

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI DE NETEJA DE LES
DEPENDÈNCIES I EDIFICIS DEL DE
L'ESTACIÓ D'ESQUÍ I MUNTANYA DE
VALLTER**

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL PLEC.....	3
2.	ABAST DEL SERVEI	3
3.	ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR.....	3
4.1	Espais objecte del servei	3
4.2	Organització	4
4.3	Serveis de Neteja.....	4
4.3.1	Aspectes tècnics	5
4.3.2	Descripció general del servei de neteja d'edificis i vidres.....	9
5.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ	10
5.1	Condicions generals	10
5.2	Personal.....	11
5.2.1	Subrogació de personal.....	12
5.3	Sostenibilitat mediambiental i de residus.....	12
5.4	Coordinació	13
5.5	Qualitat.....	14
5.6	Altres aspectes	15
5.7	Transició del servei.....	15
6.	DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR.....	16
	ANNEX 1 – QUADRE DE L'OPERATIVA DIÀRIA DE LA NETEJA.....	17
	ANNEX 2 – TAULES DE TASQUES A EFECTUAR.....	18
	ANNEX 3 – HORES PREVISTES.....	19
	ANNEX 4 – PERSONAL A SUBROGAR.....	22
	ANNEX 5 – POLÍTICA D'FGC TURISME	23

1. OBJECTE DEL PLEC

El present Plec de Prescripcions Tècniques Particulars té com a objectiu definir les característiques tècniques que ha de complir la realització del Servei de neteja de les dependències i edificis de l'estació d'esquí i muntanya de Vallter.

En tot allò què no s'especifica al present Plec Particular, l'adjudicatari haurà d'acomplir allò especificat al Plec de Prescripcions Administratives, així com en les normatives d'obligat compliment.

2. ABAST DEL SERVEI

La neteja es una de les variables de la qualitat més valorats pels visitants a una instal·lació turística (factor subjacent de la qualitat segons l'Organització Mundial del Turisme), ja que a l'accedir-hi s'hi volen sentir com a casa o millor. Aquesta importància està donada per què de la neteja en depenen la salut i fins i tot la vida de les persones que visiten instal·lacions turístiques.

FGC Turisme, dins la voluntat d'afavorir una experiència del visitant agradable i còmode, vol disposar que les diverses dependències i oficines de l'estació d'esquí i muntanya de Vallter estiguin en òptimes condicions de netedat. L'abast del servei és la neteja de les diverses dependències i oficines, en alguns casos de caràcter reiterat i altres de caràcter puntual, com s'especificarà a la descripció del servei.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Els serveis es realitzen al municipi de Setcases, comarca de Ripollès (Girona).

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Espais objecte del servei

Els edificis i dependències objecte del servei de neteja són:

- Oficina d'informació, vestíbul, dispensari, passadissos, lavabos i serveis, vidres, taquilles, despatxos, escales, sales interiors i exteriors.
- Vestidors, menjador de personal, vestidors dels pistes-socorristes.
- Altres: Zona de pícnic, sala de neu, vestíbul de les taquilles d'esquí, lavabos.

Dins d'aquests àmbits es relacionen en l'Annex 1 i 2. de forma indicativa i no exhaustiva les diferents zones i espais que cal contemplar en el Pla de Treball que cal oferir, adequat a les característiques dels espais, equipaments etc. específics. En l'esmentat pla es consideraran inclosos la totalitat d'elements i mobiliari instal·lat.

En el cas d'afegir-se algun edifici més durant la vigència del contracte l'assumirà l'adjudicatari, amb les condicions econòmiques establertes al contracte, realitzant la modificació de contracte pertinent.

4.2 Organització

El servei garantirà essencialment la neteja abans de l'apertura diària de visitants i durant l'explotació de l'estació. Així, i donat el calendari d'apertura del centre s'estableix, orientativament, el calendari de serveis indicat a l'Annex 3.

El calendari setmanal de jornades de treball s'acordarà amb el responsable de Vallter.

La previsió orientativa d'hores a realitzar mensualment és la que es mostra a la taula següent:

	Hores Neteja edificis
Gener	329
Febrer	260
Març	281
Abril	168
Maig	24
Juny	90
Juliol	162
Agost	72
Setembre	30
Octubre	52
Novembre	138,5
Desembre	170,5
TOTAL	1.777,00

A aquestes hores s'afegeixen 23 hores addicionals per atendre petites necessitats imprevistes, les quals es podran utilitzar en qualsevol moment.

La distribució de les hores entre tasques i mesos són orientatives, atenent al servei realment executat, i les hores reals a facturar seran aquelles efectivament realitzades segons el Full de Neteja que facilitarà Vallter.

4.3 Serveis de Neteja

De les tasques a realitzar es diferenciarà entre la neteja continuada o planificada d'edificis i dependències i la neteja puntual per esdeveniments.

4.3.1 Aspectes tècnics

4.3.1.1 Definicions

Els conceptes definits a les tasques seran:

- **Abrillantat:** Treure brillantor a superfícies metàl·liques amb productes i mitjans adients a cada cas.
- **Aspirat:** Tractament de superfícies amb màquina aspiradora
- **Buidat:** Eliminació de residus en recipients, cendrers, papereres,...etc.
- **Cristallitzat:** Tractament de superfícies de carbonat càlcic amb fluorsilicats fins obtenir brillantor, manual i mecànicament.
- **Decapat:** Eliminació per mitjans fisicoquímics de tot tipus de brutícia, polímers i/o residus enganxats.
- **Desinfectat:** Tractament amb productes químics bactericides elements i/o superfícies, per tal d'eliminar bacteris, fongs i virus.
- **Escombrat:** Eliminació de residus de terres mitjançant escombra o mopa.
- **Fregat:** Eliminació de la brutícia enganxada amb màquina o bé manualment i amb el detergent adient.
- **Neteja:** Correcta aplicació del producte adient al tipus de superfície a tractar fins a la eliminació de la brutícia, les taques o les marques.
- **Neteja d'adhesius i pintades:** Eliminació d'adhesius de tot tipus incloent-hi xiclets i pintades amb mitjans i productes adients per cada cas (paret, vidre, etc.).
- **Neteja humida:** Eliminació de taques amb baieta o raspall humit amb productes netejadors i posterior eixugat.
 - No es pot fer servir aigua a pressió amb mànegues per a neteja de parets, terres i sostres.
- **Recollida de deixalles, la qual serà selectiva:** Retirada manual o mecànica de tot tipus de deixalles i d'objectes com ara papers, llaunes, ampolles, burilles, etc.
- **Reposició del paper i del sabó dels WC, així com paper eixugamans:** Consumibles a càrrec de l'adjudicatari.
- **Treure la pols:** Eliminació de la pols en superfícies inferiors a 1,80 m d'alçada amb els estris adients.
- **Treure les taques:** Fer desaparèixer les taques de les superfícies per mitjans manuals o mecànics.

I totes aquelles que s'especifiquen en els respectius quadres de servei, vegeu Annex 1 i 2.

4.3.1.2 Especificacions tècniques

Per tal d'oferir un servei òptim i ambientalment correcte es requereix, que sempre que sigui possible es segueixin els següents criteris:

- Utilització de productes de neteja que compleixin amb la legislació vigent en matèria mediambiental.
- Els productes de neteja han de disposar de la corresponent fitxa de seguretat del producte.
- S'han de fer servir productes de neteja que no portin el distintiu R-50 i que no continguin fosfats.
- El consum dels productes de neteja i de l'aigua ha de fer-se de manera moderada.
- Cada producte ha de fer-se servir per la funció que li és d'aplicació.
- Els dispositius de dosificació per l'ús dels productes ha d'estar correctament calibrats.
 - Sistema de dosificació que es proposa per a cadascun dels productes, sent en la mesura del possible, sistemes automàtics de dosificació.
- L'ús de la maquinària ha de fer-se de manera energèticament eficient.
- Seguir les indicacions de les "instruccions tècniques" d'abocament, segregació i crema de residus publicades i penjades en els punts estratègics.
- No poden abocar-se residus en llocs que no estiguin destinats per aquest fi, fent-se la selecció de residus pertinent.
- En cas d'incidència greu o vessament, cal seguir les indicacions de les "fitxes d'emergència" que estan penjades en punts estratègics.
- Quan per l'efecte del servei el terra estigui mullat o humit, l'adjudicatari estarà obligat a indicar aquesta circumstància amb la corresponent senyalització segons model de Vallter o similar.
- Vallter es reserva el dret d'analitzar en qualsevol moment i aleatòriament les característiques dels productes que s'estan utilitzant, així com la dosificació dels mateixos.

4.3.1.3 Els productes de neteja:

L'adjudicatari haurà d'aportar, incloent-los en el preu global de l'oferta, tots els productes, consumibles (paper de wc, sabó de mans, paper eixugamans, desodoritzant, detergents, i/o altres productes de neteja similars) necessaris per a la prestació del servei de neteja objecte del contracte.

A l'adjudicació del contracte, dins del termini dels primers 15 dies, l'adjudicatari facilitarà la primera llista de productes i les corresponents fitxes dels productes que tingui intenció d'utilitzar per la prestació del servei. FGC en determinarà la seva viabilitat i informará a l'adjudicatari de la seva viabilitat o esmena que aquest resoldrà per aplicar en el servei.

Sempre que hi hagi disponibilitat, per part d'FGC, a les instal·lacions, es deixarà a l'adjudicatària que deixi els productes i estris de neteja entre jornades. L'àrea de control de Vallter juntament amb el personal adscrit al servei de neteja vetllaran perquè es compleixin els següents requisits:

1. Els productes han d'estar degudament etiquetats. L'etiqueta ha de ser clarament llegible. L'etiqueta del producte no pot estar en mal estat.
2. En cada espai destinat al servei de neteja, ha d'haver un exemplar de les fitxes de seguretat dels productes que s'utilitzen en aquell centre específicament.
3. En aquest espai no podrà haver-hi envasos que continguin productes, sense l'etiqueta preceptiva. Ni envasos buits.
4. Aquest espai només el podrà fer servir l'adjudicatari per la finalitat indicada.

En l'elecció dels productes de neteja es seguiran els criteris i recomanacions pràctiques de la Guia de compres públiques ambientalment correctes editada per la Generalitat de Catalunya, Departament de Medi Ambient i seran subministrats per VALLTER.

Les característiques bàsiques dels productes seran:

- Detergents:
 - o Biodegradables.
 - o Sense un elevat contingut de fosfonats i fosfats.
 - o Sense productes peril·losos, cancerígens, compostos que afectin la capa d'ozó o excedeixin els límits de Compostos Orgànics Volàtils (COV).
 - o Que no portin el distintiu R-50.
 - o Sense components irritants.
 - o Altres aspectes que millorin la seguretat i salut i la preservació del medi ambient.
 - o Específics per a neteja de graffitis
- Netejavidres:
 - o Amb ethanol.
 - o Altres respectuosos amb el medi ambient.
- Llevataques:
 - o Amb dissolvents amb alcohol o acetona.
 - o Sense dissolvents clorats.
 - o Amb ceres en calent millor que ceres dissoltes.
 - o Altres respectuosos amb el medi ambient.
- Desembussadors:
 - o Mecànics preferibles als químics.
 - o Altres respectuosos amb el medi ambient.
- Desinfectants:
 - o Sense productes àcids o corrosius.
 - o Sense CFC metanol o altres productes peril·losos.

- Que no portin el distintiu R-50.
- ETHANOL diluït amb aigua i un polvoritzador o desinfectant amb base alcohol
- Altres prescripcions:
 - Neteges de rentat en general:
 - Sabó líquid amb PH neutre (entre 6,8 i 7,1).
 - Lavabos i vestuaris:
 - Es tractaran amb productes detergents que presentin característiques bactericides, viricides, fungicides i eliminadors del florit. Han de ser biodegradables i que facin poca espuma a fi de facilitar la seva eliminació. El seu PH concentrat neutre ha d'estar entre 9,8 i 10,3.
 - Decapants:
 - Abans de procedir a l'aplicació de les ceres s'hauran de decapar perfectament les restes de les anteriors per tal d'evitar esquerdes a les noves capes.
 - Ceres per terres plàstics:
 - Han de ser acríliques.
 - Ceres per terres durs:
 - Han de ser autobrillants i antilliscants amb un PH no superior a 9,5.
 - Ambientadors:
 - Que no continguin CFC i respectuosos amb la capa d'ozó.

La gestió dels envasos generats és responsabilitat de l'empresa adjudicatària la qual, en el moment de l'adjudicació del contracte, haurà d'informar a FGC sobre la gestió correcta que realitzaran d'aquest residus. També informaran en cas que, durant la vigència del contracte, modifiquin el sistema de gestió d'aquest residus..

L'adjudicatari haurà de garantir en tot moment un adequat estoc de productes i la seva correcta segregació, per tal d'evitar barreges potencialment perilloses.

S'haurà de disposar de materials de contenció i recollida pel cas de vessament accidental de productes.

4.3.1.4 Material i eines

L'empresa adjudicatària, haurà d'aportar, incloent-los en el preu global de l'oferta, tots els costos per materials i productes de neteja (que compleixin els requeriments ambientals necessaris que haurà de complir les indicacions del present plec tècnic), utensilis com escombres, "mopes", galledes, etc... així com el paper de wc, sabó de mans, paper de mans, desodoritzant, i/o altres similars.

L'adjudicatari, a requeriment de Vallter, haurà d'indicar el nombre i característiques de la maquinària específica que aportarà per a la realització de l'objecte del contracte (fregadores, ruixadors, aparells netejavidres allargadors, assecadores, aspiradors d'aigua i pols, rotatives, etc.) així com del material fungible i no fungible (motxos,

mopes, camusses, baietes, guants, escales plegables, balises, galledes, carros de neteja etc.).

4.3.2 Descripció general del servei de neteja d'edificis i vidres

L'Adjudicatari haurà de mantenir en perfecte estat de neteja i ordre totes les instal·lacions dels edificis citats anteriorment, segons la periodicitat que s'acordi amb Vallter atenent a les hores plantejades.

Orientativament, pels edificis de major ús, es realitzarà durant la jornada de treball una neteja completa i un repàs (2 repassos en els dies de màxima afluència); això s'acordarà amb el responsable de Vallter corresponent, partint de les necessitats indicades a les taules de l'Annex 1 i 2.

Per a tots els serveis de neteja i dependències, el personal registrarà les activitats realitzades en la Fulla de Neteja. Especialment, als WC públics l'adjudicatari haurà de portar un registre de les hores en les que ha netejat el WC. Atenent a l'experiència, s'estableix una proposta de personal necessari (a ajustar amb el responsable de Vallter i segons les hores indicades):

- 1 persona per a la neteja ordinària
- 1 persona auxiliar de suport

A causa de la idiosincràsia del centre, aquest pot acollir esdeveniments o moments d'afluència major de l'habitual, requerint-se major nombre d'hores de servei.

L'Adjudicatari haurà de preveure la realització eventual de serveis de neteja dins o fora de l'horari d'explotació d'altres dependències que requereixi Vallter i que li seran comunicades amb una antelació de 12 hores o inferior, i acreditar la seva capacitat, amb personal complementari o addicional. Es valorarà aquesta l'acreditació d'aquesta capacitat en tant que proximitat del centre d'operacions a Vallter, la qual cosa pressuposa una capacitat de reacció immediata o en tot cas, amb un interval curt. Vallter n'establirà els horaris a prestar el servei complementari.

4.3.2.1 Desinfeccions emergència sanitària.

En cas d'emergència sanitària (pandèmia o situació assimilable) s'incorporaran als treballs les recomanacions que dictin les autoritats sanitàries pel que fa a higiene, desinfecció i neteja dels espais (en l'actualitat hi ha unes recomanacions publicades pel Ministeri de Sanitat per neteja de superfícies i per evitar contagis als llocs de treball, que s'hauran de consultar actualitzades quan sigui necessari), així com les mesures de prevenció i contenció corresponents.

Un estat d'emergència sanitària derivat de pandèmia o situació similar, pot significar que VALLTER tingui necessitat d'incrementar, reduir o modificar el servei pre-establert en les planificacions dels treballs habitual. En aquest sentit, ambdues parts es reuniran,

valoraran tècnicament la modificació dels amidaments a modificar, es valorarà econòmicament, i es formalitzarà les modificacions contractuals que per normativa siguin d'aplicació, ja sigui en més o en menys segons en determinin els acords presos entre ambdues parts.

5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

5.1 Condicions generals

L'import total a percebre per part de l'adjudicatari serà en funció de les hores reals de servei i no per la previsió que s'indica a l'apartat anterior, la qual n'estima una projecció en una temporada d'hivern i estiu òptima. L'hora d'inici i finalització del servei en la zona de la Vallter 2000 s'entén que és a partir de l'arribada del personal.

L'adjudicatari presentarà a la seva factura mensual el detall de les hores, tasques realitzades. A efectes de comptabilització d'hores de servei de neteja contemplades en aquest Plec, es tindrà en compte únicament l'hora d'inici i final efectiu de la jornada de servei contemplat al Pla de treball, i per tant no es comptabilitzarà, en cap cas, els possibles temps de desplaçament al punt d'inici o final de jornada de servei; el desplaçament del personal fins a Vallter es considera inclòs en el preu / hora del servei.

L'adjudicatari haurà d'acreditar la seva experiència en serveis similars, i disposar d'empresa formalitzada dedicada a serveis de neteja.

A títol informatiu, l'horari d'obertura al públic és:

- **Temporada Hivern: De dilluns a diumenge en hores diürnes**
- **Temporada estiu: De dilluns a diumenge en hores diürnes**
- **La resta d'any es realitzarà un dia a la setmana.**

L'Adjudicatari disposarà de les persones necessàries destinades a les tasques i serveis descrits en el punts anteriors del present plec durant els horaris d'obertura al públic. Es valorarà la capacitat que acrediti el licitador per reforçar el servei durant els dies de màxima afluència prevista i/o de reacció o capacitat de resposta davant qualsevol contingència al respecte que no s'hagi pogut preveure amb antelació, amb un temps màxim de resposta de 90 minuts.

Serà igualment responsabilitat del personal de l'Adjudicatari conèixer les instal·lacions de l'estació d'esquí i muntanya de Vallter en la seva globalitat, i atendre els dubtes o suggeriments dels clients, o en el seu cas, adreçar-los al punt d'informació.

El manteniment de les instal·lacions correspon a Vallter. L'Adjudicatari comunicarà a Vallter qualsevol incidència que afecti al funcionament normal de les instal·lacions en el termini màxim de 12 hores, mitjançant els canals que Vallter estableixi. Mentre no

s'hagi resolt la incidència l'Adjudicatari haurà de senyalitzar l'element afectat com a inoperatiu, si aquest afecta a la prestació dels serveis.

Durant l'execució del contracte, Vallter vetllarà per la igualtat real i efectiva de les persones trans i per la garantia dels drets de les persones LGTBI.

5.2 Personal

El personal contractat per l'adjudicatari per a la prestació del servei objecte d'aquest plec tindrà dependència laboral únicament amb ell, sense que per cap motiu, aquest personal pugui passar a dependre de Vallter.

L'adjudicatari s'obliga a donar d'alta a la Seguretat Social a tot el personal dependent del mateix, així com al compliment de la resta de les lleis relatives a seguretat i higiene en el treball i convencions en matèria de treball ratificats per l'Estat (OIT).

És responsabilitat única i exclusiva de l'adjudicatari assegurar la capacitació i experiència professional del seu personal en el desenvolupament del servei, així com el coneixement dels riscos inherents a la singularitat del servei (neteja d'edificis amb maquinària sensible). I en aquest sentit, n'és responsable, l'adjudicatari i el seu personal assignat, de qualsevol dany, material o personal, propi o a tercers, com a conseqüència dels seus actes o omissions en el desenvolupament del servei. Vallter es reserva el dret d'indicar a l'adjudicatari la insatisfacció respecte el servei de personal concret demanant-ne la seva substitució sense alterar la qualitat del servei de neteja.

Qualsevol incorporació de personal ja sigui de nova incorporació o bé per cobrir vacances, eventualitats o absentisme, haurà de comptar amb el vistiplau de Vallter.

L'empresa adjudicatària està obligada a garantir el servei mitjançant la substitució immediata en cas d'absentisme del seu personal, ja sigui per malaltia, sanció, baixes, relleu sindical, mesures de limitació de la mobilitat derivades de situades d'emergència (confinaments perimetrals, ...) etc. I durant el període de temps que sigui necessari. En aquest sentit, aquesta és una contractació de serveis i no de categories professionals o funcions laborals determinades, de tal forma que Vallter contracta la prestació continuada d'un servei, essent obligació de l'adjudicatari assegurar aquest servei (sense que pugui afectar o alterar al servei la gestió laboral del personal de l'empresa).

L'empresa adjudicatària està obligada a garantir el servei, durant el període de vacances del seu personal. Per la qual cosa, haurà de presentar també la relació del personal suplent amb l'antelació mínima de 15 dies a les cobertures a realitzar.

Vallter, exigirà a l'adjudicatari els mecanismes de control de presència, que consideri oportuns, per a cadascun dels llocs de treball.

El personal de l'adjudicatari que realitzi les tasques haurà uniformat adequadament (proveït per l'adjudicatari) amb el distintiu de l'empresa adjudicatària i amb distintiu (xapa) d'identificació amb el nom de la persona.

5.2.1 Subrogació de personal

La subrogació de personal es farà segons allò que disposa el capítol 10è, article 74. Subrogació del personal, de l'actual Conveni Col·lectiu de Neteja d'Edificis i Locals de Catalunya.

L'empresa adjudicatària haurà de subrogar-se en la contractació del personal que actualment presta els serveis a Vallter, en les condicions previstes en la normativa laboral aplicable en matèria de subrogació de personal.

Les dades corresponents a aquest personal són les que consten en l'Annex 4. Dades de subrogació de personal, facilitades per l'actual empresa prestatària del servei. En aquest sentit, Vallter no es fa responsable dels possibles errors o incorreccions que aquestes dades puguin contenir, no tenint accés Vallter a la informació corresponent a la subrogació personal, més enllà de la que s'incorpora a la licitació i que ha estat facilitada per l'adjudicatària.

A efectes de la vigència del contracte el personal assignat al servei adjudicat li serà d'aplicació el Conveni Col·lectiu de Neteja d'Edificis i Locals de Catalunya.

5.3 Sostenibilitat mediambiental i de residus

Els treballs s'executaran dins l'àmbit de l'estació d'esquí i muntanya de Vallter, amb funcionament hivern i estiu, molt a prop del Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser. Caldrà garantir la màxima protecció de l'entorn de la zona dels treballs per evitar malmetre'l i reduir les afectacions a la dinàmica de les activitats i instal·lacions de l'entorn.

L'empresa adjudicatària haurà de donar compliment a la legislació en matèria mediambiental vigent (Real Decreto 180/2015, així com la normativa i protocol intern que Vallter té aprovat en la matèria), vetllant per la gestió correcta dels residus, a requeriment de Vallter, i estant obligada a aplicar la normativa vigent específica, segons les característiques dels residus.

La recollida de residus, s'haurà de tractar conforme a les diferents tipologies existents (orgànic, plàstic, cartró i paper, vidre, etc.), per a facilitar això:

- S'utilitzaran bosses transparents o de colors diferents per les diferents fraccions de recollida d'escombraries que permetin fer aquesta selecció.
- Les bosses seran total o parcialment d'origen de plàstic reciclat post-consum.

Vallter facilitarà a l'empresa adjudicatària l'aigua, enllumenat i l'energia elèctrica que sigui necessària per a la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària en respondrà de l'ús que faci i aplicarà les mesures que siguin necessàries per a fer-ne un ús responsable.

- Vetllarà per l'estalvi energètic i d'aigua en les tasques encomanades.
- Utilitzarà en la mesura del possible, la mecanització amb maquinària ecològica.

En cap cas s'utilitzaran productes tòxics o perjudicials per al medi ambient i, en la mesura que existeixin al mercat, aquests respondran a etiquetes de respecte ambiental. S'actuarà segons l'IT d'abocaments en neteja que Vallter facilitarà a l'Adjudicatari i aquest serà el responsable de gestionar correctament els residus generats segons la normativa vigent o aquella interna que requereixi Vallter, per exemple, complint amb les indicacions sobre gestió de residus que indiqui el sistema Q de Qualitat o la Política de FGC Turisme.

Vallter podrà demanar a l'adjudicatari la informació o resultats que tinguin d'algun sistema de control, reducció i mitigació de les seves emissions de CO², per tal d'avaluar l'impacte ambiental de tota la cadena de valor vinculada el contracte.

5.4 Coordinació

L'empresa adjudicatària designarà un responsable del contracte o Cap del servei de Neteja com a interlocutor vàlid amb Vallter per controlar i gestionar la bona marxa del servei. Aquest responsable es personarà amb la freqüència que s'acordi i de forma programada a Vallter per fer una reunió de seguiment o les visites sobre el terreny que s'estableixin. També haurà d'estar a disposició de Vallter per tots els aspectes relacionats amb el contracte i que no puguin esperar o no siguin motiu de les reunions programades.

Adicionalment Vallter tractarà amb aquest responsable:

- Establir reunions periòdiques (com a mínim una mensual, excepte que s'acordi el contrari amb Vallter) amb els responsables de Vallter per tal de tractar temes d'interès d'ambdues parts i d'arreglar les incidències que es produeixin.
 - Al final de cada reunió, per escrit i signat per ambdues parts, s'elaborarà un resum de les situacions i accions analitzades.
- Proposar nous procediments o productes que permetin optimitzar el servei.
- Realitzar conjuntament amb els responsables de Vallter els controls de qualitat necessaris.
- Mensualment, ratificar el pla de treballs o possibles modificacions al respecte, per tal que Vallter doni el seu vist-i-plau.
- Realitzar el control exhaustiu de l'acompliment de cada un dels serveis contractats, per la qual cosa vindrà obligat a portar un registre (full de control) de les actuacions el qual podrà ser sol·licitat en qualsevol moment pels responsables de Vallter.

- L'anotació de la realització d'una activitat en el corresponent full de registre implica que el Responsable de Neteja de l'Adjudicatari, ha donat el vist-i-plau pel que fa a la qualitat final obtinguda.
- Un cop al mes, com a mínim, es lliurarà la informació recollida, i si es creu convenient serà analitzada amb el Responsable de Vallter.
- Tota actuació que no estigui prèviament aprovada, ja sigui per procediment o fruit de les reunions que es puguin mantenir, haurà de comunicar-se, a la major brevetat, a l'altra part. Si per raons d'urgència no és possible inicialment per escrit, s'acceptarà per una altra via.
- També serà obligació del Responsable estar a disposició per efectuar les auditories de servei que Vallter determini.

5.5 Qualitat

L'adjudicatari haurà de complir forçosament amb la política de FGC Turisme, indicada a l'Annex 5, o aquelles altres indicacions que Vallter o altre organisme estableixi. El no compliment dels requisits que s'estableixin podran ésser considerades com a faltes molt greus i motiu de rescissió de contracte.

Per tal d'assegurar el Nivell de Servei mínim requerit per FGC en la realització del servei i al marge de les penalitzacions previstes en el Plec Administratiu, FGC estableix un mecanisme per a valorar la importància de determinats aspectes del servei, establint alhora quina ha de ser la repercussió econòmica i de correcció de cada un d'ells per part de l'adjudicatari si no s'acompleixin algun d'aquest requisits mínims, **sempre i quan les causes siguin imputables a l'adjudicatari.**

L'avaluació d'aquest requisits mínims d'acompliment s'efectuarà amb periodicitat mensual, de forma conjunta, i serà comunicada amb la mateixa periodicitat a l'adjudicatari, el qual haurà d'emetre, si es el cas, el corresponent abonament en la següent facturació a la data de comunicació.

Àmbit	Requisit	Nivell	Deducció econòmica unitària
Inici del servei	Inici del servei amb retard inferior o igual a 30 min	BAIX	70,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 30 min però inferior o igual a 45 min	MIG	140,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 45 min però inferior o igual a 60 min	ALT	210,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 60 min	MOLT ALT	280,00 €
	No inici del servei durant la jornada	EXTREM	840,00 €
Substitució dels personal	Substitució de personal amb retard inferior o igual a 10 min	BAIX	50,00 €
	Substitució de personal amb retard superior a 10 min però inferior o igual a 20 min	MIG	100,00 €
	Substitució de personal amb retard superior a 20 min però inferior o igual a 40 min	ALT	150,00 €
	Substitució de personal amb retard superior a 40 min però inferior o igual a 60 min	MOLT ALT	200,00 €
	No substitució de personal durant la jornada	EXTREM	600,00 €
Reforç del servei	Reforç del servei amb retard inferior o igual a 30 min	BAIX	70,00 €
	Reforç del servei amb retard superior a 30 min però inferior o igual a 45 min	MIG	140,00 €
	Reforç del servei amb retard superior a 45 min però inferior o igual a 60 min	ALT	210,00 €
	Reforç del servei amb retard superior a 60 min	MOLT ALT	280,00 €

Àmbit	Requisit	Nivell	Deducció econòmica unitària
	No inici del servei durant la jornada	EXTREM	840,00 €
Neteja	Inici del servei amb els espais sense netejar	ALT	75,00 €

Les deduccions econòmiques indicades anteriorment s'aplicaran sense perjudici de l'abonament que l'empresa haurà d'efectuar per les hores de serveis no realitzats.

En cas d'acumulació d'incompliments dels Nivells de servei, siguin del tipus que siguin, s'aplicaran les següents deduccions:

- L'incompliment de 2 a 3 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,25 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 4 a 6 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb el 0,5 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 7 a 9 nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'0,75 % de l'import del contracte.
- L'incompliment de 10 o més nivells de servei en 12 mesos serà penalitzat amb l'1,00 % de l'import del contracte.

5.6 Altres aspectes

Vallter podrà inspeccionar el servei, i comunicar a l'Adjudicatari les anomalies per tal que prengui les mesures adients a la fi d'esmenar, mantenir o restablir la deguda prestació dels serveis, la qual haurà de complir l'Adjudicatari.

L'Adjudicatari atendrà i complirà les millores de qualitat en prestació de servei que li indiqui Vallter.

L'adjudicació dels serveis objecte de la present licitació no li confereix a l'adjudicatari cap posició d'exclusivitat en la contractació de serveis de neteja que requereixi Vallter per raons d'explotació o relacions comercials aliens a l'objecte, els quals es tramitaran d'acord amb la normativa vigent de contractació i procediments interns de Vallter.

5.7 Transició del servei

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics de l'explotació tota la informació referent al servei que sigui necessària perquè, en el cas que es faci l'adjudicació a un contractista diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei:

- Històric de neteges realitzades.
- Personal adscrit al contracte (per vehicular la subrogació en cas que sigui aplicable)
- Altra documentació generada en el transcurs del servei.

Un cop finalitzat el contracte objecte del present plec, s'estableix un període de transició d'un mes, durant el qual el contractista estarà a disposició dels serveis tècnics de l'explotació corresponent i del nou adjudicatari per resoldre els dubtes que puguin sorgir en la prestació del servei.

6. DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

El licitador presentarà conjuntament amb la seva oferta:

- Pla de treball proposat adequat a les característiques dels espais, equipaments, etc., a netejar amb descripció de les diferents fases i metodologia.
- Descripció de l'equip humà adscrit al servei, amb indicació de la formació pel desenvolupament dels treballs objecte de contracte,
- Pla de Prevenció de Riscos el qual comprendrà l'acreditació dels sistemes de Seguretat i Salut que aplicarà en l'execució del servei, així com sistema de formació i informació.
- Procediment de resolució d'incidències.

ANNEX 1 – QUADRE DE L'OPERATIVA DIÀRIA DE LA NETEJA

FEINERS	DISSABTES I FESTIUS
<i>Dependències</i>	<i>Dependències</i>
Dispensari mèdic Taquilles centrals Explotació i comercial (despatxos, servei) Vestuari i servei del personal de manteniment Direcció, administració, explotació, (despatxos, serveis) Serveis estació Sala de reunions Menjador personal Vestuari i servei dels pistes Serveis del xalet Taquilla xalet Vestíbul informació i oficina informació Sala de picnic Cobert edifici informació Magatzem Sala guixetes primer pis Escales, baranes i vidres Sala emissores Sala de neu Vestíbol primer pis	Dispensari mèdic Sala de picnic Serveis estació Vestíbul informació Cobert edifici informació Sala guixetes 1er. pis Vestíbol primer pis

L'operativa diària de l'estació de muntanya es determina en funció de l'explotació, pel que pot canviar tal i com determini VALLTER.

ANNEX 2 – TAULES DE TASQUES A EFECTUAR

DEPENDÈNCIA	LLOC	Elements	TASCA	PERIODICITAT
EDIFICI INFORMACIÓ ESTACIÓ	Vestíbol informació i oficina d'informació	Terra, papereres, vidres, portes, expositors, revestiments, radiadors, etc.	Escombrar, passar màquina fregadora, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i expositors, i buidat i neteja de papereres.	Diàriament. A fons quinzenalment.
	Cobert edifici informació	Papereres, portes i vidres	Buidat de papereres.	Diàriament.
	Despatx Cap d'explotació i comercial	Terra, papereres, vidres, portes, expositors, mobiliari.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i expositors i buidar papereres.	Diàriament. A fons quinzenalment.
	Taquilles centrals	Terra, papereres, gomes, portes, vidres, taquilles, mobiliari	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, buidar papereres, netejar vidres.	Diàriament.
	Escales i baranes	Terra, baranes, revestiments i rètols.	Escombrar, fregar, desinfectar i treure la pols.	Diàriament.
	Sala de picnic	Terra, portes, papereres, revestiments, microones, mobiliari, estanteries, màquines de vènding, taules, cadires i bancs, vidres, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, recollir les taules, treure la pols i buidar les papereres. Netejar vidres, miralls, aixetes, reposicionar sabó i paper higiènic i reposicionar ambientador o ambientar.	Diàriament. La sortida d'emergència una vegada a la setmana.
	Guixetes primer pis	Terra, papereres, vidres, bancs, revestiments, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i expositors i buidar papereres.	Dues vegades a la setmana.
	Vestíbol primer pis	Terra, papereres, vidres, portes, expositors, revestiments, radiadors, etc.	Escombrar, passar màquina fregadora, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i expositors, i buidat i neteja de papereres.	Diàriament.
	Sala de neu	Terra, papereres, vidres, portes, expositors, mobiliari, despatxos, revestiments, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i expositors i buidar papereres.	Diàriament.
	Magatzem	Terra, portes, vidres, papereres, endreçar uniformes i estanteries	Escombrar, passar màquina fregadora, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i estanteries, i buidar papereres.	Dues vegades a la setmana.
	Despatxos, sala de reunions i serveis	Terra, papereres, vidres, portes, expositors, mobiliari.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i expositors i buidar papereres.	Diàriament. A fons quinzenalment.
ALTRES DEPENDÈNCIES	Serveis clients	Terra, rajoles, vidres, portes, urinaris i taces, escombretes, miralls, aixetes, revestiments, ambientador, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i miralls, buidar papereres, reposició de paper higiènic i sabó, ambientador (substituir recanvi o ambientar).	Diàriament.
	Dispensari mèdic	Terra, papereres, vidres, portes, expositors, mobiliari, revestiments, i servei.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres, vitrines i miralls, buidar papereres, reposició de paper higiènic i sabó, ambientador (substituir recanvi o ambientar).	Diàriament. A fons 4 vegades.
	Menjador personal	Mobiliari, encimera, mampares, papereres i escombraries, terra, porta, vidres, revestiments	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, reposició de sabó i paper higiènic, buidat de papereres i escombraries	Diàriament.
	Vestuaris personal de pistes	Terra, mampares, revestiments, miralls, aixetes, mobiliari, serveis, dutxes, etc.	Escombrar, desinfectar, treure la pols, buidat de papereres, reposició de sabó i paper higiènic	Dues vegades a la setmana. A fons mensualment.
	Vestuaris personal de manteniment	Terra, mampares, revestiments, miralls, aixetes, mobiliari, serveis, dutxes, etc.	Escombrar, desinfectar, treure la pols, buidat de papereres, reposició de sabó i paper higiènic	Dues vegades a la setmana.
	Taquilla i serveis zona xalet	Terra, papereres, vidres, portes, expositors, mobiliari. Terra, rajoles, vidres, portes, urinaris i taces, escombretes, miralls, aixetes, revestiments, ambientador, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i miralls, buidar papereres, reposició de paper higiènic i sabó, ambientador (substituir recanvi o ambientar).	Un cop a la setmana.
	Consigna	Terra, mobiliari, vitrines, porta i vidres.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i vitrines, buidat de papereres, etc.	Dues vegades a la setmana. Neteja a fons al mes de novembre.

ANNEX 3 – HORES PREVISTES

GENER

Agent 1 hores	1	1	1	1	1	1	1	1	festa	1	1	1	festa	1	1	1	1	1	1	festa	1	1	1	1	1	1	festa	1	1	1	1	27	Dies
	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,00	7,00	7,00	festa	7,50	7,50	7,00	7,00	7,00	7,00	festa	7,50	7,50	7,00	7,00	7,00	7,00	festa	7,50	7,50	7,00	7,00	196,00	Hores

Agent 2 hores	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1					1	1	1					1	1	1					18	Dies
	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,50	7,00				7,00	7,50	7,50					7,00	7,50	7,50					7,00	7,50	7,50					133,00	Hores

FEBRER

Agent 1	1	1	festa	1	1	1	1	1	1	1	festa	1	1	1	1	1	festa	1	1	1	1	1	1	festa	1	1	1	1	24	Dies
hores	7,00	7,00	festa	7,50	7,50	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	festa	7,50	7,50	7,00	7,00	7,00	festa	7,50	7,50	7,00	7,00	7,00	7,00	festa	7,50	7,50	7,00	7,00	172,00	Hores

Agent 2			1	1	1					1	1	1				1	1	1						1	1	1			12	Dies
hores			7,00	7,50	7,50					7,00	7,50	7,50				7,00	7,50	7,50						7,00	7,50	7,50			88,00	Hores

MARÇ

Agent 1 hores	1	1	festu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	festu	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	Dies
	7,00	7,00		7,50	7,50	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00		7,50	7,50	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	186,00	Hores

Agent 2 hores			1	1	1						1	1	1					1	1	1							1	1	1				1	13	Dies
			7,00	7,50	7,50						7,00	7,50	7,50					7,00	7,50	7,50							7,00	7,50	7,50				7,00	95,00	Hores

ABRIL

[illegible]

MAIG (VACANCES)

JUNY

AGENT 1				1						1						1						1					4	Dies
				6,00						6,00						6,00						6,00					24,00	Hores

JULIOL

AGENT 1		1													1	1	1	1	1	1	FESTA	1	1	1	1	1	1	FESTA	1	1	15	Dies
		6,00													6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00		6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00		6,00	6,00	90,00	Hores

AGOST

AGENT 1	1	1	1	1	FESTA	1	1	1	1	1	1	FESTA	1	1	1	1	1	FESTA	1	1	1	1	1	1	1	FESTA	1	1	1	1	1	27	Dies
	6,00	6,00	6,00	6,00		6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00		6,00	6,00	6,00	6,00	6,00		6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00		6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	162,00	Hores

SETEMBRE

AGENT 1	1	FESTA	1	1	1	1	1	1	FESTA	1	1						1								1						1	12	Dies
	6,00		6,00	6,00	6,00	6,00	6,00	6,00		6,00	6,00						6,00								6,00						6,00	72,00	Hores

OCTUBRE

AGENT 1								1							1							1				1				1		5	Dies
								6,00							6,00							6,00				6,00				6,00		30,00	Hores

NOVEMBRE

AGENT 1				1							1						1							1	1	1	1	1		8	Dies
				6,00							6,00						6,00							6,00	7,00	7,00	7,00	7,00		52,00	Hores

ANNEX 4 – PERSONAL A SUBROGAR

CLAU CONTRACTE	CATEGORIA	CONVENI	ANTIGUITAT	JORNADA SETMANAL	SALARI BRUT ANUAL	ALTRES COSTOS
100	NETEJADORA	NETEJA CATALUNYA	13/04/2021	40H	15978,12	

ANNEX 5 – POLÍTICA D'FGC TURISME