



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA DESTINATS AL CENTRE EDUCATIU MONTILIVI DEL DEPARTAMENT DE JUSTÍCIA, DRETS I MEMÒRIA, DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA PER AL PERÍODE DE JULIOL A DESEMBRE DE 2023

ÍNDEX

1. Objecte del contracte i divisió en lots	2
2. Durada prevista del contracte.....	2
3. Marc de la prestació.....	2
4. Òrgan gestor del contracte	3
5. Dades generals del contracte	3
5.1. Personal de neteja propi del Departament de Justícia, Drets i Memòria.....	3
5.2. Metodologia de treball i dades del personal.....	3
5.3. Compliment d'obligacions en matèria laboral i social.....	4
5.4. Cobertura del servei en cas de contingències del personal (baixes, substitucions, etc).....	4
5.5. Uniformitat del personal i dotació d'elements de seguretat, prevenció i higiene en el treball.....	6
5.6. Plans de prevenció de riscos laborals.....	6
5.7. Formació del personal de neteja	6
5.8. Facultats d'inspecció i de seguiment del servei per a l'Administració	7
5.9. Preu del contracte	7
5.10. Organització del servei.....	8
5.11. Supervisora.....	9
5.12. Informes de supervisió	10
5.13. Criteris generals d'ús dels productes, tècniques, estris i maquinària	10
5.14. Advertiment als usuaris davant de riscos potencials.....	11
5.15. Zones de difícil accés.....	11
5.16. Recollida i eliminació selectiva de residus	11
6. Descripció tècnica i material.....	12
6.1. Condicions bàsiques generals de neteja.....	13
6.2. Subministraments higiènics complementaris	19
7. Informe inicial del servei	20
8. Hores de servei de neteja periòdiques fixa exigides i altres característiques	21

1. Objecte del contracte i divisió en lots

L'objecte d'aquest contracte és la provisió del servei de neteja del Centre Educatiu Montilivi del Departament de Justícia, Drets i Memòria de la Generalitat de Catalunya.

Aquesta és una licitació basada en l'Acord marc dels serveis de neteja, expedient CCS 2022/1.

El Centre Educatiu Montilivi correspon al lot 8 Serveis de neteja a centres penitenciaris i centres educatius de justícia juvenil a la província de Girona.

En el quadre de característiques tècniques, inclòs en el plec de clàusules administratives, es detallen la durada i les condicions de pròrroga i modificació del contracte.

En aquest subministrament no es preveu divisió en lots atès que només es licita la neteja d'un centre educatiu, el CE Montilivi, i no es possible dividir la neteja d'un edifici.

2. Durada prevista del contracte

El termini d'execució previst és des del 1 de juliol, o data de la formalització del contracte en cas que aquesta sigui posterior, fins al 31 de desembre de 2023.

3. Marc de la prestació

Aquest contracte que es qualifica com a contracte de serveis, té caràcter administratiu i es licita com a contracte basat en l'Acord marc dels serveis de neteja de la Comissió Central de Subministraments (exp. CCS 2022/1).

En tot allò no previst en aquest plec de prescripcions tècniques i en el de clàusules administratives particulars, la licitació i execució d'aquest contracte es regirà pel que s'estableix en els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques que regulen l'Acord marc.

Les ofertes dels adjudicataris que siguin considerades com a fonament de l'adjudicació esdevindran també obligacions contractuals. Els compromisos de l'adjudicatari continguts en les ofertes de licitació a l'Acord marc de serveis de neteja i al contracte de provisió hauran de mantenir-se durant la respectiva vigència dels contractes.

L'empresa adjudicatària està obligada al compliment de les prestacions que són objecte del contracte amb observació de les disposicions vigents i, en concret de les disposicions en matèria de legislació laboral, social, de prevenció de riscos laborals, de protecció de dades personals i mediambientals.

L'incompliment de les obligacions d'ordre laboral, social i mediambiental per part de l'empresa adjudicatària, o la infracció de les disposicions sobre seguretat i salut laboral i la normativa sobre protecció de dades personals no comporten cap mena de responsabilitat per a l'administració contractant. Sense perjudici d'això, l'òrgan de contractació podrà requerir a l'empresa adjudicatària per tal que acrediti documentalment el compliment de les referides obligacions.

4. Òrgan gestor del contracte

Centre Educatiu Montilivi	
Òrgan gestor	Gerència del Centre Educatiu Montilivi
Adreça	C. de Lluís Antoni Santaló i Sors, 1 (17003 Girona)
Telèfon	972 94 14 80
Correu electrònic	anebot@gencat.cat
Responsable	Albert Nebot Obon
Àmbit de competències	Centre Educatiu

L'òrgan gestor del Departament de Justícia, Drets i Memòria, supervisarà la realització del servei i també serà el responsable de certificar la conformitat amb els serveis prestats per les empreses adjudicatàries, de forma mensual.

Les possibles modificacions posteriors de la identitat de les persones designades com a responsable del contracte, es notificaran al contractista i seran eficaces des de la data d'aquesta notificació.

Les ordres que el responsable del contracte adrexi al contractista es podran instrumentar en un llibre d'ordres el qual tindrà el format i característiques fonamentals que es determinin mitjançant resolució de l'òrgan de contractació.

5. Dades generals del contracte

5.1. Personal de neteja propi del Departament de Justícia, Drets i Memòria

En aquest centre no hi ha personal propi.

5.2. Metodologia de treball i dades del personal

La metodologia per la qual es durà a terme el servei, i que consta a la memòria tècnica aportada pel contractista a la seva oferta, regirà l'execució de la prestació contractual, juntament amb la resta de determinacions que consten en el plec de prescripcions tècniques particulars i en el plec de clàusules administratives particulars.

Tal com s'indica en el plec de clàusules administratives particulars de l'Acord marc (Annex num. 10 apartat 4), l'empresa contractista haurà de designar, al menys, un coordinador tècnic o responsable integrat en la seva pròpia plantilla, que actuarà com a interlocutor de l'empresa contractista davant l'Administració i serà l'interlocutor/a amb el/la responsable de l'òrgan gestor.

La plantilla mínima vindrà determinada per la plantilla ja existent en el centre i els seus contractes i horaris, sens perjudici de les possibles posteriors modificacions. Cal indicar que en la licitació es preveu una ampliació sobre els serveis que es presten actualment.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari que cada persona treballadora estigui al corrent en tot moment de les tasques que li corresponen i del calendari de la seva realització. Als efectes anteriors cada persona treballadora haurà de disposar d'un manual aportat per l'adjudicatari on es destaquin les zones de treball que li corresponen, les tasques que ha d'assumir, el calendari i les instruccions i protocols per a la seva correcta realització.

Els requisits anteriors seran igualment d'aplicació al personal de neteja que s'incorpori al servei amb posterioritat al seu inici.

L'adjudicatari ha de facilitar al centre les dades personals de cadascuna de les persones contractades, tant titulars com substituïts, per a la realització dels serveis, i en concret:

- Nom i cognoms
- DNI
- Categoria professional
- Àrea de treball assignada dins del centre
- Núm. d'afiliació a la seguretat social
- Jornada i horaris de treball

Qualsevol modificació en els punts anteriors ha de ser notificada amb prou antelació al centre: baixa o incorporació de nous treballadors, canvis de jornada, horaris, absències, i en general qualsevol contingència que afecti als treballadors dedicats al servei.

Tot el personal que realitzi les tasques incloses en aquest contracte dependrà únicament de l'empresa adjudicatària, i atès l'especificitat dels centres objecte de contracte, s'haurà d'ajustar en tot moment als protocols de seguretat de cadascú d'ells.

5.3. Compliment d'obligacions en matèria laboral i social

Tal com indica l'Acord marc del qual es basa aquesta contractació, l'empresa adjudicatària està obligada a complir les disposicions vigents en matèria de legislació aplicable social i laboral. En especial, ha de garantir a les persones adscrites a l'execució del contracte basat, durant tota la seva vigència, l'aplicació i el manteniment de les condicions laborals que estableixi el conveni col·lectiu sectorial de neteja vigent.

Tot el personal que executi les prestacions dependrà únicament del contractista adjudicatari a tots els efectes, sense que entre aquest o aquell i l'administració contractant existeixi cap vincle de dependència funcional ni laboral.

Per tal d'obtenir un servei eficient, el personal destinat al servei de neteja no podrà ser contractat per un temps inferior a 2 hores diàries sense la preceptiva autorització del responsable del corresponent òrgan gestor del Departament de Justícia, Drets i Memòria.

L'empresa adjudicatària no incrementarà la taxa de temporalitat del personal destinat a l'execució dels contractes basats en aquest Acord marc. Es considera taxa de temporalitat, segons l'OCDE, el nombre de persones treballadores amb contracte temporal en relació al nombre total de persones treballadores.

Els adjudicataris estan obligats a complir la normativa sobre successió d'empresa i subrogació de treballadors prevista en la normativa laboral i convenis col·lectius del sector. La plantilla mínima vindrà determinada per la plantilla existent en cada centre de treball i els seus contractes i horaris, d'acord amb la regulació de la subrogació del personal. No obstant, si es dona el cas que la plantilla que figura en les dades de subrogació contempli una dotació inferior de servei a les hores que exigim en aquest plec, l'adjudicatari haurà de completar la dotació de personal per tal de complir l'exigència horària del contracte.

5.4. Cobertura del servei en cas de contingències del personal (baixes, substitucions, etc)

L'adjudicatari serà responsable de tenir coberta en tot moment la prestació del servei durant les jornades i horaris que es determinin. En cap cas els centres de treball hauran de resultar

afectats per manca de personal dependent de l'adjudicatari. Es procurarà que els suplents de cada centre de treball siguin sempre els mateixos per minimitzar les rotacions.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a les persones responsables dels òrgans gestors del Departament de Justícia, Drets i Memòria (preferentment per via telefònica i reforçat per escrit per via electrònica), amb antelació suficient, totes les situacions i contingències del personal destinat al servei (absències, baixes, substitucions etc.), aportant les dades del personal suplent d'acord amb allò ja detallat de manera general quant a la comunicació de dades del personal.

Si un treballador de l'empresa no pot acudir al lloc de treball previst segons el pla aprovat per la direcció del centre (contingència imprevista), l'empresa ha d'avisar al responsable de l'òrgan gestor del contracte tan bon punt en tingui coneixement (a ser possible abans de l'inici de la jornada laboral prevista), i gestionar-ne immediatament la substitució per un altre treballador de la mateixa categoria, de forma que l'equip quedi complet amb la dotació prevista en el pla de treball.

En cap cas s'admetrà que una absència imprevista quedi sense cobrir per un altre treballador, és a dir, que l'equip quedi disminuït en una o més persones, més enllà d'una jornada laboral.

En cas que quedi sense cobrir alguna hora de servei per causa d'alguna baixa imprevista, que no ha pogut ser substituïda a temps, caldrà bé, descomptar les hores de la facturació del mes en qüestió, o bé recuperar les hores de servei en dies posteriors, sempre d'acord amb el responsable de l'òrgan gestor del contracte.

Les contingències previsibles (vacances, permisos, etc) han de ser cobertes per l'empresa des del primer moment, sense que el servei es vegi afectat en cap moment.

Es procurarà que els suplents de cada centre de treball siguin sempre els mateixos per minimitzar les rotacions.

L'adjudicatari, a petició de les persones responsables dels òrgans gestors del Departament de Justícia, Drets i Memòria, haurà de substituir el personal assignat al servei si, a judici de les persones responsables esmentades, aquest personal no s'adapta al lloc de treball, no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es demana o bé no fa el treball de forma correcta.

Qualsevol conflicte que pugui plantejar-se entre el personal destinat al servei i l'empresa adjudicatària haurà de ser resolt per aquesta sense afectar en cap cas a la prestació regular del servei en els centres de treball.

L'empresa adjudicatària resta obligada a presentar a l'òrgan gestor del contracte i al responsable del contracte, de forma trimestral, un informe sobre l'absentisme del contracte que reculli dades mensuals sobre el percentatge d'absentisme de la seva plantilla en els centres on presta servei.

Responsabilitats i assegurança de responsabilitat civil:

Les empreses adjudicatàries seran responsables dels danys i perjudicis causats a l'Administració i a tercers en el desenvolupament dels contractes i, per tant, l'Administració queda eximida de tota responsabilitat pels danys i perjudicis causats a tercers com a conseqüència d'aquells.

En aquest sentit, les empreses proposades com a adjudicatàries hauran de declarar que la pòlissa d'assegurances de responsabilitat civil aportada en l'adjudicació de l'Acord marc dels serveis de neteja és vigent.

Així mateix, les empreses adjudicatàries comunicaran de manera immediata al Departament qualsevol modificació en la pòlissa d'assegurança que alteri o variï les seves condicions de cobertura.

5.5. Uniformitat del personal i dotació d'elements de seguretat, prevenció i higiene en el treball

Tot el personal de neteja haurà de vestir l'uniforme de treball corporatiu amb l'adequada netedat i ha de dur una placa d'identificació personal.

Serà obligació i responsabilitat de l'adjudicatari dotar a totes les persones destinades al servei de neteja amb tots els elements per a la seguretat i higiene en el treball, sempre en consonància amb la tasca que hagin d'assumir en cada moment. El personal de neteja general haurà de disposar sempre de guants de làtex per treballar així com de la resta d'elements de seguretat (mascaretes, calçat antilliscant, tancat o reforçat, etc.). El personal especialista haurà de disposar de tots els mitjans de protecció propis de la tasca que realitzi. Per a la neteja d'arxius i llocs amb molta brutícia es disposarà també de bates i gorres d'un sol ús.

Se seguiran criteris ergonòmics en la realització de les tasques de neteja per prevenir les lesions corporals.

Als efectes anteriors i també per a una millor organització del treball, l'adjudicatari haurà de dotar de carro de neteja a cada persona que realitzi tasques de neteja ordinària.

5.6. Plans de prevenció de riscos laborals

A banda de les disposicions que conté l'Acord marc al respecte, l'adjudicatari està obligat:

1. A complir, de manera especial, la normativa sobre seguretat i higiene en el treball pel que fa al personal sota la seva dependència.
2. A aportar durant el primer mes d'execució un Pla de Prevenció de Riscos Laborals específic per al centre que es posarà a disposició de totes les persones treballadores de neteja. Una còpia dels Plans es trametrà a la persona responsable de l'òrgan gestor del contracte.
3. A actualitzar els plans de prevenció de Riscos Laborals, a mesura que es posin de manifest nous riscos, davant de canvis normatius i davant de canvis en les condicions de treball o de l'entorn. Les actualitzacions del Pla es comunicaran al Responsable del Contracte.

L'adjudicatari i el seu personal hauran de conèixer els plans d'emergència dels edificis i, a petició de l'administració, participar activament en els simulacres.

Un cop formalitzat el contracte, l'empresa contractista lliurarà al responsable del contracte tota la documentació que en matèria de coordinació d'activitats empresarials li pugui requerir.

5.7. Formació del personal de neteja

Serà responsabilitat de l'adjudicatari que totes les persones destinades al servei comptin amb una formació adequada que garanteixi la correcta prestació de les tasques que han

d'assumir, en tots els aspectes que afecten a coneixement del centre de treball, seguretat i higiene en el treball, Pla de Prevenció de Riscos Laborals, uniformitat, utilització i conservació correcta dels productes de neteja, utilització de la maquinària i estris de neteja, protocols de protecció mediambiental i sostenibilitat, gestió de residus, estalvi d'aigua i energia, tècniques generals de neteja, especialitats i procediments de neteja adaptats al centre de treball, manual de qualitat de l'empresa, organització del temps de treball, conscienciació social, tasques de supervisió i, en general, en qualsevol matèria vinculada a la tasca que tingui assignada. L'adjudicatari haurà d'actualitzar continuament la formació dels seus treballadors quant als canvis normatius, de condicions de treball o de l'entorn que afectin a les tasques que realitzen.

La responsabilitat anterior s'estén tant al personal titular com al personal suplent que l'adjudicatari destini a cobrir les baixes, absències, permisos o vacances del personal titular. Als efectes anteriors, l'adjudicatari haurà de preveure la formació d'una borsa de personal suplent suficient i que compti amb formació adient a la tasca que se li assigni.

L'adjudicatari presentarà, durant el primer mes d'execució de contracte, la seva planificació per tal de complir, respecte de la formació del seu personal, allò que va ofertar en la licitació de l'Acord marc. S'estableixen penalitats específiques per l'incompliment d'aquesta planificació.

5.8. Facultats d'inspecció i de seguiment del servei per a l'Administració

L'administració contractant gaudeix de facultats d'inspecció quant a la prestació dels servei.

L'adjudicatari haurà de complir tots els requeriments de l'administració contractant conduents a verificar el compliment de les condicions del contracte, la detecció d'anomalies en el servei, o a controlar qualsevol aspecte relacionat amb la seva execució (petició d'informació, accés a registres o dependències, etc.).

En qualsevol moment, l'administració contractant podrà exigir a l'adjudicatari contactes personals amb representants de l'empresa i aportació d'informes, orientats al seguiment de la correcta prestació del servei.

En cas que la direcció del centre consideri que el personal assignat al servei de neteja no s'adapta al lloc de treball, no reuneix les condicions mínimes per prestar el servei o no el realitza de forma correcta, l'empresa adjudicatària l'haurà de substituir de forma immediata.

5.9. Preu del contracte

El preu del contracte inclou tots els punts necessaris per a la prestació del servei contractat, i anirà a càrrec de l'empresa totes les despeses relacionades amb la prestació del servei, especialment:

- Tots els costos del personal destinat per l'empresa adjudicatària per a la prestació del servei: sou, dietes i desplaçaments, formació, obtenció de llicències, permisos, autoritzacions o legalitzacions, i qualsevol altre concepte necessari per a la prestació del servei.
- S'ha de tenir en compte especialment l'existència d'un **plus de perillositat** que pugui correspondre als treballadors pel fet d'estar en contacte amb interns, en virtut del Conveni Col·lectiu aplicable.
- Tots els costos de substitució o suplència del personal anterior per vacances, absències, baixes o qualsevol altra contingència o situació, de manera que les substitucions assegurin en tots els casos la continuïtat de la prestació del servei.

- Totes les despeses d'assegurances del personal, dels mitjans que intervinguin en l'execució del servei i, en general, les necessàries per donar cobertura de responsabilitats i riscos en l'actuació de l'empresa adjudicatària en relació a les persones i als béns esmentats i en relació a tercers.
- Qualsevol altra despesa relacionada amb l'execució del contracte o amb la seva inspecció i seguiment per l'administració, sense que l'empresa adjudicatària pugui exigir càrregues addicionals de cap naturalesa en relació amb els conceptes fixats en aquest contracte com a susceptibles de ser facturats a l'Administració.
- Totes les despeses originades, en general, per la prestació del servei d'acord amb el que disposen les clàusules d'aquest contracte, incloses les millores que hagi ofert l'empresa en la licitació.
- Tots els estris i mitjans materials necessaris per a la correcta prestació del servei d'acord amb les clàusules del contracte, així com les despeses del seu manteniment i reposició i dels tributs, permisos, llicències, etc. que afectin a aquests mitjans materials. En el cas dels Centres Penitenciaris i Educatius, es requereix, en alguns casos, una dotació específica de material, que es detalla en l'annex corresponent.
- La maquinaria que a porti l'empresa ha de reunir, com a mínim, les mateixes característiques que la maquinaria que s'està utilitzant actualment.

S'inclouen especialment en aquest apartat :

- a. Els productes de neteja (lleixiu, cerves, neteja vidres, neteja metalls, abrillantador de mobles, productes específics per netejar els lavabos, ambientadors, etc.)
- b. Els subministraments higiènics complementaris, segons les condicions específiques.
- c. Els estris (draps de pols, escombres, tirassos, pals de fregar, cubells, carros, etc.) i la maquinària de neteja
- d. Els mitjans materials necessaris per poder accedir a la neteja de qualsevol superfície o element interior o exterior dels edificis, inclosa la utilització de grues, elevadors o aparells anàlegs que puguin ser necessaris.

S'exclouen d'aquest apartat:

Els mitjans materials aportats pel Departament de Justícia, Drets i Memòria d'acord amb les clàusules d'aquest contracte (la utilització de les instal·lacions dels edificis i la disposició dels consums d'electricitat, aigua, etc. necessaris per a la prestació dels serveis).

En el cas que el temps real d'execució del contracte sigui inferior a la previsió temporal utilitzada per al càlcul de l'oferta econòmica, el preu màxim de la prestació periòdica del contracte restarà disminuït en la mateixa proporció, i s'exhaurirà o no en funció dels serveis que siguin susceptibles de ser facturats per l'adjudicatari durant el termini real d'execució, d'acord amb les prestacions satisfactòriament efectuades en compliment de les prescripcions del contracte.

5.10. Organització del servei

L'empresa facilitarà al responsable de l'òrgan gestor, les dades següents:

- Nombre i categoria dels treballadors adscrits a cada servei.
- Horari setmanal i/o mensual de cada professional.

- Descripció dels espais concrets de cada centre que l'empresa netejarà, amb la periodicitat de neteja i els horaris de prestació del servei.
- Adscripció de mitjans materials i maquinària (que ha de complir els mínims que es demanen), i rotació d'aquesta.
- Calendari de les tasques periòdiques.

En el cas de les activitats en les quals es demani una periodicitat anual, o que l'oferta de l'empresa inclogui alguna activitat amb aquesta periodicitat, aquesta s'haurà de fer abans de la finalització d'aquest contracte, encara que no hagin passat 12 mesos des de la seva signatura.

Facilitarà també a l'òrgan gestor del contracte, amb còpia a la Unitat d'Equipaments i Logística del Departament de Justícia, Drets i Memòria, la programació de la formació que ha d'oferir al seu personal, d'acord amb l'oferta realitzada en l'Acord marc en el qual es basa aquesta licitació. Cal recordar que l'incompliment de l'oferta dona lloc a penalitats dins d'aquest contracte basat, sens perjudici de posteriors actuacions per part de l'administració per incompliment contractual.

L'adjudicatari ha de facilitar a l responsable de l'òrgan gestor del contracte la fitxa tècnica i de seguretat de cadascun dels productes que utilitzi en la prestació del servei.

L'administració contractant subministrarà a l'empresa l'aigua, l'enllumenat i l'energia elèctrica necessàries per a la prestació del servei. L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de tancar el pas d'aquests subministraments quan finalitzi el servei, d'acord amb les instruccions que rebi de la direcció del centre.

L'adjudicatari guardarà la maquinària, els equips i l'utilatge de neteja en les zones acordades en cadascun dels centres en finalitzar la tasca.

L'adjudicatari garantirà un adequat estoc de productes i estris, i la seva correcta segregació (per tal d'evitar barreges perilloses). Ha de disposar de materials de contenció i recollida pel cas de vessament accidental dels productes. L'estoc existent al centre ha de garantir la reposició de productes i estris per un període mínim d'una setmana.

L'adjudicatari podrà dur a terme en aquests espais reservats la gestió dels residus d'envasos generats, d'acord amb la legislació vigent.

L'adjudicatari tindrà cura de l'equipament que l'Administració posi a la seva disposició (armaris, taquilles, etc.) i seran responsables del seu manteniment

Anirà a càrrec de l'adjudicatari el cost des mitjans materials necessaris per poder accedir a la neteja de qualsevol superfície o element interior o exterior dels edificis o centres, incloent la utilització de grues o aparells anàlegs necessaris per a la neteja de determinats elements exteriors o interiors i els costos de la tramitació i obtenció dels permisos necessaris quan la realització dels treballs de neteja requereixi ocupació de l'espai de la via pública

En determinats casos, com la neteja de lavabos, arxius o altres zones, es podrà exigir a l'adjudicatari que es col·loquin en lloc visible fulls de control de neteja, amb dia, hora i nom de la persona que hagi netejat.

5.11. Supervisora

L'empresa adjudicatària designarà, una persona que farà les funcions de supervisió.

Aquesta persona designada com a supervisora serà la interlocutora entre l'empresa i el centre, i realitzarà les tasques següents:

- Informar al centre de les incidències que afectin al personal de l'empresa i la realització del servei contractat.
- Coordinar les tasques de neteja i el desenvolupament del treball del personal.
- Controlar la presència/absència del personal.
- Gestionar les substitucions i qualsevol altra contingència del personal al seu càrrec en cas d'absència, tal com s'indica en el punt anterior, per tal que el servei no resulti afectat.
- Controlar i supervisar les feines de neteja de periodicitat superior a la setmana i lliurar per a cada cas els fulls de revisió signats a la direcció del centre.
- Reunir-se mensualment amb la persona que designi la direcció del centre per fer el seguiment del servei.

La persona designada per l'empresa com a supervisora ha de ser personal especialitzat, no s'admetrà que sigui un dels netejadors o netejadores generals, ni el personal especialista. Per tant, no s'ha de confondre aquesta figura amb la d'encarregat. Per tant, les seves hores de servei no es computaran com a hores de prestació del servei establertes.

La figura d'encarregat, s'entén que és un treballador de l'equip amb dedicació de jornada completa al centre i que realitza treball de neteja dins d'aquest equip. Per tant les hores de la seva jornada s'inclouen dins del còmput d'hores generals del servei.

En el termini de 15 dies des de la notificació de l'adjudicació, l'empresa adjudicatària ha de facilitar als responsables de l'òrgan gestor les dades personals i de contacte de la persona designada com a supervisora.

5.12. Informes de supervisió

L'adjudicatari resta obligat a la presentació dels informes de supervisió al responsable de l'òrgan gestor d'acord amb el detallat en la seva oferta en aquest apartat.

5.13. Criteris generals d'ús dels productes, tècniques, estris i maquinària

S'empraran preferentment les tècniques de neteja que utilitzin una menor quantitat de productes químics i els productes que s'emprin hauran de ser el menys nocius possibles per a l'entorn. Es limitarà el nombre de productes als més bàsics i imprescindibles per a un millor control del seu consum i del coneixement de la seva utilització pels treballadors. Es donarà preferència a l'ús de productes concentrats i amb dosificador per controlar-ne la utilització mínima. És procedirà a actualitzar els productes i les tècniques de neteja d'acord amb les novetats del mercat quan aquestes donin millor compliment als requisits exigits pel contracte.

Les empreses adjudicatàries hauran de mantenir adequadament la maquinària i els estris de neteja. Tota màquina espatllada haurà de ser substituïda si no ha pogut ser reparada abans de 48 hores. No s'utilitzaran productes, estris o maquinària més enllà de la seva vida útil i es procedirà al recanvi oportú dels mateixos per evitar que siguin poc efectius i poc segurs (sens perjudici que es reutilitzin sempre que sigui possible mentre segueixin sent efectius i segurs). Caldrà dur el control de la caducitat dels productes i en cap cas s'empraran productes caducats per a la neteja.

Serà obligat utilitzar baietes i draps i galledes de colors diferenciats segons la zona a la que es destinin i el tipus de brutícia (lavabos, mobiliari, vidres) i en cap cas es podrà intercanviar el seu ús per tal d'evitar transferències de brutícia i elements patògens entre les diverses

zones. S'utilitzaran amb preferència galledes dobles amb aigua per fregar i aigua per esbandir.

En tots els casos serà obligat emprar els productes, estris, màquines i tècniques que siguin més efectius i avantatjosos, que assegurin una netedat més duradora (antiestàtics, anti empremtes, etc.), que no malmetin a curt o llarg termini allò que es neteja i que aportin protecció als materials netejats.

Quan s'utilitzi maquinària de neteja, caldrà emprar la que produeixi menor contaminació acústica, menys consum de producte, menor consum i millor rendiment energètic (en general, menor impacte mediambiental) i alhora millor idoneïtat quant a la tasca a realitzar (millors resultats i que no malmetin les superfícies a netejar) i millors condicions de seguretat quant a la seva utilització.

Caldrà aplicar preferentment tècniques de neteja que no enrareixin l'ambient (que no aixequin pols, i que redueixin al mínim les fumigacions o polvoritzacions amb esprais).

Els adjudicataris hauran de mantenir els sistemes de desinfecció (bacteriostàtics) i ambientadors inclosos en aquest contracte.

5.14. Advertiment als usuaris davant de riscos potencials

Sempre que l'activitat de neteja pugui provocar riscos (terra lliscant, caiguda d'objectes, etc.) serà obligada la col·locació visible i destacada de rètols d'advertiment per als usuaris dels edificis i col·locació de barreres.

5.15. Zones de difícil accés

En aquest plec es descriuen les possibles zones de difícil accés. No obstant, és responsabilitat de l'empresa licitadora comprovar durant la visita obligatòria, l'existència i estat actual d'aquestes zones i determinar si requereixen de mitjans auxiliars per a la seva neteja. Serà a càrrec de l'adjudicatari la disposició de tots els mitjans auxiliars necessaris per a la neteja d'aquests espais.

5.16. Recollida i eliminació selectiva de residus

El personal de l'adjudicatari col·laborarà en la recollida selectiva de residus que en el seu cas estigui implantada en el centre. Aquesta col·laboració seguirà amb els criteris següents:

L'adjudicatari només està obligat a gestionar la recollida i eliminació dels residus de tipus urbà o assimilables a urbans. No té obligació de gestionar selectivament l'eliminació de residus que no poden ser dipositats en els contenidors que tingui el centre segons el seu sistema de recollida d'escombraries, i han de ser dipositats en punts especials, tal com piles i bateries, llums fluorescents, etc. ni té obligació de recollir residus qualificats com a nocius o perillosos.

Quan els residus no s'eliminin de manera selectiva pel personal i/o usuaris del centre, l'empresa adjudicatària no té obligació de recollir els residus selectivament i podrà gestionar la recollida i eliminació d'aquests residus com a rebuig urbà no reciclable.

En el cas que estigui implantada per als treballadors i/o usuaris del centre una recollida selectiva de residus, es podrà exigir a l'adjudicatari que elimini cada tipus de residu urbà dipositant-lo en el contenidor de reciclatge corresponent i que substitueixi en cada paperera la bossa del color i de les característiques que corresponguin a cada tipus de residu urbà (plàstics i envasos, vidre, paper i cartró, residus orgànics i rebuig). En el cas que els

treballadors o usuaris del centre no facin correctament la selecció de residus, l'adjudicatari no té obligació de separar-los correctament abans d'eliminar-los selectivament.

En el cas que la gestió de la recollida i eliminació determinats residus estigui contractada amb altres empreses o entitats (bé quan es tracti de residus assimilables a urbans o bé en el cas de residus d'oficina com tòners i tintes, piles, etc. o d'altres residus especials) no serà obligació de l'adjudicatari d'aquest contracte intervenir en la recollida i eliminació d'aquests residus, fora dels casos en què rebi instruccions concretes de l'administració per col·laborar en tasques determinades, com, per exemple, buidar el contingut de contenidors petits en altres de més grans per facilitar-ne l'eliminació i recollida final per part de les altres empreses o entitats (actualment hi ha contractada la gestió de recollides selectives de paper i de tòners i tintes. La selecció dels residus l'ha de fer el personal del centre educatiu mitjançant contenidors distribuïts en punts concrets del centre i la recollida final i l'eliminació posterior d'aquests residus les han de dur a terme les empreses o entitats especialment contractades).

En tot cas, i mentre l'empresa adjudicatària compleixi les prescripcions anteriors, no serà responsable d'altres conseqüències que es puguin derivar de l'eliminació dels residus (com, per exemple, en el cas que indegudament es dipositi documentació amb dades confidencials en les papereres).

L'empresa adjudicatària serà responsable de dur a terme la correcta gestió de l'eliminació dels envasos dels productes de neteja i resta de material utilitzat en la prestació del servei i haurà de presentar trimestralment un informe sobre la correcta gestió d'aquests residus. En particular, s'haurà d'evitar que els residus d'envasos qualificats com a perillosos tinguin un període d'emmagatzematge superior als sis mesos.

6. Descripció tècnica i material

A banda del que indica el Plec de Prescripcions Tècniques de l'Acord marc, en els diferents subapartats d'aquest punt es descriuran les característiques dels edificis i les característiques tècniques i materials del servei objecte de contractació i altres aspectes específics d'aquest contracte no definits en l'Acord marc

Respecte als criteris mediambientals i condicions bàsiques generals en la utilització dels productes de neteja, criteris d'utilització de tècniques de neteja, estris i maquinaria, l'adjudicatari resta obligat a l'aplicació estricta del que disposa l'Acord marc (Plec de prescripcions tècniques, punt 5): "Qualsevol canvi en els productes utilitzats requerirà una comunicació prèvia i s'haurà de garantir la qualitat del servei i el compliment de totes les prescripcions tècniques que li siguin d'aplicació. A tal efecte, la comunicació del canvi haurà d'anar acompanyada d'una justificació del canvi i de tota la documentació requerida en la licitació de l'Acord marc que garanteixi que es manté el compliment dels requisits corresponents."

La comunicació prèvia es lliurarà a l'òrgan gestor del contracte, amb còpia a la unitat d'Equipaments i Logística del Departament de Justícia, Drets i Memòria.

Els serveis contractats en aquesta licitació seran exigibles en la descripció que figura en aquest plec i en la periodicitat (freqüència) indicada, com a mínim.

Els licitadors prepararan la seva oferta a partir d'aquest còmput horari, seguint el model de l'oferta econòmica.

El càlcul del còmput horari s'ha realitzat de la forma següent:

On s'indica freqüència:	Es calcula de la forma següent:
Setmanal	- Es divideix el nombre d'hores setmanal per 5 dies, per obtenir les hores diàries. - Les hores diàries es multipliquen per 247 dies laborables, per obtenir les hores anuals. - Les hores anuals es divideixen per 2, per obtenir les hores del període de 6 mesos, de juliol a desembre de 2023.

El total d'hores anual de neteja periòdica és producte de la suma la neteja general i els especialistes

Si la vigència del contracte s'inicia més tard del previst cal que l'import d'adjudicació es recalculi de la forma següent:

- Per mesos sencers: Es dividirà el total de l'oferta de l'adjudicatari pel nombre de mesos oferts. Obtindrem així el cost mensual de l'oferta, que es multiplicarà pel total de mesos de vigència del contracte.
- Per dies: Si el càlcul s'ha de reduir a dies, es dividirà l'import mensual obtingut en el càlcul anterior pel nombre de dies del mes en qüestió.

En aquest punt concretem els horaris de neteja periòdica. Es preveu la possibilitat de serveis esporàdics eventuais. La dada la trobareu en el model d'oferta econòmica.

6.1. Condicions bàsiques generals de neteja

Les condicions dels treballs que s'han de dur a terme amb caràcter bàsic i general han de ser les següents

A continuació detallem les condicions dels treballs que s'han de dur a terme, amb caràcter bàsic i general.

Detall del treball objecte de tasques de neteja		Freqüència de les tasques
Terres		
Terrazo i marbre	Es passarà la "mopa" i es fregarà amb capa antipols i emulsions per a taques	Diària
	Es passarà la màquina polidora	Anual
	Decapar i brillantar	Anual
Terra de superfície elàstica /PVC	D'acord amb la norma DIN 18032, hi haurà una escombrada humida amb "mopa" per a l'eliminació de la pols i brutícia macroscòpica, seguida de fregada amb productes que evitin ratlles i petjades de sabates o marques de rodes (anilina). La neteja d'aquestes superfícies es farà amb cera auto brillantadora, amb capa antipols i emulsions per a taques. S'utilitzaran productes de neteja adients de manera que el terra no perdi elasticitat, no es produeixin bombolles ni pèrdues de color alhora que conservi les seves propietats	Diària
	Es farà un tractament de manteniment periòdic amb mètode espray (màquina d'alta velocitat i aplicació	Un cop durant la vigència del contracte

Detall del treball objecte de tasques de neteja		Freqüència de les tasques
	d'emulsions acríliques auto abrillantadores i antilliscants, que permetran donar una més gran protecció, neteja i brillantor al paviment)	
Ceràmica (gres)	Es fregarà a fons amb detergent neutre, sense àcids, per tal d'eliminar les taques i la brutícia adherida	Diària
Terra granit polit	S'escombrarà per tal de treure-hi la pols (escombrada humida o similar) i es fregarà a fons amb detergent neutre, sense àcids. Aquests terres no admeten cap tipus de tractament, en especial les emulsions de polímers	Diària
Terra de ciment o de ciment pintat amb epoxi	S'escombrarà perquè no hi hagi pols i es fregarà amb detergent neutre, sense àcids	Diària
Parquet	Es netejarà amb "mopa" impregnada amb productes especials per fixar la pols i que seran antilliscants. En cas de taques adherides es netejaran amb "mopa" lleugerament humida i detergent neutre	Neteja (Diària)
	Encerat, si escau	Trimestral
Tractament de moquetes i catifes	Es farà un aspirat	Diària
	Periòdicament, es netejarà amb màquina rotativa amb disc de pèl suau	Semestral
Terres tècnics	Evitar filtracions d'aigua	
	Neteja amb motxo, baieta o mopa de microfibra lleugerament humida i detergent neutre. No s'utilitzaran mai sobre el terra tècnic, productes de base àcida o que continguin substàncies corrosives, que podrien deteriorar de mode irreparable la superfície de la placa	Diària
Terra tècnic (terra que conté cablejat elèctric i informàtic)	La neteja es realitzarà per personal format especialment. Haurà de ser una neteja en sec per evitar problemes de curtcircuits o electrocució. Caldrà desmuntar el terra amb ventosa d'aixecar rajoles, neteja a fons en sec (amb plomalls captadors, aspirador elèctric de gran potència, draps electrostàtics de captació de brutícia, etc.) i tornar a muntar novament el terra.	Un cop durant la vigència del contracte i sempre es realitzarà per personal format especialment
Accés exterior	Eliminar sòlids i escombrar (entre edificis)	Diària
Sòcols	Neteja a fons de la brutícia acumulada	Bimensual
Tot tipus de terres	Recollida de papers, deixalles i residus en general	Diària
Zones higièniques		
	Buidar i netejar papereres	Diària
	Fregar terres	Diària
	Neteja i desinfecció de sanitaris	Diària
	Rentar i eixugar aixetes i miralls	Diària
	Tractament anticalç (aixetes dels lavabos)	Bimensual
	Eliminar taques de les portes	Setmanal
	Netejar l'enrajolat	Setmanal
	Netejar els punts de llum	Mensual
	Substituir els contenidors higiènics usats per un altre de net	Quinzenal
	Subministrar i reposar els consumibles higiènics: paper higiènic reciclat, tovalloles eixugamans, sabó líquid de mans, líquid desinfectant inodors i bosses de plàstic papereres	Diària
Bacteriostàtics i ambientadors		
	Manteniment i reposició de consumibles	Durant tota la vida del contracte per garantir que sempre estiguin en

Detall del treball objecte de tasques de neteja		Freqüència de les tasques funcionament
Cuines i oficces		
	Fregar terres	Diària
	Eliminar taques de les portes	Diària
	Buidar i netejar papereres	Diària
	Netejar i descongelar neveres	Mensual
	Netejar mobiliari	Diària
	Netejar equipament i electrodomèstics (excepte microones i rentavaixelles)	Diària
	Neteja interior microones i rentavaixelles	Quan estigui brut, i freqüència mínima setmanal.
Mobles		
	Netejar taules i taulells	Diària
	Treure pols aparells sobretaula: ordinadors, teclats, etc.	Diària
	Desinfectar aparells telefònics	Diària
	Netejar prestatgeries (superfícies plenes)	Diària
	Netejar prestatgeries (superfícies lliures)	Diària
	Netejar cadires (aspirar o treure pols)	Diària
	Netejar altre mobiliari i/o elements	Diària
	Mobiliari, metalls i cromats, baranes i altres elements interiors de construcció especial. Netejar a fons. Netejar i abrillantar els daurats i metalls.	Setmanal
Papereres - cendrers exterior -		
	Buidar papereres i cendrers	Diària
	Netejar cendrers	Diària
	Netejar papereres	Diària
	Reposar bosses de plàstic de les papereres	Diària
	Portar la brossa recollida fora de l'edifici	Diària
Biblioteca		
	Netejar amb aspirador adaptat per a llibres	Mensual
Magatzem		
	Netejar amb aspirador adaptat per a lleixes	Mensual
Finestres i portes		
	Eliminar empremtes de contacte a les portes d'accés	Setmanal
	Eliminar empremtes a les entrades dels despatxos	Setmanal
	Netejar ampits i reixes de les finestres	Setmanal
	Netejar vidres finestres (cara interna, accessibles)	Setmanal
	Netejar vidres finestres (cara externa accessibles)	Setmanal
	Netejar vidres exteriors i vidres interiors no accessibles	Mensual
	Netejar marcs i resta d'elements de les finestres	Mensual
	Treure la pols de les superfícies elevades com prestatgeries, finestres i mobiliari	Mensual
Claraboia		
	Rentar i eixugar cara exterior	Neteja de Vidres de claraboies i exutoris: Setmanal
	Rentar i eixugar cara interior	Neteja de Vidres de claraboies i exutoris: Setmanal
Marquesina carrer		
	Rentar i eixugar	Mensual

Detall del treball objecte de tasques de neteja		Freqüència de les tasques
Diverses		
Punts de llum	Netejar rotatòriament	Mensual
Punts de sortida sostre	Netejar i aspirar rotatòriament	Mensual
Metalls	Passar drap per netejar empremtes	Setmanal
Rètols	Desempolsar i netejar	Mensual
Persianes de làmines	Netejar amb sabó per ambdues cares	Treure la pols (setmanal) Neteja a fons (trimestral)
Terrasses	Fregar, desengreixar i eixugar per evitar les taques de calç que pot deixar l'aigua. En els patis a cel obert, cal tenir especial cura en netejar els elements que puguin obturar els desguassos.	Setmanal
	Escombrar	Diària
	Recollir sòlids i fulles	Diària
Mampares	Eliminar empremtes de contacte	Setmanal
	Rentar i eixugar per ambdues cares	Setmanal
Ascensors	Netejar terres, miralls, parets, botoneres i eliminar empremtes	Diària
Banderes	Netejar amb sec	Està descrit als serveis de bugaderia
Cortines	Treure la pols	Setmanal
	A càrrec del preu del contracte, es procedirà a la retirada, rentada en bugaderia i posterior col·locació de les cortines de roba, cobertors i catifes (amb comunicació prèvia als òrgans gestors del Departament de Justícia, Drets i Memòria).	Una vegada durant la vigència del contracte
Zona aparcament vehicles	Netejar a fons les zones d'aparcament de vehicles, tenint especial cura amb les taques d'oli.	Mensual
Murs, vidres, sostres o conductes situats en alçaries no habituals	Treure la pols i netejar amb estris o aparells específics (grues, elevadors i altres similars)	Mensual
Pintades en parets edificis	Neteja de pintades a les façanes o persianes metàl·liques	En màxim 36 hores a partir de l'avís (màxim 4 hores si es demana amb urgència)
Plantes de plàstic de decoració	Neteja	Diària
Elements de senyalització	Neteja	Setmanal
Conductes i reixats de l'aire condicionat i calefacció	Treure la pols	Mensual
Vidres de mampares i separacions de passadissos	Neteja	Mensual
Espais de treball ubicats en arxius, magatzems i soterranis o altres zones aïllades	La neteja de tots els elements d'aquests espais de treball (terres, mobiliari, punts de llum, etc.)	Mateixes freqüències que són d'aplicació a la resta d'espais de treball de l'edifici .
Zones enjardinades	Treure les fulles i restes vegetals caigudes	Setmanal

Detall del treball objecte de tasques de neteja		Freqüència de les tasques
Interiors d'armaris tancats	Les neteges interiors d'armaris i de mobles que habitualment estiguin tancats i plens de material o de documentació, es faran a petició del personal que l'utilitza, amb el buidat previ per part d'aquest personal.	A petició del personal que l'utilitza
Tapisseries de cadires, butaques o sofàs	La neteja ha d'incloure mètodes que permetin eliminar les possibles taques (com, per exemple la injecció i extracció amb escuma seca).	Mensual
	Pel que fa en concret a les tapisseries de pell o similar, a més de netejar-les (es tractaran amb productes incolors (tipus silicona) que siguin protectors i les nodreixin per evitar que es malmetin amb el temps.	Un cop durant la vigència del contracte
Superfícies de fusta natural o roure	S'hi aplicaran productes que contribueixin a la seva conservació i que les alluentin quan siguin fustes encerades o envernissades	Trimestral
Magatzems, biblioteques i arxius	En aquests locals, tant si compten amb mobiliari del tipus compactes (mòbils sobre rails), armaris o prestatgeries metàl·liques, cal escombrar i fregar el paviment i netejar la pols de les prestatgeries, caixes, mobles, parets, punts de llum i sostre	Setmanal
Vaixella utilitzada en les reunions	Rentat	Diària

A banda de les tasques descrites, es duran a terme neteges a fons en les circumstàncies següents:

- Zones on s'hagin dut a terme tasques de pintura, obres o manteniment general, incloent-hi actuacions sobre el paviment.
- Les derivades de qualsevol avaria o incidències con fuites d'aigua, emergències i altres similars.

6.1.1. Punts crítics que es vol que tinguin una especial rellevància dels del punt de vista de la neteja

En general, la prestació d'aquest servei de neteja ha d'assegurar que cap zona o element del centre estigui mancada de netedat. En cap cas es pot admetre l'acumulació de brutícia en determinades zones o espais (especialment en les poc transitades o en les d'accés més dificultós).

Les freqüències fixades en el contracte i en el pla de treball podran ser actualitzades o corregides si es detecten noves necessitats durant la prestació del servei, sempre amb autorització prèvia de l'òrgan gestor del Departament de Justícia, Drets i Memòria.

Serà obligació netejar tant la brutícia superficial fàcilment eliminable amb tècniques com escombrat, fregat, o desempolsat com la brutícia més persistent que es troba incrustada, enganxada o en forma de taques (xiclets o paper enganxats, incrustacions de pols o de calç o tot tipus de taques en tapisseries, mobles, parets, etc.), emprant en aquests casos els mitjans adients per aconseguir-ho (aigua a pressió, mètodes d'injecció i extracció, productes específics, etc.).

6.1.2. Utilització de les instal·lacions del centre

L'adjudicatari tindrà accés a les instal·lacions del centre i podrà disposar dels consums d'electricitat, aigua, etc. necessaris per a la prestació dels serveis del contracte. En tot moment haurà de seguir les instruccions que rebi dels òrgans gestors del Departament de Justícia, Drets i Memòria de qui depèn el centre. Un cop acabat el servei diari, serà responsabilitat de l'adjudicatari tancar el pas de les instal·lacions, d'acord amb les indicacions de les persones responsables dels òrgans gestors del Departament de Justícia, Drets i Memòria de qui depèn el centre.

Serà obligació de l'adjudicatari aplicar els sistemes de treball i les pràctiques que més optimitzin els consums d'energia i aigua (com aprofitament de llum solar, tancament de finestres i portes, tancament de llums, utilització no indiscriminada de maquinària, utilització de maquinària amb bon rendiment energètic, etc.)

6.1.3. Accés a zones restringides del centre

Quan el personal de l'adjudicatari hagi de prestar el servei en zones d'accés restringit, haurà de sol·licitar al personal de seguretat del centre que li faciliti l'accés a les mateixes i seguir en tot moment les seves instruccions.

6.1.4. Advertiments als usuaris davant de riscos potencials

Sempre que l'activitat de neteja pugui provocar riscos (terra lliscant, caiguda d'objectes, etc.) serà obligada la col·locació visible i destacada de rètols d'advertiment per als usuaris del centre i col·locació de barreres.

6.1.5. Comunicació entre l'administració i l'adjudicatari

El/la Responsable del contracte haurà de tenir comunicació directa permanent amb el Supervisor del Servei designat per l'adjudicatari com interlocutors per comentar les incidències del servei, adaptar els requeriments a les necessitats, revisar la qualitat del servei, sol·licitar actuacions imprevistes o d'urgència, etc. La comunicació serà preferentment per via de correu electrònic i telefònica.

A petició del/la Responsable del contracte, el/la Supervisor/a del Servei haurà de personar-se a reunions o visites de treball si és requerit.

Les anomalies en el manteniment o funcionament de l'edifici que afectin al servei de neteja (com fuites d'aigua, manca de subministrament, etc.) seran sempre immediatament comunicades a la persona Responsable de l'òrgan gestor del contracte.

6.1.6. Organització dels serveis

Durant els primers quinze dies des de la formalització del contracte, l'adjudicatari conjuntament amb el responsable de l'òrgan gestor del contracte, concretaran el desenvolupament del pla de treball de cada un dels edificis, descriptiu de l'organització del servei, de les tasques a realitzar i del calendari de prestació de les mateixes.

Seràn d'obligat compliment per l'adjudicatari els canvis que l'administració en el seu cas li sol·liciti introduir en els protocols o altres aspectes del Pla de Treball, sempre dins del marc de les obligacions contractuals.

El pla de treball podrà ser actualitzat o corregit si es detecten noves necessitats durant la prestació del servei, sempre amb autorització prèvia de l'òrgan gestor del Departament de Justícia, Drets i Memòria i amb posterior comunicació als treballadors afectats.

6.1.7. Serveis d'urgència

L'adjudicatari ha de donar atenció als serveis urgents quan sigui requerit. Ha de comptar amb un servei d'atenció telefònica de recollida d'avisos de 24 hores – 365 dies i s'ha de personar al lloc i iniciar l'actuació de solució de la contingència en un màxim de 4 hores a partir de la petició del servei urgent. En el cas d'obres i avaries, a banda de la primera actuació urgent, la restitució a l'estat normal s'haurà de fer el dia següent a l'avís.

L'adjudicatari ha de respondre a aquestes necessitats dins del temps de resposta establert i tornar els elements afectats als nivells de neteja requerits en aquests plecs de condicions dins del temps que estigui estipulat. Les tasques de neteja correctiva i d'urgència han d'incloure, entre altres, les següents:

- Abocament de substàncies
- Reposició de materials de neteja generals i d'higiene
- Actuacions requerides amb motiu dels treballs d'obra als edificis
- Accidents i incidents no previstos
- Actes i esdeveniments extraordinaris.
- Actes de vandalisme

6.1.8. Supervisió i control dels serveis

L'adjudicatari ha d'establir mitjans personals i protocols de supervisió del servei que permetin verificar la qualitat de la prestació a partir d'indicadors, d'acord amb l'oferta que hagin presentat.

L'empresa haurà d'acreditar, necessàriament:

- El control mensual d'hores de servei.
- El detall dels elements i zones de l'edifici, del servei a prestar, i els resultats de la supervisió dels serveis prestats en cada element o zona.
- La relació de les mesures correctives que es proposa aplicar per solucionar les anomalies de servei detectades.
- El resultat obtingut en l'aplicació de mesures correctives proposades anteriorment.

En determinats casos, com la neteja de lavabos, arxius o altres zones, es podrà exigir a l'adjudicatari que es col·loquin en lloc visible fulls de control de neteja, amb dia, hora i nom de la persona que hagi netejat

6.2. Subministraments higiènics complementaris

En els plecs de prescripcions tècniques de l'Acord marc i d'aquesta licitació, s'indica reiteradament la necessitat que els adjudicataris aportin tot el material necessari per a la prestació del servei. Destaquem, no obstant, determinats subministraments i serveis suplementaris que cal tenir en compte de forma especial:

- Subministrament de contenidors higiènics femenins en tots els lavabos de dones, mixtos o de persones discapacitades i servei de canvi quinzenal (caldrà canviar-los amb major freqüència sempre que estiguin plens). El canvi haurà de ser substituint el contenidor usat per un altre contenidor net. Els contenidors usats hauran de ser traslladats fora del centre per tal de ser netejats en condicions adequades.

- Tots els lavabos hauran de comptar sempre amb un estoc addicional de seguretat de 2 rotlles de paper higiènic.
- Quan sigui el cas, rentat i reposició que asseguri la disponibilitat contínua de tovalloles de roba.
- Subministrament i reposició de sabó (en pastilla o líquid, segons els casos) que n'asseguri la disponibilitat contínua.
- Subministrament de suports dispensadors de paper eixugamans, paper higiènic i dispensadors de sabó o saboneres, tant en el cas que no n'hi hagi com en el cas que s'espatllin els existents. Els suports de paper higiènic que se subministren, hauran de tenir una capacitat mínima de 3 rotlles de paper que permeti tenir desats els rotlles en reserva. Allà on hi hagi suports de paper higiènic industrials, caldrà garantir que mai quedin buits. Tots els suports dispensadors que se subministren, han de ser de la mateixa marca i model que els que ja estan instal·lats (davant de qualsevol dubte o dificultat per aconseguir aquest requisit, es consultarà sempre prèviament al responsable de l'òrgan gestor i se seguiran les seves instruccions). Preferentment els dispensadors comptaran amb mecanismes que controlin la sortida indiscriminada de consumibles per minimitzar el seu consum.
- Subministrament de bosses per a les papereres dels lavabos, per a les papereres individuals de les oficines i per a les papereres de les zones d'ús comú. Les bosses hauran de ser substituïdes quan estiguin brutes o trencades. En el cas que hi hagi papereres diferenciades per a la recollida selectiva de residus urbans, les bosses hauran de seguir el codi de colors i les característiques fixades per a cada tipus de residu (envasos i plàstics, paper i cartró, vidre, residu orgànic i rebuig).
- Subministrament d'escombres pels serveis.
- L'empresa adjudicatària haurà de subministrar el material fungible del lavabo (paper higiènic, sabó, bosses per les papereres i paper eixugamans) d'aquells lavabos on presta el servei de neteja.

7. Informe inicial del servei

Durant el primer mes d'execució del servei, l'empresa adjudicatària haurà d'emetre i lliurar a l'òrgan gestor del contracte, amb còpia a la Unitat d'Equipaments i Logística, un informe en el qual constin les dades següents:

- Situació contractual del personal que hagi estat objecte de subrogació, i si és el cas, també el personal de nova contractació per l'empresa adjudicatària
- Estat de neteja dels edificis objecte de contractació.
- Dificultats que s'han trobat en el procés de relleu i, en general, en la prestació de servei.

8. Hores de servei de neteja periòdiques fixa exigides i altres característiques

Hores de servei de neteja periòdica

SERVEI DE NETEJA PERIÒDICA							Any 2023 6 mesos (jul-des)	
Centre	Adreça	Població	Neteja general		Neteja especialistes		General	Especial.
			Hores	Freq.	Hores	Freq.		
CE Montilivi	C. Lluís Antoni Santaló i Sors, 1	Girona	80,00	setmanal	2,00	setmanal	1.976,00	49,40
Serveis periòdics fixos			Hores diürnes laborables, 6 a 22 h (HDL)				1.976,00	49,40
			Hores diürnes diss/dium/festives (HDF)					
			Hores nocturnes laborables (HNL)					
			Hores nocturnes diss/dium/festius (HNF)					
TOTAL CÒMPUT HORES DURADA DEL CONTRACTE - NETEJA PERIÒDICA							2.025,40	

SERVEI DE NETEJA ESPORÀDICA	Any 2023 6 mesos (jul-des)
TOTAL CÒMPUT HORES DURADA DEL CONTRACTE - NETEJA ESPORÀDICA	100,00

Es preveu bossa d'hores de serveis esporàdics, per a possibles serveis extres, vinculats als serveis d'urgències de l'apartat 6.1.7. d'aquest plec.

Altres característiques del servei

- Subministraments higiènics complementaris:
 - o 1 contenidor higiènic
 - o Paper higiènic, dosificadors, sabó lavabos i paper eixugamans
- Dotació mínima de maquinària:
 - o Elevador
 - o Abrillantadora
 - o Aspiradora
 - o Vaporeta
 - o Hidronetejadora

Es destaca que aquest centre té uns espais tancats molt grans que es netegen periòdicament dins de la càrrega horària del servei. Aquest fet implica un consum de productes superior a l'habitual si només es pren com orientació la càrrega horària del servei.

La subdirectora general de Patrimoni, Obres i Serveis