



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULEN L'ACORD MARC PER A LA CONTRACTACIÓ CENTRALITZADA, PRÈVIA HOMOLOGACIÓ, DEL SERVEI DE NETEJA I GESTIÓ DE RESIDUS DE LES DEPENDÈNCIES, INSTAL·LACIONS I ZONES VINCULADES A BARCELONA SERVEIS MUNICIPALS S.A., PARC D'ATRACCIONS DEL TIBIDABO S.A. I CEMENTIRIS DE BARCELONA S.A.

Procediment:

Obert

Tramitació:

Ordinària

Contractació subjecte a regulació harmonitzada: Sí

ÍNDEX PPT PER ACORD MARC NETEJA

1. ANTECEDENTS	3
2. OBJECTE.....	4
3. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI.....	6
4. OBLIGACIONS DE BSM, PATSA i CBSA	8
5. RECURSOS HUMANS.	8
5. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I AMBIENTALS DEL SERVEI	11
5.1. Maquinària i utilatge de neteja	11
5.2. Productes de neteja	12
5.3. Servei de neteja.....	14
5.4. Condicions específiques dels centres.....	17
5.4.1. Periodicitat dels treballs de neteja a realitzar per tipus de zona	17
5.4.2. Freqüències periòdiques i particularitats per a tots els centres	19
5.4.3. Freqüències de neteja per centre	19
5.4.4. Dies i torns de neteja dels centres	20
5.4.5. Procediments generals de neteja a aplicar:	20
5.5. Productes higiènics i subcontractacions	26
5.6. Gestió de residus.....	27
5.7. Canvis en els serveis i productes declarats durant l'execució.....	31
6. CONSUM RESPONSABLE D'AIGUA I ENERGIA	31
7. CONTROL DE PRESTACIÓ EFECTIVA DEL SERVEI.....	32
7.1. Sistema de qualificació del nivell de qualitat del servei.....	32
7.2. Sistema de qualificació del nivell de qualitat del servei segons criteris.....	34
7.3. Conseqüències econòmiques del control	36
7.4. Formalització de les incidències.....	37
7.5. Sancions i resolució de la contractació	37
7.6. Faltes i sancions	37
7.7. Causes de resolució del contracte.....	37
7.8. Incompliment contractual.....	38
7.9. Acord del nivell de servei sobre el control de qualitat.....	38
7.10. Incompliment del objectius anuals de qualitat	39
7.11. Condicions especials d'execució del Contracte.....	40
7.12. Altres condicions	40

1. ANTECEDENTS

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (en endavant BSM) i el conjunt de les seves empreses participades gestionen diferents equipaments i serveis de la ciutat de Barcelona on s'hi realitzen una ampla varietat de prestacions per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona.

Cementiris de Barcelona, S. A. (en endavant CBSA) i Parc d'Atraccions Tibidabo, S. A. (en endavant PATSA) són empreses 100% participades per BSM i en comparteixen alguns serveis corporatius, tals com els departaments d'Assessoria Jurídica, de Contractació i de compres, entre d'altres, especialment en referència a les compres amb un objecte comú (serveis auxiliars, vigilància, neteja, vestuari, mobilitat, etc.). S'obtenen d'aquesta manera millores en l'eficiència de recursos i l'escalabilitat dels preus de subministrament o dels serveis contractats.

La resta d'empreses que poden contractar mitjançant aquest acord marc, estan participades en un percentatge inferior i no comparteixen estructures de gestió amb BSM, PATSA i CBSA.

Cadascuna de les instal·lacions i dels serveis de BSM, PATSA i CBSA es caracteritzen per l'objecte del servei que s'hi presta i, per tant, per la seva operativa particular.

Aquests objectes, deriven d'encàrrecs de l'Ajuntament de Barcelona, que compta amb BSM, PATSA i CBSA per la gestió i/o l'explotació de instal·lacions o serveis municipals, tals com L'Estació del Nord, el servei de grues, l'estacionament regulat, els aparcaments públics, el Zoo de Barcelona, el Parc del Fòrum, l'Anella Olímpica, el Park Güell, els agents Cívics, El Parc d'Atraccions del Tibidabo, el Port Olímpic de Barcelona i d'altres.

Així mateix també es important tenir en compte que el volum i la quantitat de serveis prestats és canviant i va evolucionant en relació als requeriments de l'Ajuntament de Barcelona, per tal que BSM, PATSA i CBSA necessita disposar d'una eina de contractació dinàmica, que permeti la seva adaptació a aquesta diversitat variable de serveis a prestar i/o faciliti l'ajust dels seus requeriments a les circumstàncies, tal com hagi pogut ser una baixada de les necessitats de gestió per motius de la pandèmia del COVID 19.

En la majoria de les prestacions, sigui pel volum de feina o per la qualitat del servei que s'hi dona es requereix de la contractació de personal auxiliar de suport, amb un perfil professional similar en totes les seves diferents funcions, que col·labori de forma activa en el seu desenvolupament i en l'assoliment dels seus objectius, sota la direcció de la unitat de referència.

Per la contractació d'aquests serveis auxiliars, s'ha acordat iniciar un procediment d'homologació d'empreses que puguin prestar aquests serveis i/o d'altres de similars característiques, per tal d'optimitzar la seva contractació mitjançant contractes basats, amb formats que permetin a BSM, PATSA i CBSA i empreses participades adaptar-se de forma àgil a les necessitats canviant, tant a nivell de durada dels contractes, volum d'hores o les característiques específiques de les prestacions.

En la descripció de l'objecte, indicada en els apartats següent s'enumeren algunes de les prestacions que actualment es contracten a serveis auxiliars, així com els trets principals

de les funcions que s'hi realitzen. També es detallen, de forma agrupada per tipologia, totes les tasques que BSM, PATSA i CBSA necessita que siguin realitzades per aquest personal de suport, essent una relació descriptiva però no limitativa, amb la voluntat de poder incorporar les feines que per l'actual desconeixement encara no s'hagin detectat.

A títol informatiu, els indiquem l'enllaç a la nostra web corporativa per a una millor identificació de les activitats i serveis que s'hi realitzen:

<https://www.bsmsa.cat/>

<https://www.cbsa.cat/>

<https://tibidabo.cat/>

2. OBJECTE

2.1. L'objecte del present acord marc és establir les condicions per la contractació, prèvia homologació de proveïdors, dels serveis de neteja de les dependències, instal·lacions i zones vinculades a Barcelona Serveis Municipals S.A. i les unitats de les seves societats participades: Parc d'atraccions del Tibidabo S.A. (i Cementiris de Barcelona S.A.

Tanmateix, dins l'objecte també s'inclou la gestió dels residus generats en les dependències, instal·lacions i zones vinculades a BSM, PATSA i CBSA. Aquesta gestió s'ha de realitzar dels residus definits en el punt segon de l'apartat 6.6. Gestió de residus, i seguint els criteris tècnics detallats en el punt quart del mateix apartat.

2.2. El present plec fixa les condicions tècniques de la contractació dels serveis de neteja i gestió de residus d'acord amb el compliment de clàusules mediambientals de les dependències vinculades d'ara en endavant a aquest Acord Marc. Aquest servei, que inclou la aportació de maquinaria i la reposició dels materials necessaris per a la prestació del mateix, s'executarà amb mètodes, pràctiques i productes que siguin lo més respectuosos possibles amb el medi ambient i amb la salut laboral.

Per al present plec, es tenen en compte els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible, amb la intenció de posar fre al canvi climàtic, lluitar contra la desigualtat i la injustícia, entre d'altres.

El 25 de setembre de 2015, els Estats Membres de les Nacions Unides aprovaren un conjunt de 17 Objectius globals, com a part de l'Agenda 2030 per eradicar la pobresa, protegir el planeta i assegurar la prosperitat per a tots com a part d'una nova Agenda de Desenvolupament Sostenible. Cada objectiu té metes específiques que han de ser assolides en els pròxims 15 anys. Per assolir aquestes metes, ha de col·laborar el món sencer: els governs, el sector privat, el sector públic, la societat civil i les persones. És per això, que en el present Acord Marc es tenen presents el Objectius de Desenvolupament Sostenible, amb l'objectiu de participar en la causa de frenar la pobresa, protegir el planeta i assegurar la prosperitat.

Tots els criteris puntuables del present Acord Marc, i els seus derivats, estan directament relacionats amb un o diversos Objectius de Desenvolupament Sostenible de la Agenda 2030. Concretament amb els Objectius que es citen a continuació:

- ODS 1: Fi de la pobresa
- ODS 3: Salut i benestar
- ODS 4: Educació de qualitat
- ODS 5: Igualtat de gènere
- ODS 6: Aigua neta i sanejament
- ODS 7: Energia assequible i no contaminant
- ODS 8: Treball decent i creixement econòmic
- ODS 9: Indústria, innovació i infraestructura
- ODS 10: Reducció de les desigualtats
- ODS 12: Producció i consum responsable
- ODS 13: Acció pel clima
- ODS 14: Vida submarina
- ODS 15: Vida de ecosistemes terrestres
- ODS 16: Pau, justícia i institucions solidàries
- ODS 17: Aliances per aconseguir els objectius

Així, l'Acord Marc té les següents finalitats:

- Homologar fins un màxim de 10 empreses prestadores del servei de neteja i gestió de residus, que siguin respectuoses amb el medi ambient, i serveis complementaris.
- Establir les condicions generals i homogènies de la prestació del servei.
- Fixar les condicions d'adjudicació i execució dels contractes derivats de l'Acord marc.

2.3. Les exigències del present Acord Marc es plantegen com a exigències de qualitat de servei, o com a exigència de quantitat d'hores. En el primer cas això comporta que les empreses licitadores seran les encarregades de desenvolupar i justificar la quantitat d'hores de servei necessàries per a la neteja de cada una de les instal·lacions vinculades a BSM, PATSA i CBSA, i, mitjançant la realització d'un estudi tècnic de cada un dels centres.

2.4. El present acord marc es defineix a continuació:

Neteja de les instal·lacions vinculades a BSM, PATSA i CBSA

- Aquest servei fa referència al servei de neteja de tots els centres vinculats d'ara endavant a BSM, PATSA i CBSA, incloent la neteja diària, periòdica i general d'aquests. Dins d'aquest tipus de neteja es pot diferenciar la neteja ordinària, la neteja especial i la neteja extraordinària:
 - Neteja ordinària: s' inclou la neteja bàsica dels centres i seguirà una rutina concreta i programada segons la sistemàtica establerta per al compliment de les freqüències.
 - Neteja especial: inclou la neteja dels elements més complexos que requereixen d'un especialista, com pot ser la neteja amb maquinària que requereix un esforç físic més gran, neteja de vidres en alçada (interior i exteriors), neteja de zones altes, neteja de façanes i cobertes, tractaments de paviments, etc.
 - Neteja extraordinària: inclou tant la neteja ordinària com especial necessària envers dos tipus de situacions:
 - Situacions d'urgència: Són aquelles situacions relatives a actes extraordinaris i altres imprevistos.

- Situacions d'emergència: Són aquelles situacions derivades de fenòmens climatològics lleus i situacions imprevisibles semblants.

Aquesta neteja es realitzarà mitjançant una bossa de diners. El fet que les empreses adjudicatàries baixin el preu no comporta una baixada d'hores proposades sinó una baixada del preu/hora.

S'establirà un preu unitari per tipus de sector: sector viari i sector edificis.* Aquest preu/hora s'estableix segons el Conveni Col·lectiu de treball del sector Neteja d'Edificis i Locals de Catalunya en la província de Barcelona i el Conveni Col·lectiu del Sector del sanejament públic, neteja viària, regs, recollida, tractament i eliminació de residus, neteja i conservació de clavegueram.

- Sectors viaris: Comporta la neteja de zones exteriors urbanes o de grans dimensions, on es requereix un tipus de maquinària concreta. Entren dins d'aquest grup les totes aquelles zones exteriors però pertanyents a un recinte tancat adscrit a BSM, PATSA i CBSA o, en cap cas es tractarà de neteja de via pública.
- Sector edificis: Comporta la neteja de les zones interiors i exteriors vinculades a un o diversos edificis.

2.5. Pel que respecta a la gestió de residus, el servei objecte d'aquest punt es pot desglossar en dos tipologies diferents:

- Recollida dels diferents residus generats durant les pròpies tasques de neteja: dins aquest servei es contempla el buidat de les diferents papereres i recipients distribuïts per les oficines i altres dependències de BSM, PATSA i CBSA i el trasllat dels residus fins els contenidors municipals corresponents (ja sigui dins el recinte de la instal·lació o a peu de carrer).

En cas que el residu es trobi fora dels esmentats recipients, també serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la seva recollida i retirada fins el contenidor.

- Recollida i gestió de tot aquell residu que es generi en les instal·lacions arrel de tasques diferents a les de la neteja i/o associades a la seva activitat d'explotació (manteniment, operacions, petites obres, restauració, etc.). En el punt segon de l'apartat 6.6. Gestió de residus es desglossen totes les fraccions previstes.

En qualsevol cas, la gestió d'aquests residus haurà de complir amb tota la normativa vigent (punt onzè) així com amb totes les condicions tècniques especificades en el punt quart de l'apartat 6.6. Gestió de residus.

2.6. Els serveis inclosos dins el servei de neteja i de gestió de residus són:

L'empresa adjudicatària haurà de posseir tots els mitjans materials (contenidors, recipients, maquinària, embalatges, eines, etc.) necessaris per a la realització dels treballs.

De la mateixa manera l'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec del manteniment dels seus equips assegurant que estiguin sempre en bon estat i que compleixin amb la normativa de seguretat i salut i legislacions vigents. Cal tenir en compte que la renovació dels mateixos serà a càrrec també de

l'adjudicatari.

El personal adscrit a l'execució del servei per part de l'empresa adjudicatària haurà d'estar donat d'alta a la Seguretat Social i estar-ho durant la vigència del mateix, trobant-se al corrent de pagament de les corresponents quotes, pel que BSM, PATSA i CBSA queden eximits de qualsevol responsabilitat que pugui derivar-se d'aquesta matèria.

A banda dels explícitament indicats en altres apartats del plec, també hi seran inclosos:

- Els sous, plus i dietes del personal assignat a la prestació del servei.
- Assegurances de tota mena.
- Impostos (exclòs l'IVA).
- Permisos i llicències necessaris (excepte les que faciliti directament BSM, PATSA i CBSA).
- Tots els productes emprats en la realització de la neteja associats al servei.
- Tots els subministraments (aigua, electricitat, combustibles...) associats al servei.
- Tots aquells materials que resultin necessaris per la bona consecució del contracte.
- El cost de la gestoria de tota la documentació que, per requisit legal (present o futur), o per demanda de BSM, PATSA i CBSA s'ha de complimentar i posar en coneixement de l'administració pública competent i/o del responsable del contracte. Aquest punt inclou el cost inherent a la compra de la fulla de seguiment a través del SDR, i no ha de suposar cap cost extra a BSM, PATSA i CBSA ni a les seves instal·lacions.
- Totes les noves unitats de recipients que fossin necessaris instal·lar en l'àmbit de prestació de les reposicions a causa de deteriorament, avaria o per quedar fora de servei (sigui quin sigui el motiu), aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, i s'efectuaran amb recipients prèviament aprovats pel Responsable contractant i de semblants característiques als afectats en cada cas.
- El contractista tindrà l'obligació de mantenir i conservar en bon estat, a criteri de Barcelona de Serveis Municipals, els recipients i els seus elements mòbils, i reparar les anomalies que es puguin produir, inclosos danys o desperfectes de tercers, al seu càrrec.
- Si s'estimés necessari, l'empresa adjudicatària haurà d'augmentar aquest personal sense que això suposi un augment del preu d'adjudicació i s'efectuarà tenint en consideració criteris socials, de manera que s'afavoreixi la contractació de persones amb dificultats particulars d'inserció en el mercat laboral.
- Facilitar l'etiquetatge dels contenidors o recipients amb les dades definides per la legislació vigent i pel personal de BSM, PATSA i CBSA, I, si escau.

2.7. Amb la finalitat d'adjudicar a la millor empresa licitadora, el present Acord marc homologarà fins un màxim de 10 empreses.

3. CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1. Les prescripcions que conté aquest plec es consideren exigències mínimes i pertant no s'exclouen altres necessàries per a la correcta prestació del servei.

3.2. L'empresa haurà de complir amb el contingut del vigent Conveni Col·lectiu de treball del sector Neteja d'Edificis i Locals de Catalunya en la província de Barcelona i el Conveni Col·lectiu del Sector del sanejament públic, neteja viària, regs, recollida, tractament i eliminació de residus, neteja i conservació de clavegueram.

3.3. L'empresa vetllarà de forma minuciosa pel compliment de les mesures de seguretat i salut laboral vigents, tenint en compte les particularitats concretes de cadascun dels centres en els que es prestarà el servei de neteja. Els treballs de neteja es realitzaran en la

forma i amb els mitjans adequats per tal que no suposin en sí mateixos un risc per als treballadors o per a tercers.

3.4. L'empresa serà responsable dels danys que pugui ocasionar en els locals, instal·lacions, mobiliari o qualsevol element propietat de BSM, PATSA i CBSA, i ja sigui per negligència o frau del personal de neteja.

3.5. Edificis, locals i dependències

Els edificis, locals i dependències objecte del servei de cada una de les zones s'especificaran en els plecs de prescripcions tècniques dels contractes derivats de l'Acord marc, on s'informarà dels metres quadrats de cada edifici, local o dependència.

3.6. Plantilla i horari

La plantilla vindrà determinada per la plantilla ja existent en el centre i els seus contractes i horaris, d'acord amb el Plec de clàusules administratives particulars que regula la subrogació del personal i sens perjudici de possibles modificacions.

Per tal d'especificar de manera detallada i precisa la plantilla existent en cada edifici, local i dependència, així com els tipus de contractes, categories i horaris corresponents, els plecs de clàusules administratives particulars de les contractacions derivades de l'acord marc, portaran degudament complimentat, un annex amb la relació de personal a subrogar de neteja. Les dades recollides en aquest annex hauran de ser facilitades per l'empresa que té la condició d'ocupadora dels treballadors afectats.

3.7. Els licitadors hauran d'establir un programa de gestió i organització general del servei en el centre amb definició de protocols de treball, que lliuraran juntament amb la proposta tècnica per a ser valorada, en cada un dels contractes derivats de l'Acord marc.

3.8. En cadascuna de les ofertes dels contractes derivats de l'Acord marc, 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.

3.9. En cadascun dels contractes derivats de l'Acord marc, 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. Un gestor de servei, proposat per l'adjudicatari, és qui vetllarà pel compliment i seguiment de la execució del contracte.

3.10. El present plec recull la metodologia de treball que BSM, PATSA i CBSA, han definit com a bàsica i necessària per a ajustar-se als objectius de qualitat establerts a cada un dels tipus de zones indicats al punt 1.3. del present plec. Les especificacions tècniques concretes per a cada zona seran concretades a cadascun dels contractes derivats de l'Acord marc.

3.11. L'empresa adjudicatària es comprometrà a assolir un nivell d'eficàcia determinat en el servei objecte del contracte derivat. El nivell d'eficàcia es qualifica segons el nivell de IQN, especificat en el punt 7.1 del present plec i els valorarà amb els criteris establerts en el punt 7.2 del present plec.

3.12. Per a poder avaluar aquest compromís, mensualment els serveis seran auditats per una entitat externa, escollida per BSM, PATSA i CBSA. En aquesta auditoria mensual s'analitzarà una part o mostra significativa de cadascun dels centres.

3.13. Elaboracions de planificacions

En compliment de la legislació vigent, s'hauran de desenvolupar en el cas que no es disposi d'ells, i en el termini màxim d'un mes a partir de la signatura del contracte derivat de l'Acord marc, els següents Plans o programes d'actuació:

- Pla de qualitat (protocols d'actuació de tots els processos desenvolupats pels llocs de treball d'aquest plec).
- Pla de neteja i desinfecció de cadascun dels centres especificats en els contractes derivats de l'Acord Marc.
- Pla de formació del personal de neteja.

3.14. Les condicions generals del servei de gestió de residus es descriuen a continuació:

Els vehicles, maquinària, material mòbil i resta del material necessari per a la prestació del servei es triaran d'acord amb les funcions que han de realitzar i a la tipologia de residu a recollir, dins el marc que determinin les normes de seguretat tant per les persones com per als béns, i adaptant-se als condicionants de l'accés a la instal·lació (amplada de l'entrada al parc de contenidors, amplada i pendent del carrer, possibilitat d'aparcament...).

Tots els mitjans aportats pel contractista tindran certificats d'homologació i els vehicles estaran dotats d'elements de comunicació. Els vehicles i la maquinària emprada hauran en tot moment de trobar-se en bones condicions de funcionament, sense que cap dels seus sistemes o mecanismes es trobin fora d'ús o deteriorats.

Pel que fa als recipients o contenidors entregats, hauran de complir les normes internacionals vigents pel que fa a qualitat i funcionalitat, que garanteixin la seva idoneïtat per a l'ús per part dels negocis. De cara a mantenir una bona imatge entre els usuaris de la instal·lació, a més, presentaran unes condicions de manteniment i neteja adequats.

L'empresa adjudicatària disposarà en tot moment del personal necessari per explotar eficaçment la gestió del servei, d'acord amb les directrius i especificacions descrites en el present Plec de Prescripcions Tècniques.

Tot el personal, tant directe com indirecte empleat per l'adjudicatari, haurà d'estar capacitat i ser suficient per a exercir correctament tots els requeriments del servei establerts en aquest plec i a l'oferta de l'empresa.

La qualificació del personal a emprar es fixarà d'acord amb els requeriments del servei en cada moment.

BSM, PATSA i CBSA, no tindran cap relació jurídica, laboral, ni de qualsevol altra índole amb el personal de l'empresa adjudicatària, essent a compte del contractista totes les obligacions, indemnitzacions i responsabilitats que neixin amb ocasió d'aquest contracte.

En l'execució dels diferents treballs, i en qualsevol cas dins la seva jornada laboral, el personal es mostrarà respectuós i cortès amb els treballadors de la instal·lació en què es trobin, guardant les formes en tot moment.

4. OBLIGACIONS DE BSM, PATSA I CBSA

Primera: BSM, PATSA i CBSA designaran un responsable del contracte derivat, d'acord amb el que s'estableix al Plec de clàusules administratives particulars del present Acord marc.

Segona: Es descriuran amb detall, en cada PPT dels contractes derivats, les característiques de les instal·lacions objecte de la contractació, facilitant, sempre que sigui possible, l'accés a plànols i es destacaran els punts crítics que es vol que tinguin una especial rellevància des del punt de vista de la neteja. Es podrà facilitar l'opció de visitar els edificis i dependències objecte dels serveis on s'està realitzant el servei actualment, sempre que sigui possible. Es facilitarà un llistat d'aquests espais.

Tercera: En els PPT de les contractacions derivades de l'Acord marc s'identificaran els espais que es reserven per a l'ús exclusiu de l'empresa de neteja, tant per guardar l'utilatge i els productes que s'utilitzen com per portar a terme la gestió de residus d'envasos generats, d'acord amb la legislació vigent.

Les empreses adjudicatàries col·laboraran amb BSM, PATSA i CBSA, en la definició dels requisits que han de complir aquests espais. Tots aquests espais seran oportunament identificats a les empreses adjudicatàries a la signatura del contracte derivat.

5. RECURSOS HUMANS.

5.1. L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió dels serveis objecte de l'Acord marc. 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.

5.2. L'equip tècnic de persones amb la descripció de la titulació proposada i dedicació horària quedarà descrit en la seva proposta tècnica del contracte derivat de l'Acord marc.

5.3. Vestuari del personal

Primera: L'empresa haurà de dotar als treballadors del corresponent vestuari de treball, i en un lloc visible, el distintiu de l'empresa. Si hi ha cap centre que tingui un distintiu concret, s'indicarà en el PPT del contracte derivat de l'Acord marc. Tots els treballadors assignats hauran d'anar correctament uniformats.

Segona: Tot el vestuari del personal anirà a càrrec de l'adjudicatari, incloent els equips de protecció individual.

Tercera: 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 dins l'horari d'obertura.

Quarta: S'exigirà que tant el personal com el seu vestuari estiguin en bones condicions i donin una bona imatge en el seu lloc de treball.

Cinquena: La uniformitat és imprescindible en tot el personal adscrit al servei. La falta d'aquesta o una presentació en un grau de deteriorament que suposi una mala imatge al centre serà considerada com a falta lleu, i la seva reposició serà obligatòria de forma immediata o el més aviat possible.

5.4. L'interlocutor/a proposat per la empresa adjudicatària del contracte derivat tindrà

com a mínim 3 anys d'experiència en la gestió de contractes de neteja de com a mínim el 50% del volum del contracte del present Acord Marc. Aquest responsable interlocutor haurà de ser aprovat per BSM, PATSA i CBSA . Per a que el treballador pugi ser valorat i la empresa pugi homologar-se, s' haurà d'aportar el CV i la experiència prèvia de la persona proposada com a responsable interlocutor. Aquesta documentació s'aportarà a la oferta tècnica de cadascun dels derivats.

5.5. L'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec dels costos salarials i altres 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 BSM, PATSA i CBSA, ni ja que aquell depèn única i exclusivament de l'adjudicatari en la seva qualitat d'empresari, d'acord amb la legislació laboral i social vigent i a la que en un futur es pugui promulgar.

En aquest sentit, el contractista queda obligat, 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.

5.6. Mensualment, l'empresa adjudicatària remetrà a BSM, PATSA i CBSA, còpia dels RLC (Rebut de Liquidació de Cotitzacions, antic TC1) i RNT (Relació Nominal de Treballadors, antic TC2) corresponents als treballadors destinats a la realització del servei o serveis objecte del present contracte.

5.7. 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 vist-i-plau previ de BSM, PATSA i CBSA abans de començar la prestació del servei.

5.8. BSM, PATSA i CBSA per raons justificades de servei, podran modificar puntualment o de forma fixa els esmentats horaris 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.

Totes les feines pagades als treballadors de neteja d'aquest Acord marc com a concepte d'hores extraordinàries, fora de l'àmbit del seu contracte, hauran d'ésser retribuïdes als treballadors a com a mínim el preu establert pel Conveni Col·lectiu de treball del sector Neteja d'Edificis i Locals de Catalunya en la província de Barcelona. Cada mes s'enviarà a BSM, PATSA i CBSA el llistat i justificació d'aquets pagaments. Aquest enviament es farà juntament amb la factura mensual.

5.9. Gestió del personal

Primera: 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, sempre que sigui possible.

Segona: 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. Aquesta formació serà a càrrec de l'adjudicatari.

Tercera: 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.

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

És responsable igualment del control d'absentisme del personal de l'empresa adjudicatària. 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.

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

Sisena: En cas de vaga, l'empresa adjudicatària es compromet a oferir les solucions que garanteixin els serveis mínims imprescindibles que estableixi BSM, PATSA i CBSA. 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.

Setena: Els danys ocasionats a les instal·lacions o personal usuari del centre a conseqüència de dol o negligència per part dels treballadors, seran indemnitzats per l'empresa adjudicatària. També serà responsable de les subtraccions de qualsevol material, valors i efectes que quedi provat que ha estat realitzat pel seu personal.

Vuitena: L'empresa tindrà l'obligació de contractar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil.

- Aquesta pòlissa haurà de tenir cobertura per reparació de danys què, per acció o omissió del personal, es puguin causar tant a persones com a equips que estiguin a càrrec del personal adscrit al servei.
- Els adjudicataris de l'Acord marc seran responsables dels danys i perjudicis causats a BSM, PATSA i CBSA i a tercers en el desenvolupament dels contractes derivats i, per tant, queden eximits de tota responsabilitat pels danys i perjudicis causats a tercers com a conseqüència d'aquells.
- No obstant això, els licitadors han de declarar, davant BSM, PATSA i CBSA que disposen i estan al corrent de pagament d'una pòlissa d'assegurances de Responsabilitat civil que cobreix els danys corporals, els materials i els conseqüents, inclosa la responsabilitat civil patronal, causats per acció o omissió a terceres persones durant l'exercici de la seva activitat de prestació dels serveis de neteja.
- L'acreditació de l'existència de la pòlissa s'especifica en el PCAP de l'Acord Marc.
- Les empreses adjudicatàries comunicaran de manera immediata a BSM, PATSA i CBSA qualsevol modificació en la pòlissa d'assegurança que alteri o variï les seves condicions de cobertura.

Novena: L'empresa haurà de comunicar a BSM, PATSA i CBSA 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.

5.10. Prevenció de riscos laborals

Primera: 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 31/95), essent el seu incompliment motiu de resolució del contracte.

Segona: 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, sent així mateix responsable de la mateixa la instauració de polítiques de prevenció.

Tercera: BSM, PATSA i CBSA lliuraran l'avaluació de Riscos Específics dels centres a efectes de coordinació de la matèria.

Quarta: Respecte al pla d'emergència dels Centres de BSM, PATSA i CBSA 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.

Cinquena: 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, a conseqüència de l'incompliment de mides preventives per part del personal de l'empresa contractada, BSM, PATSA i CBSA repercutiran i deduiran aquestes quantitats de les factures que hagi d'abonar a l'empresa contractada.

Sisena: L'empresa adjudicatària col·locarà a cadascun dels centres i en lloc visible pels seus treballadors un cartell explicatiu didàctic amb els principals riscos del centre, d'acord amb PRL de BSM, PATSA i CBSA.

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 homologada al llarg de la vigència del contracte haurà de fer un ús no sexista del llenguatge en qualsevol document definitiu escrit o digital, i haurà de desagregar les dades per sexe en qualsevol estadística referida a persones que es generi, tot això a l'empenta 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.

6. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I AMBIENTALS DEL SERVEI

6.1. Maquinària i utilatge de neteja

Primera: Tot allò que fos necessari per la deguda prestació dels serveis, serà a compte i càrrec exclusiu del contractista, sigui maquinària, utensilis, productes de neteja, materials, accessoris (els dispensadors especials de paper higiènic, de sabó i els eixugamans), etc., tant als edificis existents com els que es puguin incorporar al llarg del contracte.

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

Tercera: Les inversions de maquinària i utilatge de neteja corresponents aniran a càrrec

de l'empresa adjudicatària.

Quarta: La maquinària i utilatge de neteja mínima necessària per a cada zona seran especificades en cada un dels contractes derivats de l'Acord marc, excepte aquella que sigui comú a tots els centres.

Cinquena: Les empreses homologades detallaran en la oferta de la licitació dels contractes derivats de l'Acord marc, tots els mitjans que s'utilitzaran en la prestació del servei, certificant que aconsegueixen 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 amb desglossament per centres i diferenciant les màquines fixes del centre de les que són aportades de forma eventual.
- S'especificarà un mínim de maquinària i accessoris a aportar per les empreses en cadascun dels centres. Aquesta llista es detallarà en cadascun dels contractes derivats de l'Acord marc.

6.2. Productes de neteja

Primera: L'adjudicatari aportarà pel seu compte i càrrec la totalitat del material, productes i utilatge que siguin necessaris per a la prestació del servei. 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. Aquestes peculiaritats es veuran reflectides en cadascun dels contractes derivats de l'Acord marc.

Segona: Els adjudicataris dels contractes derivats hauran de lliurar, abans de l'inici dels treballs, 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.

Tercera: Es prohibeix l'ús generalitzat de productes desinfectants altament agressius per al medi ambient (lleixiu o altres) en sòls i tot tipus de superfícies. Aquest tipus de productes només es podran utilitzar en la neteja dels llocs i elements que suposin un risc de contaminació biològica, entre els quals s'inclouran els següents: vàters, forats d'aixetes, aigüeres i altres desguassos.

Per la resta de tasques de neteja, es demana que els productes utilitzats compleixin algun dels requisits següents, en quant a compostos químics en la seva formulació:

- exclusions i limitacions referides al Reglament (EC) 1907/2006 (Reglament REACH),
- exclusions i limitacions referides a les indicacions de perill (frases H i frases EUH) i frases de risc (frases R),
- exclusions i limitacions referides a concentracions de biocides,

tal com es descriuen en alguna ecoetiqueta de tipus I, com ara l'Etiqueta ecològica europea, el Cigne Nòrdic o equivalent.

No es podran fer servir productes amb finalitat més aparent que de neteja real, com ara ambientadors o altres tipus de pastilles, substàncies perfumades o productes anàlegs.

Quarta: L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, tant al personal que designi per a desenvolupar el servei adjudicat com per al responsable de BSM, PATSA i CBSA tota aquella informació que es cregui adient per tal d'evitar errors i accidents als centres de cadascun dels contractes derivats del present Acord marc.

Cinquena: Al inici de la prestació, una vegada examinats tots els productes, BSM, PATSA i CBSA autoritzaran l'ús dels productes que es creguin convenients per ser utilitzats a les seves instal·lacions i sol·licitarà el canvi dels que no siguin adequats.

Sisena: Pel que fa als desinfectants només es faran servir a les zones de vestuaris, dutxes, serveis, menjadors i cuines, i en cap cas podrà ser lleixiu. Hauran de tenir activitat bactericida, fungicida, viricida i esporicida. Cap producte de neteja tindrà desinfectants. Els processos de neteja i desinfecció s'han de fer per separat. En qualsevol cas, l'adjudicatari dotarà dels productes químics precisos per aconseguir la desinfecció d'aquestes zones, amb subjecció en tot cas a la normativa vigent.

Setena: Queda prohibit l'ús de productes en esprai i tota mena d'envasos amb gasos propel·lents. Quan calgui, s'utilitzaran ampolles polvoritzadores amb sistema mecànic.

Vuitena: Tots els productes han d'anar correctament etiquetats per a la seva correcta identificació. En el cas de fer servir productes concentrats, el personal haurà de tenir accés a les eines necessàries per a la dosificació i dilució dels productes de neteja emprats. També tindrà accés a les corresponents instruccions per la correcta dilució i dosificació.

Novena: Característiques mínimes exigides dels productes de neteja.

- 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 com a mínim Bactericides, fungicides i viricides, a poder ser neutres o lleugerament alcalins.
- Els desincrustants àcids no contindran sulfurant ni total, ni parcialment.
- Queda prohibit l'ús de productes clorats o lleixius.

Desena: L'empresa adjudicatària ha de fer-se càrrec dels residus propis que generi i reportar-ne les dades a BSM, PATSA i CBSA en el cas que ho requereixi, de la seva correcta gestió a les plantes de tractament de residus. La gestió, doncs, s'ha de realitzar complint amb els requisits definits en l'apartat 6.6. Gestió de residus.

Onzena: L'adjudicatari correrà a càrrec de totes les despeses de compra dels productes i materials necessaris per a la prestació del servei.

Dotzena: L'empresa adjudicatària realitzarà mostres de les papereres de totes les fraccions a les instal·lacions que li siguin adjudicades. L'objectiu és conèixer les quantitats generades de residus. La durada del mostreig ha de ser mínim d'una setmana i aquest s'ha de realitzar mínim cada tres mesos. Anualment es rebrà la planificació de tot l'any amb les

setmanes previstes. Cal facilitar la informació en Excel, detallant tipus de residu, quantitat (en kg o t) i la instal·lació on s'ha recollit.

Tretzena: L'empresa adjudicatària correrà a càrrec de la dotació de noves papereres o contenidors de substitució a efectes de garantir la recollida selectiva a les instal·lacions. Tot i que la tipologia de paperera o contenidor s'acordarà amb el personal tècnic d'ESG en funció del tipus de residu a emmagatzemar en el moment oportú, es detalla a continuació una sèrie de requisits a tenir en compte:

- Les papereres han de ser el més homogènies possibles en les diferents dependències i instal·lacions de BSM, PATSA i CBSA, sempre i quan per espai i funcionalitat es pugui mantenir el mateix model.
- Aquestes han de ser, mínim, d'entre 30 i 50 litres.
- Ha d'haver un contenidor per cadascuna de les fraccions municipals, principalment rebuig, envasos, paper i cartró i orgànic. Si es preveu la generació d'envasos de vidre, també caldrà un contenidor per aquesta fracció.
- Han de disposar de pedal i tapa (sobretot per la orgànica, que eviti mals olors).
- A nivell operatiu, es recomana que tinguin subjecta-bosses basculants.

Catorzena: L'empresa adjudicatària ha de disposar dels mitjans adequats per fer front a possibles vessaments o fuites de productes químics o combustibles, com olis, hidrocarburs. En concret, sacs de sepiolita custodiats al magatzem de neteja així com d'equips de protecció i contenidors homologats per manipular i emmagatzemar el residu derivat. Aquest residu perillós, cal es gestioni segons la normativa vigent i formarà part del registre periòdic que s'enviarà a ESG de "residus de neteja".

Quinzena: Amb independència de les consideracions i obligacions generals sobre estalvi energètic i d'aigua i respecte del medi ambient, el contractista l'empresa adjudicatària ha de garantir expressament l'aplicació de criteris de bones pràctiques en l'ús de matèries primeres com l'ús de l'aigua i l'energia. Així com també amb la resta de productes que facin servir pel servei. Tals que:

- Apagar l'enllumenat dels despatxos, dependències, passadissos, replans d'escala, etc. de tots els edificis i locals que tingui assignats al lot corresponent, sols amb les excepcions que determini específicament el Responsable del contracte.
- Fer un consum responsable de l'ús de l'aigua, evitant deixar aixetes obertes dels rentamans, abocadors, dutxes, etc., i realitzant les justes descarregues dels inodors.
- Informar al Responsable del contracte de qualsevol anomalia de funcionament i/o tècniques que es detectin en relació als punts anteriors, a fi de que procedeixi a la seva correcció, si s'escau.

6.3. Servei de neteja

Primera: Protocols d'actuació per a neteja i desinfecció de mobiliari, superfícies varies i paviments, vàlid a més com a prevenció de Covid:

1. Col·locació dels EPI's abans d'entrar.
2. Entrar a les estances amb el material de neteja necessari.
3. Retirar els residus sòlids i / o líquids en borsa vermella.

4. En el cas que hi hagi cortines, es dipositaran en bosses.
5. 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).
6. 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.
7. 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 desinfectant lleugerament alcalí. El procediment serà el que s'indica a continuació:
8. S'introdueix la baieta a la galleda blava.
9. S'escorrerà a la galleda vermella.
10. Es procedirà a doblar la baieta de manera que es tinguin generades 4 cares per netejar.
11. Un cop utilitzades les 4 cares s'introduirà la baieta en la galleda vermella, s'esbandeix i s'escorrerà.
12. Es tornarà a introduir la baieta a la galleda blava, s'agafarà la solució netejadora i s'escorrerà novament en la galleda vermella.
13. 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.

Segona: Es netejaran les superfícies, seguint el següent ordre: Es començarà a netejar les parts més altes, finalitzant per les més 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 |

Tercera: 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 la doble galleda s'actuarà de la mateixa manera que amb les baietes.

Quarta: L'empresa adjudicatària de cada contracte derivat 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 interlocutor del servei. L'empresa disposarà com a mínim d'un responsable de servei amb presència física a les instal·lacions de BSM, PATSA i CBSA de com a mínim 10 hores a la setmana.

Cinquena: BSM, PATSA i CBSA exigeixen per a la gestió diària del servei de cada contracte derivat, l'assignació d'un interlocutor de l'empresa prestatària del servei. Aquesta persona serà la que, a les ordres immediates de la Direcció de l'Empresa, amb títol adequat o amb amplis coneixements, planificarà, programarà i controlarà el servei de neteja. Al mateix

temps també serà el que orientarà, dirigirà i donarà unitat al personal de l'empresa, sent el responsable de la bona marxa i coordinació de la feina feta en les zones i equips productius de l'empresa. El perfil del representant o interlocutor aportat per l'empresa adjudicatària i requerit per BSM, PATSA i CBSA haurà, com a requisit d'exigència mínima, posseir un mínim de 3 anys d'experiència en la gestió de serveis de neteja, amb competències de lideratge, gestió del personal, empatia, motivat/da, rapidesa en solucionar problemes, amb disponibilitat 24 hores. Aquest representant o interlocutor aportat per l'empresa adjudicatària i requerit per BSM, PATSA i CBSA resoldrà les incidències i les peticions en la major brevetat possible i eficàcia. El temps màxim de resposta és d'una (1) hora i el de solució al seu requeriment 24 hores, llevat que per situacions justificades s'acordi amb BSM, PATSA i CBSA una ampliació de temps de solució al requeriment.

Sisena: BSM, PATSA i CBSA podran exigir la presència de l'interlocutor i del tècnic de prevenció de riscos laborals en els centres objecte dels contractes derivats de l'Acord marc, en un termini màxim de 12 hores, llevat que per circumstàncies extraordinàries fos impossible, i el termini ampliable acordat i autoritzat per: BSM, PATSA i CBSA .

Setena: El retard o manca de resposta a una incidència i/o petició expressa de BSM, PATSA i CBSA es considerarà un incompliment contractual i serà penalitzable. Així com, el retard o omissió de la presència immediata del personal de l'empresa de neteja als centres objecte dels contractes derivats, quan així s'exigeix BSM, PATSA i CBSA establint les sancions corresponents definides en la LCSP.

Vuitena: L'empresa adjudicatària de cada contracte derivat, 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.

Novena: L'empresa adjudicatària de cada contracte derivat donarà resposta sistemàtica, mitjançant el canal que s'estableixi a la proposta tècnica de l'Acord marc, i conforme a unes normes acordades amb el centre, a les reclamacions formulades pels usuaris relacionades amb la prestació del servei.

Desena: L'empresa adjudicatària de cada contracte derivat haurà de confeccionar un informe anual sobre el servei realitzat, amb l'avaluació de la prestació, anàlisis d'incidències i propostes de millora. Es presentarà un model de la memòria anual que es lliurarà, detallant com s'organitzarà la informació que contindrà. Per a ser valorada, aquesta memòria contindrà com a mínim un resum del servei realitzat durant l'any amb tots els seu paràmetres, un repàs dels objectius marcats el seu resultat al cap de un any i una previsió d'objectius per a l'any vinent

Aquest informe haurà de contenir com a mínim:

- Canvis i/o modificacions dels recursos i materials adscrits al servei, amb una relació de personal actual adscrit al contracte i la seva variació respecte l'any anterior.
- S'enumerarà la maquinària adscrita al servei, verificant el seu estat i les actuacions de manteniment realitzades.
- Dades del absentisme i hores de treball efectivament realitzades.
- Tasques realitzades/planificades: es verificarà la realització de tasques

periòdiques de neteja realitzades per netejador/a i especialista al llarg de totl'any.

- Consum de material higiènic, resum mes a mes.
- Historial de les incidències anuals, així com les mesures adoptades per a la seva resolució.
- Anàlisi de les puntuacions obtingudes per l'empresa auditora externa, i la determinació del cost anual de les penalitzacions, en cas d'haver-hi. S'hauran de determinar les àrees de millora.
- Plans de Formació en PRL i específiques de neteja: s'acreditarà la formació realitzada al personal operatiu, en base als Plans de Formació proposats, i s'exposaran noves necessitats de formació en cas de que es creguin necessàries.
- Recopilació de les puntuacions o valoracions de les enquestes de satisfacció del servei, definint les àrees de millora i correcció.

Onzena: L'empresa adjudicatària restarà 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.

Dotzena: BSM, PATSA i CBSA posaran 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.

Tretzena: Els diferents subministraments energètics (aigua, gas, electricitat), corren a càrrec de BSM, PATSA i CBSA.

Catorzena: Per a la presentació d'aquesta oferta serà optativa la visita als centres de BSM, PATSA i CBSA, i, i que es facilitaran en un llistat. Després de la visita, el mateix dia, podrà realitzar-se, una reunió informativa que tindrà com a objectiu aclarir els dubtes dels licitadors sobre l'elaboració de l'oferta i també els objectius de BSM, PATSA i CBSA amb aquesta licitació.

6.4. Condicions específiques dels centres

6.4.1. Periodicitat dels treballs de neteja a realitzar per tipus de zona

Desglossats en àrees d'actuació, són en l'àmbit general els que s'especifiquen a continuació. S'entén que els espais que es mencionen a continuació són comuns a totes les instal·lacions, i aquelles zones més específiques es concretaran en el PPT dels contractes derivats:

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
	Cada dia
	- Buidatge i neteja de papereres, segons allò establert al protocol de l'equipament.
	- Mopejat de terres
	- Treure taques en terres
	Dies alterns

Oficines	- 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.).) - 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 (Fet per la netejadora del centre)
	Setmanal
	- Fregat de terres

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Passadissos i vestíbuls	Cada dia
	- 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 en tots els centres
Bany i Vestuaris	Cada dia
	- Buidatge i neteja de papereres, segons allò establert al protocol de l'equipament.
	- 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
	Quinzenal
	- Neteja d'Enrajolat parets

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Aules de formació, activitats diverses i sales polivalents	Cada dia
	- Buidatge i neteja de papereres, segons allò establert al protocol de l'equipament.
	- 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 (Fet per la netejadora del centre)
	- Nota: en les aules que hagin estat utilitzades com a aula de plàstica es realitzarà la neteja cada dia
	Setmanal
	- Fregat de terres

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Escales i ascensors	Cada dia
	- Escombrat de terres
	- Fregat de terres
	- Neteja d'elements decoratius
	- Manteniment de portes
	- Manteniment de marcs
	- Manteniment de rètols

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Vidres accessibles	Cada dia
	- Repàs de taques en vidres accessibles (Fet per la netejadora del centre)

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Exteriors	Cada dia
	- Escombrat de la vorera, porxo i zones pavimentades d'entrada i accés als edificis, buidat de Papereres. En les zones no pavimentades, neteja de papers, plàstics, restes de menjar, burilles de cigarret.
	3 vegades setmana
	- Escombrat dels terres pavimentats i les rampes, inclosos els que connecten ambdós edificis.
	Mesos caiguda de fulles
	- L'adjudicatari haurà de preveure el temps i la maquinària que optimitzi el rendiments de neteja tenint en consideració la caiguda de la fulla.

6.4.2. Freqüències periòdiques i particularitats per a tots els centres:

Són en l'àmbit general els que s'especifiquen a continuació, al marge del que s'especifiqui explícitament per a cada centre en cadascun dels contractes derivats de l'Acord marc:

Tots els centres	En totes les oficines es realitzarà cada dia l'escombrat humit, i la neteja de mobiliari en dies alterns. Els vestíbuls, passadissos, banys, vestidors es netejaran cada dia	
	Buidatge 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.
	Neteja d'embornals	Setmanal
	Neteja de Graffitis	A petició per escrit del responsable del contracte
	Eliminar els xiclets dels paviments i parets	Setmanal
	Vidres interiors i exteriors	Mensuals o Bimensuals (quadre detallat per equipament)
	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
	Neteja de Cortines	Anual
	Enlluentat de terres de terratzó i vinílics o decapats de Gres	Semestral
	Neteja de llums de sostre, fluorescents i altres	Anual
	Desinsectació, desratització i desinfecció de les instal·lacions que ho sol·licitin	A demanda puntualment

6.4.3. Freqüències de neteja per centre:

Les freqüències de neteja per centre seran determinades al plec tècnic dels contractes derivats de l'acord marc. Es determinaran els mesos de servei per a cadascun dels centres.

6.4.4. Dies i torns de neteja dels centres:

Els dies i torns de neteja per centre seran determinats al plec tècnic dels contractes derivats de l'acord marc. Es determinaran els torns i els dies de servei per a cadascun dels centres.

Les empreses homologades establiran 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.

La prestació del servei es desenvoluparà durant el temps indispensable perquè cada centre quedi en perfectes condicions, de tal forma que quedi cobert el servei durant tots els dies d'obertura del centre o bé dies contractats en el Plec tècnic del contracte derivat de l'Acord marc.

L'horari per a la realització de les tasques de neteja, a títol orientatiu, és el que es detalla en el Plec tècnic dels contractes derivats de l'Acord marc.

Les empreses homologades garantiran en la seva oferta la qualitat del servei i aportaran, a nivell informatiu, el nombre de mitjans humans que utilitzaran per a garantir el resultat previst d'aquest servei de neteja.

Les empreses també informaran de les dades del servei que es pretén realitzar a través de especialistes externs del centres i informarà a BSM, PATSA i CBSA de les hores previstes d'aquests serveis. La freqüència de la realització de les tasques de neteja de vidres, tractament de sòls, exterior de l'edifici, etc., es faran d'acord a les especificacions de tasques que es descriuen en aquest plec tècnic i el plec tècnic dels contractes derivats de l'Acord marc.

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.

6.4.5. Procediments generals de neteja a aplicar:

Aquest apartat contempla els procediments més comuns de neteja a utilitzar en la neteja dels centres. Tot i així, si hi ha un procediment específic per a qualsevol centre, quedarà especificat en el Plec tècnic del corresponent contracte derivat de l'Acord marc.

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 els 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, aquests 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

- 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, la dilució en aigua adient.

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, 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 varies 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 linòleum. L'empresa adjudicatària tindrà que reparar els danys en cas de que el linòleum 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. **Porxos** escombrar i fregar (si és necessari), porxos, voreres interiors, patis interiors i zones similars. Els espais considerats exteriors o zones d'accés requereixen diferents tipus de neteja:
 - 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.
4. **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 netejadora, 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.

5. Neteja d'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.

6. Mobiliari:

El mobiliari es mantindrà en condicions netes i atractives traient escrupolosament la pols en tota la seva superfície amb baietes de microfibra 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 de microfibra i producte de neteja i desinfecció adequat a la zona i tipus de brutícia.

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

Amb la microfibra s'aconsegueix un assecat total de les superfícies i amb això s'evita el deteriorament per humitat de la fusta.

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

7. Neteja d'objectes de decoració, plaques identificatives...:

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 identificatives es netejaran amb baieta de microfibra molt escorreguda i producte de neteja i desinfecció adequat a la zona i tipus de brutícia.

8. Neteja d'elements metàl·lics:

Els acers inoxidable i aluminis (tancaments metàl·lics, passamans, ...) es netejaran amb la freqüència necessària amb baieta de microfibra 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 de microfibra 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:
 - o L'ús de llana d'acer no inoxidable (per risc d'incrustacions de partícules ferroses que porten a la corrosió de forma inevitable).
 - o L'ús de raspalls molt durs que ratllen.
 - o L'aplicació de productes anomenats "enceradors" que deixen una pel·lícula greix (això pel que fa a l'acer inoxidable).
 - o Fregar les superfícies en sentit transversal a les línies del polit.

9. Buidat i neteja de la totalitat de papereres i demás 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.

10. Equips d'oficina:

Tots els equips informàtics (ordinadors, pantalles de teleprocés, teclats, impressores, fotocopiadores, fax, projectors, etc.), televisions i aparells electrònics, es netejaran exclusivament amb elements de microfibra 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 la tan temuda Lipotròfia semicircular, que degenera el teixit adipós.

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

11. 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 de microfibra i producte de neteja i desinfecció adequat a la zona i tipus de brutícia.

12. 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 de microfibra 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.

13. Sòcols i altres: neteja en sec (pols) dels sobres de sòcols, arrambadors, ampits, finals d'enrajolats i similars.

14. 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 vàters, 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 WC's, forats d'aixetes, piques, plats de dutxa i altres desguassos, podent utilitzar també algun desincrustant per a eliminar restes de brutícia als racons dels WC's i detergent àcid puntualment per eliminar la brutícia mineral igualment als WC's.
- 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.

15. Escales: neteja en sec (pols) i mullat d'escales (graons, baranes, passamans,...).

16. 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.

17. 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.

18. 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:
 - o Els vidres de les portes d'accés.
 - o Els vidres que tenen funció d'envà separador i els de les portes interiors, que es netejaran periòdicament.

19. 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 inoxidable, 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 anti-baf, 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.
- 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.

20. Cristallitzat mecànic amb productes antilliscants i autobrillants dels paviments de terratzo, marbre i similars que ho permetin, realitzat per personal especialitzat.

21. Col·locació de paper higiènic, sabó per les mans, tovalloletes de paper, rotlles de Paper industrial, ambientadors i altres productes que siguin necessaris.

22. Pissarres: neteja en sec (pols) i mullat amb productes adequats.

6.5. Productes higiènics i subcontractacions

Primera: L'adjudicatari assumirà el càrrec de totes les despeses de compra dels consumibles higiènics (paper higiènic, eixugamans i sabó de mans, així com els dispensadors que s'hagin d'afegir o reemplaçar). Els productes higiènics necessaris de cada centre seran desglossats en cada un dels contractes derivats de l'Acord marc.

Segona: L'adjudicatari també assumirà el càrrec de totes les despeses dels productes subcontractats en cada centre (contenidors higiènics femenins, ambientadors, catifes, bacteriostàtics i higienitzadors de seients). Els productes subcontractats necessaris de cada centre seran desglossats en cada un dels contractes derivats de l'Acord marc.

Tercera: Als Plecs de Prescripcions Tècniques dels contractes derivats de l'Acord marc, es donarà una relació aproximada d'unitats higièniques per centre. La quantitat necessària restarà inclosa en l'oferta sense càrrec per a BSM, PATSA i CBSA.

Quarta: Totes les unitats higièniques femenines seran amb sensor d'obertura incorporat per evitar contagis, el canvi es realitzarà setmanalment.

Cinquena: En el cas dels eixugamans, aquests hauran de ser, en primera opció de paper 100% reciclat, i com a segona opció eixugamans elèctrics amb detector de presència. Queden prohibits els eixugamans elèctrics de botó.

Sisena: El material sempre ha de ser el més homogeni possible en cada centre i amb la mateixa clau per tots per facilitar les tasques al personal de neteja.

Setena: Serà també a càrrec de l'empresa el subministrament i la recol·locació diària de materials fungibles com són el sabó rentamans, el paper higiènic, els d'eixugamans, les bosses d'escombraries i d'altres elements anàlegs, així com també els papers de cuina i rotllos de paper protector de les taules dels offices i espais assimilats.

Vuitena: L'empresa adjudicatària té l'obligació de mantenir un control sobre l'aprovisionament de productes consumibles de cada edifici i dels consums regulars. S'hauran de lliurar informes periòdics de les quantitat de consumibles utilitzats (inclosos els productes de neteja) en el servei per cada edifici.

6.6. Gestió de residus

En l'apartat 2. OBJECTE s'han detallat els dos tipus de recollida de residus que estan contemplats en el present concurs públic.

En funció de les Unitats i de la seva tipologia de residus, les necessitats de gestió seran recurrents, puntuals o inexistents, que s'especificarà en cadascun dels contractes Basats.

Primera: En qualsevol cas, ambdós tipus de recollida tenen els següents objectius a complir:

- I. Orientar les fraccions seleccionades cap a la reutilització, la recuperació i el reciclatge, donant especial importància a l'obtenció de la resta mínim (economia circular). Es a dir, es busca establir vies de gestió concretes per cada tipologia de residus (veure apartat 3.3. Residus previstos dins el servei), maximitzant la recuperació de matèries o la valorització energètica de cadascun d'ells.
- II. Millorar significativament l'operativa dels serveis, des de la seva planificació fins l'entrada del vehicle a la planta de destí, per tal de reduir terminis, incidències i evitar generar un excés de comunicacions.
- III. Disposar d'un sistema de comunicació i intercanvi d'informació entre l'empresa adjudicatària i el responsable del contracte, que afavoreixi la resolució de problemes i el desenvolupament de plans de millora.
- IV. Controlar la generació de residus de manera exhaustiva, disposant de totes les quantitats recollides diferenciades per tipologia, data i instal·lació. La metodologia de recollida de dades ha de ser fiable.
- V. Tenir especial cura amb el compliment de la legalitat vigent referent a aquest servei (veure punt onzè).

Segona: Els residus previstos en aquest servei es divideixen en:

- No perillosos

Codi LER	Nom comú	Descripció del LER
02 01 06	Fems	Excrements d'animals, orina i fems (inclosa palla podrida), efluents, recollits de manera selectiva i tractats fora de l'indret on es generen
02 01 02	Cadàvers d'animals	Residus de teixits d'animals
20 01 08	Matèria orgànica d'origen animal	Tot aquell residu orgànic provinent dels animals del parc, exceptuant els fems. Aquest material pot ser pels, pell, plomes, ossos, restes de menjar, etc.
20 01 08	Matèria orgànica	Residus biodegradables de cuines i restaurants
20 01 01	Paper sense dades confidencials i cartró	Paper i cartró
20 01 02	Vidre	Vidre
20 01 39	Envasos lleugers	Plàstics
20 03 01	Rebuig	Mescles de residus municipals
20 03 07	Voluminosos	Residus voluminosos
20 02 01	Restes vegetals i de poda	Residus biodegradables
20 01 11	Moqueta	Matèries tèxtils
20 01 38	Fusta	Fusta diferent de l'especificada en el codi 200137
20 01 40	Ferralla	Metalls
20 01 10	Roba	Roba
20 01 25	Olis vegetals	Olis i greixos comestibles
20 01 36	Equips elèctrics i electrònics sense dades confidencials	Equips elèctrics i electrònics rebutjats diferents dels especificats en els codis 200121, 200123 i 200135
08 03 18	Tòn timers i tintes	Residus de tòner per impressió diferents dels especificats en el codi 080317

16 01 03	Pneumàtics	Pneumàtics al final de la seva vida útil
16 06 04	Piles	Piles alcalines (excepte 160603)
17 01 07	Runa	Mescles de formigó, maons, teules i materials ceràmics, diferents de les especificades en el codi 170106.
17 09 04		Residus mesclats de construcció i demolició diferents dels especificats en els codis 170901, 170902 i 170903.
17 04 11	Cables	Cables diferents dels especificats en el codi 170410

- Perillosos:

Codi LER	Nom comú	Descripció del LER
13 02 05	Olis minerals	Olis minerals no clorats de motor, de transmissió mecànica i lubricants
13 02 06	Olis de motor	Olis sintètics de motor, de transmissió mecànica i lubricants
16 07 08	Aigües de sentina	Residus que contenen hidrocarburs
13 05 07	Aigües olioses	Aigua oliosa procedent de separadors d'aigua/substàncies olioses
15 01 10	Envasos contaminats	Envasos que contenen restes de substàncies perilloses o estan contaminats per aquestes
20 01 27	Pintures i dissolvents	Pintures, tintes, adhesius i resines que contenen substàncies perilloses
20 01 35	Equips elèctrics i electrònics perillosos	Equips elèctrics i electrònics rebutjats, diferents dels especificats en els codis 200121 i 200123 que contenen components perillosos
15 02 02	Absorbents contaminats	Absorbents, materials de filtració (inclosos els filtres d'oli no especificats en cap altra categoria), draps de neteja i roba protectora contaminats per substàncies perilloses
16 01 07	Filtres d'oli	Filtres d'oli
16 05 04	Aerosols	Gasos en recipients a pressió (inclosos els halons) que contenen substàncies perilloses
16 06 07	Bateries de Liti	Acumuladors, piles o bateries en la composició de les quals es trobi el liti en qualsevol de les seves formes, com ara les piles de liti o els acumuladors ió-liti. (LER estatal)
16 04 03	Bengales	Altres residus explosius
18 01 03	Objectes tallants i punxants	Residus la recollida i eliminació dels quals són objecte de requisits especials per prevenir infeccions
18 02 02	Residus de veterinària	Residus la recollida i eliminació dels quals són objecte de requisits especials per prevenir infeccions
18 02 05	Productes de desinfecció	Productes químics que consisteixen en, o contenen substàncies perilloses (compostos principalment de formol i líquids quaternaris de desinfecció).
20 01 31	Medicaments caducats	Medicaments citotòxics i citostàtics
10 01 15	Escòries de forn	Cendra de fons de forn, escòries i pols de caldera procedents de la coïncineració, diferents de les especificades en el codi 100114
06 13 02	Carbó actiu usat	Carbó actiu contaminat

Aquests residus s'han d'entendre com a mínims, sent possible la incorporació d'una nova fracció.

Tercera: hi ha una sèrie de residus que no entren dins l'abast del present plec:

- Residus externs: No es consideren els residus que produeixen les empreses proveïdores, empreses de subministrament o empreses subcontractades l'objecte del seu contracte no sigui la neteja, i els residus de les quals han de gestionar-los elles mateixes.
- Residus contemplats en contractes / convenis anteriors: hi ha certs residus que es gestionen amb empreses especialitzades i amb les quals ja es disposa d'un document jurídic previ al present

contracte. En aquests casos, els residus estan exclosos sempre i quan es segueixi disposant d'empresa especialitzada que cobreixi les necessitats del servei.

- Residus amb potencial de reutilitzar-se: B:SM busca sempre la reutilització i donació d'aquells materials que no són d'utilitat per la companyia però que no es consideren residus. Per això, i sempre que ho cregui oportú el responsable del contracte, es prioritzarà alguns materials per a la reutilització i donació abans de la seva gestió com a residu. Aquesta reutilització o donació pot passar pel propi adjudicatari o per BSM, PATSA i CBSA.

Quarta: Les prescripcions tècniques generals del servei de recollida i gestió de residus són les següents:

- Contenerització dels residus de forma separada, mitjançant la posada a disposició a les instal·lacions productores de residus, d'un parc de recipients adequat tant qualitativament com quantitativament, capaç d'assumir la generació dels residus previstos, en cas de que així es sol·liciti.
- Recollida separada de les diferents fraccions dels residus (domèstics, assimilables o peril·losos), a les quantitats que s'estableixin i transportar-los de manera separada a les plantes de destí corresponents, garantint que en cap moment del procés de recollida i transport es barregin les diferents fraccions, amb l'objectiu d'aconseguir una eficaç gestió final dels mateixos.
- Trasllat dels mateixos fins a la planta de transferència o centre de tractament on seran gestionats segons correspongui i sempre complint amb els requisits establerts per B:SM, i i amb la normativa vigent.
- En cas de ser necessari, disponibilitat d'instal·lacions de recollida i emmagatzematge transitori per a la gestió separada de residus específics (punts nets i punts de transferència).
- Gestoria de tota la documentació necessària d'acord a la normativa vigent i a d'altres lleis que puguin sorgir durant la vigència del present contracte.
- Servei de manteniment dels contenidors, en cas de que hi hagi algun que es malmeti per l'ús.

Cinquena: L'operativa específica de la recollida es definirà per cada instal·lació o dependència en el derivat corresponent, però en qualsevol cas, s'ha de fer de manera que es garanteixi:

- Que es reculli la totalitat del residu dipositat pels usuaris en el contenidor corresponent, inclosos el que s'hagi dipositat en els voltants del mateix.
- Que es disposi de tot l'equipament i material necessari per realitzar el servei (saques, transpalet, elevadors, etc.) sense dificultats. En cas que no en disposi en un moment puntual, i que per aquest motiu es pugui demorar el servei, ho haurà de notificar a la persona responsable de B:SM perquè valori si pot cobrir l'equipament de manera interna.
- Que la recollida es faci en el menor temps possible, en condicions de seguretat tant per al personal com per la instal·lació.
- Que s'ocasionin les menors molèsties possibles al veïnat i / o personal de les instal·lacions per sorolls, olors, etc.
- Que es realitzi en les millors condicions higièniques i de neteja.
- Que la recollida es realitzi en condicions d'eficiència, des d'un punt de vista operatiu, econòmic i ambiental.
- Quan aquesta no es pugui dur a terme en la data inicialment programada es reprogramarà el servei per realitzar la recollida.
- No es permetran serveis a les instal·lacions de BSM, PATSA i CBSA les quals no hagin estat programades i adequadament notificades al personal de B:SM.
- En el cas que el residu sobresurti del contenidor i el transportista no se'l pugui endur, haurà d'avisar al responsable de la instal·lació per retirar aquest excedent. Un cop solucionada la incidència, el transportista deixarà el contenidor buit i s'endurà el ple, i el responsable de la instal·lació llençarà l'excedent de residu al nou contenidor.

Segona: L'adjudicatari aportarà pel seu compte i càrrec la totalitat del material, productes i utilatge que siguin necessaris per a la prestació del servei, incloses les bosses d'escombraries per col·locar en les papereres i centres intermedis de recollida selectiva.

La tipologia de bosses d'escombraries que caldrà utilitzar en funció de la fracció de residus serà:

- Orgànica: bosses compostables, de mida adequada per cadascun dels cubells dels equipaments.
- Paper i cartró: als bujols o papereres es podrà posar una bossa de plàstic (si es considera adient de color blau semi-transparent), però als contenidors exteriors de recollida d'escombraries, el paper i cartró anirà sempre sense bossa.
- Vidre: als bujols o papereres es podrà posar una bossa de plàstic (si es considera adient de color verd semi-transparent), però als contenidors exteriors de recollida d'escombraries, el vidre anirà sempre sense bossa.
- Envasos: bossa de plàstic, si es considera adient de color groc i semi-transparent, de mida adequada per cadascun dels cubells dels equipaments.
- Rebuig: bossa de plàstic, si es considera adient gris o negra i semi-transparent de mida adequada per cadascun dels cubells dels equipaments.

Sisena: El número i tipologia de contenidors, bidons i altres receptacles, a més del volum o capacitat dels mateixos s'especificarà en els seus contractes derivats, sent les persones responsables de les instal·lacions qui ho definirà. L'empresa adjudicatària haurà de fer entrega dels recipients sol·licitats pels responsables a cada instal·lació segons la petició realitzada.

Tot i així, es presenta a continuació un llistat dels recipients que pot ser objecte d'ús per part de les dependències i instal·lacions de BSM, PATSA i CBSA .

Tipologia	Volum	Imatge	Comentaris
Recipient per piles amb tapa	10 litres		Ha de tenir una tapa lo suficientment gran per introduir també bateries
Recipient per residus sanitaris o de veterinària	3 - 10 litres		
Gàbia GRG	1.000 litres		
Entrega saca ADR	1.000 litres		
Gàbia metàl·lica	2.000 litres		
Bidó amb tapa de ballesta	120 litres		

Bidó amb tapa de ballesta	200 litres		
Bidó metàl·lic amb tapa de ballesta	200 litres		Alguns s'hauran d'adaptar a les especificacions dels filtres dels forns crematoris
Bujol	120 litres		Han d'estar diferenciats per colors en funció de la fracció a acumular
Paperera de cartró	100 litres		Poden ser objecte de petició en la realització d'esdeveniments
Contenedor de càrrega superior	770 litres		Han d'estar diferenciats per colors en funció de la fracció a acumular
Contenedor de càrrega superior	1.100 litres		Han d'estar diferenciats per colors en funció de la fracció a acumular
Contenedor "patera"	3 m ³		
Contenedor "patera"	5 m ³		
Contenedor "patera"	9 m ³		
Contenedor "patera"	12 m ³		
Contenedor "patera"	15 m ³		Com a mínim s'ha de disposar d'un model l'amplada del qual no superi els 1,83 metres
Contenedor "patera"	20 m ³		
Contenedor "patera"	25 m ³		
Contenedor "patera"	30 m ³		

Autocompactadora	15 m ³		En cas que per dimensions no hi càpiga, es demanarà una de 12 m ³
Autocompactadora	20 m ³		

Responsabilitats de l'empresa de neteja: És responsabilitat de l'empresa de neteja posar els mitjans necessaris per a fer possible recollir totes les fraccions i fer-les arribar al destí adequat, de la forma adequada i en el moment adequat (recollida selectiva interna i evacuació de residus). Es tracta com a mínim dels següents:

- Subministrament de bujols, degudament etiquetats, en la quantitat suficient i distribució adequada allà on calguin.
- Subministrament de gàbies pel cartró, en la quantitat suficient i distribució adequada allà on calguin.
- Organització del treball d'evacuació de forma adequada, atenent a les condicions específiques de cada centre de treball
- Formació del personal de neteja
- Facilitar els elements de transport interns adequats, inclòs carros de neteja amb compartiments convenientment identificats i/o bosses d'escombraries industrials del color corresponent a cada fracció.

Setena: Els serveis de recollida es podran realitzar en horari de dia, vespre o nit en funció dels plantejaments de cada instal·lació, i l'empresa adjudicatària haurà d'adaptar-se a les peticions de les mateixes evitant totes les molèsties possibles, de dilluns a diumenge inclosos festius.

Es buscarà un horari conjunt i comú per facilitar la recollida per part de l'adjudicatari, però la data i hora finals de cada recollida s'aprovarà de manera individual pels responsables de les instal·lacions, segons la seva logística i disponibilitat.

En cas de qualsevol modificació de calendari, ja sigui per part de l'empresa adjudicatària o per part de B:SM, s'haurà de comunicar a l'altre part, proposant data nova de recollida, sent aquesta data i com a màxim, 24 hores després de la data inicial (48h en cas de que l'empresa adjudicatària no disposi de la operativa necessària per causa justificada no imputable a la falta de recursos per realitzar el servei descrit en el present plec).

En cas d'emergència es podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària una recollida puntual en un termini màxim de 12 hores (en aquest cas BSM, PATSA i CBSA justificarà raonadament l'emergència).

En qualsevol cas, les freqüències mínimes establertes són:

- Una recollida cada sis mesos (com a màxim) pels residus peril·losos, exceptuant aquells que disposen d'una ampliació de termini d'emmagatzematge autoritzada per l'ARC.
- Una recollida cada any (com a màxim) pels residus no peril·losos¹, comptant des del moment en que es considera que el material ja no té utilitat per B:SM i passa a definir-se residu.

¹Exceptuant el buidat dels residus arrel les tasques de neteja, la freqüència dels quals es detalla en l'apartat 6.3 Servei de neteja.

Vuitena: La gestió ha de ser l'adequada segons la tipologia del residu gestionat, complint amb la normativa vigent. L'empresa licitadora s'ha de comprometre a prioritzar la reutilització en aquells residus amb potencial, promovent així, l'economia circular.

En aquells casos en que el residu no es pugui recuperar i reutilitzar, haurà de prioritzar les valoritzacions davant les eliminacions, sempre i quan aquestes vies de gestió estiguin autoritzades per l'Agència de Residus de Catalunya per la fracció corresponent.

Novena: L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'etiquetes que identifiquin els residus perillosos continguts en els contenidors. Aquestes etiquetes han de complir amb els camps requerits en la Llei 7/2022, el Reglament CLP i la normativa ADR.

En concret, els camps que han de constar en les esmentades etiquetes són:

- Nom, direcció, codi, NIMA i correu electrònic de l'empresa productora.
- Dades de l'empresa transportista de residus (nom i dades de contacte)
- Descripció i codi LER del residu
- Pictogrames de perill (complint amb les dimensions 10x10 que marca l'ADR).
- Indicacions de perill.
- Codi UN.
- Data d'inici d'emmagatzematge (amb el camp buit).
- Informació suplementària (si escau).

En cas que no disposi d'aquestes etiquetes, B:SM li facilitarà el seu model perquè el repliquin, i serà obligació de l'empresa adjudicatària entregar aquestes etiquetes amb cada canvi i substitució de contenidors, perquè el personal de BSM, PATSA i CBSA el pugui col·locar al nou recipient.

Desena: El sistema d'intercanvi d'informació (en concret les dades dels residus recollits) entre l'empresa adjudicatària i BSM, PATSA i CBSA, dependrà del servei de recollida de residu:

- En el cas dels residus recollits arrel les tasques de neteja, l'empresa adjudicatària haurà de definir i implantar una metodologia de mostreig trimestral, mínim, per pesar (o estimar de manera fiable) les quantitats dels residus retirats de cadascuna de les instal·lacions i dependències.
Tant la metodologia com el format d'entrega de dades haurà de ser aprovat prèviament pel responsable del contracte de BSM, PATSA i CBSA.
- En el cas dels residus generats en tasques diferents a les de neteja (manteniment, operacions, petites obres, restauració, etc.), s'hauran de gestionar acord a la normativa vigent, tramitant tota la documentació a través del SDR.
En aquells pocs residus que no es gestionin a través del SDR, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar les seves dades de gestió fent ús de la plantilla de BSM, PATSA i CBSA.

Onzena: A continuació es presenta el llistat de normativa que actualment és d'aplicació, sent possible que hagi d'altres o que aquestes es modifiquin en els propers anys. Si així succeeix, l'empresa adjudicatària haurà d'informar al responsable del contracte d'aquests canvis i adaptar-se a la nova legislació, si escau.

- Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular.
- Reial decret 553/2020, de 2 de juny, pel qual es regula el trasllat de residus a l'interior del territori de l'Estat.
- Reial decret 646/2020, de 7 de juliol, pel qual es regula l'eliminació de residus mitjançant dipòsit a l'abocador.
- Reglament (CE) núm. 1272/2008 sobre classificació, envasament i etiquetatge de substàncies i barreges (CLP).
- Acord Europeu sobre transport internacional de mercaderies perilloses per carretera (ADR).
- Decret 69/2009, de 28 d'abril, pel qual s'estableixen els criteris i els procediments d'admissió de residus als dipòsits controlats.
- Decret 152/2017, del 17 d'octubre, actualitza la classificació, la codificació i les vies de gestió dels residus a Catalunya.
- Decret legislatiu 1/2009, del 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels

residus, pel qual s'estableix un conjunt d'obligacions per als productors de residus comercials a Catalunya.

- Reial decret 679/2006, de 2 de juny, pel qual es regula la gestió dels olis industrials usats.
- Reial decret 106/2008, d'1 de febrer, sobre piles i acumuladors i la gestió ambiental dels residus.
- Reial Decret 110/2015, del 20 de febrer, sobre residus d'aparells elèctrics i electrònics.
- Decret 89/2010, de 29 de juny, pel qual s'aprova el Programa de Gestió de RCD de Catalunya (PROGROC), pel qual es regula la producció i la gestió dels RCD, i el cànon sobre la deposició controlada d'aquests.
- Decret 27/1999, de 9 de febrer, de la gestió dels residus sanitaris.
- Reglament (CE) núm. 1069/2009 del Parlament Europeu i del Consell de 21 d'octubre del 2009 pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables als subproductes animals i els productes derivats no destinats al consum humà, i Reial Decret 1528/2012, de 8 de novembre, pel qual s'estableixen les normes aplicables als subproductes animals i els productes derivats no destinats al consum humà.
- Reial Decret 731/2020, de 4 d'agost, sobre la gestió de pneumàtics fora d'ús.

6.7. Canvis en els serveis i productes declarats durant l'execució

Primera: Si per algun motiu aliè a la empresa fos necessari, durant l'execució del servei, realitzar cap canvi en el modus operandi o en algun dels productes, serà necessari comunicar-ho a BSM, PATSA i CBSA, justificant el canvi i el compliment dels requisits establerts.

Segona: BSM, PATSA i CBSA, I, I podran, 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, sumades algebraicament, no sobrepassin l'estipulat en LCSP 204 de l'import d'adjudicació, amb exclusió de l'IVA.

En aquests supòsits el Contractista restarà obligat a executar els esmentats treballs o serveis modificats de conformitat amb el que s'estableix en el present Acord marc i els seus contractes derivats, sense dret a reclamar cap indemnització, i sense que per cap motiu pugui minvar el ritme dels treballs o serveis ni suspendre'ls.

Tercera: 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 els contractes derivats del Acord, o, si s'escau, es fixaran contradictòriament.

Quarta: Tanmateix, BSM, PATSA i CBSA podran modificar o resoldre el contracte motivadament en base al Reial Decret-Llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per a garantir l'estabilitat pressupostaria i de foment de la competitivitat.

Cinquena: El procediment de modificació serà el previst a l'article 191 LCSP i als articles 97i 102RGLCAP.

7. CONSUM RESPONSABLE D'AIGUA I ENERGIA

El present Acord marc està directament relacionat amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de Desenvolupament Sostenible. Tots els criteris d'adjudicació estan directament vinculats amb algun d'aquests objectius, amb la intenció de col·laborar amb la voluntat de posar fre al canvi climàtic i la emergència ambiental actual. Així doncs, el consum responsable d'aigua i energia del servei objecte del present Acord marc es un punt molt rellevant del contracte.

Primera: La empresa adjudicatària haurà d'organitzar el servei i utilitzar aquells procediments de neteja més adequats per garantir el un servei responsable amb el medi ambient, procurant promoure l'estalvi d'aigua i la eficiència energètica.

Segona: Es facilitarà a les empreses els subministres d'aigua i electricitat que es requereixin per a la neteja del centre, a excepció d'aquells treballs especials que requereixin de medis suplementaris per part de la empresa (com per exemple: camions cistella, equip de neteja de vidres en altura amb perxes i aigua osmotitzada, etc.), que deuran disposar de subministrament propi i autònom.

Tercera: L'empresa haurà de vetllar i garantir que tot el personal coneix les mesures adequades per reduir el consum dels subministres, com a mínim:

- Encendre només els llums necessaris per a la realització de la tasca concreta
- Evitar deixar aixetes d'aigua obertes mentre s'efectua la neteja
- Evitar deixar oberta qualsevol finestra i/o porta al finalitzar en una dependència
- Evitar regar en excés les terrasses i accessos exteriors. Es pot substituir per un escombrat i un fregat posterior per reduir el consum d'aigua.
- Avisar immediatament al seu coordinador tècnic o responsable d'equip, i aquest als responsables del centre, en cas de detectar anomalies en cisternes de descàrrega o aixetes que perdin aigua, o altres deficiències en l'edifici que comportin consums innecessaris.
- Qualsevol altra mesura que puguin indicar els responsables dels centres.

Així mateix, s'evitaran els serveis de neteja fora dels dies i horaris establerts en cadascun dels contractes derivats del present Acord marc, llevat que les tasques a realitzar impossibilitin estrictament el desenvolupament normal de la activitat en l'edifici.

8. CONTROL DE PRESTACIÓ EFECTIVA DEL SERVEI

Primera: BSM, PATSA i CBSA , es limitaran 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, segons allò que s'ha establert al present plec i dins dels compromisos contractuals.

Segona: De forma mensual, es durà a terme mitjançant una empresa externa escollida per BSM, PATSA i CBSA, una supervisió dels serveis realitzats. Es comprovarà amb el contracte, la planificació de tasques i el pla de treball previst entregat per l'empresa, es comprovaran tots els compromisos contractuals sol·licitats BSM, PATSA i CBSA i/o els oferts per

l'adjudicatari, si s'han complert les tasques i el seu nivell de qualitat.

Tercera: Anualment es farà una reunió amb els responsables del servei per part de BSM, PATSA i CBSA, els responsables de l'empresa adjudicatària i una empresa auditora especialitzada externa escollida per BSM, PATSA i CBSA. Amb el resultat d'aquesta reunió es faran anualment les modificacions de servei i freqüències que es creguin convenients per adequar el servei a les necessitats reals, per l'any següent.

Quarta: El responsable designat per BSM, PATSA i CBSA 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.

Cinquena: BSM, PATSA i CBSA podran sol·licitar a l'empresa adjudicatària el lliurament de quanta documentació 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 utilitzades, sobre l'acompliment dels requeriments normatius, etc.

Sisena: L'empresa adjudicatària està obligada a informar per escrit i de forma immediata a BSM, PATSA i CBSA de qualsevol incidència que afecti el servei.

8.1. 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 Plec de Condicions referent a la qualitat i quantitat de la prestació del servei de neteja.

El contractista haurà de facilitar a l'empresa de control o als responsables de BSM, PATSA i CBSA tota la informació, i col·laboració necessària per a 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 mateixa prestació (acompliment de la planificació, utilització dels equips de protecció individual i compliment de les mesures de prevenció establertes, control dels materials i productes emprats, etc.).

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

Nº	Criteri	Conceptes Mínims de 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 Prevenió de riscos laborals	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. - Disposició al centre d'informació PRL segons sol·licitat a l'article 4.4 setena, d'aquest plec. - La disposició en el centre dels accessoris de prevenció proposats en l'oferta i sol·licitats en el PPT.
4	Medi Ambient	Els elements controlats en aquest criteri són elements com ara: - Recollida selectiva segons l'estipulat en el PPT i els protocols específics de cada equipament. - Gestió dels residus d'envasos i altres elements. - 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 existent - Paper higiènic, eixugamans i sabó de mans, idoni, aprovat, en bon estat i prou. - Unitats higièniques femenines models aprovats, en bon estat i suficients.
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. - 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 per l'empresa en la seva proposta.
8	Satisfacció el client	Es realitzaran unes 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 de manera com a mínim: - 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

Així doncs es realitzaran 5 tipus de controls:

- Control estètic.
- Control de la prestació.
- Control de compliment dels protocols de neteja sol·licitats i higiènicament correctes
- Control de l'acompliment de les operacions periòdiques programades de netejadors/esi d'especialistes.
- Control UV

Una còpia dels resultats dels controls s'entregaran a l'empresa contractista.

Mensualment s'obtéindrà 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.

8.2. Sistema de qualificació del nivell de qualitat del servei segons criteris

Criteris 1, 8 i 9:

El resultat de la inspecció del servei podrà qualificar-se d'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 un expert o 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 del tot insuficient i dolent en el conjunt de la seva superfície.

BSM, PATSA i CBSA assignaran un índex de qualitat d'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 BSM, PATSA i CBSA seguint una ruta d'observacions, on constaran les dependències o àrees del centre a supervisar (amb un mínim de 5 dependències a analitzar dintre d'un mateix edifici i dia).

Com a resultat d'aquesta supervisió, es posarà a disposició de BSM, PATSA i CBSA 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 amb còpia als responsables de BSM, PATSA i CBSA i de l'empresa auditora segons protocol del Sistema de qualitat vigent de BSM, PATSA i CBSA. Aquesta no conformitat haurà de ser gestionada en menys de 24 hores, sent després enviada per al seu tancament en el mateix accés web. Una vegada comprovada la solució de forma correcta l'empresa auditora tancarà la no conformitat amb el vistiplau dels serveis tècnics de BSM, PATSA i CBSA.

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

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

Valor IQN Qualificació	
5	Correcte
1	Incorrecte

Per a 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.

BSM, PATSA i CBSA assignarà un índex de qualitat d'1 o 5 segons hagi estat valorada la prestació com a: incorrecta o correcta.

La valoració la determinaran els responsables assignats per BSM, PATSA i CBSA i CSBA. seguint una rutad'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 es 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 l'empresa adjudicatària amb còpia als responsables de BSM, PATSA i CBSA i de l'empresa auditora segons protocol del Sistema de qualitat vigent de BSM, PATSA i CBSA//. Aquesta no conformitat haurà de ser gestionada en menys de 24 hores, sent després enviada per al seu tancament en el mateix accés web. Una vegada comprovada la solució de forma correcta l'empresa auditora tancarà la no conformitat amb el vistiplau dels serveis tècnics de BSM, PATSA i CBSA.

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

- Nivell de neteja observat a cada zona i valoració final atorgada.
- 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.
- Gràfics per a facilitar la lectura dels resultats i comparatius amb mesos anteriors.

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 següents:

Nº	Criteri	Puntuació mínima
1	Nivell de neteja del centre	3,75
2	Compliment de freqüències periòdiques	4,00
3	Prevenició 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

En el mateix accés Web es posarà a disposició dels usuaris responsables de BSM, PATSA i CBSA de l'empresa adjudicatària i de l'empresa auditora, un apartat on s'enviaran les possibles incidències i notificacions. La incidència, una vegada enviada, serà rebuda automàticament per totes les parts autoritzades de cada centre.

8.3. Conseqüències econòmiques del control

- Les conseqüències econòmiques del control són les especificades al PCAP del present Acord marc, a més de les Clàusules de penalització sobre el control de qualitat en els articles 4.10.7. a 4.10.8. del PPT.

- 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 desglossament de la taula del punt 7.8. del present Acord Marc.

- L'import a detreure serà sobre l'import sense IVA de la factura al centre corresponent i del més 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.

Mesures Correctores

- Avisar a l'encarregat de neteja perquè 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.

8.4. Formalització de les incidències

Totes les faltes i incidències en la prestació del servei han d'estar formalitzades mitjançant requeriments, actes de comprovació de l'empresa supervisora de la qualitat o actes d'ambdues parts o altres documents acreditatius que manifestin la falta comesa com, per exemple, l'informe d'auditoria generat.

8.5. Sancions i resolució de la contractació

Seràn d'aplicació les exposades al plec de clàusules administratives del present Acord marc.

8.6. Faltes i sancions

Són d'aplicació les disposicions previstes en el plec de clàusules administratives particulars del present Acord marc.

8.7. Causes de resolució del contracte

Independentment d'allò que preveu en el plec de condicions particulars administratives del present Acord marc, es consideren com a possible causa d'acabament del contracte els supòsits següents:

- BSM, PATSA i CBSA i podran rescindir el contracte i procedir a la seva liquidació, sidurant quatre dies hàbils consecutius s'interromp la prestació del servei per part del contractista, excepte en cas de força major. En cas de vaga legal, l'empresa contractista es comprometrà a oferir les solucions que garanteixin els serveis mínim imprescindibles que determinin BSM, PATSA i CBSA.
- L'incompliment d'alguna de les obligacions contingudes en el contracte, les reiterades deficiències en l'execució de les prestacions, el comportament irregular del personal de l'empresa, les causes assenyalades en el present Plec i les incloses al plec de condicions administratives del present Acord marc, la suspensió del servei per raons d'interès públic i l'incompliment de les obligacions establertes en els convenis, acords, reglamentacions i altres normes aplicables al cas.

8.8. Incompliment contractual

L'incompliment contractual consisteix en les següents situacions:

- El retard o manca de resposta a una incidència i / o petició expressa de BSM, PATSA i CBSA i es considerarà un incompliment contractual penalitzable. Així com, el retard o omissió de la presència immediata del personal de l'empresa de neteja als centres objecte del contracte, quan així s'exigeix per BSM, PATSA i CBSA.
- Cobriment de les presències ofertes inferior al 100% durant 3 dies seguits o 6 alterns en un mes, en qualsevol centre del contracte adjudicat sense cap mena de justificació.
- En el cas que l'adjudicatari hagi realitzat de manera defectuosa algun dels serveis contractats en algun dels centres objecte del contracte, s'aplicarà com a regla general, i sempre a criteri de BSM, PATSA i CBSA i, una penalització de l'1% del pressupost del contracte anual (abans d'IVA) del centre o centres que s'hagi

produït la realització defectuosa del servei, llevat que motivadament BSM, PATSA i CBSA i estimin que l'incompliment és greu o molt greu. En aquest cas es podrà arribar fins a un 5% de l'import anual del contracte (abans d'IVA) o fins al màxim legal del 7% de l'import anual de contracte (abans d'IVA) respectivament, sempre referit al centre o centres que s'hagi produït la realització defectuosa del servei. La reiteració en el compliment defectuós es tindrà en compte per valorar la gravetat.

- La valoració mensual per centre de tres notes inferiors al sol·licitat en el quadre adjunta aquesta clàusula, en inspeccions de control durant 3 mesos, durant un termini de 4 mesos o bé 6 notes mensuals inferiors al sol·licitat en el quadre de l'apartat 12.3 d'aquest plec no continuades al llarg de 9 mesos.
- Tots dos incompliments són acumulatius si el mateix centre rep notes inferiors al sol·licitat en el quadre adjunt a aquesta clàusula, 3 mesos seguits, és novament penalitzable si al cap de 9 mesos té 6 notes inferiors al sol·licitat en el quadre adjunt.

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	Prevenició 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

7.9. Acord del nivell de servei sobre el control de qualitat

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 d'acord de nivell del servei sobre el control de qualitat, que poden donar lloc a penalitzacions d'aplicació directa sobre els resultats del control de qualitat realitzat:

Primera: BSM, PATSA i CBSA, I podran penalitzar amb l'1% de descompte (abans d'IVA) de la factura corresponent, l'incompliment de comunicació de les variacions de personal, aixícom la de la persona responsable de l'empresa.

Segona: BSM, PATSA i CBSA, I podran 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.

Tercera: BSM, PATSA i CBSA, I podran 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.

Quarta: BSM, PATSA i CBSA podran 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.

Cinquena: 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.

Sisena: 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 l'oferta o en les dates que se'ls 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.

Setena: Totes les faltes i incidències en la prestació del servei han d'estar formalitzades i documentades. Es donarà la possibilitat d'al·legació a l'empresa penalitzada.

8.10. Incompliment del objectius anuals de qualitat

BSM, PATSA i CBSA, I es reserven definir anualment, de comú acord entre les parts, objectius de tipus qualitatiu que, en cas d'incompliment per part de l'empresa adjudicatària, podrien comportar una penalització anual de fins al 2,0 % de la facturació anual realment realitzada, sense perjudici de les penalitats per demora que regulen el Plec de Clàusules Administratives Particulars.

L'objectiu anual de qualitat queda marcat en una puntuació mitjana de les auditories realitzades que superi els 3,75 punts

L'incompliment per part de l'empresa adjudicatària de la totalitat o part d'aquest contracte, sigui qualsevol la causa excepte per causes no imputables a aquesta, donarà lloc a que BSM, PATSA i CBSA, I pugui exigir danys i perjudicis derivats d'aquest 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.

8.11. Condicions especials d'execució del Contracte

Són condiciones especials d'execució les següents:

- Realització del pla de treball: Per a la realització d'aquests plans, l'empresa disposarà d'un termini màxim d'un mes des de la signatura del contracte derivat de l'Acord marc exceptuant el pla de prevenció de riscos laborals que és d'entrega immediata. Aquest període d'un mes per entregar el pla de treball, no afecta al servei d'aquest primer més, que s'haurà de realitzar amb normalitat i amb la mateixa eficàcia i qualitat. Aquest pla de treball és necessari per tenir clar a llarg termini com i quan es realitzaran les tasques.
- Totes les baixes i suplències que es generin en qualsevol centre de BSM, PATSA i CBSA i dependents del present Acord Marc, hauran de ser cobertes a través d'un Centre Especial de Treball. L'adjudicatari s'haurà de comprometre, com a exigència del present Acord Marc, a contractar, en el supòsit de noves contractacions per baixes i substitucions, a persones de col·lectius desfavorits, amb dificultat d'accés al món laboral o amb risc d'exclusió social.

8.12. Altres condicions

Primera: L'empresa adjudicatària serà responsable davant dels Tribunals de Justícia que siguin procedents dels accidents que puguin sobrevenir als seus treballadors en el compliment de les seves responsabilitats assumides en virtut d'aquest contracte.

Segona: Respecte a les actuacions relacionades amb el medi ambient, l'empresa adjudicatària col·laborarà en la implementació de totes aquelles accions que en aquest sentit impulsi BSM, PATSA i CBSA.

Tercera: L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar el nom de BSM, PATSA i CBSA i ni el decap dels seus centres; Ni actuar, ni aparèixer davant tercers representant BSM, PATSA i CBSA i, sense autorització expressa i escrita d'aquests.

Quarta: L'empresa adjudicatària no podrà en cap cas, utilitzar per si mateixa o per a tercers, dades referides als serveis contractats, ni publicar total o parcialment estudis relacionats amb aquestes, sense el consentiment per escrit de BSM, PATSA i CBSA.

Cinquena: L'empresa adjudicatària haurà d'aplicar les mesures de seguretat d'ordretècnic i organitzatiu, que han de ser d'obligat compliment pel personal amb accés a les dades, automatitzades o no, de caràcter personal i als sistemes i instal·lacions que els suporten tal com preveu la Llei Orgànica 15/99 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i el Reglament de Mesures de seguretat sobre aquestes dades aprovat pel Reial Decret 994/99.

Sisena: Serà obligació de l'empresa adjudicatària, el compliment inexcusable de la normativa vigent, general o específica, autonòmica, estatal i comunitària. Així mateix, també serà obligació l'adaptació als canvis normatius que es produeixin durant l'execució del contracte.

Tots els costos que es derivin de les citades adaptacions seran assumits per l'empresa adjudicatària.

Setena: BSM, PATSA i CBSA i no es fan responsables de les reclamacions de terceres persones derivades de l'actuació de l'adjudicatari a conseqüència de l'execució del present contracte.

8.13. Normativa aplicable a la gestió de residus

A continuació es presenta el llistat de normativa que actualment és d'aplicació, sent possible que hagi d'altres o que aquestes es modifiquin en els propers anys. Si així succeeix, l'empresa adjudicatària haurà d'informar a BSM, PATSA i CBSA, i d'aquests canvis i adaptar-se a la nova legislació, si escau.

- Llei 7/2022, de 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular.
- Reial decret 553/2020, de 2 de juny, pel qual es regula el trasllat de residus a l'interior del territori de l'Estat.
- Reial decret 646/2020, de 7 de juliol, pel qual es regula l'eliminació de residus mitjançant dipòsit a l'abocador.
- Reglament (CE) núm. 1272/2008 sobre classificació, envasament i etiquetatge de substàncies i barreges (CLP).
- Acord Europeu sobre transport internacional de mercaderies perilloses per carretera (ADR).
- Decret 69/2009, de 28 d'abril, pel qual s'estableixen els criteris i els procediments d'admissió de residus als dipòsits controlats.
- Decret 152/2017, del 17 d'octubre, actualitza la classificació, la codificació i les vies de gestió dels residus a Catalunya.
- Decret legislatiu 1/2009, del 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus, pel qual s'estableix un conjunt d'obligacions per als productors de residus comercials a Catalunya.
- Reial decret 679/2006, de 2 de juny, pel qual es regula la gestió dels olis industrials usats.
- Reial decret 106/2008, d'1 de febrer, sobre piles i acumuladors i la gestió ambiental dels residus.
- Reial Decret 110/2015, del 20 de febrer, sobre residus d'aparells elèctrics i electrònics.
- Decret 89/2010, de 29 de juny, pel qual s'aprova el Programa de Gestió de RCD de Catalunya (PROGROC), pel qual es regula la producció i la gestió dels RCD, i el cànon sobre la deposició controlada d'aquests.
- Decret 27/1999, de 9 de febrer, de la gestió dels residus sanitaris.
- Reglament (CE) núm. 1069/2009 del Parlament Europeu i del Consell de 21 d'octubre del 2009 pel qual s'estableixen les normes sanitàries aplicables als subproductes animals i els productes derivats no destinats al consum humà, i Reial Decret 1528/2012, de 8 de novembre, pel qual s'estableixen les normes aplicables als subproductes animals i els productes derivats no destinats al consum humà.
- Reial Decret 731/2020, de 4 d'agost, sobre la gestió de pneumàtics fora d'ús.

Rubén Guimerà Dehesa

Cap Àrea de Compres

Barcelona de Serveis Municipals, S.A.