Aprovat per decret d'alcaldia
de data 26 de juliol de 2023

En dono fe,
El vicesecretari de l'Ajuntament de Lleida,
en funcions de Secretari General

LA PAERIA

Ajuntament de Lleida

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS:

CONTRACTE DE SERVEI DE NETEJA DELS EDIFICIS MUNICIPALS DE LES EMD DE SUCS I RAIMAT DE LLEIDA

ÍNDEX

1 Objecte del contracte: 4
2 Àmbit d'actuació: 4
3 Funcions generals de l'empresa adjudicatària: 4
4 Condicions generals: 4
5 Descripció dels centres i de la seva activitat: 6
6 Comunicació i incidències: 6
6.1 Sistema de comunicació: 6
6.2 Gestió d'incidències: 6
6.3 Registre d'incidències: 6
7 Procediments, freqüències de neteja i peculiaritats per centres: 6
7.1 Procediments de neteja generals per tots els edificis 6
7.2 Freqüències periòdiques de neteja mínimes generals i per tipus de zona: 12
7.3 Peculiaritats del servei de neteja per tipologia d'edifici: 17
7.3.1 Escoles bressol i escoles: 17
7.3.2 Ludoteques: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7.3.3 Edificis d'arts: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7.3.4 Centre obert: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7.3.5 Brigades i magatzems: 17
7.3.6 Elevadors exteriors: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7.3.7 Mercats: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7.3.8 Pavellons: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7.3.9 Cementiri: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7.3.10 Palau Paeria: ..... **¡Error! Marcador no definido.**
8 Mitjans humans: 18
8.1 Supervisor/a de neteja: 19
9 Mitjans materials i tècnics: 19
9.1 Maquinària i eines: 19
9.2 Material i productes: 20
10 Gestió de residus i recollida selectiva: 21
11 Auditoria del servei: 22
11.1 Tipus de controls: 22
11.2 Criteris de qualificació: 23
11.3 Sistema de penalitzacions: 25
11.3.1 Penalitzacions per puntuacions inferiors a les mínimes en les auditories: 25

11.3.2 Altres penalitzacions: 26

12 Elaboració de planificacions: 27

1 Objecte del contracte:

És l'objectiu d'aquest plec definir les condicions mínimes d'execució del contracte, a partir de les quals els licitadors poden formular les seves propostes per a la prestació dels serveis ordinaris i extraordinaris de neteja, control de plagues i serveis complementaris dels edificis municipals de L'Ajuntament de Lleida, d'acord amb les especificacions tècniques descrites en aquest plec.

2 Àmbit d'actuació:

La relació dels edificis objecte d'aquest contracte de neteja, amb les seves característiques principals, és la que consta en l'Annex 1 d'aquest plec.

Queden incloses totes aquelles instal·lacions o elements que s'incorporin a les infraestructures dels edificis i/o instal·lacions d'aquest contracte durant la vigència d'aquest, sempre que no suposin més d'un 10% d'ampliació de la superfície construïda.

En cas de que l'Ajuntament de Lleida construeixi o adquireixi un nou edifici, podrà ampliar l'objecte del present contracte, sent d'obligació per l'adjudicatari, prèvia tramitació de la corresponent modificació contractual, prenen com a referència els preus d'ampliació que l'adjudicatari hagi presentat durant la licitació.

Queden exclosos del present contracte tots aquells espais on es realitza un servei de menjador, bar, comerç, o similar, per una empresa aliena, ja que quedaran coberts per aquesta.

3 Funcions generals de l'empresa adjudicatària:

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

- Gestió i execució del servei de neteja dels centres objecte del contracte.
- Gestió integral del personal del servei.
- Subministrament de consumibles (paper higiènic, paper de mans i sabó), així com escombretes de bany, dispensadors de paper i sabó i contenidors de recollida selectiva.

Són per tant, per compte de l'empresa adjudicatària, totes les despeses relacionades amb el personal emprat, els materials i estris que utilitzi, 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 i indirectes associades a la prestació del servei objecte del contracte.

4 Condicions generals:

Primera: Els licitadors hauran d'establir un programa de gestió i organització general del servei de cada centre amb definició de protocols de treball, que lliuraran juntament amb la proposta tècnica per a ser valorada.

Segona: Els licitadors hauran de presentar a la seva proposta la planificació dels treballs a realitzar, juntament amb una memòria tècnica de com es duran a terme, amb la relació de mitjans i productes que empraran.

Tercera: Els licitadors hauran de presentar un pla de qualitat del desenvolupament i gestió del servei ofert i hauran d'establir un sistema específic de control pel servei objecte d'aquest contracte.

Quarta: El present plec recull la metodologia de treball que l'Ajuntament de Lleida ha definit com a bàsica i necessària per a ajustar-se als objectius de qualitat establerts.

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

Sisena: Per a poder avaluar aquest compromís, mensualment els serveis seran auditats per una entitat externa, escollida per l'Ajuntament de Lleida.

Setena: Totes les propostes que l'empresa adjudicatària presenti, hauran de ser suficients per cobrir les necessitats i exigències del present plec.

Vuitena: L'empresa adjudicatària del contracte serà la responsable de la conservació i neteja, incloent dintre del preu del present contracte la mà d'obra i els mitjans auxiliars per la seva realització. La prestació i gestió del servei es realitzarà amb organització, professionalitat i eficàcia necessària per:

- Salvaguardar al màxim la vida útil dels edificis i/o instal·lacions, en perfecte estat d'ús, seguretat i aspecte.
- Proporcionar la màxima disponibilitat continua dels edificis i/o de les instal·lacions. Queden explícitament incloses dintre d'aquest contracte totes les operacions de neteja que per no interferir amb l'activitat de cada centre s'hagin de realitzar fora de l'horari de treball habitual.
- Respectar al màxim els criteris ambientals, fent un ús racional d'energia, gestió de residus i ús de materials sostenibles.
- Assessorar a l'Ajuntament de Lleida en quants canvis siguin convenients fer per aconseguir el compliment dels punts anteriors.

Novena: El servei de neteja es farà d'acord al previst en aquest plec de prescripcions tècniques, amb tota la documentació de caràcter contractual així com amb la legislació vigent que regula els diferents àmbits en cada moment, incloses les modificacions i actualitzacions que puguin derivar-se amb posterioritat.

Desena: L'adjudicatari haurà de contractar les assegurances de responsabilitat civil que requereixi cada instal·lació segons la seva normativa vigent i les estipulades al plec administratiu.

Onzena: L'empresa adjudicatària haurà de tenir una estructura estable en l'àmbit territorial de Lleida.

Dotzena: Totes les actuacions que realitzi l'adjudicatari hauran de contemplar els aspectes medi ambientals associats; consum responsable de l'energia i aigua, gestió selectiva de residus, dels materials utilitzats pel servei i dels que generi cada edifici, eficiència de consum de productes i materials, etc.

Tretzena: L'empresa adjudicatària haurà de presentar cada any una memòria anual amb les dades del servei realitzat l'any anterior.

Aquesta memòria contindrà com a mínim:

- Relació del personal adscrit al contracte, i la seva variació respecte l'any anterior.
- Dades de l'absentisme. Mitjana del temps de resposta en absentisme no programat.
- Hores de treball efectivament realitzades, justificades en el Sistema de Control de Presència, i contrastades amb les hores anuals especificades en l'estudi tècnic presentat.
- Tasques de neteja realitzades i les planificades de personal de neteja i d'especialistes.
- Maquinària adscrita al servei, especificant el seu estat, les actuacions de manteniment realitzades i la seva variació respecte l'any anterior.
- Materials de neteja utilitzat, amb fitxes tècniques i documents justificatius.
- Quantitats de consumibles (paper higiènic, paper de mans i sabó) utilitzats per centre i per mes.
- Resum d'incidències i tancament de mesures correctores realitzades durant l'any.
- Resultats d'enquestes de satisfacció, i proposta de correcció de les males valoracions.
- Acreditació de compliment del pla de formació anual proposat, amb els certificats de totes les formacions realitzades i a quin personal.
- Acreditació de compliment de les mesures mediambientals proposades, aportar els certificats que corresponguin o les fitxes tècnics del material emprat.

5 Descripció dels centres i de la seva activitat:

La relació dels edificis objecte d'aquest contracte de neteja, amb les seves característiques principals, així com els dies i mesos de l'activitat principal és la que consta en l'Annex 1 d'aquest plec.

Les superfícies detallades al llistat són merament orientatives i no tenen que ser exactes, i per tant no podem condicionar la prestació del servei.

6 Comunicació i incidències:

6.1 Sistema de comunicació:

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de comptar amb un sistema de comunicació amb l'Ajuntament, així com amb els responsables de cada edifici objecte d'aquest plec, disposant com a mínim de:

- Telèfon de contacte (no amb sistema de centraleta) amb atenció 24 hores 365 dies a l'any.
- Correu electrònic amb atenció en horari laboral.

6.2 Gestió d'incidències:

L'empresa adjudicatària haurà de gestionar les incidències rebudes pels diferents canals de comunicació en relació al servei de neteja, en funció de la seva urgència, de la següent manera:

- Incidències urgents: caldrà atendre i gestionar-les, havent d'organitzar un servei extraordinari de neteja si és necessari, en un termini màxim d'una hora.
- Incidències no urgents: caldrà atendre i gestionar les incidències, havent d'organitzar un servei extraordinari de neteja si és necessari, en un termini inferior a una setmana.
- Queixes del servei: caldrà atendre totes les queixes, tant en relació al servei ordinari realitzat pel personal assignat al centre, com al servei realitzat pel personal especialitzat. El supervisor de neteja haurà de realitzar una visita a l'edifici per fer la comprovació de fets, i expedir informe a l'Ajuntament de Lleida i al responsable del centre afectat en relació als resultats i les mesures que adoptarà l'adjudicatari per tal de solucionar-ho, en cas de que fos necessari.

El retard o manca de resposta a una incidència i / o petició expressa de l'Ajuntament de Lleida es considerarà un incompliment contractual i es podrà penalitzar.

6.3 Registre d'incidències:

L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de comptar amb un sistema de registre d'incidències i el seu estat de tramitació, on l'Ajuntament pugui visualitzar-ho a temps real.

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar informe anual del servei realitzat, amb el registre d'incidències rebudes i tramitació efectuada.

7 Procediments, freqüències de neteja i peculiaritats per centres:

7.1 Procediments de neteja generals per tots els edificis

De manera general caldrà complir amb els mínims dels procediments de neteja descrits a continuació;

1. **Airejar i ventilar** totes les dependències diàriament, com a mínim 20 minuts en ventilacions creuades.
2. **Paviments:** escombrar o aspirar, segons la tipologia dels espais i el seu entorn, fregar i desinfectar, tots el paviments interiors, utilitzant productes captadors de pols.

- Dintre de la correcta realització del conjunt de treballs i operacions necessàries per a una adequada neteja i conservació de totes les dependències, considerant que els paviments recullen un alt percentatge de la brutícia que penetra en els recintes, aquets seran objecte d'un tractament específic, en cada cas, segons el tipus de superfície.
- En general es procedirà, per part de la empresa adjudicatària, al condicionament previ dels paviments, de manera que el manteniment posterior d'aquesta superfície sigui fàcil i racional, amb vista a aconseguir una més ràpida i eficaç eliminació de la brutícia, així com un major grau d'higiene i estètica.

2.1.- Tractament i manteniment de paviments durs

S'inclouen:

a. Paviments de ceràmica (*gres i gresite*) i de granet: Per a la neteja d'aquests paviments, s'aplicarà un escombrat humit (Mopejat), amb la finalitat d'evitar la formació i transvasament de la pols. Amb la freqüència establerta es procedirà al seu fregat, amb sabó detergent diluït en aigua.
   - A causa de la constitució d'aquests paviments, s'aplicarà un decapat anual d'aquets paviments ja que alguns d'ells acumulen molta brutícia i de forma anual cal aplicar un decapat mecànic..

b. Paviments calcaris (marbre i terratzo): La neteja i manteniment d'aquest tipus de paviments es realitzarà mitjançant l'escombrat humit amb mopa i, amb la freqüència establerta, el seu fregat amb producte antilliscant.
   - Periòdicament, d'acord amb la freqüència establerta, es procedirà a aplicar de forma exclusiva el tractament de base de cristal·lització, mitjançant la utilització d'una màquina rotativa, llana d'acer fina per al marbre o gruixuda per al terratzo, i producte cristal·litzador d'alta qualitat, que permetrà segellar els porus i oferir resistència i lluentor en aquestes superfícies.

c. Paviments de ciment o paviments de ciment pintats amb pintures epoxy: Per a la neteja d'aquests paviments, s'aplicarà un escombrat, amb la finalitat d'evitar la formació i transvasament de pols i un fregat amb motxo humit i detergent neutre sense àcids. Amb la freqüència establerta, es procedirà a fregar les marques i taques adherides, amb sabó detergent, sense àcids i amb la dilució en aigua adient.

2.2.- Tractament i manteniment de paviments sintètics

- En els paviments de superfície elàstica, linòleum o derivats sintètics, es procedirà a un escombrat humit amb mopa per a l'eliminació de la pols i brutícia macroscòpica, i es fregarà amb un producte adient per a evitar les ratlles i marques de petjades de sabates i rodes (anilina), d'acord amb les freqüències establertes. Es netejaran aquestes superfícies amb productes neutres.
- Així mateix s'utilitzaran agents i productes de neteja adients perquè d'aquesta manera els paviments no perdin elasticitat, no es produeixin butllofes ni encongiments, ni pèrdues de color i, així mateix, perquè els paviments conservin la seva propietat d'antilliscants.
- Aquests paviments sintètics exigeixen un acurat tractament de base que es pot diferenciar en dos tipus:
  a. Tractament de manteniment (més freqüent i rutinari): que es realitzarà amb mètode Esprai, mitjançant una màquina d'alta velocitat i aplicació d'emulsions acríliques auto brillants i antilliscants, que permetran donar major protecció, neteja i lluentor al paviment.

b. Tractament més durable: periòdicament, d'acord a la freqüència establerta, es procedirà a realitzar una neteja a fons i decapat amb màquina rotativa i un disc adient al tipus d'emulsió restant i grau de brutícia; una vegada realitzada la neteja a fons, es procedirà a l'aplicació de vàries capes noves lleugeres i ben distribuïdes d'una emulsió acrílica, ja sigui mitjançant pinça fixi o motxo; finalment, es deixarà assecar.
c. Tindre en compte utilitzar decapants de baixa alcalinitat per els paviments específics de Linoli. L'empresa adjudicatària tindrà que reparar els danys en cas de que el Linoli sofreixi algun tipus de decoloració.

2.3.- Tractament de paviments de fusta:

Els paviments de fusta es netejaran amb *mop-sec* impregnat amb productes especials *fix-pols* i antilliscants. En cas de taques adherides, es netejaran amb mopa lleugerament humitejada i detergent neutre.

2.4.- Tractament de moquetes i catifes

Es procedirà a la neteja de paviments emmoquetats i/o amb catifes amb aspiradors de pols i altres elements precisos de forma que quedin en perfectes condicions. El rentat per injecció es realitzarà amb màquines especials per a moquetes.

3. **Teixits:** aspirar moquetes, catifes, tapisseries, cortines i altres elements similars.
   - Es procedirà a la neteja de pols i altres elements precisos de forma que quedin en perfectes condicions. El rentat per injecció es realitzarà amb màquines especials per a moquetes.
   - El mètode de neteja serà l'adequat per a cada tipus de moqueta, catifa i pelut d'acord amb les seves característiques tècniques.
   - Es tindrà en compte en l'elecció del procés de neteja les característiques fisicoquímiques de les fibres que componen el gènere, així com el tipus de suport i característiques de la mateixa.
   - Previ a la neteja de les moquetes, catifes i peluts es realitzaran les corresponents proves de solidesa del color.
   - Les catifes, moquetes i peluts s'aspiraran en profunditat amb la freqüència necessària amb especial cura, ja que la presència de la pols en aquests paviments és crítica.
   - Segons programa preestablert i adaptat a les circumstàncies específiques, com a grau de brutícia, característiques pròpies de la moqueta, catifa i pelut, etc, s'ha de fer una neteja més profunda segons necessitats, mitjançant el sistema d'injecció - extracció que, a més d'exercir una acció dona
   - Tindrà per objecte realçar els colors d'aquests paviments retornant el seu aspecte original.
   - Així mateix les taques s'eliminaran amb regularitat i cada vegada que es produeixin, evitant que no passi molt de temps per evitar la seva penetració en la fibra tèxtil, en aquest cas la seva neteja es faria més difícil.
4. **Neteja de entapissats:**
   - El mètode de neteja que s'aplicarà als entapissats (Cadires, butaques, sofàs,...) serà l'adequat d'acord amb les característiques tècniques dels mateixos.
   - Es tindrà en compte en l'elecció del procés de neteja les característiques fisicoquímiques de les fibres que componen el gènere així com el tipus de farciment i característiques de la mateixa.
   - Previ a la neteja dels entapissats es realitzaran les corresponents proves de solidesa de la roba.
   - Els entapissats es mantindran exempts de pols, utilitzant una aspiradora (hauran d'anar equipats amb filtre HEPA).

- Així mateix, amb la freqüència necessària i adequada, es realitzarà un tractament de neteja a fons dels mateixos mitjançant el sistema d'injecció-extracció per al manteniment de les qualitats pròpies i aspecte físic de la tapisseria.
- Les taques s'eliminaran amb regularitat i cada vegada que es produeixin, evitant que no passi molt de temps per evitar la seva penetració en la fibra tèxtil, en aquest cas la seva neteja es faria més difícil.
- Amb aquest procés de neteja es garanteix una eliminació total d'àcars, bacteris, gèrmens, microorganismes i amb això una eficaç acció desinfectant.
- També amb aquest procés de neteja, els entapissats recobren la seva esplendor i aspecte de nous i la seva vida s'allarga més temps.

5. **Mobiliari:** El mobiliari es mantindrà en condicions netes i atractives traient escrupolosament la pols en tota la seva superfície amb baietes humides, així com els frecs que es produeixin en l'ús diari.

   Els mobles rentables (armaris, prestatgeries, taules, taules auxiliars, cadires, seients, sofàs, vitrines, bancs, taquilles, arxivadors, etc ...), es netejaran amb regularitat amb baietes i producte de neteja i desinfecció adequat a la zona i tipus de brutícia.

   Els mobles de fusta es netejaran amb baieta humida molt escorreguda per evitar que es deteriorin. Així mateix també es farà servir un producte netejador abrillantador de fusta a força de ceres naturals.

   NOTA: Segons necessitats s'efectuarà la neteja del mobiliari desplaçant els mobles de la seva ubicació habitual per netejar sota dels mateixos.

6. **Neteja d'objectes de decoració, plaques d'identificació:** Els quadres seran objecte de neteja, únicament i exclusivament els marcs, els quals es tractaran en funció de la qualitat del material, no netejant sota cap concepte les teles. En el supòsit que en el marc hi hagi una placa metàl·lica amb el títol i / o nom de l'autor aquesta es netejarà amb la freqüència que sigui necessària amb un Netejadors, posant especial cura en no danyar ni tacar el marc.
   - Les reproduccions emmarcades sota vidre (litografies, làmines, pòsters, etc), han de ser objecte de neteja tant de el marc, mitjançant l'eliminació de la pols, especialment en la seva part superior, com en el vidre protector de les mateixes.
   - Les plaques d'identificació, es netejaran amb baieta molt escorreguda i producte de neteja i desinfecció adequat a la zona i tipus de brutícia.
7. **Neteja d'elements metàl·lics:** Els acers inoxidables i aluminis (tancaments metàl·lics, passamans, ...) es netejaran amb la freqüència necessària amb baieta i producte de neteja i desinfecció de naturalesa protectora (no corrosiu) adequat a la zona i tipus de brutícia. S'exclourà per a la seva neteja tot agent abrasiu que pogués ratllar-los o qualsevol altre producte que pogués alterar les seves qualitats.
   - Els daurats i cromats es netejaran amb la freqüència necessària amb baieta i Netejadors adequats i, si escau, s'aplicarà un producte protector que eviti una oxidació del metall, conservant així l'aspecte original.
   - Totes les superfícies d'acer inoxidable que estiguin ratllades i rovellades, se'ls efectuarà un tractament de renovació amb material i productes específics per a la recuperació de l'acer inoxidable, per d'aquesta manera obtenir unes superfícies amb un aspecte de nou i eliminar de les mateixes els possibles refugis de bacteris.
   - A més per a la neteja s'evitarà:
     - L'ús de llana d'acer no inoxidable (per risc d'incrustacions de partícules ferroses que porten a la corrosió de forma inevitable).
     - L'ús de raspalls molt durs que ratllen.

- L'aplicació de productes anomenats "enceradors" que deixen una pel·lícula greix (això pel que fa a l'acer inoxidable).
- Fregar les superfícies en sentit transversal a les línies del polit.

8. **Buidat i neteja de la totalitat de papereres** i demés tipus de recipients habilitats per a la recollida separada de diferents materials (paper, envasos, etc). Cada tipus de residu serà dipositat selectivament al seu contenidor corresponent situat a la via pública. Col·locació de bosses adaptades a cada recipient.
   Serà obligació de la empresa adjudicatària el subministrament dels bujols i de les bosses per a les papereres. Les bosses per a la fracció d'orgànica, seran compostables.

9. **Equips d'oficina:** Tots els equips informàtics (ordinadors, pantalles de teleprocés, teclats, impressores, fotocopiadores, fax, projectors ...), televisions i aparells electrònics, es netejaran exclusivament amb elements que incorporin filaments de carboni i producte antiestàtic per tal d'eliminar el 100% de l'electricitat estàtica, i així evitar el risc per als usuaris d'aquests equips de contraure lipotròfia semicircular.

   Es posarà especial cura en no projectar esprai algun ni líquids netejadors sobre els aparells, ja que els mateixos podrien danyar els mecanismes interns.

10. **Neteja de telèfons:** Tots els aparells telefònics (oficines, despatxos, consultoris, etc), d'acord amb les freqüències establertes es desempolsegaran i netejaran, procedint a la seva desinfecció, posant especial atenció a l'auricular, per ser aquesta la part més crítica, ja que l'auricular de telèfon pot arribar a contenir fins a 25.000 gèrmens.

Per a aquesta neteja, s'utilitzarà baieta i producte de neteja i desinfecció adequat a la zona i tipus de brutícia.

11. **Portes:** neteja en sec (pols) i mullat de portes interiors i exteriors, per les dues cares, inclosos el vidres, com els marcs i bastiments. I també les portes o mampares de vidre.

    Les portes i els seus elements adjacents (marcs, interruptors, poms, tiradors, etc.) es trauran les taques i netejaran amb baieta i producte de neteja i desinfecció adequat a la zona i tipus de brutícia amb la freqüència suficient perquè estiguin en tot moment en perfectes condicions de neteja.

12. **Sòcols i altres**: neteja en sec (pols) dels sobres de sòcols, arrambadors, ampits, finals d'enrajolats i similars.
13. **Zones humides:** neteja, fregat, desinfecció i desodorització profunda amb detergent i bactericida, de rajoles, peces sanitàries, aixetes, miralls i paviments dels vestidors, serveis sanitaris públics i privats.
    - Neteja específica de zones humides (vestidors,, cuines, dutxes, etc.)
    - La neteja d'aquesta tipologia d'espais es realitzarà mitjançant protocols específics d'actuació que seran proporcionats pels responsables de les instal·lacions que disposin d'aquests serveis i que el personal de l'empresa adjudicatària complirà estrictament. A aquelles dependències on no existeixin els esmentats protocols, serà obligació de l'empresa adjudicatària el generar-los i sotmetre'ls a aprovació dels responsables abans de l'inici del servei. Els protocols s'ajustaran, en tot cas, a la normativa que regula específicament aquesta matèria.
    - Les empreses licitadores faran constar, de forma específica a l'oferta, el seu compromís de realitzar la neteja d'acord amb aquests protocols.
    - Es concedirà especial atenció a la neteja dels lavabos i wàters, que són un punt de referència del grau de neteja que s'observa en un centre i que, per l'ús al que són destinats, requereixen el major grau d'higiene possible.

- La neteja es farà amb baieta especial i única per als lavabos, amb codi de color diferent de la que s'utilitza en altres dependències.
- S'utilitzarà una solució de detergent i desinfectant de gran poder bactericida en Wcs, forats d'aixetes, piques, plats de dutxa i altres desguassos, podent utilitzar també algun desincrustant per a eliminar restes de brutícia als racons dels Wcs i detergent àcid puntualment per eliminar la brutícia mineral igualment als Wcs.
- Els aparells d'esmalt vitri i porcellana s'han de netejar amb un detergent suau, no amb productes abrasius.
- La neteja de manteniment de les parets enrajolades es farà sempre de forma vertical, començant per dalt, per tal d'anar arrossegant tota la brutícia cap a terra.
- A les cuines i zones de menjar, es buidarà al nevera i es netejarà una vegada a la setmana, els forns microones es netejaran diàriament el seu interior.

14. **Escales:** neteja en sec (pols) i mullat d'escales (graons, baranes, passamans,...).
15. **Ascensors**, aparells elevadors i plataformes elevadores per a persones de mobilitat reduïda: neteja en sec (pols) i mullat de l'interior de la cabina, miralls, botoneres, portes (interior i exterior), mecanismes, guies, etc. No oblidar mai d'aspirar i netejar a fons les guies de les portes.
16. **Instal·lacions**: eliminació de pols, amb baieta i netejador adequat de canonades, aparells de calefacció (radiadors), climatització, refrigeració, punts de llum (làmpades, fluorescents,...), siguin o no de difícil accés. Les de difícil accés les netejaran el personal especialitzat.
17. **Vidres**: neteja de la totalitat de vidres interiors i exteriors.
    - En la neteja de vidres es diferenciarà, la neteja del dia a dia de la neteja a fons. La neteja del dia a dia la realitzaran les mateixes persones que realitzen la neteja de l'edifici. La neteja a fons la realitzarà personal especialitzat.
    - La neteja del dia a dia de vidres, mampares, portes, es realitzarà pel personal habitual de neteja, els quals tindran l'equipament adequat per a poder fer el manteniment, sempre sense pujar a escales ni abocar-se a l'exterior.
    - La neteja dels vidres que es realitzarà per personal especialitzat de la pròpia empresa que disposarà del material de neteja i de seguretat necessari (arnes, cordes de subjecció, sabates antilliscants, plataformes elevadores, etc.), demanant els permisos necessaris, quan sigui el cas, per a realitzar de manera òptima aquestes tasques. A part d'aquesta neteja general les netejadores netejaran:
        - Els vidres de les portes d'accés.
        - Els vidres que tenen funció d'envà separador i els de les portes interiors, que es netejaran periòdicament.
18. **Finestres** i accessoris: neteja en sec (pols) i mullat de guies, marcs, persianes, reixes, lamel·les, claraboies, etc. Aquestes feines les realitzarà personal especialitzat al mateix temps que els vidres. Els tancaments, pintats i envernissats, s'han de netejar amb aigua tèbia, i si cal, amb un detergent neutre.
    - Els aluminis, PVC i acers inoxidables, amb drap suau o esponja, aigua tèbia i detergents no alcalins. Per a la neteja de vidres, s'utilitzarà productes de propietats repel·lents i antibaf, amb la finalitat de perllongar la durada d'aquesta neteja i evitar el seu possible entelament. En efectuar la neteja dels vidres, també es netejaran els marcs corresponents. Els estris a emprar seran els necessaris en cada cas i s'adaptaran a les necessitats existents.
    - S'utilitzarà, per als vidres, aparells neteja - vidres amb un llavi de goma, d'acord amb les característiques del vidre, així com mànec telescòpic extensible, si fos necessari. Quant als estris més adients, aquests són els draps i com a producte, aigua sabonosa, l'aplicació de la Es consideren vidres de difícil accés aquells que per la seva ubicació, no siguin accessibles mitjançant els mitjans convencionals (escala i/o mànec telescòpic). Les empreses licitadores hauran d'exposar en el

seu projecte tècnic els mitjans dels que disposen i que faran servir per a la neteja d'aquest tipus de vidre (bastides, aparells elevadors, plomes, especialistes en treballs verticals, etc.).

- A la vegada que es procedeixi a la neteja de vidres, es realitzarà la neteja de les persianes i marcs, complint per tant la mateixa freqüència d'actuació.

19. **Pissarres:** neteja en sec (pols) i mullat amb productes adequats.
20. **Joguines i material de psicomotricitat:** neteja en sec (pols) i mullat amb detergent desinfectant.
21. **Porxos:** escombrar i fregar (si és necessari), porxos, voreres interiors, patis interiors i zones similars.
22. **Patis i espais exteriors o zones d'accés:**
    a. Recollida de sòlids: recollir tots aquells objectes de mida superior a 2-3 cm. (per exemple cigarretes, llaunes, papers,...).
    b. Escombrat, manual: per a treure partícules inferiors a 2-3 cm.
    c. Recollida d'altres elements: objectes abandonats i en general qualsevol objecte relacionat que sigui susceptible de ser recollit pel servei de neteja.

7.2 Freqüències periòdiques de neteja mínimes generals i per tipus de zona:

Tots els centres	Buidatge i neteja de illes de reciclatge.	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.
	Neteja d'embornals.	Setmanal.
	Neteja de Graffitis.	Mensual.
	Eliminar els xiclets dels paviments i parets.	Setmanal.
	Vidres interiors.	Quadrimestral.
	Vidres exteriors.	Semestral.
	Enreixat de finestres.	Semestral.
	Neteja de rajoles a fons en vestidors, vestuaris i banys.	Mensual.
	Neteja a fons de marcs i portes.	Mensual.
	Desincrustat de dutxes.	Mensual.
	Neteja de rètols.	Mensual.
	Taques de tapisseries i sofàs.	Quinzenal.
	Neteja de cadires, entapissats i moquetes.	Anual.
	Neteja de moquetes	Anual.
	Enlluentat de terres de terratzo i vinílics o decapats de gres.	Anual.

	Façanes fins a 3 metros.	Quadrimestral.
	Teranyines fins a 6 metres.	Segons necessitat.
	Neteja de llums de sostre, fluorescents i altres.	Anual.

Oficines	**Diàriament:**
	- Buidatge i neteja de illes de reciclatge. - Mopejat de terres. - Treure taques en terres.
	Dos dies a la setmana:
	- Neteja de mobiliari (taules, cadires, bancs, butaques, prestatgeries, exteriors d'armaris i arxivadors, quadres, penjadors i altres elements decoratius. - 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. - Repàs de taques en vidres accessibles (realitzat pel personal de neteja assignat al centre).
	Setmanalment:
	- Fregat de terres.

Biblioteca	**Diàriament:**
	- Buidatge i neteja d'illes de recollida. - Mopejat de terres. - Treure taques en terres. - Repàs de taques en vidres accessibles (realitzat pel personal de neteja assignat al centre).
	Dies alterns:
	- Neteja de mobiliari (taules, cadires, bancs, butaques, prestatgeries, exteriors d'armaris i arxivadors, quadres, penjadors i altres elements decoratius. - 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.
	Setmanalment:

	- Fregat de terres.
	Mensualment:
	- Aspirat d'estanteries de llibres.
	Trimestral:
	- Desempolsat de llibres.

Gimnàs	**Diàriament:**
	- Buidatge i neteja d'illes de recollida. - Neteja i mopejat dels terres. - Treure taques en terres.
	Dies alterns:
	- Treure la pols d'espatlleres. - Desempolsat d'armaris, finestres, i altres elements de la sala. - Repàs de vidres accessibles. - Fregat de terres. - Els gimnasos es fregaran tres dies per setmana.
	Setmanalment:
	- Escombrat i fregat de pistes esportives interiors. - Neteja de grades escombrat o aspirat i fregat. - Treure la pols a les baranes, extintors i a les fustes de la paret.

Passadissos i vestíbuls	**Diàriament:**
	- Mopejat de terres. - Fregat de terres. - Repàs de taques en vidres accessibles (realitzat pel personal de neteja assignat al centre).
	En dies alterns:
	- Neteja d'elements decoratius. - Manteniment de portes. - Manteniment de marcs. - Manteniment de rètols.

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 subministraments higiènics. - Neteja de manteniment d'enrajolats de les parets.
	Quinzenalment:
	- Neteja d'enrajolat parets.

Aules de formació, activitats diverses i sales polivalents	**Diàriament:**
	- Buidatge i neteja d'illes de recollida. - Mopejat de terres - Neteja de pissarres - Treure taques en terres
	Tres vegades setmana:
	- Neteja de mobiliari (taules, cadires, bancs, butaques, 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 - Repàs de taques en vidres accessibles (realitzat pel personal de neteja assignat al centre) - Nota: en les aules que hagin estat utilitzades com a aula de plàstica es realitzarà la neteja cada dia
	Setmanalment:
	- Fregat de terres

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

Vidres accessibles	**Diàriament:**
	- Repàs de taques en vidres accessibles (realitzat pel personal de neteja assignat al centre)

Patis i Exteriors	**Diàriament:**
	- Escombrat de la vorera, porxo i zones pavimentades d'entrada i accés als edificis, Buidat de Papereres.
	Tres vegades setmana:
	- Escombrat dels terres pavimentats dels patis i les rampes, inclosos els que connecten ambdós edificis.

Escoles i Escoles bressol	**Neteges a fons durant l'estiu, setmana santa i Nadal:**
	Tasques realitzades pel personal ordinari de neteja: - Neteja de rajoles a fons en vestidors, vestuaris i banys. - Neteja a fons de marcs i portes. - Desincrustat de dutxes. - Neteja de rètols. - Neteja de mobiliari a fons (taules, cadires, armaris, prestatgeries, telèfons, teclats, pantalles, etc.). - Neteja de joguines. - Neteja de mobiliari interior i exterior. - Neteja de sòcols en tot el centre. - Neteja de parets que es puguin netejar. - Neteja de magatzems, sales tècniques i arxius. Tasques realitzades pel personal especialista: - Vidres. - Vidres interiors alts. - Vidres de difícil accés interiors i exteriors. - Enreixat de finestres. - Neteja de cadires i entapissats. - Abrillantat de terres vinílics. - Cristal·litzat de terres (marbres i terratzos). - Decapat i abrillantat de terres vinílics. - Decapat de terres de gres o enrajolats. - Neteja de llums de sostre, fluorescents i altres. - Escales decapat i segellat d'esglaons i abrillantat de replans.

Aules	**Diàriament:**

d'escoles bressol i aules d'infantil d' escoles	- Buidatge i neteja d'illes de recollida. - Mopejat de terres. - Neteja de mobiliari (taules, cadires, bancs, butaques, prestatgeries, exteriors d'armaris i arxivadors, quadres, penjadors i altres elements decoratius). - Neteja de pissarres. - Manteniment de portes i marcs. - Manteniment de rètols. - Fregat de terres amb producte desinfectant neutre. - Repàs de taques en vidres accessibles (realitzat pel personal de neteja assignat al centre).

Aules secundària escoles	**Diàriament:**
	- Buidatge i neteja d'illes de recollida. - Mopejat de terres. - Neteja de pissarres. - Treure taques en terres.
	Tres vegades setmana:
	- Neteja de mobiliari (taules, cadires, bancs, butaques, prestatgeries, exteriors d'armaris i arxivadors, quadres, penjadors i altres elements decoratius). - Manteniment de portes i marcs. - Manteniment de rètols. - Repàs de taques en vidres accessibles (realitzat pel personal de neteja assignat al centre). *En les aules que hagin estat utilitzades com a aula de plàstica es realitzarà la neteja diàriament.
	Setmanalment:
	- Fregat de terres.

7.3 Peculiaritats del servei de neteja per tipologia d'edifici:

7.3.1 Escoles bressol i escoles:

S'haurà de preveure el servei de neteja principal durant deu mesos a l'any, coincidint amb el període lectiu. Durant els mesos de juliol i agost l'activitat quedarà reduïda al ús d'oficines i direcció.

La neteja de cuines i menjadors (excepte vidres i neteges anuals a principi de curs) serà realitzada per l'empresa contractada del servei de menjador, quedant exclosa del present contracte.

7.3.2 Brigades i magatzems:

Les oficines i banys dels magatzems de les brigades, s'hauran de netejar periòdicament segons la intensitat de l'ús.

La part de magatzem, requerirà de neteges esporàdiques, planificades segons les necessitats.

8 Mitjans humans:

L'adjudicatari haurà de:

- Complir el vigent conveni col·lectiu de treball de neteja d'edificis i locals de Lleida, o qualsevol altre que li sigui d'aplicació.

- Subrogar tots els treballadors que integren la plantilla actual de neteja, reconeixent tots els drets i obligacions derivades dels contractes laborals respectius; modalitat de contracte, categoria professional, antiguitat, jornada, retribucions, prestacions de la seguretat social, etc. Tot el personal dependrà únicament de l'empresa adjudicatària, sens que existeixi cap vincle laboral entre els treballadors del servei i l'Ajuntament de Lleida.

- Comunicar a l'Ajuntament de Lleida qualsevol canvi econòmic del personal, que superi el salari del conveni de neteja provincial, i serà necessària la conformitat del consistori per aprovar el sobre cost.

- Presentar durant la licitació la proposta de dedicació del personal de neteja per al present contracte, tenint en compte el personal obligatori que es demana i complementant aquest assegurant sempre cobrir totes les exigències i necessitats del present Plec. L'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 L'Ajuntament de Lleida abans de començar la prestació del servei. L'Ajuntament de Lleida, per raons justificades de servei, podrà modificar puntualment els horaris ordinaris del servei per atendre la cobertura d'actes institucionals o altres actes multitudinaris en el centre, sempre que ho notifiqui prèviament a l'adjudicatària i no comporti un increment en còmput global anual de les hores de servei prestades.

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

- Assegurar que el personal que ofereix el servei té les capacitats apropiades, coneix perfectament les seves tasques, el grau d'implicació que se requereix d'ells i nivells de serveis definits en aquest Plec.

- Assegurar que el tracte del seus treballadors amb qualsevol usuari dels edificis i/o instal·lacions es porti amb correcció i la cortesia deguda. L'Ajuntament de Lleida es reserva el dret d'exigir la substitució de qualsevol treballador del contracte, per causes suficientment justificades amb perjudici dels interessos i de la bona execució del contracte, i l'empresa adjudicatària haurà d'atendre aquesta sol·licitud i realitzar els canvis en el termini d'un mes.

- Dotar a tot el seu personal de roba de feina adequada, amb el logotip de l'adjudicatari i del l'Ajuntament de Lleida. Haurà d'entregar també a tots els treballadors un document personal que els identifiqui com a treballador del servei de neteja. La falta d'uniformitat o una presentació en un grua de deteriorament serà considerada com a falta lleu per l'adjudicatari.

- Garantir, dins del que sigui possible, l'estabilitat en el càrrecs del personal destinat a cobrir el servei, especialment encarregats coordinadors. En cas de produir-se qualsevol canvi temporal o definitiu del personal, serà comunicat per escrit al responsable del contracte amb una antelació de 10 dies.

- Indemnitzar els danys ocasionats a conseqüència de dol o negligència per part dels treballadors. També serà responsable de les subtraccions de qualsevol material, valors i efectes que quedi provat que ha estat realitzat pel seu personal.

- Organitzar horaris, torns, caps de setmana, vacances i absentisme, així com puntes de treball siguin necessàries. En cas d'absentisme no previst, haurà de cobrir la substitució en el mateix dia i mateix torn, realitzant el total de les hores assignades. En cas de baixa o d'absència temporal, avisar a l'Ajuntament de Lleida amb la suficient antelació del canvi o substitució temporal, per tal de que el servei no es vegi afectat, així com informar de la qualificació professional del substitut, que com a mínim tindrà la mateixa categoria i experiència. En cap cas, l'eventual absència de cap treballador podrà eximir a l'adjudicatari del compliment efectiu i en termini dels treballs programats dintre de la prestació del servei.

- En cas de vaga, oferir les solucions que garanteixin els serveis mínims imprescindibles que estableixi l'Ajuntament de Lleida. L'empresa adjudicatària organitzarà programes de neteja especials en 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.

- Enviar mensualment a L'Ajuntament de Lleida, còpia dels RLC i RNT, corresponents als treballadors destinats a la realització del servei objecte del present contracte.

- Incorporar al servei un sistema de control d'entrades i sortides del personal online i a temps real, el temps màxim d'implantació des de l'inici del servei serà d'1 mes. La justificació de la realització de les hores proposades s'haurà de fer mitjançant aquest sistema.

8.1 Supervisor/a de neteja:

L'empresa adjudicatària designarà un/a supervisor/a de neteja que gestionarà el dia a dia del servei objecte del contracte.

Tindrà entre 3 i 5 anys d'experiència en la gestió de contractes de neteja de com a mínim el volum d'aquesta licitació.

9 Mitjans materials i tècnics:

9.1 Maquinària i eines:

Primera: L'adjudicatari aportarà pel seu compte i càrrec la totalitat de maquinària i utillatge que siguin necessaris per a la prestació del servei.

Segona: La maquinària i mitjans que utilitzarà l'adjudicatari en la prestació del servei pot ser per a un centre amb dedicació total, o d'aportació eventual.

Tercera: La maquinària a aportar serà nova i es mantindrà en perfecte estat de manteniment, sent substituïda immediatament en cas de deteriorament estètic, mecànic o baix rendiment.

Quarta: 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 aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Cinquena: La maquinària i accessoris mínims que haurà d'aportar l'adjudicatari, així com les seves característiques, han de ser els següents o equivalents:

1. Aspiradors Pols Tipo RCM DRY 61: - Cabal mínim 210 m3 / h - Depressió: 180 mbar - Nº Motores 1 x 1.000 w - Capacitat de dipòsit: 14 litres - Nivell sonor màxim: 60 dB (A)	2. Aspiradors Pols i aigua Tipus RCM WET 802 - Cabal mínim 350 m3/h - Depressió: 190 mbar - Nº Motors 2 x 1.150 w - Capacitat de dipòsit: 80 litres - Nivell sonor màxim: 65 dB(A)
3. Aspiradors Injecció Extracció tipus RCM UPH 111 - Cabal mínim 256 m3/h - Depressió: 235 mbar - Nº Motors 1 x 1.250 w - Capacitat de dipòsit: 11 litres - Nivell sonor màxim: 60 dB(A)	4. Escombradora manual tipus RCM R800 - Amplada de treball: 80 cm - Capacitat dipòsit: 40 Litres - Tipus de escombradora: arrossegament manual - Gran capacitat per a absorció de fulles i residus de mitjans a grans.
5. Fregadores tipus RCM KILO 612 ECO 3 SANITIZING CB_BG_IMB - Amplada de treball: 53 cm - Capacitat dipòsit: 65 Litres - Sanitització: amb sistema de polvorització per desinfecció - Tipus de fregadora: conductor assegut	6. Fregadores tipus RCM BYTE II 531 T CB_BG_IMB - Amplada de treball: 46 cm - Capacitat dipòsit: 65 Litres - Sanitització: amb sistema de polvorització per desinfecció - Tipus de fregadora: conductor assegut
7. Hidronetejadores professionals aigua freda tipus BENZ- 180/12 SP95 - Pressió: 40 – 180 bar - Cabal: 720 l/h - Alimentació: autònoma gasolina - Depòsit detergent: venturi	8. Pertiga de neteja en alçada tipus IPC HPB C+CB amb Articulació y raspall + Kit de pertiga telescòpica 13,5 m de fibra de carbono - Pressió: 5 bar - Cabal: 5 l/min - Alimentació: Bateria gel
9. Rotatives Enlluentadores tipus RCM RS 501 - Potencia Màxima: 1.600 w - Velocitat del raspall: 154 rpm - Ample de Treball: 500 mm - Nivell Acústic: 54 dB(A) - Pes: 49 Kg	

9.2 Material i productes:

Primera: L'adjudicatari aportarà pel seu compte i càrrec la totalitat del material, productes i utillatge que siguin necessaris per a la prestació del servei, inclosos els consumibles higiènics (paper higiènic, paper seca mans i sabó de mans), i les bosses de reciclatge. Tanmateix, haurà d'aportar allí on sigui necessari escombretes de wc, papereres de reciclatge, dispensadors de paper higiènic de wc, de mans i sabó, fer el manteniment d'aquests elements i en cas de deteriorament, dels aportats o dels ja existents, fer la substitució.

Segona: L'adjudicatari haurà de lliurar a l'inici del contracte, la documentació relativa a tots els productes que utilitzarà en la seva execució (fitxes tècnics, manuals d'ús, etc). L'Ajuntament de Lleida pot sol·licitar el canvi dels productes que consideri que no són adequats per les seves instal·lacions.

Tercera: L'adjudicatari haurà d'entregar anualment el desglossament de ús de consumibles higiènics (paper higiènic, paper seca mans i sabó de mans) de manera mensual i per cada centre.

Quarta: L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, tant al personal que designi per a desenvolupar el servei adjudicat com per al responsable de l'Ajuntament de Lleida, tota aquella informació que es cregui adient per tal evitar errors i accidents als centres de l'Ajuntament de Lleida.

Cinquena: Característiques mínimes exigides dels productes de neteja.

- 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
- Tots els productes tindran l'etiqueta de Ecoembes o bé l'adjudicatari 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 mes del 90%
- Els àcids i alcalins per a neteges a fons seran biodegradables en més del 80%
- Els desinfectants seran com a mínim bactericides, fungicides i viricides, a poder ser neutres o lleugerament alcalins.
- Els desincrustants àcids no contindran salfumant ni total, ni parcialment.
- Queda prohibit el ús de productes clorats o lleixius.

10 Gestió de residus i recollida selectiva:

Primera: La gestió de reciclatge dels envasos generals en l'execució del contracte serà responsabilitat del concessionari. Caldrà que es realitzi el retorn al productor, o fent el lliurament a una deixalleria, o bé per qualsevol altre sistema de gestió de residus autoritzat.

Segona: L'adjudicatari serà el responsable de fer la recollida selectiva de tots els residus que generin els edificis objecte del present plec (excepte materials informàtics i residus sanitaris femenins). L'adjudicatari haurà d'aportar pel seu compte i càrrec els contenidors de reciclatge que siguin necessaris durant la vigència del contracte, així com la substitució en cas de deteriorament, dels aportats o dels ja existents, per tal de complir amb els següents requisits:

- Tots els edificis tindran com a mínim una illa de recollida selectiva de residus per planta o zona, amb contenidors de mida suficient de totes les fraccions de reciclatge: paper i cartró (color blau), vidre (color verd), envasos lleugers (color groc), matèria orgànica (color marró), rebuig (color gris).
- Addicionalment, s'instal·laran contenidors específics en punts de generació especial: contenidors higiènics per a bolquers als canviadors dels edificis que siguin necessaris, contenidors de matèria orgànica a les sales de office, contenidor d'envasos al costat de les màquines dispensadores de llaunes, contenidor de paper al costat de fotocopiadores, contenidors de plàstic i orgànica en patis d'escoles, etc.

La tipologia dels recipients així com la seva ubicació haurà de ser aprovat pels serveis tècnics municipals.

Tercera: L'adjudicatari serà el responsable de portar tots els residus generats als edificis (excepte material informàtic i residus sanitaris femenins) fins als punts de recollida selectiva establerts a la ciutat, sigui quin sigui el model aplicat a la zona de l'edifici (contenidors més pròxims, porta a porta traient contenidors o no, etc), dintre dels horaris i dies establerts pel municipi.

Quarta: L'adjudicatari haurà d'utilitzar, pel seu compte i càrrec, bosses diferenciades amb el mateix color que el contenidor.

11 Auditoria del servei:

Primera: L'Ajuntament de Lleida realitzarà de manera mensual mitjançant una empresa externa una supervisió dels serveis realitzats. Es comprovarà amb el contracte, la planificació de tasques i el pla de treball previst proposat per l'adjudicatari a la seva proposta tècnica, tots els compromisos contractuals establerts, si s'han complert les tasques i el seu nivell de qualitat.

Segona: Per tal de poder fer la supervisió del servei, l'Ajuntament de Lleida podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària el lliurament de quanta documentació s'estimi necessària a més de poder portar a terme els controls que s'estimin procedents sobre les pràctiques de treball utilitzades pel personal del servei.

Tercera: En cas de que les auditories realitzades tinguin uns resultats inferiors als mínims establerts, es presentarà la documentació acreditativa a l'adjudicatari per tal de que pugui presentar al·legacions, i si les justificacions presentades no són suficients a criteri de l'Ajuntament de Lleida, es descomptarà de la facturació mensual els imports estipulats a les penalitzacions en funció dels incompliments o faltes realitzades.

Tercera: Si del resultat de les auditories es desprèn que el servei de neteja proposat per l'adjudicatari de manera general, o en algun edifici concret, no és suficient per complir amb els criteris de qualitat exigits en el present plec, l'empresa adjudicatària haurà d'adequar el servei per tal d'obtenir els resultats mínims exigits.

11.1Tipus de controls:

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 Plec de Condicions referent a la qualitat i quantitat de la prestació del servei de neteja, així com a la proposta de l'adjudicatari.

El sistema de control avaluarà els resultats de la prestació del servei i determinats aspectes de la mateixa 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, etc.).

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

Nº control	Tipus de control	Descripció del control
1	Nivell de neteja de centre	En aquest criteri es comprovarà el nivell de neteja de tots els elements de neteja contractats, mobiliari, terres, parets, vidres, sostres, etc. S'inclourà en aquest control la utilització de llanternes de llum Ultraviolada (UV) per detectar possibles contaminacions.
2	Compliment de freqüències periòdiques	Es comprovaran les freqüències periòdiques contractades i es controlarà el seu compliment.
3	Elements de PRL	Dins d'aquest concepte, en cap cas el responsable del control farà una avaluació dels riscos, no és la seva tasca, el que es controlarà serà:

		- Existència de forma visual de les fitxes de seguretat dels productes. - Marca CE en la maquinària. - La disposició en el centre dels accessoris de prevenció.
4	Medi ambient	Els elements controlats en aquest criteri són elements com ara: - Recollida selectiva segons l'estipulat en el PPT. - Gestió d'envasos i detergents. - Contenidors de recollida selectiva. - Colors i característiques de les bosses de recollida de residus.
5	Mitjans mecànics i materials	Els elements controlats en aquest criteri són elements com ara: - Útils de neteja, idonis, en bon estat i suficients. - Productes de neteja, idonis i aprovats, en bon estat i suficients. - Maquinària de neteja, idònia, en bon estat. - Maquinària oferta, en bon estat. - Paper higiènic, eixugamans i sabó de mans, idoni, aprovat, en bon estat i suficient.
6	Vestuari del personal	Vestuari de personal es comprovarà: - Que l'estat dels uniformes del personal sigui correcte sense excés de brutícia ni deteriorament. - Que els uniformes portin el logotip de l'empresa adjudicatària en lloc visible i el de l'Ajuntament de Lleida. - Que tot el personal porti l'uniforme complet de la seva empresa.
7	Compromisos contractuals	Els elements controlats en aquest criteri són elements com ara la recopilació de compliment de les exigències del PPT i un resum de què ha ofert l'adjudicatari en la seva proposta.
8	Satisfacció del client	Es realitzaran enquestes de satisfacció als responsables dels centres, als usuaris i als visitants, d'acord amb la satisfacció del servei de neteja rebut i percebut.
9	Estat del centre a criteri de l'auditor	Es comprovarà: - El compliment dels protocols neteja i higienització. - La higienització d'espais. - L'estat del servei de neteja. - La visió general de l'estat del servei.

En base als criteris anteriorment exposats, mensualment s'obtindrà un indicador de qualitat de neteja (IQN) per centre 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.

11.2Criteris de qualificació:

Els tipus de control 1 (nivell de neteja del centre), 8 (satisfacció del client) i 9 (estat del centre a criteri de l'auditor) s'avaluaran segons el següent criteri de qualificació:

PUNTUACIÓ	VALOR DE QUALIFICACIÓ IQN	DESCRIPCIÓ
5	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.
4	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 un expert o persona mínimament exigent pot apreciar àrees puntuals amb certes insuficiències.
3	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.
2	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.
1	Molt deficient	Les dependències objecte d'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja del tot insuficient i dolent en el conjunt de la seva superfície.

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.

Com a resultat d'aquesta supervisió, es posarà a disposició de l'Ajuntament i de l'adjudicatari el resultat de l'auditoria, en un accés Web, on es 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 l'empresa adjudicatària. Aquesta no conformitat haurà de ser gestionada en menys de 24 hores.

Els tipus de control 2 (compliment de freqüències periòdiques), 3 (elements de PRL), 4 (medi ambient), 5 (mitjans mecànics i materials), 6 (vestuari del personal) i 7 (compromisos contractuals) s'avaluaran segons el següent criteri de qualificació:

PUNTUACIÓ	VALOR DE QUALIFICACIÓ IQN	DESCRIPCIÓ
5	Correcte	Quan l'empresa adjudicatària compleix amb el que s'estableix en el Plec de Prescripcions Tècniques.
1	Incorrecte	Quan l'empresa adjudicatària no compleix amb el que s'estableix en el Plec de Prescripcions Tècniques.

Totes les puntuacions valorades com a 1 donaran lloc a l'obertura d'una no conformitat que serà enviada a l'empresa adjudicatària, que haurà de ser gestionada en menys de 24 hores.

Les puntuacions mínimes a obtenir respecte de cadascun dels aspectes que s'avaluen en el marc del sistema de control són, per a cada centre, les indicades a la següent taula. En cas de no arribar a la puntuació mínima es podrà aplicar les penalitzacions establertes.

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

11.3 Sistema de penalitzacions:

11.3.1 Penalitzacions per puntuacions inferiors a les mínimes en les auditories:

- Les conseqüències econòmiques del control són les especificades al PCAP, a més de les Clàusules de penalització sobre el control de qualitat del PPT.
- Les zones, freqüències de neteja pactades i no realitzades es descomptaran directament de la facturació.
- L'import a detreure serà sobre l'import sense IVA de la factura al centre corresponent 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 aquells centres que tingui establert aquesta periodificació.
- 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.
- En cas de puntuacions inferiors a les mínimes establertes, l'empresa adjudicatària haurà de 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.
- Del total de la valoració es descomptarà el percentatge corresponent segons el següent desglossament:

Nº	Criteri	Puntuació mínima	Penalització sobre la facturació del centre i acumulable per criteri			
			100,00 € + 1,00%	200,00 € + 2,00%	300,00 € + 4,00%	500,00 € + 7,00%
1	Nivell de neteja del centre	3,75	3,50 a 3,74	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menys de 2,50
2	Compliment de freqüències periòdiques	4,00	3,50 a 3,99	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menys de 2,50
3	Prevenció de riscos laborals	5,00	4,50 a 4,99	4,00 a 4,49	3,50 a 3,99	Menys de 3,50
4	Medi Ambient	5,00	4,50 a 4,99	4,00 a 4,49	3,50 a 3,99	Menys de 3,50
5	Vestuari del personal	5,00	4,50 a 4,99	4,00 a 4,49	3,50 a 3,99	Menys de 3,50
6	Mitjans mecànics i materials	4,00	3,50 a 3,99	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menys de 2,50
7	Compromisos contractuals	5,00	4,50 a 4,99	4,00 a 4,49	3,50 a 3,99	Menys de 3,50
8	Satisfacció del client	3,75	3,50 a 3,74	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menys de 2,50
9	Estat del centre a criteri de l'auditor	3,75	3,50 a 3,74	3,00 a 3,49	2,50 a 2,99	Menys de 2,50

11.3.2 Altres penalitzacions:

A banda del que estableix el plec de clàusules administratives i d'acord amb el que disposa l'article 264 de la LCSP s'estableixen les següents clàusules de penalització d'aplicació directa sobre els resultats del control de qualitat realitzat:

- L'Ajuntament de Lleida podrà penalitzar amb l'1% de descompte (abans d'IVA) de la factura corresponent, l'incompliment de comunicació de les variacions de personal, així com la de la persona responsable de l'empresa.
- L'Ajuntament de Lleida podrà penalitzar amb el 10% de descompte (abans d'IVA) de l'import de la factura l'incompliment de qualsevol millora avaluada i que no s'executi per part del contractista. Si una vegada requerida aquesta millora no s'efectua es considerarà una falta greu i el percentatge de descompte es podrà incrementar fins a un 20%. La base de l'import a descomptar serà la del centre objecte de l'incompliment.
- L'Ajuntament de Lleida podrà penalitzar amb el 10% de descompte (abans d'IVA) de l'import de la factura la no disponibilitat de la maquinària requerida o del material necessari durant tres dies. En cas de reincidència o que els dies sense maquinària i o material siguin més de tres, es considerarà una falta greu i el percentatge de descompte es podrà incrementar fins a un 20%. La base de l'import a descomptar serà la del centre objecte de l'incompliment.
- L'Ajuntament de Lleida podrà penalitzar amb el descompte fins a un 10% de l'import de la factura la no comunicació dels productes que s'han d'utilitzar en el termini explicitat en el plec de clàusules tècniques. En cas de reincidència es considerarà una falta greu i el percentatge es podrà incrementar fins a un 20%. La base de l'import a descomptar serà la del centre objecte de l'incompliment.
- L'incompliment de les normes de seguretat i salut laboral, o les de medi ambient es podrà penalitzar amb el descompte fins a un 10 % de l'import de la factura. En cas de reincidència es considerarà una

falta greu i el percentatge es podrà incrementar fins a un 20%. La base de l'import a descomptar serà la del centre objecte de l'incompliment.

- Les demores que es puguin produir, tant per la posada en marxa establerta com en la prestació del servei, donaran lloc a una penalització per dia de demora, de la part proporcional que correspongui de l'import d'adjudicació, deduïdes directament de la facturació mensual efectuada.
- Les tasques que formin part dels serveis contractats i/o adjudicats, que no hagin estat realitzades per l'empresa adjudicatària durant les dates fixades en la seva oferta o en les dates que se'ls hi hagi sol·licitat per part dels responsables dels diferents àmbits de gestió, i que malgrat els requeriments expressos fets pels mateixos, aquests incompliments podran ser encarregats a una tercera empresa i l'import del servei realitzat serà descomptat de la facturació de l'empresa adjudicatària amb una penalització addicional sobre la factura o certificació del 20%. La base de l'import a descomptar serà la del centre objecte de l'incompliment.
- L'Ajuntament de Lleida podrà penalitzar amb un 2% de la facturació anual realment realitzada, sense perjudici de les altres penalitzacions establertes, per incompliment dels objectius qualitatius de l'empresa adjudicatària, és a dir, tenint un resultat anual mig inferior a 3,75 punts de totes les auditories realitzades.

12 Elaboració de planificacions:

L'empresa adjudicatària haurà de disposar des de l'inici del contracte, del següent pla:

- Pla de prevenció de riscos laborals específics de cada centre de tots els llocs de treball inclosos en aquest plec.

L'empresa adjudicatària hauria de disposar, en un termini màxim de dos mesos des de la signatura del contracte, dels següents plans d'actuació:

- Pla de neteja i desinfecció de cadascun dels centres objecte d'aquesta licitació.
- Pla de qualitat (protocols d'actuació de tots els processos desenvolupats pels llocs de treball d'aquest plec).
- Pla de formació del personal de neteja.

En cas que, passat el temps màxim, l'empresa no disposi dels plans de treball exigits, l'Ajuntament de Lleida podrà contractar a una empresa especialitzada per a realitzar-los i aquests treballs aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària del servei.

Cap de Secció Manteniment Edificis i Equipaments Municipals

ANNEX 1 - Relació dels edificis objecte del contracte de neteja

ANNEX 1 LLISTAT D'EDIFICIS

NÚMERO	TIPOLOGIA D'ÚS	NOM EDIFICI / INSTAL·LACIÓ	ADREÇA	SUPERF.	MESOS A L'ANY ACTIVITAT PRINCIPAL	DIES A LA SETMANA ACTIVITAT PRINCIPAL
1	ESCOLA - Educació	Escola Vilot (Sucs-ZER Ponent)	c/ Suquets, 20	794,33	10	5
2	ESCOLA - Educació	Escola Josep Mañe (Raimat - ZER Ponent)	c/de les Escoles, s/n	627,17	10	5
3	EB - Educació	EB Raimat	c/Sifó, 4	93,22	10	5
4	EB - Educació	EB Sucs	c/Del Bou, 1	232,44	10	5
5	Salut Pública	Consultori Mèdic Sucs	c/Del Bou, núm. 2	394,00	12	5
6	Participació-Centres Cívics	Centre Cívic Raimat	c/ Major, s/n	811,77	10	5
7	Participació-Centres Cívics	Centre Cívic Sucs	c/del Bou, 9 (EMD Sucs)	878,35	12	5
8	Urbanisme-Administratiu	Ajuntament de Sucs	Plaça Major de Sucs, 1	319,00	12	5