



Unitat tramitadora: Unitat Tècnic Serveis
AJT/16982/2021
Codi document: TSU17I001T

Assumpte: Plec prescripcions tècniques

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI PEL CONTROL DE QUALITAT DE NETEJA DELS CENTRES D'ENSENYAMENT I EDIFICIS MUNICIPALS

ÍNDEX

Clàusula 1. Objecte del contracte	2
Clàusula 2. Abast i contingut	2
Clàusula 3. Vigència del contracte.....	3
Clàusula 4. Preu del contracte.....	3
4.1.- Pressupost base de licitació	3
4.2 Valor estimat del contracte.....	4
Clàusula 5. Contingut del servei	5
5.1 Control de qualitat del servei de neteja	5
5.2 Control d'assistència al treball dels empleats de l'empresa de neteja i avaluació de l'acompliment del temps de resolució d'incidències	7
5.3 Avaluació de la qualitat del servei per poder determinar l'índex de correcció de la facturació ..	9
5.3.a Control qualitatiu de la neteja (màxim 2%).....	11
5.3.b Control qualitatiu de la neteja d'especialista (màxim 2%).....	11
5.3.c Control d'altres prestacions (màxim 0,5%).....	11
5.3.d Control del Sistema Presencial Horari (màxim 0,5%).....	12
Clàusula 6. Recursos humans i mitjans materials que s'han d'adscriure a l'execució del contracte....	13
Clàusula 7. Criteris d'adjudicació.....	15
Clàusula 8. Presentació de la proposta tècnica valorable mitjançant judici de valor	16
Annex I. Relació de centres	18



Clàusula 1. Objecte del contracte

L'objecte del present plec és la contractació del SERVEI pel control de qualitat de neteja dels centres d'ensenyament públic de la ciutat de Vic i dels edificis, equipaments i dependències municipals.

L'Ajuntament de Vic, per dur a terme els treballs de neteja dels seus edificis, té contractat el servei a una empresa externa, amb dos lots diferenciats, un pels centres d'ensenyament i un altre per les dependències, equipaments i edificis municipals.

Atès el nombre d'edificis i equipaments amb els que compta l'Ajuntament i la complexitat de tasques tècniques i dels mitjans disponibles, és imprescindible comptar amb una empresa especialitzada que dugui a terme el seguiment del control de qualitat i del compliment de les prestacions del servei de neteja dels edificis públics i locals de l'Ajuntament de Vic, tant per aconseguir una òptima prestació dels serveis així com un millor aprofitament de les activitats que, en definitiva es tradueixin amb uns costos el màxim d'ajustats possibles mitjançant l'optimització del servei de neteja.

L'abast d'aquest contracte inclou els centres que consten a l'Annex I del present plec de prescripcions tècniques.

El contracte es divideix en 2 lots. Les empreses licitadores poden licitar per un o per tots 2 lots.

Lot 1 => Control de qualitat i execució del servei de neteja dels centres d'ensenyament públics.

Lot 2 => Control de qualitat i execució del servei de neteja dels edificis, equipaments i dependències municipals.

El Codi CPV (Vocabulari Comú de Contractes) corresponent a aquest contracte és:
71356200-0 Serveis d'assistència tècnica.

El Conveni d'aplicació que regeix aquest contracte és el **Conveni Col·lectiu de treball del sector de la neteja d'edificis i locals de Catalunya (codi de conveni núm. 79002415012005).**

Clàusula 2. Abast i contingut

Aquest plec de prescripcions tècniques conté la relació de les operacions a realitzar, la seva freqüència, els materials inclosos i totes les condicions d'obligat compliment que haurà de portar a terme l'empresa o empreses adjudicatàries del contracte per prestar el servei de neteja als centres d'ensenyament públic de la ciutat de Vic i dels edificis, equipaments i dependències municipals.



Aquest és un contracte complementari al contracte principal del servei de neteja dels centres d'ensenyament públics i dels edificis, equipaments i dependències municipals amb expedient AJT/10325/2021. Les tasques que inclou el servei:

1. Control de qualitat del servei de neteja.
2. Estimar el percentatge de realització (fins a 5%) de la facturació variable en funció de la qualitat del servei (terme variable), segons s'explica a continuació.

Clàusula 3. Vigència del contracte

La vigència del contracte s'estableix en dos anys a partir de l'endemà de la data que es faci constar en el corresponent acord d'adjudicació i es podrà prorrogar per períodes anuals, fins a un màxim de dos anys més, abans de la seva finalització.

El contracte serà prorrogable sempre i quan les seves característiques es mantinguin inalterables. La pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per l'empresari, sempre que el seu preavís es produeixi almenys amb dos mesos d'antelació a la finalització del termini de duració del contracte, sense que la durada de la seva vigència, incloses les pròrrogues, pugui excedir dels terminis establerts a l'article 29 de la LCSP 2017. La pròrroga no es produirà, en cap cas, per acord tàcit de les parts.

En el cas que a la finalització del contracte inicial o de les corresponents pròrrogues no estigués adjudicada i/o formalitzada la nova licitació pública, es podrà prorrogar el contracte per un període màxim de 9 mesos, amb les condicions que estableix l'article 29. 4 de la LCSP 2017.

Clàusula 4. Preu del contracte

4.1.- Pressupost base de licitació

El pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte que integra els lots, i els preus consignats porten implícits tots els conceptes previstos.

El pressupost anual de licitació és de trenta mil quatre-cents seixanta-set euros amb dotze cèntims (30.467,12 €), IVA inclòs, que es desglossa tal com es detalla a continuació:

	LOT 1	LOT 2	TOTAL
Pressupost base de licitació	16.699,00 €	8.480,44 €	25.179,44 €
Import IVA (21%)	3.506,79 €	1.780,89 €	5.287,68 €
Pressupost base de licitació total (IVA inclòs)	20.205,79 €	10.261,33 €	30.467,12 €

El preu anual és fixe, i el pressupost s'ha determinat en base al següent desglossament:



COSTOS CONTROL DE QUALITAT DE LES NETEGES, ASSISTÈNCIA TÈCNICA, CENTRAL DE PETICIONS I CENTRAL INCIDÈNCIES						66,32%	33,68%
1 Mà d'obra directa	Número	Cost any	Cost dedicació any	Seguretat Social	Total	LOT 1 ESCOLES	LOT 2 CENTRES MUNICIPALS
Categoria							
Responsable contracte	1	51.840,00 €	1.555,20 €	544,32 €	2.099,52 €	1.392,40 €	707,12 €
Inspector/a	1	32.400,00 €	10.193,88 €	3.567,86 €	13.761,73 €	9.126,78 €	4.634,95 €
Equip informàtic	1	43.200,00 €	1.175,51 €	411,43 €	1.586,94 €	1.052,46 €	534,48 €
Oficina Tècnica	1	37.800,00 €	514,29 €	180,00 €	694,29 €	460,45 €	233,84 €
1 TOTAL PERSONAL					18.142,48 €	12.032,09 €	6.110,39 €
2 Productes, materials i serveis						- €	- €
Concepte						- €	- €
Lloguer vehicle	1	5.316,00 €	1.672,55 €		1.672,55 €	1.109,24 €	563,32 €
Combustibles, parkings, etc.	1	2.340,00 €	736,22 €		736,22 €	488,26 €	247,96 €
Smartphone	1	135,00 €	42,47 €		42,47 €	28,17 €	14,31 €
Línia veu i dades smartphone	1	456,00 €	143,47 €		143,47 €	95,15 €	48,32 €
Tablet PC	1	162,00 €	50,97 €		50,97 €	33,80 €	17,17 €
Host (Servidor resident de les aplicacions)	1		648,00 €		648,00 €	429,75 €	218,25 €
Luminòmetre	1	1.620,00 €	324,00 €		324,00 €	214,88 €	109,12 €
Hisops (bastonets) luminòmetre	54	135,00 €	135,00 €		135,00 €	89,53 €	45,47 €
2 TOTAL PRODUCTES, MATERIALS I SERVEIS					3.752,69 €	2.488,78 €	1.263,91 €
3 TOTAL EXECUCIÓ MATERIAL					21.895,17 €	14.520,88 €	7.374,29 €
4 ESTRUCTURA, DESPESES GENERALS	9%				1.970,57 €	1.306,88 €	663,69 €
5 BENEFICI INDUSTRIAL	6%				1.313,71 €	871,25 €	442,46 €
6 TOTAL SENSE IVA					25.179,44 €	16.699,01 €	8.480,44 €
7 IVA	21%				5.287,68 €	3.506,79 €	1.780,89 €
6 TOTAL EXECUCIÓ PER A UN ANY IVA INCLÒS					30.467,13 €	20.205,80 €	10.261,33 €
TOTAL 2 ANYS DE CONTRACTE SENSE IVA					50.358,89 €	33.398,01 €	16.960,87 €
IVA					10.575,37 €	7.013,58 €	3.561,78 €
TOTAL 2 ANYS DE CONTRACTE IVA INCLÒS					60.934,25 €	40.411,60 €	20.522,66 €

Percentatges

Costos directes	85 %
Costos indirectes	15 %

El cost salarial suposa un 72% respecte el pressupost base de licitació sense IVA i s'ha fixat tenint en compte el Conveni col·lectiu de treball del sector de la neteja d'edificis i locals de Catalunya per als anys 2017 a 2021 (codi número 79002415012005).

El preu del contracte serà el que resulti de l'adjudicació del mateix que en cap cas podrà ser superior a l'import del pressupost de licitació, i haurà d'indicar l'IVA a aplicar mitjançant partida independent. En tot cas les ofertes que excedeixin el pressupost de licitació IVA exclòs resultaran excloses del procediment.

La forma de pagament es realitzarà de manera fraccionada, mitjançant pagaments trimestrals vençuts. Es procedirà al seu pagament un cop s'hagi presentat la factura, hagi estat conformada i signada pel tècnic/s responsable/s del contracte i pel regidor delegat corresponent, i aprovada per la Junta de Govern Local.

4.2 Valor estimat del contracte.

Considerant el pressupost base de licitació, així com les seves possibles modificacions i pròrrogues, el valor estimat del contracte sense incloure l'Impost Sobre el Valor Afegit, és de 120.861,36 €, que té en compte els següents conceptes:



Lot	Any	VE prestació	VE pròrroga	modificacions amb increment cost	SUMA
1	Primer	16.699,01 €		3.339,80 €	20.038,81 €
	Segon	16.699,01 €		3.339,80 €	20.038,81 €
	Tercer		16.699,01 €	3.339,80 €	20.038,81 €
	Quart		16.699,01 €	3.339,80 €	20.038,81 €
	TOTAL	33.398,02 €	33.398,02 €	13.359,20 €	80.153,80 €
2	Primer	8.480,44 €		1.696,09 €	10.176,53 €
	Segon	8.480,44 €		1.696,09 €	10.176,53 €
	Tercer		8.480,44 €	1.696,09 €	10.176,53 €
	Quart		8.480,44 €	1.696,09 €	10.176,53 €
	TOTAL	16.960,88 €	16.960,88 €	6.784,36 €	40.706,12 €
TOTAL 2 LOTS		50.358,90 €	50.358,90 €	20.143,56 €	120.861,36 €

Clàusula 5. Contingut del servei

En el contracte general de la neteja (expedient AJT/10325/2021, apartat 7 del Plec de Prescripcions Tècniques) es preveu que una empresa especialitzada portarà a terme el control de la qualitat del servei de neteja. L'empresa que portarà a terme la neteja es sotmet a aquest control. El contingut del servei és:

5.1 Control de qualitat del servei de neteja

5.2 Control d'assistència al treball dels empleats de l'empresa de neteja i avaluació de l'acompliment del temps de resolució d'incidències

5.3 Avaluació de la qualitat del servei per poder determinar l'índex de correcció de la facturació

5.1 Control de qualitat del servei de neteja

Realització d'inspeccions aleatòries on s'avaluarà la qualitat del servei de neteja, segons la revisió de diverses dependències representatives de cada centre, corresponents al control de qualitat de la neteja dels centres d'ensenyament, edificis i equipaments de l'Ajuntament de Vic, i el processament informàtic de les inspeccions i registre.

La programació dels dies de visita de les inspeccions, on obligatòriament hi haurà d'assistir el supervisor de l'empresa adjudicatària del contracte general de la neteja, expedient 10325/2021, es comunicarà amb 48 h d'antelació a la preceptiva visita a l'empresa adjudicatària.



Concretament caldrà realitzar les següents verificacions:

- Verificació del compliment d'un adequat nivell de qualitat del servei (mesurat de forma individual per a cada centre, mitjançant inspeccions del resultat estètic).
- Verificació del compliment de les neteges de tasques pròpies d'especialistes definides en el PPT, de l'expedient 10325/2021, annex 2 i annex 4, on es defineixen les hores anuals i les freqüències respectivament.
- Control d'altres aspectes que conformen la prestació del servei establert a l'oferta:
 - Disposició de la maquinària i materials definits en l'oferta.
 - Compliment i realització del Pla de formació proposat a l'oferta.
 - Lliurament i disposició d'EPI's als treballadors / treballadores.
 - Compliment dels compromisos en relació a la recollida selectiva de residus i a la reducció de l'impacte ambiental del servei.

Model de valoració objectiva del servei

Per tal que sigui possible la valoració objectiva de la qualitat del servei es procedirà a realitzar una sèries de inspeccions periòdiques "in situ" del servei, establertes sobre una àmplia mostra de diversos centres, amb un anàlisi exhaustiu de l'estat de neteja dels elements i les dependències seguint el protocol de control, d'acord amb la valoració de neteja dels elements presents en cada dependència (segons una escala de valors entre 0 i 10):

- **Molt bo ($x = 10$):** L'element objecte de l'anàlisi presenta un estat d'ordre i neteja òptim, sense taques, olors, pols o d'altres indicis de brutícia; s'observen superfícies brillants i netes.
- **Bo ($8 \leq x < 10$):** L'element objecte de l'anàlisi presenta un estat d'ordre i neteja elevats, però sense arribar al nivell anterior, sense taques, olors, pols o d'altres indicis de neteja, tot i que un expert o una persona mínimament exigent pot apreciar àrees puntuals amb certes insuficiències.
- **Regular ($6 \leq x < 8$):** L'element objecte de l'anàlisi presenta un estat d'ordre i neteja regular, amb alguna insuficiència, presència de lleugeres taques, pols i d'altres indicis de neteja puntuals i apreciables per qualsevol persona, però sense presentar un estat d'ordre i neteja insuficient i molest.
- **Deficient ($4 \leq x < 6$):** L'element objecte de l'anàlisi presenta un estat d'ordre i neteja insuficient, amb presència més generalitzada que en el nivell anterior de taques, olors i d'altres indicis de brutícia apreciables amb facilitat, i molest.
- **Molt deficient ($x \leq 4$):** Inspeccions molt deficientes en les que l'element objecte de l'anàlisi presenta a més un estat d'ordre i neteja totalment insuficient en el conjunt de la superfície, apreciables a simple vista, i molt molest. En qualsevol cas responen sempre a treballs no acceptables.

D'acord amb el model d'avaluació objectiva sobre la qualitat del servei, s'obté una mitjana ponderada de la qualitat dels elements subjectes a neteja (nota global per dependència) en funció de la importància relativa de tots els elements analitzats en la dependència inspeccionada. Com a resultat de les inspeccions efectuades, els responsables del control de qualitat identifiquen els valors



de qualitat objectiu - qualitat estètica - de totes les dependències analitzades (obtenint finalment l'indicador "Q" com el valor resum de la qualitat del període analitzat).

Caldrà que l'empresa aconseguixi un nivell de qualitat mitjana en cada centre, essent el nivell de qualitat objectiu desitjable de la neteja en cada centre de com a mínim un valor de 6,5 sobre 10. Per aquest motiu, nivells de qualitat inferior seran identificats i estudiats per tal de recomanar una sèrie de mesures correctores.

Per a la realització d'aquest control, es seguirà una ruta d'inspeccions rutinàries, ordenades per dependències o àrees a supervisar seleccionades prèviament i segons el calendari dels responsables de control de qualitat. Les inspeccions es faran a l'atzar i no s'avisarà prèviament a l'empresa del servei de neteja.

El règim de visites d'inspecció serà de dues visites per centre i any, és a dir, que l'adjudicatari presentarà un informe semestral que reculli les valoracions obtingudes a totes les inspeccions realitzades. No obstant això, els licitadors podran proposar una periodicitat menor que impliqui un major nombre d'inspeccions anuals per centre.

Com a resultat d'aquesta supervisió, s'aixecarà un formulari "acta de qualitat", realitzant una acta per a cada dependència, que recollirà, al menys, les dades següents:

- Nivell de neteja observat en cadascun dels elements de la dependència i valoració final atorgada.
- Anomalies observades, gravetat i possibles causes d'aquestes anomalies.
- Grau de compliment de les freqüències establertes en aquest document.
- Mesures de correcció a adoptar amb indicació dels compromisos i terminis d'execució, que seran controlats en inspeccions posteriors.

Aquest formulari "acta de qualitat" ha de ser completada pel responsable del control de qualitat, podent ésser informat el representant de l'empresa adjudicatària del servei de neteja, al qual se li lliurarà una còpia de cadascuna de les actes de qualitat (una vegada descarregades de l'aplicació informàtica).

5.2 Control d'assistència al treball dels empleats de l'empresa de neteja i avaluació de l'acompliment del temps de resolució d'incidències

L'empresa adjudicatària haurà dur a terme la gestió del Sistema Informàtic de Control Horari (SICH) existent per tal de garantir el control i la monitorització a distància de la presència física i dedicació de cada operari/a. La gestió del SICH inclourà:

- Implantació del Sistema Informàtic de Control Horari (SICH) per tal de garantir el control i la monitorització a distància de la presència física i dedicació de cada operari/a. El SICH el disposarà l'empresa del servei de neteja.
- Verificació d'altres aspectes als que està obligat l'empresa adjudicatària del servei de neteja de les dependències municipals, tals com, la disposició de la maquinària i dels materials, compliment i realització del pla de formació, lliurement i disposició d'EPI's



als treballadors/ treballadores i compliment de compromisos en relació amb la recollida selectiva de residus i a la reducció de l'impacte ambiental del servei.

El SICH serà una eina de control bàsica en el contracte de neteja, fet pel qual és imprescindible que la parametrització del sistema i posterior gestió i explotació, es corresponguin al màxim amb la realitat.

El contractista del servei de neteja haurà de complir el nombre d'hores diàries/anuals de dedicació del personal del servei de neteja establert per un centre o grup de centres en el quadre resum establert a la seva oferta, que com a mínim contemplarà les hores mínimes de dedicació establertes. Serà responsabilitat del contractista controlar l'assistència de cadascun dels seus treballadors als diferents centres mitjançant un Sistema Informàtic de Control Horari (SICH) detallat i precís que permeti garantir el control i la monitorització a distància de la dedicació horària de la prestació del servei per cada operari/a en cada centre, i, per tant, que permeti acreditar diàriament el compliment del servei.

D'acord amb el model d'avaluació objectiva sobre el nivell de compliment dels paràmetres del Sistema de Control Presencial Horari, els responsables del control de qualitat han de verificar el nivell de compliment dels diferents ítems segons la següent fórmula:

$$\text{SICH} = 25\% S_1 + 25\% S_2 + 25\% S_3 + 25\% S_4$$

On:

S_1 = Equivalència entre els torns d'operari/a de neteja programats i enregistrats per l'adjudicatari al SICH i els torns aprovats per l'Ajuntament de Vic. Els torns que apareguin al SICH han de ser una imatge fidel dels torns que ha de complir l'adjudicatari segons el què estableix el contracte del servei de neteja, doncs en cas contrari hi hauria una discrepància entre el total d'hores de servei del període establertes per contracte i les hores que es programessin al SICH. Els torns corresponents a serveis extraordinaris (neteges d'obra, neteges puntuals, etc.) no definides en el contracte general, no s'hauran d'enregistrar, a no ser que l'Ajuntament de Vic sol·liciti el contrari però sí aquells torns corresponents als especialistes. L'adjudicatari vetllarà en tot moment per mantenir aquesta equivalència de torns, tenint en compte que durant el termini del contracte es produiran altes, baixes i modificacions de torns que caldrà mantenir actualitzats. Aquest paràmetre suposarà un 25% de l'indicador "SICH" i s'atorgaran els següents percentatges:

- 25%: en cas que es detectin entre 0 i 3 discrepàncies en els torns del període a analitzar.
- 12,5%: si es detecten entre 3 i 10 discrepàncies.
- 0%: si es detecten més de 10 discrepàncies.

S_2 = Correcta gestió dels tancaments administratius i d'incidències. Sempre que un operari no tanca un torn realitzant el corresponent registre de final de torn, cal que l'adjudicatari del servei de neteja realitzi el tancament administratiu del torn per tal que aquest pugui ser comptabilitzat i el SICH ho ha de poder permetre. Serà responsabilitat de l'empresa de neteja mantenir en tot moment els tancaments administratius actualitzats, per tal que el dia que finalitzi el període a avaluar estiguin tots correctament tancats. Les incidències que es puguin produir durant l'execució dels torns (centraleta telefònica fora de servei, problemes de registre, etc.) hauran de



justificar-se diàriament en el camp observacions del torn que ha d'existir al SICH. Aquest paràmetre suposarà un 25% de l'indicador "SICH" i s'atorgaran els següents percentatges:

- 25%: en cas de que es detectin entre 0 i 3 discrepàncies en els torns del període a analitzar.
- 12,5%: si es detecten entre 3 i 5 discrepàncies.
- 0%: si es detecten més de 5 discrepàncies.

S₃ = Correcta categorització dels operaris. El SICH haurà de disposar d'una opció per assignar una categoria professional a cada operari donat d'alta al sistema. Els totals resultants del període s'obtidran així en funció de les categories professionals, pel que el fet que un o diversos operaris/es estiguin mal categoritzats pot provocar que s'obtinguin resultats incorrectes. Serà responsabilitat de l'empresa de neteja mantenir en tot moment actualitzada l'assignació de categories professionals. Aquest paràmetre suposarà un 25% de l'indicador "SICH" i s'atorgaran els següents percentatges:

- 25%: en cas que es detectin entre 0 i 1 discrepàncies en els torns del període a analitzar.
- 12,5%: si es detecten entre 1 i 3 discrepàncies.
- 0%: si es detecten més de 3 discrepàncies.

S₄ = Correcta gestió dels centres existents al SICH. L'empresa de neteja gestionarà l'alta, baixa i modificació dels centres, categoritzant-los d'acord el Bloc Administratiu al qual pertanyen. En el Plec de Condicions Tècniques que forma part del contracte del servei de neteja es divideixen els centres d'acord amb l'Àrea a la qual depenen, sent aquest fet molt important, ja que cada Bloc o Àrea pot presentar un preu/hora diferent. Serà responsabilitat de l'empresa de neteja separar de forma independent, els diferents centres per tal d'evitar possibles errors, doncs els mesos de servei contractats poden no coincidir els uns amb els altres. Serà responsabilitat de l'empresa de neteja mantenir en tot moment actualitzats els centres objecte del contracte al SICH així com les dates de servei, tenint en compte els dies festius i els períodes de vacances dels centres. Aquest paràmetre suposarà un 25% de l'indicador "SICH" i s'atorgaran els següents percentatges:

- 25%: en cas que es detectin entre 0 i 1 discrepàncies en els torns del període a analitzar.
- 12,5%: si es detecten entre 1 i 3 discrepàncies.
- 0%: si es detecten més de 3 discrepàncies.

Les incidències que es generin en el servei de neteja són rebudes i gestionades des dels serveis municipals de l'Ajuntament de Vic, que comunicaran a l'empresa adjudicatària del control de qualitat la informació relativa al temps de resolució d'incidències per tal que la inclogui en l'informe d'avaluació de la qualitat del servei, segons els indicadors de Temps de resolució d'incidències (INCI) que s'exposen en el següent apartat.

5.3 Avaluació de la qualitat del servei per poder determinar l'índex de correcció de la facturació

L'empresa responsable del control de qualitat haurà d'emetre uns informes quadrimestrals relatius al control de qualitat, per poder determinar l'índex de correcció de la facturació obtingut en l'últim quadrimestre, i així procedir al pagament, sí és el cas, de la part variable de la facturació de l'últim quadrimestre.

Els informes quadrimestrals contindran les dades més significatives del període analitzat, i quantificaran el compliment del servei segons els indicadors de:



- ✓ Control qualitat neteja
- ✓ Control qualitat neteja d'especialista
- ✓ Control d'altres prestacions
- ✓ Control del sistema presencial horari.

A més, l'adjudicatari del present contracte de control de qualitat i execució del servei de neteja, generarà un informe mensual de compliment de les hores realitzades pel personal del contractista del servei. Per fer-ho disposarà d'accés al SICH per tal de poder consultar les dades existents. L'informe es generarà durant els 7 primes dies hàbils posteriors al mes a analitzar i serà lliurat per correu electrònic mitjançant còpia en format digital als responsables municipals que se l'indiquin. En cas de que l'Ajuntament consideri oportú distribuir aquesta còpia al contractista de neteja, l'adjudicatari ho farà seguint les instruccions que li donin des de l'Ajuntament.

En l'avaluació de la qualitat dels serveis de neteja intervenen les persones següents:

- Per part de l'Ajuntament: els responsables del seguiment dels serveis de neteja, que supervisen els resultats dels controls i les observacions detectades mitjançant les inspeccions in situ.
- Per part de l'empresa adjudicatària: la persona responsable de la gestió del contracte o delegada específicament a aquests efectes, per tal de que faciliti les observacions que cregui oportunes sobre el desenvolupament del servei.
- Per part de l'empresa que efectua els serveis de neteja: el supervisor o interlocutor habitual que gestiona el contracte per que faciliti les observacions que cregui oportunes sobre el desenvolupament del servei.

El sistema de control de qualitat es realitza conjuntament, així com de forma conjunta es constaten les observacions sobre el desenvolupament del servei que permetin avaluar el grau de compliment del mateix, i si fos necessari es podrien acordar els compromisos d'actuacions per corregir algunes anomalies observades.

Com a resultat d'aquest sistema de control de qualitat s'obtindrà l'índex de correcció de qualitat del servei durant el període de que es tracti. Aquest indicador s'obtindrà de forma quadrimestral com a resultat d'integrar tots els resultats i observacions realitzades durant aquest període d'anàlisi, essent la seva fórmula:

Control qualitat neteja (màxim 2%) + Control qualitat neteja d'especialista (màxim 2%) + Control d'altres prestacions (màxim 0,50%) + Control del sistema presencial horari (màxim 0,50%)

Cada quadrimestre, es facturarà la part variable corresponent al 5% de la factura, d'acord amb l'índex de correcció de qualitat del servei. Una vegada calculat aquest índex, l'empresa del servei de neteja podrà emetre una factura per cada centre amb el 5%, retintut mensualment en els darrers quatre mesos, tot aplicant l'índex de correcció obtingut.

Aquest índex de correcció de qualitat del 5% és el resultat de les avaluacions i resultats de les valoracions del sistema de control de qualitat obtinguts en els quatre mesos de referència, d'acord amb els següents indicadors:



5.3.a Control qualitatiu de la neteja (màxim 2%)

Mesura el grau de neteja aconseguit als diferents elements a netejar de les dependències municipals mitjançant un control visual. Aquest control valorarà la neteja de categoria netejador/a. Els diferents elements es puntuaran d'1 a 10 i la mitjana ponderada de tots ells ens donarà la nota del centre, essent el llindar de satisfacció mínim desitjable a cada centre del **6,5**.

S'atorgaran els següents percentatges per aquest indicador en funció de la nota final del centre:

Nota del control qualitatiu de la neteja del centre	Percentatge
$\geq 6,5$	2%
6,49 – 5	1%
$\leq 4,99$	0%

5.3.b Control qualitatiu de la neteja d'especialista (màxim 2%)

Mesura el grau de neteja aconseguit a aquelles zones que, per la seva dificultat o necessitat d'ús de maquinària, es necessita la categoria d'especialista d'acord amb les freqüències establertes a aquest plec de condicions. Igual que al punt anterior, els diferents elements es puntuaran d'1 a 10 i la mitjana ponderada mínima de tots ells ens donarà la nota del centre, essent el llindar de satisfacció mínim desitjable a cada centre del **6,5**.

S'atorgaran els següents percentatges per aquest indicador en funció de la nota final del centre:

Nota del control qualitatiu de la neteja d'especialistes del centre	Percentatge
$\geq 6,5$	1%
6,49 – 5	0,5%
$\leq 4,99$	0%

5.3.c Control d'altres prestacions (màxim 0,5%)

Mesura el grau de compliment de la resta d'obligacions del plec especialment amb els temes relatius als productes (productes adequats als que apareixen a la oferta, quantitat suficient, etc.), consumibles (consumibles adients, reposició adequada, disponibilitat, etc.), correcte estat dels materials de neteja i magatzem (baïetes i motxos nets, magatzem de productes i materials ordenat,...), maquinària (correcte estat de funcionament, adequada a la que apareix a la oferta tècnica, etc.), la PRL (etiquetat de productes, EPIs,...), i qualsevol altra obligació referida al plec.

% de compliment d'altres prestacions	Percentatge
$> 90\%$	0,50%
75% – 90%	0,25%



< 75%	0%
-------	----

5.3.d Control del Sistema Presencial Horari (màxim 0,5%)

Mesura el grau de compliment dels paràmetres del sistema de control presencial que són responsabilitat de l'adjudicatari.

D'acord amb el model d'avaluació objectiva sobre el nivell de compliment dels paràmetres del Sistema Presencial Horari s'identifica el grau de compliment d'aquestes dades i s'obté l'indicador "SICH" que es desglossa en tres paràmetres a avaluar:

- **Correcta categorització dels operaris.** El SICH disposarà d'una opció per assignar una categoria professional a cada persona donada d'alta al sistema. Serà responsabilitat de l'empresa o empreses adjudicatàries mantenir en tot moment actualitzada l'assignació de categories professionals i comunicar als responsables del control de qualitat qualsevol nova categoria que es doni d'alta. En el cas de trobar alguna discrepància amb les categoritzacions es descomptarà un **30% de l'indicador "SICH"**.
- **Altes correctes dels operaris.** Serà responsabilitat de l'empresa o empreses adjudicatàries donar d'alta a tot el personal del servei de neteja abans de l'inici de les seves tasques. En el cas de trobar alguna persona que no s'ha donat d'alta abans de l'inici dels seus treballs es descomptarà un **35% de l'indicador "SICH"**.
- **Correcta gestió dels tancaments i d'incidències.** Cada vegada que una persona no tanca un torn realitzant el corresponent registre de inici/final de torn, cal que l'empresa o empreses adjudicatàries realitzin els tancaments dels torns per tal de que aquests puguin ser comptabilitzats. Serà responsabilitat de l'empresa o empreses adjudicatàries mantenir en tot moment actualitzats els tancaments, per tal de que el dia que finalitzi el període a avaluar (mes natural) estiguin tots correctament tancats. Les incidències que es puguin produir durant l'execució dels torns (centraleta telefònica fora de servei, problemes de registre, etc.) hauran de justificar-se diàriament en el camp observacions del torn existent al SICH i, en el cas de no existir planificació o fitxatge, amb un albarà de treball. En el cas de trobar alguna discrepància amb les justificacions es descomptarà un **35% de l'indicador "SICH"** i l'Ajuntament es reserva el dret de no comptabilitzar les hores no justificades a temps (totes les incidències han d'estar introduïdes al sistema o justificades mitjançant un albarà de treball el primer dia hàbil del mes següent al mes avaluat).

El càlcul final del 5% de facturació variable es fa amb la suma del resultat dels següents 4 punts. Els percentatges a aplicar en aquest apartat afectarien a tot el quadrimestre avaluat.

- 1) Control qualitat neteja (màxim 2%)



Valoració $\geq$ 6,5 a tots els centres	2%
De 1 a 5 centres amb valoració $<$ 6,5	1%
Més de 5 centres amb valoració $<$ 6,5	0%

2) Control qualitat neteja d'especialista (màxim 2%)

Valoració $\geq$ 6,5 a tots els centres	2%
De 1 a 5 centres amb valoració $<$ 6,5	1%
Més de 5 centres amb valoració $<$ 6,5	0%

3) Control d'altres prestacions (màxim 0,50%)

% de compliment d'altres prestacions	Percentatge
$> 90\%$	0,50%
75% – 90%	0,25%
$< 75\%$	0%

4) Control del sistema presencial horari (màxim 0,50%)

Pel compliment de cada un dels ítems es sumen els percentatges	
Correcta categorització dels operaris	0,150%
Altes correctes dels operaris	0,175%
Correcta gestió dels tancaments i d'incidències	0,175%

Clàusula 6. Recursos humans i mitjans materials que s'han d'adscriure a l'execució del contracte

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure a l'execució del contracte els recursos humans i materials següents:

1. Recursos humans

L'adjudicatari garantirà un equip humà per a l'execució d'aquest contracte, que inclourà:



- Un/a gerent/a responsable del projecte
 - Qualificació: Graduat/da en ciències econòmiques, enginyeries industrials, arquitectura o similar
 - Experiència: mínima demostrable de 5 anys en càrrecs similars i expert en gestió de projectes.
 - Funcions:
 - Encarregar-se de vetllar per la correcta realització del contracte.
 - Assignar els mitjans personals i materials necessaris per a l'execució del contracte.
 - Fer el seguiment del contracte.
 - Assistir a totes les reunions que convoquin els responsables del servei de l'Ajuntament de Vic.
- Un/a consultor/a responsable del treball de camp:
 - Qualificació: Graduat/da en ciències mediambientals, biologia o similar
 - Experiència: mínima demostrable de 3 anys en càrrecs/treballs similars.
 - Funcions:
 - Fer les visites d'inspecció ordinàries i extraordinàries dels serveis de neteja.
 - Avaluació i anàlisi de la informació.
 - Seguiment de les inspeccions amb la supervisió de l'empresa de neteja.
 - Redactar informes de seguiment sobre el grau de compliment dels serveis i propostes de millora.
 - Assistir a reunions.
- Personal de suport de l'oficina tècnica, on el nombre de persones anirà en funció de la demanda de les prestacions que sorgeixin de la pròpia prestació del servei
 - Qualificació: personal graduat/a en arquitectura tècnica, enginyeria tècnica, ciències mediambientals o similar.
 - Experiència: mínima demostrable de 5 anys en càrrecs/treballs similars.
 - Funcions:
 - Control d'assistència al treball del personal adscrit a l'execució del contracte de serveis de neteja.
 - Assessorament en temes relacionats amb els serveis de neteja.
 - Assessorament en la confecció de l'estudi previ i confecció dels plecs de prescripcions tècniques.

**Clàusula 7. Modificació del contracte**

a) **Modificacions previstes:** La modificació del contracte es durà a terme en el/s supòsit/s, amb les condicions, l'abast i els límits que es detallen en aquesta clàusula i d'acord amb el procediment següent:

1. Increment o decrement de superfícies a controlar perquè hi ha hagut un increment o decrement de superfícies a netejar en el contracte general de la neteja, expedient AJT/10325/2021.
2. Increment o decrement de l'ús dels centres relacionats a l'Annex I.

b) El percentatge del preu d'adjudicació del contracte pot afectar, proporcionalment, fins a un màxim del vint per cent (20%) del preu inicial del contracte.:

Aquestes modificacions són obligatòries per a l'empresa contractista.

Clàusula 8. Criteris d'adjudicació

S'opta per combinar criteris quantificables de forma automàtica i criteris que depenen de judici de valor tenint en compte la naturalesa i l'objecte del contracte. Atès que es tracta d'un servei que haurà de realitzar uns treballs que es concretaran en el plec de prescripcions tècniques es considera adequat valorar, com a criteri vinculat a la qualitat, la metodologia i els procediments que realitzaran els licitadors en l'execució del servei. A la vegada, el preu del servei ha de ser un criteri vinculant tenint en compte el tipus de procediment que es vol utilitzar per a l'adjudicació del contracte.

Considerant l'objecte del contracte, per a la valoració de les ofertes i la selecció de la millor oferta en relació qualitat-preu, s'ha d'atendre als criteris de valoració que es determinen a continuació:

a) Criteris quantificables de forma automàtica 75 punts

1.-Oferta econòmica 75 punts.

Es valorarà assignant la major puntuació possible setanta-cinc (75 punts) a la proposta que ofereixi la proposició econòmica menor.

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de la oferta a valorar

P = Punts del criteri

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

IL = Import de licitació



VP = Valor de ponderació = 2

La puntuació s'arrodonirà a dos decimals.

Aquesta fórmula ens permet que el preu no tingui la màxima preponderància, ja que dona lloc a valors no tan dispersos com en altres fórmules utilitzades. Busquem evitar les ofertes més temeràries, i que els criteris de qualitat tinguin el seu just pes en el resultat final.

b) Criteris que depenen de judici de valor 25 punts

• **Descripció de la metodologia i procediments de control de qualitat**

Es valorarà la proposta per al desenvolupament del servei segons es disposi en la memòria presentada; el contingut tant pel que fa al grau de detall del mateix com la qualitat dels treballs; la proposta de l'empresa respecte l'organització del servei i l'aportació de mitjans que puguin contribuir a la seva millor execució; i la metodologia general i el programa de treball que seguirà el licitador per a la realització del servei que es contracti.

En la memòria s'hauran de desenvolupar els següents punts:

- Proposta sobre la metodologia i dels models concrets d'informes de seguiment i control de qualitat del servei prestat, així com el pla de treball i volums d'inspecció proposades, que com a mínim inclogui 2 visites l'any als edificis escolars, esportius i centres significatius, així com a mínim una visita a la resta dels centres municipals objecte del present contracte. Fins a 10 punts.
- Proposta i assignació dels mitjans electrònics i sistemes informàtics i de tractament de dades utilitzades per a la realització dels treballs de control de qualitat dels serveis (inspeccions) i el control presencial horari. Es valorarà la facilitat d'ús i el control i seguiment que permeti la incidència per part dels usuaris. Fins a 5 punts.
- Proposta sobre la metodologia i assessorament, consultoria i ajuda a la gestió i optimització dels serveis als responsables de l'Ajuntament de Vic; organitzatives i alternatives. Fins a 10 punts.

Clàusula 9. Presentació de la proposta tècnica valorable mitjançant judici de valor

La proposta tècnica valorable mitjançant judici de valor que es presenta en el sobre núm. 2, no podrà superar 15 fulls, escrits a doble cara (30 pàgines), amb un tipus de lletra calibri 12 i interlineat simple. Es poden inserir quadres i imatges. En el cas que excedeixi d'aquell nombre de fulls, les pàgines addicionals no seran objecte de valoració.

En la memòria s'hauran de desenvolupar els següents punts:

- Proposta sobre la metodologia i dels models concrets d'informes de seguiment i control de qualitat del servei prestat, així com el pla de treball i volums d'inspecció proposades, que



com a mínim inclogui 2 visites l'any als edificis escolars, edificis i equipaments objecte del present contracte. Fins a 10 punts.

- Proposta i assignació dels mitjans electrònics i sistemes informàtics i de tractament de dades utilitzades per a la realització dels treballs de control de qualitat dels serveis (inspeccions) i el control presencial horari. Es valorarà la facilitat d'ús i el control i seguiment que permeti la incidència per part dels usuaris. Fins a 5 punts.
- Proposta sobre la metodologia i assessorament, consultoria i ajuda a la gestió i optimització dels serveis als responsables de l'Ajuntament de Vic; organitzatives i alternatives. Fins a 10 punts.

**Annex I. Relació de centres****CENTRES D'ENSENYAMENT:**

	DADES GENERALS				SUPERFÍCIES			MESOS DE SERVEI
	CENTRE	ADREÇA	TIPOLOGIA	HORARI APROXIMAT D'OBTURA DEL CENTRE	SUPERFÍCIE TOTAL m²	INTERIORS m²	EXTERIORS m²	
1	ESCOLA ANDERSEN	AV. OLÍMPIA S/N	EDUCATIU	8:00 - 17:00	14.213	3.720,99	10.424,54	10,00
2	ESCOLA VIC CENTRE	C/JOAN PAU II, S/N	EDUCATIU	8:00 - 17:00	5.352	1.857,81	3.708,55	10,00
3	ESCOLA GUILLEM DE MONTRDON	C/SANT MIQUEL VIC, 2	EDUCATIU	8:00 - 17:00	10.472	3.155,16	7.533,76	10,00
4	ESCOLA SALARICH	C/RAFAEL DE CASANOVES, 33	EDUCATIU	8:00 - 17:00	12.408	3.077,00	9.291,85	10,00
5	ESCOLA SENTFORS	C/PLA DE MASET, 5	EDUCATIU	8:00 - 17:00	7.134	1.895,70	5.238,00	10,00
6	ESCOLA LA SINIA	AV. PAISOS CATALANS, 44	EDUCATIU	8:00 - 17:00	11.108	3.020,77	6.817,14	10,00
7	CREDA	C/PERE II EL GRAN - C/DE LA SOLEDAT	EDUCATIU	8:00 - 17:00	225	240,35	0,00	11,00
TOTAL EDIFICIS					60.910,86	16.967,58	43.013,84	

EDIFICIS, EQUIPAMENTS I DEPENDÈNCIES MUNICIPALS:

DADES GENERALS				SUPERFÍCIES			MESOS DE SERVEI
CENTRE	ADREÇA	TIPOLOGIA	SUPERFÍCIE TOTAL m²	INTERIORS m²	EXTERIORS m²		
1	CASA CONSISTORIAL	PLAÇA MAJOR, 1	ADMINISTRATIU	1.813	1.812,88	0,00	12,00
2	OFICINA DE TURISME	PLAÇA DEL PES, S/N	ADMINISTRATIU	128	127,80	0,00	12,00
3	BANYS OFICINA DE TURISME	PLAÇA DEL PES, S/N	ALTRES	7	6,70	0,00	12,00
4	CASA DEL GUARDA	C/DEL BISBE MORGADES, 15	EDUCATIU	258	115,25	142,38	11,00
5	PUNT JOVE	C/DEL BISBE MORGADES, 15	EDUCATIU	207	195,16	12,18	11,00
6	CENTRE CIVIC GUIXA	PLA DE MASET, S/N	CULTURAL	808	748,11	62,21	11,00
7	CENTRE CIVIC PLAÇA OSONA	PL. OSONA, 3	CULTURAL	164	163,83	0,00	11,00
8	CENTRE CIVIC SERRA SANT FERM	C/RIERA MAJOR, 2	CULTURAL	494	353,59	140,52	11,00
9	CENTRE CIVIC SANTA ANNA	C/TAGAMANENT, 1 BIS	CULTURAL	398	398,45	0,00	11,00
10	CENTRE CIVIC PAU RABA	C/RAVAL CORTINES, 24	CULTURAL	882	649,12	233,28	11,00
11	OFICINA DE L'HABITATGE	PL. SANTA EULÀLIA, 1	ADMINISTRATIU	157	134,58	22,67	12,00
12	OFICINA MUNICIPAL SUD	C/VIRREIAVLÉS, 2	ADMINISTRATIU	373	373,41	0,00	12,00
13	GUARDIA URBANA	C/ERA D'EN SELLES, 10	ADMINISTRATIU	2.108	1.065,17	1.042,68	12,00
14	PALAU BOJONS - MUSEU BALMES	PL. MIQUEL DE CLARIANA, 3	ADMINISTRATIU	2.449	2.248,31	200,36	12,00
15	PQPI	C/ DE LA INDUSTRIA, 71	EDUCATIU	454	453,79	0,00	11,00
16	ÀREA DE MANTENIMENT	C/INDUSTRIA, 69	ADMINISTRATIU	222	222,44	0,00	12,00
17	CASA MAS FERRER	PL. MIQUEL DE CLARIANA, 5	ADMINISTRATIU	1.536	1.458,15	77,86	12,00
18	OF. ENSENYAMENT	CARRER DE LES BASSES, 3	ADMINISTRATIU	280	242,84	36,77	11,00
19	CASA D'OFICIS	CARRER MESTRE GARRIGA	ADMINISTRATIU	88	53,52	34,05	11,00
20	ARXIU MUNICIPAL	C/ERA D'EN SELLES, 10	ADMINISTRATIU	2.485	1.712,23	773,17	12,00
21	CENTRE CIVIC JOAN TRIADU	C/ARQUEBISBE ALEMANY, 5	CULTURAL	1.660	1.659,63	0,00	12,00
22	EDIFICI LA CENTRAL	PL. VICENÇ ALBERT BALLESTER	ADMINISTRATIU	737	728,98	8,39	11,00
23	CASAL DAVIS MONTSENY	C/CENTELLES	CULTURAL	83	77,88	5,25	11,00
24	CENTRE CIVIC MONTSENY	AV. MONTSENY, 16	CULTURAL	794	516,58	277,41	11,00
25	ORFEO VIGATÀ	C/SANT PERE, 5	CULTURAL	680	680,40	0,00	11,00
26	TEATRE ETC	PS. DE LA GENERALITAT, 46	CULTURAL	1.217	1.217,25	0,00	11,00
27	EL SUCRE	C/RAIMON DABADAL I VIÑALS, 5	ADMINISTRATIU	1.547	1.547,26	0,00	12,00
28	PUNT OMNIA	C/CENTELLES, 3	EDUCATIU	74	59,09	15,13	12,00
29	BANYS CAN CODINA	C/ISIDRE BLANCH, S/N	ALTRES	91	90,82	0,00	12,00
30	CENTRE DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA / ESCOLA OFICIAL D'IDIOMES	C/PLA DE BALENYÀ, 30-32	EDUCATIU	1.423	1.062,99	369,84	11,00
31	INSTITUT DEL TEATRE	C/SANT MIQUEL DELS SANTS, 20	EDUCATIU	1.213	1.212,86	0,00	11,00
32	BIBLIOTECA PILARIN BAYÉS	PASSEIG DE LA GENERALITAT, 1	CULTURAL	3.876	3.531,67	344,74	12,00
33	LOCAL PASSEIG DE LA GENERALITAT	PASSEIG DE LA GENERALITAT, 33-35	ADMINISTRATIU	197	189,88	7,14	10,00
34	MAS D'EN BIGUES	C/ MAS DE BIGAS, S/N	ADMINISTRATIU	180	179,60	0,00	11,00
35	MAS D'OSONA	CARRER DE LA FURA, S/N	ADMINISTRATIU	651	651,47	0,00	11,00
36	CAPELLA FONDA	C/CARDONA, 10	CULTURAL	771	770,54	0,00	11,00
37	BANYS AUTOCAVANES	CARRER DE LA FURA, S/N	ALTRES	33	32,83	0,00	12,00
38	BANYS CEMENTIRI	CARRER DEL NORD, S/N	ALTRES	64	63,88	0,00	12,00
39	LOCAL COMUNITARI REMEI RAMBLA TARRADELLAS	RAMBLA DE JOSEP TARRADELLAS, 13 BAIKOS	ALTRES	168	162,45	5,79	11,00
40	PROTECCIÓ CIVIL	CARRER D'ISIDRE BLANC I MOLIST, S/N	ALTRES	167	166,53	0,00	12,00
TOTAL EDIFICIS				30.937,72	27.135,89	3.801,83	