, tècnica i estètica i, en general, tot el que s'estableix en el present Plec referent a la qualitat i quantitat de la prestació del servei de neteja.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a la UOC o a l'empresa que ella designi, tota la informació, i col·laboració necessàries per la realització de les tasques d'avaluació de la qualitat de la prestació del servei de neteja.

El sistema de control avaluarà els resultats de la prestació del servei i determinats aspectes de la pròpia prestació (acompliment de la planificació, utilització dels equips de protecció individual i acompliment de les mesures de prevenció establertes, control dels materials i productes emprats, …).

En concret, el sistema de control avaluarà els següents aspectes:

Nº	Criteri
1	Nivell de neteja del centre
2	Compliment de Freqüències Periòdiques
3	Prevenció de riscos laborals
4	Medi Ambient
5	Vestuari del personal
6	Mitjans mecànics i materials
7	Compromisos contractuals

8	Satisfacció del client
9	Estat del centre a criteri de l'auditor

A aquests efectes, es realitzaran 4 tipus de controls, en funció del criteri a avaluar:

- ✓ Control estètic.
- ✓ Control de la prestació.
- ✓ Control de l'acompliment de les operacions programades d'especialistes.
- ✓ Control UV

Un cop finalitzats els controls, es farà entrega a l'empresa adjudicatària dels resultats dels mateixos. Mensualment, s'obtindrà un indicador de qualitat de neteja IQN que englobarà els resultats de totes les observacions realitzades en el període i que es calcularà a partir de les valoracions de cada control tenint en compte les ponderacions establertes i els factors d'exigència de les diferents zones.

3.7.1 Valor IQN Qualificació

Criteri nº 1, 8 i 9:

El resultat de la inspecció del servei podrà qualificar-se en alguna de les següents maneres:

Valor IQN Qualificació	
5	Molt Bo
4	Bo
3	Regular
2	Deficient
1	Molt deficient

Molt bo: Les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja òptim, sense taques, olors, pols o altres indicis de brutícia; s'observa la brillantor del terra, la neteja de vidres o altres elements més sensibles al desordre i la brutícia.

Bo: Les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja alts sense arribar al nivell anterior i sense taques, olors, pols o altres indicis de brutícia tot i que una persona mínimament exigent pot apreciar àrees puntuals amb certes insuficiències.

Regular: Les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja regular, amb presència de lleugeres taques, pols o altres indicis de brutícia puntuals i apreciables per a qualsevol persona, però sense presentar un estat d'ordre i neteja insuficient i molest.

Deficient: Les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja insuficient amb presència més generalitzada que en el nivell anterior de taques, olors, pols i altres indicis de brutícia apreciables fàcilment.

Molt deficient: Les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja totalment insuficient i dolent en el conjunt de la seva superfície.

La UOC assignarà un índex de qualitat de 1, 2, 3, 4 i 5 segons hagi estat valorada la prestació com a: molt deficient, deficient, regular, bona i molt bona.

Cada àrea o dependència, segons les seves característiques i ús, ha de presentar un nivell de neteja qualificat entre bo i molt bo. Si més no, en cap cas ha de presentar un nivell deficient o molt deficient.

La valoració la determinaran els responsables assignats per la UOC seguint una ruta d'observacions, on constaran les dependències o àrees del centre a supervisar.

Com a resultat d'aquesta supervisió, es posarà a disposició de l'empresa adjudicatària el resultat de l'auditoria on podran comprovar les puntuacions obtingudes i les possibles penalitzacions si s'escau.

Totes les puntuacions valorades com a 1 i 2 donaran lloc a l'obertura d´una no conformitat que serà enviada a empresa adjudicatària amb còpia als responsables de la UOC i de l'empresa auditora (en el cas que s´externalitzi el servei). Aquesta no conformitat haurà de ser gestionada en menys de 24 hores, sent posteriorment enviada per al seu tancament. Una vegada comprovada la solució de forma correcta es tancarà la no conformitat amb el vist i plau dels serveis tècnics de la UOC.

Criteris 2,3,4,5,6 i 7:

El resultat de la inspecció del servei podrà qualificar-se en alguna de les següents maneres:

Valor IQN	Qualificació
5	Correcte
1	Incorrecte

Per aquests criteris, la puntuació podrà ser:

- 1: **Incorrecte**: Quan l´empresa adjudicatària no compleix amb el que s´estableix en el Plec de Prescripcions Tècniques.
- 5: **Correcte**: Quan l´empresa adjudicatària compleix amb el que s´estableix en el Plec de Prescripcions Tècniques.

La UOC assignarà un índex de qualitat de 1 o 5 segons hagi estat valorada la prestació com a: incorrecta o correcta.

La valoració la determinaran els responsables assignats per la UOC seguint una ruta d'observacions, on constaran les dependències o àrees del centre a supervisar.

Com a resultat d'aquesta supervisió, es posarà a disposició de l'empresa adjudicatària el resultat de l'auditoria on podran comprovar les puntuacions obtingudes i les possibles penalitzacions si s'escau.

Totes les puntuacions valorades com a 1 donaran lloc a l'obertura d´una no conformitat que serà enviada a empresa adjudicatària amb còpia als responsables de la UOC i de l'empresa auditora (en el cas que s´externalitzi el servei). Aquesta no conformitat haurà de ser gestionada en menys de 24 hores, sent posteriorment enviada per al seu tancament. Una vegada comprovada la solució de forma correcta es tancarà la no conformitat amb el vist i plau dels serveis tècnics de la UOC.

Els documents de supervisió recolliran, almenys, les dades següents:

- ✓ Nivell de neteja observat a cada zona i valoració final atorgada, així com la valoració de la resta de criteris.
- ✓ Anomalies observades, gravetat i possibles causes d'aquestes anomalies.
- ✓ Mesures de correcció a adoptar amb indicació dels compromisos i terminis d'execució, que seran controlats en inspeccions i actes posteriors.

Les puntuacions mínimes a obtenir respecte de cadascun dels aspectes que s'avaluen en el marc del sistema de control són les següents:

Nº	Criteri	Puntuació Mínima
1	Nivell de neteja del centre	3,75
2	Compliment de Freqüències Periòdiques	5,00
3	Prevenció de riscos laborals	5,00
4	Medi Ambient	5,00
5	Vestuari del personal	5,00
6	Mitjans mecànics i materials	5,00
7	Compromisos contractuals	5,00
8	Satisfacció del client	3,75
9	Estat del centre a criteri de l'auditor	3,75

3.7.2 Conseqüències econòmiques del control

A part de les penalitzacions que s'especifiquen en el Plec de Clàusules Particulars per la no obtenció de la puntuació mínima en algun/s del/s criteri/s, s´haurà de tenir en consideració:

- ✓ Les zones, freqüències de neteja pactades i no realitzades es descomptaran directament de la facturació.
- ✓ Del total de la valoració es descomptarà el percentatge corresponent segons el següent desglossament:
    - L'import a detreure serà sobre l'import sense IVA de la factura i del mes que s'efectuï el control de qualitat.
    - L'empresa adjudicatària, a la vista de raonaments fonamentats i demostrats podrà presentar al·legacions a les penalitzacions establertes.

- La sistemàtica de seguiment desemboca en una valoració mensual de la prestació puntuada entre 1 i 5 –respecte dels criteris 1, 8 i 9- o d'1 o 5 –respecte dels criteris 2, 3, 4, 5, 6 i 7-, resultant, a la vegada, de totes les observacions realitzades en el mes o de forma bimensual o trimestral, en funció de la periodificació establerta.

Mesures Correctores que haurà aplicar l'empresa adjudicatària:

- ✓ Avisar a l´encarregat de neteja per tal que procedeixi a netejar les zones no realitzades o realitzades incorrectament reflectides en el control diari de neteja, així com esmenar les incidències detectades en la resta de criteris .
- ✓ Tota puntuació d'1 o 2 –respecte dels criteris 1, 8 i 9- o d'1 –respecte dels criteris 2, 3, 4, 5, 6 i 7- obrirà una no conformitat i automàticament l'empresa adjudicatària tindrà 24 hores després de la visualització de l'informe d'auditoria per donar una solució viable a totes les puntuacions incorrectes.
- ✓ Encara que el global de l'auditoria complexi amb la puntuació sol·licitada, una puntuació d'1 o 2 –respecte dels criteris 1, 8 i 9- o d'1 –respecte dels criteris 2, 3, 4, 5, 6 i 7- és un incompliment catalogat de molt greu i s´ha de solucionar de forma urgent.

3.7.3 Incompliment dels objectius anuals de qualitat

L'objectiu anual de qualitat queda marcat en una puntuació mitja de les auditories realitzades que superi els **3,80** punts. L'obtenció d'una puntuació inferior comportarà la imposició de penalitats en els termes previstos al Plec de Clàusules Particulars.

L'incompliment per part de l'empresa adjudicatària de la totalitat o part d'aquest contracte, independentment de la causa (a excepció de les que no siguin imputables a la mateixa) donarà lloc a què la UOC pugui exigir danys i perjudicis derivats d'aquest incompliment, sens perjudici de la imposició de les penalitats que pertoquin.

3.7.4 Aportacions del Contractant

La UOC posarà a disposició de l'empresa adjudicatària els espais necessaris per a ubicar els serveis. Aquest fet no suposarà, en cap cas, l'adquisició per part de l'empresa adjudicatària de cap dret sobre els espais i instal·lacions del centre, a excepció dels drets que puguin derivar-se de la seva utilització durant el període de vigència del contracte.

Els diferents subministraments energètics (aigua, gas, electricitat), corren a càrrec de la UOC.

3.8 Control i Prevenció de Plagues, desratització i Desinfecció

L'empresa adjudicatària s'obliga a la prestació dels serveis de control i prevenció de plagues, desratització i desinfecció del centre a l'objecte d'evitar la presència d'insectes, rosegadors i, per tant prevenir les malalties i riscos sanitaris que pot comportar la seva presència així com evitar el malbé d'instal·lacions i d'imatge. Es tindrà en compte les característiques de la seu, els treballs, procediments i les freqüències dels mateixos segons es detalla a continuació.

També haurà de garantir que els residus generats directament o indirectament en l'execució d'aquest Contracte seran degudament tractats, conforme la legislació vigent. S'aplicaran els tractaments químics, físics i biològics que estiguin autoritzats per a centres públics i privats conforme a la reglamentació vigent. Abans d'aplicar cap tractament comptarà amb autorització per escrit dels responsables de la UOC.

Planificació de tasques de desinsectació, desinfecció i desratització:

1. Desratització:

- Fase inicial: L'empresa adjudicatària farà la instal·lació de l'esquer rodenticida en caixes de protecció amb una distribució adient en funció de les estructures exteriors (jardí lateral exterior, magatzems, sales de màquines...). Cada caixa tindrà un número i una localització en el planell (llibre de registre), a més aquestes caixes es fixaran amb una cadeneta.
- Fases posteriors: visites regulars amb freqüència pactada fent una revisió dels esquers i mantenint fresc els esquers.
- Actuacions puntuals: si per qualsevol incidència rebem l'avís d'una detecció d'una plaga es farà una actuació única.
- Freqüències: inspecció i registre bimensual.

2. Desinsectació:

- Fase inicial: L'empresa adjudicatària farà la instal·lació d'esquers per la monitorització dels insectes caminadors en les zones crítiques i posterior aplicació d´insecticida a aquelles zones que, per indicació del personal responsable de l´edifici, siguin encara més crítiques. Per insectes voladors es farà la instal·lació dels insectocultors que siguin necessaris.
- Fases posteriors: visites regulars amb freqüència pactada fent una revisió dels punts amb registre de les incidències.
- Actuacions puntuals: si per qualsevol circumstància es detecta la presència d'alguna plaga concreta es farà una actuació individualitzada o concreta.
- Freqüències: inspecció i registre bimensual.

<u>Serveis extraordinaris DDD:</u>

Tindran la consideració de serveis extraordinaris els següents:

- Treballs de desinsectació de xoc-extra, davant d'una plaga virulenta i que fins al moment no es tingués constància de presència tant en tipologia, espècie o intensitat.
- Treballs exteriors d'eliminació d'insectes, no inclosos en tipus o periodicitat.

- Treballs aliens, però relacionats amb la desratització, especialment pel que fa a la localització de punts d'entrada dels rosegadors, com a substitució o arranjaments de baixants o tubs de clavegueram trencats, tapar forats en parets o terres.

3.9 Condicions específiques del centre

Periodicitat dels treballs de neteja a realitzar per tipus de zona

Desglossats en àrees d'actuació, són a nivell general els que s'especifiquen a continuació:

Zona	Tasques de manteniment
Oficines i Despatxos	**Diàriament**
	- Buidat i neteja de papereres - Mopejat de terres - Treure taques en terres durs i moquetes - Neteja de mobiliari (taules, cadires, butaques, prestatgeries, exteriors d'armaris i arxivadors, quadres, penjadors i altres elements decoratius (gerros, centres de taules, marcs de fotografies, etc) - Fotocopiadores, operadores de telèfon, impressores, teclats, bústies, reproductors, enquadernadores, ventiladors, radiadors, televisors, vídeos, microones, neveres, màquines de begudes (exterior), treure la pols i netejar amb producte adequat. - Manteniment de portes i marcs - Manteniment de rètols
	Setmanal
	- Fregat de terres

Zona	Tasques de manteniment
Sales Reunions	**Diàriament**
	- Buidat i neteja de papereres - Mopejat de terres - Treure taques en terres durs i moquetes
	Tres vegades setmana
	- Neteja de mobiliari (taules, cadires, elements electrònics, prestatgeries, exteriors d'armaris i arxivadors, quadres, penjadors i altres elements decoratius (gerros, centres de taules, marcs de fotografies, etc) - Manteniment de portes i marcs - Manteniment de rètols
	Setmanal
	- Fregat de terres

Zona	Tasques de manteniment
	Diàriament

Passadissos i vestíbuls	- Mopejat de terres - Fregat de terres - Repàs de taques en vidres accessibles (Fet per la netejadora del centre)
	En dies alterns
	- Neteja d'elements decoratius - Manteniment de portes - Manteniment de marcs - Manteniment de rètols

Zona	**Tasques de manteniment**
Banys i Vestuaris	**Diàriament**
	- Escombrat o Mopejat de terres - Fregat amb detergent desinfectant de terres - Neteja i desinfecció de (sanitaris, miralls, marbres, aixetes, portes interiors, papereres, dispensadors, escombretes) - Desincrustat de sanitaris, segons necessitat - Recarregar subministres higiènics - Neteja de manteniment d'enrajolats de les parets
	Quinzenal
	- Neteja d'enrajolat parets

Zona	**Tasques de manteniment**
Escales i ascensors	**Diàriament**
	- Escombrat de terres - Fregat de terres - Neteja d'elements decoratius - Manteniment de portes - Manteniment de marcs - Manteniment de rètols

Zona	**Tasques de manteniment**
Vidres accessible	**Diàriament**
	- Repàs de taques en vidres accessibles (Fet per la netejadora del centre)

Zona	**Tasques de manteniment en tots els centres**
Exteriors del centre	**Diàriament**
	- Escombrat de la vorera, porxo i zones pavimentades d'entrada i accés a l'edifici

<u>Freqüències periòdiques i particularitats</u>

Edifici "U"	Es realitzarà diàriament l'escombrat humit de les oficines i la neteja de mobiliari en dies alterns. Els vestíbuls, passadissos, banys, vestidors es netejaran diàriament	
	Buidat dels contenidors de paper reciclat	Setmanal o segons necessitat per volum
	Neteges interiors d'armaris i de mobles	Es faran a petició del personal que l'utilitzi un cop hagin estat buidats i oberts.
	Vidres	Trimestrals
	Vidres interiors alts	Trimestrals
	Vidres de difícil accés interiors i exteriors	Semestral
	Enreixat de finestres	Semestral
	Neteja de radiadors	Mensual
	Neteja de rajoles a fons en vestidors, vestuaris y banys	Mensual
	Neteja a fons de marcs i portes	Mensual
	Neteja de reixetes exteriors	Mensual
	Desincrustat de dutxes	Mensual
	Neteja de Rètols	Mensual
	Neteja de cadires, entapissats i Moquetes	Semestral
	Neteja de Persianes exteriors	Anual
	Treure taques de cadires, entapissats i moquetes	Diari
	Neteja de persianes, cortines i estores	Anual
	Enlluentat de terres de terratzo y vinílics o decapats de Gres	Anual
	Neteja de llums de sostre, fluorescents i altres	Anual

Altres freqüències i peticions de neteja

- El centre tindrà un estoc de material de neteja i consumibles higiènics de com a mínim un mes. Aquest estoc estarà controlat per l'empresa adjudicatària fins que la UOC no digui el contrari, i l'incompliment d'aquest comportarà una falta lleu i en cas de repetició passarà a falta greu.

- En l'edifici "U":

    - Es realitzaran a part de la neteja inicial del dia, fins a 5 repassos mes als banys al llarg del dia i tres repassos al llarg del dia, als menjadors i office, portes, poms, botoneres del ascensor, i interruptors del centre.
    - La neteja de repàs de l'edifici cobrirà com a mínim diàriament tot el horari d'apertura des de les 9:00 hores fins a les 19:00 hores

- Quan es realitzi el repàs, s´utilitzarà preferentment sistemes de baietes amb pretractat de desinfectant virucida homologat. Es passarà la baieta per totes les superfícies anteriorment relacionades.

- En cas de que es trobin diferències en les freqüències de neteja de cada zona, prevalen les freqüències de neteja especificades en el document Excel estudi Tècnic del Servei que s´entregarà en el sobre 2.
- A nivell general, es repassaran abans de l'entrada del torn de tarda, les superfícies de: banys, office, ascensors, vestíbul principal, despatxos, sales de reunions i sales d'espera.

Freqüències de neteja variables

	Centre	Mesos de Servei	Mesos de Servei al 100%	Mesos Servei 50%	Mesos Servei 50%	Mesos sense servei
Lot 1	UOC Edifici "U"	12	11	1		0

Dies i torns de neteja

Nº		Centre	Dies	Dill	Dim	Dx	Dij	Div	Dis	Diu	Torn
1	Lot 1	UOC Edifici "U"	5	x	x	x	x	x			Matí i Tarda

Els torns de neteja poden ser variables a petició de la UOC, segons les necessitats del servei.

La UOC especificarà l'interval horari en que necessita el servei i podrà ser modificat segons necessitats del servei.

3.10 Modificació de Serveis

La UOC podrà, durant l'execució del present Contracte, modificar-lo augmentant, reduint, substituint o suprimint unitats o serveis que integren els treballs, sempre que l'import total de les citades modificacions o variacions no superi l´establert en el Plec de Clàusules Particulars.

En aquests supòsits, l´empresa adjudicatària restarà obligada a executar els esmentats treballs o serveis modificats de conformitat amb allò establert en el present Contracte sense dret a reclamar cap indemnització, i sense que per cap motiu pugui minvar el ritme dels treballs o serveis ni suspendre'ls.

En el supòsit que es modifiqui el present Contracte, els corresponents augments o reduccions es valoraran d'acord amb els preus de les corresponents unitats que efectivament es modifiquin, d'acord amb els preus que regeixen el present Contracte, o, si s'escau, es fixaran contradictòriament.

4. Lot 2: Recollida selectiva de residus

4.1 Descripció del Servei

En aquest apartat es recull la metodologia de treball que la UOC ha definit com a bàsica i necessària per a ajustar-se als objectius de qualitat establerts.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a assolir un nivell d'eficàcia determinat en el servei objecte del present Contracte.

S'entén com a recollida selectiva de residus, el conjunt d'operacions de que és objecte un residu: separació en origen, recollida interna, evacuació, recollida municipal o transport a planta de tractament, aprofitament, valorització i tractament final.

El servei de recollida selectiva de residus consisteix en facilitar els recipients (papereres, contenidors, etc) necessaris per a afavorir la classificació dels residus segons la seva naturalesa (vidre, paper, tòners, ...) generats en l'activitat habitual de la UOC, i la preparació i recollida d'aquests pel seu transport als gestors de residus certificats per a reciclar, tractament i/o reutilització d'aquests garantint així una gestió responsable amb el medi ambient.

Aquest lot està reservat per empreses CET.

Els serveis periòdics es realitzaran a la Seu UOC relacionada a continuació:

Edifici "U"	C/ del Perú, 52	08018	Barcelona

La resta de serveis (serveis puntuals com la recollida de residus barrejats i la recollida extraordinàries) es podran sol·licitar quan siguin necessàries pel responsable del servei o proveïdor vinculat.

A continuació es descriu el procediment que es seguirà en l'execució del servei:

1. **Preparar:**

✓ Consistirà en el desplaçament d'operaris de l'empresa adjudicatària a les instal·lacions de la UOC per a buidar els contenidors de recollida selectiva, plegar el cartró i recollir les caixes que estiguin identificades amb el rètol "RECICLATGE" i portar-ho tot a un únic punt de recollida proper al lloc on es carregarà al vehicle, facilitant que aquest pugui carregar les bosses, caixes o contenidors amb la celeritat necessària.

2. **Recollir:**

✓ Consistirà en el desplaçament d'un vehicle amb la suficient capacitat i que compleixi la normativa que regeix la llei del transports de residus, per la càrrega dels residus que han estat preparats i desats prop de l'accés del vehicle per l'equip de preparació.

3. **Gestionar:**

- ✓ Consistirà en transportar els residus al gestor final, tant sigui per reciclar-lo com per a reutilitzar-lo o tractar-lo. L'adjudicatari informarà en cada recollida quin és el gestor final en cada cas.
- ✓ L'empresa adjudicatària ha de lliurar els residus que siguin valoritzables a empreses autoritzades a tal efecte. En qualsevol cas, siguin residus valoritzables o no, l'empresa adjudicatària ha de presentar a la UOC els certificats acreditatius de la gestió o reciclatge del residu corresponent tot indicant el gestor final, així com la quantitat de kilograms recollits.

Els residus que es generen de forma ordinària són els següents:

- Paper: inclou diaris, paper blanc i imprès, de color, capses de cartró, embolcalls, etc.
- Envasos lleugers (plàstic, llaunes i brics): fracció dels envasos amb la característica comuna de tenir una baixa relació pes/volum. Aquesta fracció està fonamentalment constituïda per ampolles i pots de plàstic, plàstic film, llaunes i brics o cartró per begudes
- Vidre: tot tipus d'envasos de vidre (ampolles, pots, etc.)
- Metall
- Cartutxos de tinta
- Tòners
- Fusta (palets)
- Càpsules de cafè

Contenidors i bosses per dipositar els residus

L'empresa adjudicatària abastirà de contenidors a la UOC per a facilitar la correcte separació de residus segons matèria.

L'empresa adjudicatària proveirà gratuïtament del total de contenidors necessaris per a la correcta gestió del servei. Els contenidors hauran de ser clarament identificables per tipologia del residu. O bé per el color del contenidor, o per les bosses que vestiran els contenidors.

Això és:

- Color identificatiu per als envasos lleugers: groc i/o amb bosses grogues.
- Color identificatiu per als vidres: Verd i/o amb bosses verdes.
- Color identificatiu per als tòners: negre i/o amb bosses negres.
- Color identificatiu per la recollida de paper: blaves i/o amb bosses blaves.

Si l'empresa adjudicatària s´endú els contenidors quan fa la recollida ha de deixar uns altres d'iguals característiques, de manera que sempre hi haurà el mateix nombre de contenidors en el lloc indicat.

Execució del Servei

Qualsevol tipus de recollida s'ha de realitzar en horari laboral de la UOC i preferiblement entre les 08:00 hores i les 17 hores. A excepció que el responsable del servei de la UOC i l'interlocutor de l´empresa adjudicatària acordin un horari diferent.

Si la recollida prevista coincideix amb un dia festiu, aquesta serà recuperada en un termini màxim de tres [3] dies laborables, sense que la UOC ho hagi de sol·licitar.

En cas d'incidència del servei, sigui de la tipologia que sigui, l'empresa adjudicatària haurà de respondre en un termini màxim de 24 hores laborables i, resoldre-la en un termini màxim de 48h.

L'empresa adjudicatària ha de garantir el compliment del servei encara que hi hagi baixes o vacances del personal, problemes mecànics del vehicle o altres incidències.

La preparació es realitzarà per plantes per després acumular els residus preparats en un punt per a ser carregat i transportat. En cap cas els residus poden obstaculitzar el pas o sortides d'emergència. Aquests punts de càrrega es convindran a l'inici del Contracte valorant les propostes de l'empresa adjudicatària. El termini màxim que els residus romandran a l'espera del seu transport, no podrà ser superior a 1 hora.

Els cubells o caixes per dipositar els residus han d'estar ubicades en els espais establerts una setmana abans de l'inici d'execució del Contracte.

Es facultarà a la UOC a visitar les instal·lacions de les empreses que gestionen els residus per tal de revisar que els procediments es realitzen correctament.

4.2 Tipologia de Serveis

Servei Ordinari de recollida periòdica

El servei ordinari de recollida periòdica és aquell en què es requereix la recollida de forma selectiva dels residus generats per la UOC, amb una freqüència quinzenal.

Els residus previstos en aquest servei son els següents: paper, cartró, plàstic, vidre, tòner buits i càpsules de cafè. Aquests serveis es facturaran en base a preus unitaris.

Puntualment, la UOC notificarà la necessitat de recollir residus dels que genera en baix volum. És a dir; fusta (palets), metall, cartutxos de tinta i suport magnètic (Cd's, DVD's.). Aquesta recollida es realitzarà fent coincidir el pas de la recollida periòdica. Al cost del servei periòdic s'afegirà el cost segons kilograms recollits i tipus de residu.

Per possibles variacions de pas, mensualment es facturaran segons nombre de serveis realitzats. A continuació i a tall d'exemple:

a. Disminuir el servei, durant el mes d'agost en el supòsit que l'edifici es tanqués durant aquest mes (o alguna planta d'aquest) o disminuís el volum de residus generats.
b. Augmentar el servei en cas de necessitar una recollida més de les mateixes característiques el servei tindrà el mateix cost que la recollida periòdica.

Servei de recollida de residus barrejats

El servei de recollida de residus barrejats és aquell servei en què la UOC requereix que es recullin un grup de residus que s'han llençat sense fracció, per tant, no estan dipositats en els contenidors corresponents.

A tall d'exemple, aquest residus es poden generar amb motiu d'un trasllat, d'una petita obra, etc, i poden estar o no emmagatzemats en caixes. Indiquem com a possibles residus: arxivadors amb anelles, carpetes, bolígrafs, safates de plàstic de sobretaula, Cd's, paper, plàstic...o qualsevol altre element propi de l'activitat d'una oficina.

4.3 Mitjans per a la prestació del servei

Equip de treball

Totes les operacions de recollida, càrrega i descàrrega dels residus i dels seus contenidors, i bosses, han de ser realitzades per personal degudament autoritzat i fàcilment identificable i realitzar la seva tasca amb la màxima discreció per a no interferir en l'activitat de la UOC.

Vestuari del personal

- Tots els treballadors assignats a aquests serveis hauran d'anar correctament uniformats.
- La roba de treball portarà el logotip de l'empresa adjudicatària en lloc visible.
- L' uniformitat és imprescindible en tot el personal adscrit al servei. La falta d'aquesta o una presentació en un grau de deteriorament mínim serà considerada com a falta lleu.

Gestió del personal

- El personal de l'empresa adjudicatària donarà un tracte respectuós als usuaris, familiars i personal del centre, podent la UOC requerir la substitució, a càrrec de l'empresa, d'una persona que sigui objecte de queixes reiterades.
- Tots els danys ocasionats a la UOC o a tercers com a conseqüència de dol o negligència per part del personal adscrit a l'execució del Contracte, seran indemnitzats per l'empresa adjudicatària. També serà responsable de les subtraccions de qualsevol material, valors i efectes que quedi provat que han estat realitzades pel seu personal.

Prevenció de riscos laborals

- L'empresa adjudicatària haurà de garantir al personal que desenvolupi el servei tots els mitjans de seguretat necessaris, obligant-se a complir tota la legislació vigent en matèria de salut laboral, en particular la normativa de Prevenció de Riscos Laborals (article 24 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals), essent el seu incompliment motiu de resolució del Contracte.
- L'empresa adjudicatària s´haurà d'acollir, en el cas que la UOC ho requereixi, a la planificació del Pla de Riscos Laborals de la UOC (avaluació de riscos, acció preventiva, formació, etc..).
- L'empresa adjudicatària comptarà amb tècnics responsables de prevenció dels Riscos Laborals, que proporcionaran les pautes necessàries per al compliment de la normativa vigent en aquesta matèria, essent responsabilitat de la mateixa la instauració de polítiques de prevenció.
- La UOC lliurarà l'avaluació de Riscos Específics del centre a efectes de coordinació de la matèria.
- Respecte al pla d'emergència del Centre, l'empresa adjudicatària s'haurà d'implicar i participar, en la mida que indiqui el pla corresponent, per garantir la pròpia seguretat i la de les altres persones, així com per preservar la integritat dels béns i patrimoni del Centre.
- En el cas que al centre se l'imposés alguna sanció o se l'hi derivés algun tipus de responsabilitat per part de l'autoritat competent, com a conseqüència de l'incompliment de

mides preventives per part del personal de l'empresa contractada, la UOC repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures que hagi d'abonar a l'empresa contractada.

- Clàusula d'igualtat. Les empreses licitadores, en l'elaboració i presentació de les seves respectives propostes, hauran de fer un ús no sexista del llenguatge.
- Així mateix, l'empresa adjudicatària al llarg de la vigència del contracte haurà de fer un ús no sexista del llenguatge en qualsevol document definitiu escrit i/o digital, i haurà de desagregar les dades per sexe en qualsevol estadística referida a persones que es generi, tot això a l'empara de l'article 2.3 de la Llei 4/2005, de 18 de febrer, per a la Igualtat de Dones i Homes en el qual s'assenyalen els principis generals que hauran de respectar-se.

Transport

L'empresa adjudicatària disposarà de vehicles específics per a cada cas per a realitzar les recollides sol·licitades El procés de transport ha de garantir que durant el mateix no es produeixin sostraccions ni pèrdues fins el seu destinatari final.

4.4 Coordinació del servei

L'empresa adjudicatària assignarà una persona com a responsable del servei que serà la interlocutora amb el/la persona assignada per la UOC.

A més, ha de posar a disposició de la UOC un telèfon i un correu electrònic, i si fos possible, una eina o plataforma informàtica específica per a facilitar la comunicació i la programació deis serveis.

Es requeriment que l'empresa adjudicatària doni resposta en el termini màxim de 24 hores laborables i en cas de sol·licitar una recollida, aquesta es programi en un termini inferior a 10 dies naturals comptant a partir de la data de sol·licitud.

Mensualment, l'empresa adjudicatària ha de presentar un informe a la UOC amb les dades de recollida que contingui la següent informació:

- Nom de la Seu UOC on s'ha fet la recollida
- Data de la recollida
- Volum en quilograms de residus recollits classificats segons naturalesa del residu (paper, fusta, tòners,...)
- Certificat de l'empresa gestora final.

4.5 Freqüències de servei variable

Centre	Mesos de Servei	Mesos de Servei al 100%	Mesos sense servei

UOC EDIFICI “U”	12	12	0

4.6 Obligacions de l´empresa adjudicatària

Gestor de residus

L’empresa adjudicatària del present contracte ha d’estar subjecte a les disposicions que sobre gestió i transport estableixi l’Agencia Catalana de Residus de la Generalitat de Catalunya o d’altres organismes equivalents al llarg de tota la vigència de cada Contracte i de cadascuna de les prorrogues dels mateixos.

L’empresa adjudicatària serà responsable de:

- Complir amb la normativa per a la recollida de residus fixats per les ordenances municipals.
- Justificar documentalment davant la Universitat els contractes i/o convenis amb els gestors de residus amb els corresponents comprovants.

Criteris mediambientals i de seguretat

L’empresa adjudicatària ha de complir amb tota la normativa mediambiental i de seguretat de les dades de caràcter personal vigent, amb caràcter enunciatiu i no limitatiu s’indiquen les següents:

- Decret 1/2009 de 21 de juliol, pel qual s’aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus;
- Llei 16/2003, de 16 de juny, de finançament de les infraestructures de tractament de residus i del cànon sobre la deposició de residus;
- Llei 22/2011, de 28 de juliol, de residus i sols contaminats;
- Llei orgànica 3/2018, de Protecció de Dades de Caràcter Personal;
- Reial decret 1720/2007, pel qual s’aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal;
- Reial decret 110/2015, de 20 de febrer, sobre residus d’aparells elèctrics i electrònics.

En qualsevol cas l’empresa adjudicatària garanteix a la UOC que s’ajusta a la normativa mediambiental i de seguretat de les dades actuals i que modificaran els seus processos en cas que una normativa així ho requereixi, de manera que compleixin la normativa vigent en cada moment.

5. Visita al centre

Aquells proveïdors que ho desitgin, podran realitzar una visita a l’edifici “U”

Si el proveïdor adjudicatari no ha fet la visita, no podrà fer cap reclamació per desconeixement del servei.

La planificació de la visita s´especifica en el Plec de Clàusules Particulars.

6. Subrogació del personal objecte de la licitació

Subrogació del personal adscrit al servei de neteja (lot 1)

Edifici "U"

Empresa Actual:

Relació de personal subjecte a subrogació

Edifici Can Jaumandreu (C. Perú, 52 - Barcelona)

L.D. EMPRESA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, SAU

PERSONAL	CATEGORIA PROFESSIONAL	CODI CONTRACTE	Tipus Contracte	Data fi de contracte	ANTIGUITAT	% Jornada	Sou brut anual	Altres plusos	Cotització SS
1	Limpiador/a	289	Indefinit	-	26/02/2002	87,50%	19.517,93 €	-	6.636,10 €
2	Limpiador/a	289	Indefinit	-	01/09/2006	37,50%	576,52 €	-	196,02 €
3	Limpiador/a	200	Indefinit	-	07/07/2008	37,50%	7.083,58 €	-	2.408,42 €
4	Limpiador/a	289	Indefinit	-	06/11/2018	37,50%	8.588,70 €	-	2.920,16 €
5	Limpiador/a	289	Indefinit	-	27/05/2019	62,50%	8.838,27 €	-	3.005,01 €
6	Especialista	100	Indefinit	-	10/09/2009	18,13%	3.571,25 €	-	1.214,23 €

Conveni: Conveni col·lectiu de treball del sector de la neteja d'edificis i locals de Catalunya per als anys 2017 a 2021 (codi núm. 79002415012005).