

Índex

1. OBJECTE DEL CONTRACTE I DEL PPT.....	3
2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI.....	3
2.1 Edifici i dependències	4
2.2 Personal.....	4
2.3 Gestió de personal i organització del servei	5
2.4 Vestuari i identificació	6
2.5 Cura de les instal·lacions i equipament de L'Auditori.....	6
2.6 Horaris	6
2.7 Formació del personal assignat a L'Auditori	6
2.8 Estalvi energètic i medi ambient	7
2.9 Pla de treball.....	7
2.10 Prevenció de Riscos Laborals.....	8
2.11 Elaboració de Plans normatius	8
2.12 Equipament, eines, comportament i disciplina	8
3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS	9
3.1 Detall dels materials i treballs objecte del servei.....	10
3.1.1 Terres:.....	10
3.1.2 Mobiliari.....	11
3.1.3 Zones higièniques.....	12
3.1.4 Centre de documentació - Reserva Museu - Arxius.....	12
3.1.5 Magatzem	12
3.1.6 Oficines.....	12
3.1.7 Vidres i portes	12
3.1.8 Llanterna.....	13
3.1.9 Marquesina carrer.....	13
3.1.10 Netejes diverses	13
3.2 Altres actuacions específiques.....	14
3.3 Repassos diaris	15
3.4 Neteja vinculada als concerts, actes i assajos	15
3.4.1. La neteja de presència.....	15
3.4.2 La neteja sencera	16
3.4.3 La neteja ordinària de manteniment.....	17
3.4.4. La neteja entre actes	17
3.4.5. La neteja entre dos actes.....	17
3.4.6. La neteja Picking.....	17
3.4.7. Previsió del servei de la neteja vinculada als concerts	17
3.5 Neteja especialitzada.....	20
3.6 Neteja de cortines i telons.....	20
3.7 Serveis Extraordinaris	20
4. INDICACIONS RELATIVES A LES ACTUACIONS DE NETEJA.....	21
5. PRODUCTES I MATERIALS. CRITERIS AMBIENTALS	23
5.1 Productes químics de neteja.....	24
5.1.1 Productes bàsics.....	24
Requisits que han de complir els productes bàsics de neteja.....	24
5.1.2 Productes d'ús específic.....	24
5.2 Requisits que han de complir els productes específics de neteja	25
5.2.1 Sabó rentamans.....	25
5.2.2 Paper higiènic i altres productes de cel·lulosa	25
5.2.3 Bosses d'escombraries	26
5.2.4 Altres productes	27
5.2.5 Gestió de Residus i recollida selectiva.....	27
6. OBLIGACIONS DE LES EMPRESES ADJUDICATÀRIES	28
7. RESPONSABILITAT I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL.....	29
8. OBLIGACIONS DE L'AUDITORI	30
9. REUNIONS DE CONTROL DEL SERVEI	30
10. CONTROLS DE QUALITAT DEL SERVEI	30
10.1 Indicadores de control de qualitat (ICQ).	30
10.2 Control de presència.....	34
10.3 Mostres microbiològiques	36

10.4 Control i supervisió del servei de neteja	36
Annex núm.1 TIPUS D'ESPAIS, USOS, DIMENSIONS I MATERIAL CONSTRUCTIU	38
Annex núm. 2 PRODUCTES DE NETEJA.....	39
Annex núm. 3 Horaris activitat EDIFICI	42

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA LICITACIÓ DEL SERVEI DE NETEJA DE L'AUDITORI, AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE (Exp. 23-91)

1. OBJECTE DEL CONTRACTE I DEL PPT

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis de neteja del Consorci de L'Auditori i L'Orquestra (en endavant L'Auditori), amb mesures de contractació pública sostenible.

L'orientació de la prestació del servei, està dirigida al resultat obtingut, que haurà d'estar a l'alçada de la peculiaritat de l'edifici, i l'activitat que s'hi ofereix.

Aquest plec defineix les condicions mínimes d'execució del contracte, a partir de les quals els licitadors poden formular les seves propostes per a la prestació de tots els serveis de neteja d'acord amb les especificacions tècniques descrites en aquest plec.

El present Plec Prescripcions Tècniques té com a objectiu definir les operacions mínimes necessàries per a la correcta execució dels serveis de neteja de les instal·lacions de L'Auditori, complementant al Plec de Clàusules Administratives Particulars.

En qualsevol cas, defineix la regulació i definició de l'abast i de les condicions tècniques de la prestació, així com els nivells de qualitat del servei que ha de satisfer l'empresa adjudicatària del present contracte.

Els principals objectius perseguits es resumeixen a continuació:

- Conservar en perfecte estat d'ordre, neteja i manteniment de les condicions higièniques i sanitàries dels espais, instal·lacions i dependències de L'Auditori, així com el seu contingut (mobiliari, elements decoratius, vidres, etc.)
- Garantir el temps mínim de resposta i resolució davant possibles contingències sorgides durant la prestació del servei de neteja de L'Auditori.
- Assegurar que tots els espais i, en particular, els banys, camerinos, vestuaris, etc., compleixen les condicions higièniques i sanitàries imprescindibles i exigibles en espais de pública concurrència.
- Recollida i gestió de residus de L'Auditori, mitjançant recollida selectiva.

En tot el que no s'especifica al present plec, l'adjudicatari haurà de complir les normatives vigents d'obligat compliment, i també en especial aquelles relatives a la prevenció de riscos laborals.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

Es considera servei de neteja el conjunt d'operacions a realitzar de manera diària i/o periòdica i que tenen com objectiu mantenir tots els elements de l'edifici en bon estat de conservació i neteja permanent.

Les actuacions d'aquest servei es duran a terme atenent a criteris de respecte mediambiental i amb la implantació d'un sistema de neteja de qualitat, que s'estableix en el plec de prescripcions tècniques i en les ofertes de les empreses adjudicatàries.

El treball de neteja es farà de tal manera que, en cap moment, es vegi pertorbat el normal funcionament de les activitats desenvolupades en les dependències i instal·lacions objecte d'aquest contracte.

Es valorarà la utilització de sistemes, mètodes de treball i maquinària que permeti estalvi de temps, minimitzar l'ús de productes químics, i que els utilitzats siguin respectuosos amb el medi ambient, l'ús de maquinària eficient energèticament i que siguin de baixa sonoritat. Aquest darrer punt és important pels usuaris de L'Auditori.

Es valorarà la utilització de sistemes que permetin fer un seguiment del servei prestat en tot moment amb la finalitat de tenir informació de l'estat d'execució del servei.

L'Auditori té una assistència anual de més de 500.000 usuaris i unes 300 persones que desenvolupen la seva activitat laboral diàriament al conjunt de l'edifici.

2.1 Edifici i dependències

L'Auditori és un edifici de 39.000 metres de superfície útil aproximadament. No obstant, les superfícies reals que s'han de dimensionar per l'oferta de neteja, estan relacionades a l'annex 1 d'aquest plec tècnic.

L'edifici combina la sòbria modernitat externa amb la Sala 1 Pau Casals per a 2.199 espectadors, la Sala 2 Oriol Martorell, amb 586 localitats, la Sala 3 Tete Montoliu de 358 places i la Sala 4 Alicia de Larrocha, de 152 localitats. A l'atri central d'accés s'hi ha construït una llanterna cúbica de vidre en forma d'impluvi. Al mateix complex musical té la seu el Museu de la Música. L'edifici és escenari de concerts, actes culturals, socials i empresarials, congressos, conferències, exposicions, etc.

A l'Annex 1 d'aquest plec tècnic, es relacionen detalladament els espais, la seva codificació, els usos i la característica constructiva rellevant d'interès per l'Adjudicatari.

Seràn objecte de servei de neteja totes les dependències, instal·lacions i béns propietat de L'Auditori així com les seves eventuais ampliacions.

2.2 Personal

El personal de neteja que presta actualment el servei es subjecta a subrogació empresarial d'acord amb allò que disposa l'article 130 de la LCSP i el conveni laboral d'aplicació. La informació sobre les condicions dels contractes del personal a subrogar per l'adjudicatari com a ocupador consten al Plec de Clàusules Administratives Particulars. Aquesta informació ha estat facilitada per l'actual empresa prestadora del servei (article 130 de la LCSP).

L'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec dels costos salarials i demés obligacions laborals i legals del personal que desenvolupi els serveis. No hi haurà cap relació laboral del personal de l'empresa adjudicatària amb L'Auditori, ja que aquell depèn única i exclusivament de l'adjudicatari en la seva qualitat d'empresari, d'acord amb la legislació laboral i social vigent. En aquest sentit, el contractista queda obligat, respecte al personal que desenvolupi el servei, al compliment de les disposicions vigents en matèria de Legislació Laboral i de Seguretat Social i les específiques de Salut Laboral vigents durant el termini d'execució del contracte, quedant exempt L'Auditori de qualsevol responsabilitat que es pugui derivar al respecte.

En concret, l'empresa adjudicatària haurà de complir i aplicar el Conveni Col·lectiu sectorial de Neteja d'edificis i locals de Catalunya i donarà compliment a totes les obligacions salarials i de seguretat social del personal adscrit al contracte, sent causa de resolució el seu incompliment.

El contractista haurà de comptar en tot moment amb personal qualificat suficient per a la prestació dels diferents serveis, gestionant quantes suplències o puntes de treball siguin necessàries.

L'equip tècnic de persones amb descripció de la titulació professional i la dedicació horària serà aquell que consti en la proposta tècnica de l'adjudicatari.

És obligació de l'empresa contractada la presentació dels RLC i RNT del personal de neteja que presti serveis a L'Auditori i la seva actualització.

L'organització del servei i la distribució dels recursos humans proposats en les diverses franges horàries haurà de tenir en compte la menor afectació possible d'activitat. Aquesta distribució haurà de comptar amb el vistiplau previ de L'Auditori abans de començar la prestació del servei.

És obligada la presència diària del supervisor del servei per organitzar el servei i atendre imprevistos. La dedicació setmanal haurà de ser de 40 h.

Amb caràcter previ a la finalització del contracte de neteja en el cas que s'iniciés una nova licitació, el contractista haurà de facilitar a l'òrgan de contractació i, en el seu cas, al nou contractista, la següent informació relativa a cadascun dels treballadors/es amb dret a subrogació: llistats dels personals objecte de subrogació, indicant-se: el conveni col·lectiu d'aplicació i el detall de categoria, tipus de contracte, jornada, data d'antiguitat, venciment del contracte, salari brut anual de cada treballador/a, així com tots els pactes en vigor aplicables als treballadors/es als qui afecti la subrogació.

En el cas que la informació no fos correctament facilitada, l'empresa obligada a facilitar-la serà responsable dels danys i perjudicis que això pogués ocasionar a l'empresa adjudicatària del nou contracte. En el cas que l'òrgan de contractació constatesse fefaentment que s'hagués facilitat una informació incorrecta, podrà retenir la garantia definitiva constituïda al contracte fins a la reparació dels referits danys i perjudicis, i/o imposar les penalitats que es determinin en el plec de clàusules administratives.

2.3 Gestió de personal i organització del servei

L'empresa adjudicatària és la responsable de la prestació i gestió del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de designar un Responsable del servei de neteja amb facultats directives i organitzatives, mitjançant el qual es canalitzaran totes les relacions derivades de l'execució dels serveis.

Les seves funcions seran:

- Organitzar els serveis de neteja, designant el torn del personal, de servei, de descans i de vacances.
- Facilitar al personal que està a sota el seu comandament la formació i el suport tècnic necessari, per garantir el bon desenvolupament dels serveis a prestar a L'Auditori.
- Estar localitzat permanentment mitjançant telèfon mòbil les 24 hores a disposició de L'Auditori, per tal de coordinar possibles emergències del Servei.
- Facilitar el material necessari per tal de dur el servei a L'Auditori.
- Realitzar les funcions d'interlocutor amb el responsable del contracte.
- Dirigir els equips de neteja i fer els canvis necessaris del personal al seu càrrec per tal d'oferir el servei més adient a L'Auditori, ja sigui per voluntat pròpia o a petició de L'Auditori.
- Supervisar l'estat de funcionament dels recursos humans i tècnics que l'empresa adjudicatària posa a disposició de L'Auditori.
- Donar instruccions bàsiques i garantir un nivell tècnic suficient.
- Tenir coneixement profund del servei i fer-lo extensiu al seu personal, així com participar en els plans d'emergència i evacuació.
- Donar part, si s'escau, de les incidències en cadascun dels diferents torns dels serveis de neteja.

L'empresa adjudicatària haurà d'assignar personal fix amb la idoneïtat necessària per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i la dinàmica interna, procurant el mínim de rotació del mateix, i seran de compte de l'adjudicatària les eines, útils, utensilis i equips de treball necessaris per a l'execució dels serveis.

L'empresa adjudicatària haurà de suplir, de manera immediata, les absències del personal dels llocs que es puguin produir per ILT, vacances, permisos, etc., de manera que el servei permanentment estigui cobert.

L'adjudicatari ha de gestionar i fer efectiu el canvi de personal a petició dels responsables de L'Auditori si no es compleixen les condicions dels plecs.

Es penalitzaran les substitucions de personal no justificades que provoquin rotació excessiva de les persones assignades a la neteja de L'Auditori.

L'empresa adjudicatària garantirà l'estabilitat del personal destinat a cobrir el servei i, en el cas de produir-se qualsevol canvi temporal o definitiu del personal, serà comunicat per escrit al Responsable del Contracte del Consorci amb una antelació mínima de 48 hores.

Abans de qualsevol nova incorporació, el personal haurà de rebre una formació específica sobre L'Auditori no inferior a una jornada completa de treball.

El personal que desenvolupi el servei estarà localitzable en les seves hores de treball no podent abandonar el lloc de treball sense fer-ho saber al seu responsable.

L'empresa adjudicatària és responsable de l'organització d'horaris, torns, caps de setmana, vacances, absentisme, etc. És responsable igualment del control d'absentisme del personal de l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària haurà de cobrir, en el mateix dia i mateix torn, els llocs previstos en la planificació de tasques acordada, excepte proposta i nou acord d'organització.

En cas de vaga, l'empresa adjudicatària es compromet a oferir les solucions que garanteixin els serveis mínims imprescindibles que estableixi L'Auditori. L'empresa adjudicatària organitzarà programes de neteja especials al finalitzar una situació de vaga amb la finalitat de recuperar l'estat de neteja normal en un termini mínim. Durant aquest període de vaga, la retribució de la prestació serà directament proporcional a les hores realment treballades pel que fa a les hores de treball programades en la normalitat.

2.4 Vestuari i identificació

Tot el personal que realitzi qualsevol tasca a L'Auditori haurà de portar el vestuari, que serà uniforme i l'identificador de l'empresa adjudicatària, així com la corresponent targeta d'identificació personal. La roba de treball portarà el logotip de l'empresa adjudicatària en lloc visible.

L'empresa farà reposició de la roba de treball periòdicament i sempre que sigui necessari.

Queda prohibit que el personal de l'empresa adjudicatària desenvolupi la seva activitat laboral a l'edifici sense la roba de treball corresponent. La manca de l'uniforme serà considerada com a falta greu.

2.5 Cura de les instal·lacions i equipament de L'Auditori

L'Adjudicatari tindrà cura de les instal·lacions i de l'equipament de L'Auditori, responent de qualsevol desperfecte, pèrdua o deteriorament dels béns, objectes i instal·lacions de les dependències a netejar, que li siguin imputables. L'empresa adjudicatària respondrà en cas de deteriorament o ruptura ocasionada pel personal de neteja en els instruments musicals dipositats a les sales d'audició, magatzems, camerinos, etc.

Instruments musicals i elements del Museu de la Música: L'empresa adjudicatària haurà d'actuar amb especial cura en tot el que fa referència a neteges al Museu. La ruptura o deteriorament d'algun dels instruments i/o fons documental del Museu seran de difícil substitució motiu pel qual, en cas de produir-se incidents imputables al servei de neteja, l'Adjudicatari haurà de cobrir, en la seva totalitat, les despeses de reposició o reparació de l'element danyat fins la restauració del bé.

2.6 Horaris

És necessària la presència ininterrompuda del Servei de Neteja cada dia de l'any en l'horari comprés entre les 06.00 h i les 22.00 h. Tots els serveis hauran d'estar coberts en la seva totalitat durant tots els mesos de l'any i tots els actes i esdeveniments.

La prestació del servei es realitzarà preferentment dintre de l'horari habitual de l'edifici. No obstant, L'Auditori es reserva la facultat d'adaptar o canviar els horaris de prestació dels serveis en funció de qualsevol eventualitat (noves necessitats dels seus usos, modificacions organitzatives o de gestió, seguretat de l'edifici, estalvi energètic, etc.).

L'Adjudicatari haurà de presentar dins la seva oferta les càrregues horàries previstes tenint en compte la informació continguda als plecs administratius, tècnics i la visita a l'edifici.

Els horaris orientatius d'obertura de l'edifici s'indiquen a l'annex núm. 3.

L'Auditori, per raons justificades de servei, podrà modificar puntualment els esmentats horaris per atendre la cobertura d'actes institucionals o altres actes multitudinaris en el centre, sempre i quan ho notifiqui prèviament a l'adjudicatària i no comporti un increment en còmput global anual de les hores de servei prestades.

2.7 Formació del personal assignat a L'Auditori

L'empresa adjudicatària haurà d'impartir, al personal assignat a l'execució del servei cursos de formació que inclouran els blocs temàtics següents:

- a) El personal nou assignat haurà d'estar en possessió del CPL (Carnet Professional de Neteja).
- b) Les persones subrogades que no estiguin en possessió del CPL, hauran de formar-se per obtenir-lo durant la vigència del contracte, iniciant la seva formació en quant a la utilització de productes de neteja, materials, equips i maquinària i coneixements de les tècniques de neteja. (Contingut per l'obtenció del

- Carnet Professional de Netejador/a).
- c) Protecció del medi ambient (mètodes de recollida selectiva i gestió de residus, ús racional i estalvi energètic, minimització de l'abocament de càrrega contaminant).
 - d) Prevenció de riscos laborals.
 - e) Coneixements bàsics sobre la norma ISO14.000 en allò relatiu al servei de neteja.
 - f) Normes de seguretat interna de l'Auditori. Treballs en zones de perill especial (amfiteatres, espais tècnics).

El número mínim d'hores lectives per a cada un dels blocs serà el necessari fins la consecució de les habilitats i coneixements mencionats.

L'empresa adjudicatària haurà d'incloure a l'oferta una taula amb el pla de formació anual i que contingui, com a mínim, les dades que s'adjunten, a mode d'exemple, a la taula següent:

Curs	Destinatari	Hores lectives	Duració de l'acció formativa		Necessitat de cobrir servei	
PRL	A.M.G	6	Gener 2024		SI	Amb personal assignat a l'equip de l'Auditori

L'Adjudicatari garantirà que el personal que assigni a la neteja de L'Auditori té la formació i la capacitat suficient i necessària per portar a terme les tasques que s'estableixen en aquest plec tècnic.

L'Auditori no assumirà els temps per formacions.

2.8 Estalvi energètic i medi ambient

Amb independència de les consideracions i obligacions generals sobre estalvi energètic i d'aigua i respecte del medi ambient del punt 5 d'aquest plec tècnic, cada empleat/da de l'empresa adjudicatària, ha de garantir expressament:

- Apagar o avisar per apagar l'enllumenat de dependències, passadissos, replans d'escala, etc. de tots els espais de l'edifici que tingui assignats, amb les excepcions que determini específicament L'Auditori.
- Fer un consum responsable de l'ús de l'aigua, evitant deixar aixetes obertes dels rentamans, abocadors, dutxes, etc., i realitzant les justes descàrregues dels inodors.
- Informar al responsable del servei de qualsevol anomalia de funcionament i/o tècnica que es detecti en relació als punts anteriors, a fi què l'Auditori procedeixi a la seva correcció, si s'escau.
- Per millorar l'eficiència energètica, el treball diari s'executarà pel procediment de completar plantes consecutivament per concentració de l'equip del personal de neteja.

2.9 Pla de treball

El licitador ha de presentar un projecte tècnic concret i detallat com a proposta de pla de treball per definir com efectuarà i organitzarà el servei, tant respecte de la neteja ordinària de manteniment com respecte la neteja vinculada a concerts i actes. Haurà de constar dels apartats següents:

1. Estudi, justificació, planificació del temps, les tasques necessàries per executar el servei i les freqüències previstes per cada tasca (neteja diària, setmanal o altres freqüències; neteja periòdica o de fons, entre d'altres variables), per a cadascuna de les dependències de L'Auditori adaptada a les seves característiques i amb una descripció adjunta del personal adscrit.
2. Justificació i planificació d'actuacions específiques que l'empresa es compromet a prestar a L'Auditori per a les neteges a fons i dutes a terme per personal especialista, amb una descripció adjunta de l'equip humà i un calendari específic (només pel programa de treball de la neteja ordinària de manteniment).
3. Relació dels mitjans que el licitador preveu destinar per a garantir l'eficiència, la qualitat i el seguiment del servei.
4. Model d'informe setmanal, mensual i trimestral al que fa referència aquest plec tècnic, amb les millores i addicions que es considerin oportunes.

2.10 Prevenció de Riscos Laborals

L'empresa adjudicatària haurà de garantir al personal que desenvolupi el servei tots els mitjans de seguretat necessaris, obligant-se a complir tota la legislació vigent en matèria de salut laboral, en particular la normativa de Prevenció de Riscos Laborals (article 24 de la Llei 31/1995), essent el seu incompliment motiu de resolució del contracte.

Les ofertes dels licitadors s'hauran d'ajustar al Pla de Prevenció de L'Auditori (avaluació de riscos, acció preventiva, formació, etc.) detallant per cada fase els mitjans humans i materials destinats per tal de poder facilitar la seva valoració.

L'empresa adjudicatària comptarà amb tècnics responsables de prevenció de Riscos Laborals, que proporcionaran les pautes necessàries per al compliment de la normativa vigent en aquesta matèria, sent així mateix responsable de la mateixa la instauració de polítiques de prevenció.

L'Auditori lliurarà l'avaluació de Riscos Específics del centre a efectes de coordinació de la matèria.

Respecte al pla d'autoprotecció de L'Auditori, l'empresa adjudicatària s'haurà d'implicar i participar, en la mida que indiqui el pla corresponent, per garantir la pròpia seguretat i la de les altres persones, així com per preservar la integritat dels béns i patrimoni de L'Auditori.

En el cas que s'imposés alguna sanció a L'Auditori o li derivés algun tipus de responsabilitat, com a conseqüència de l'incompliment de les mesures preventives per part del personal de l'empresa contractada, L'Auditori, prèvia tramitació del procediment corresponent, resoldrà la sanció econòmica corresponent contra l'adjudicatari que l'haurà d'abonar en el termini màxim de 30 dies.

L'empresa adjudicatària col·locarà en lloc visible pels seus treballadors un cartel explicatiu didàctic amb els principals riscos de L'Auditori.

L'empresa adjudicatària mantindrà la informació actualitzada en referència a la Coordinació d'Activitats Empresarials mitjançant la plataforma o sistema que designi L'Auditori.

Els operaris que utilitzin els equips d'elevació propis de L'Auditori, com per exemple les Góndoles, hauran de tenir el curs de formació obligatori per part del fabricant d'utilització d'aquests equips.

2.11 Elaboració de Plans normatius

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

- Pla de prevenció de riscos laborals de tots els llocs de treball inclosos en aquest Plec.
- Pla de qualitat (protocols d'actuació de tot els processos desenvolupats pels llocs de treball d'aquest Plec).
- Pla de formació del personal de neteja.

Transcorregut aquest termini de dos mesos, L'Auditori podrà contractar a una empresa especialitzada i els imports econòmics que resultin aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària del servei de neteja.

2.12 Equipament, eines, comportament i disciplina

L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà que durant la prestació dels serveis, el seu personal disposi en perfecte estat de funcionament els equips propis per a la correcta realització dels serveis.

L'empresa adjudicatària vetllarà per a què el seu personal disposi dels elements propis de L'Auditori necessaris per a la realització dels serveis i els tornarà a L'Auditori amb motiu de la rescissió del contracte o per baixes del seu personal.

L'empresa adjudicatària presentarà en la seva proposta el conjunt d'eines i equips que posarà a disposició del servei per tal que pugui ser valorat.

L'empresa adjudicatària posarà a disposició del servei el material, instrumental i equips auxiliars necessaris, amb la dotació suficient i la qualitat adequada per aconseguir aquest PPT.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar el nombre de walkie-talkies (en la freqüència de L'Auditori) i/o telèfons mòbils necessaris per poder assegurar les comunicacions entre els responsables del servei i els interlocutors de L'Auditori.

En qualsevol cas, l'adquisició dels walkie-talkies i/o telèfons mòbils anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

El personal adscrit al contracte guardarà el comportament i la bona imatge que requereix la seva tasca.

En particular, haurà de complir amb:

Uniformes i EPI's

- L'empresa adjudicatària haurà de dotar el personal que executi els treballs de roba de treball adequada i d'elements de protecció individual necessaris.
- Aquesta roba de treball ha d'incorporar el logotip propi de l'empresa adjudicatària i distintius reglamentaris i haurà de ser conservada en bon estat de neteja.
- Queda prohibit que el personal de l'empresa adjudicatària desenvolupi la seva activitat laboral a l'edifici sense la roba de treball específica.

Comportament

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de demostrar en tot moment:

- Dinamisme i motivació en l'exercici de la seva activitat laboral.
- Cortesia i amabilitat amb els usuaris de l'edifici.
- Atenció i capacitat de resposta a les observacions dels responsables de L'Auditori.

Disciplina

L'empresa adjudicatària es compromet a fer respectar al seu personal la normativa interna i de seguretat pròpies de l'edifici.

Està prohibit que el personal adscrit al contracte:

- Introdueixi i consumeixi a l'edifici begudes alcohòliques o entri a l'edifici en estat d'embriaguesa.
- Provoqui desordres de qualsevol tipus, en qualsevol dependència de l'edifici.
- Mantingui reunions a L'Auditori que no siguin relatives a la prestació del servei.
- Falti el respecte al personal de L'Auditori, al públic o als visitants.

L'Auditori podrà impedir l'accés a qualsevol treballador de l'empresa adjudicatària que no compleixi amb les normes bàsiques de disciplina o aquelles particulars que pugués establir el propi Auditori o els seus representants.

L'Auditori es reserva el dret a exigir la substitució de qualsevol persona adscrita al servei, per motius de mal comportament, incapacitat per a desenvolupar el seu treball de forma normal, alteració de l'ordre o altres causes justificades.

3. DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS

El treball de neteja es farà de manera que en cap moment es vegi pertorbat el normal funcionament de les activitats desenvolupades a L'Auditori.

Els treballs relacionats no són únics ni excloents, podent incorporar l'Adjudicatari tants com cregui necessari per mantenir el nivell de servei i qualitat requerida per L'Auditori.

Es consideraran els següents tipus de servei de neteja:

- Neteja vinculada als concerts o actes: els serveis s'executen en espais utilitzats pel públic, pel personal de producció o que es sol·liciten segons necessitats de l'activitat de L'Auditori.
- Neteja ordinària o de manteniment de l'edifici: Servei que es realitza habitualment i/o independentment de l'ús de les instal·lacions. Així mateix els espais a netejar son utilitzats per tots els usuaris de l'edifici (hi hagi o no públic extern).

3.1 Detall dels materials i treballs objecte del servei

L'Adjudicatari, tenint com a referència les tasques i materials que es descriuen en aquest punt i les superfícies descrites a l'Annex 1, haurà de presentar en la seva oferta un pla de treball. Aquest pla de treball serà adaptat, cas de resultar adjudicatari del contracte i abans d'iniciar el servei. Aquest tipus de neteja és la considerada per L'Auditori com neteja ordinària o per manteniment de l'edifici i que es diferencia notablement de la resta de neteges que es defineixen als apartats 3.4 a 3.7 d'aquest plec tècnic.

3.1.1 Terres:

Terratzo i marbre:

- Es passarà la mopa i es fregarà amb capa antipols i emulsions per a taques. Periòdicament es passarà la màquina polidora.
- Fregar amb detergent neutre:
Marbre (a màquina).
- Accessos planta baixa i soterrani: decapar i abrillantar.

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 abrillantadora, 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.
- Es farà un tractament de manteniment periòdic amb mètode esprai (màquina d'alta velocitat i aplicació d'emulsions acríliques auto abrillantadores i antilliscants, que permetran donar una més gran protecció, neteja i brillantor al paviment).
- Fregar amb detergent neutre i productes de neteja adients per tal que el terra no perdi elasticitat, no es produeixin bombolles ni pèrdues de color.
- Decapar i abrillantar amb cera auto abrillantadora, amb capa antipols i emulsions per a taques.

Ceràmica (gres):

- Es fregarà a fons amb detergent neutre, sense àcids, per tal d'eliminar les taques i la brutícia adherida.

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.
- Es fregarà a fons amb detergent neutre, sense àcids.

Terra de ciment o de ciment pintat amb epoxy:

- S'escombrarà perquè no hi hagi pols i es fregarà amb detergent neutre, sense àcids.

Parquet -Tarima de fusta:

- 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.

Tractament de moquetes i catifes:

- S'aspirarà. Periòdicament, es netejarà amb màquina rotativa amb disc de pèl suau.
- S'efectuaran xampunejats periòdicament.

Terres tècnics:

- Evitar filtracions d'aigua.
- Neteja amb motxo, baieta, o mopa de microfibra lleugerament humida i detergent neutre.

Accés exterior:

- Eliminar sòlids i escombrar (entre edificis)

Dimensionament del servei segons tipologia de materials

Les següents dimensions són orientatives, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar, segons la informació recollida a les visites i els seus estudis previs, l'organització del servei segons espais i materials constructius.

Tipus de superfície	m ²
Llamborda	876,10
Formigó	5.068,10
Terra tècnic de linòleum	443,62
Metàl·lic/fusta	1.817
Metàl·lic	765,66
Moqueta	1.832,49
Pedra	9.236,22
Pedra B (Recepció Museu)	348,88
Rajola	8.010,80
Tarima	9.905,29

3.1.2 Mobiliari

Mobles

- Netejar taules i taulells
- Treure pols aparells sobretaula: ordinadors, teclats, etc.
- Desinfectar aparells telefònics.
- Netejar cadires d'oficines. Aspirar i neteja entapissat.
- Netejar prestatgeries (superfícies plenes)
- Netejar prestatgeries (superfícies lliures)
- Netejar butaques i cadires de les sales de concerts (aspirar o treure pols, neteja entapissat).
- Netejar altre mobiliari i / o elements

Càlcul estimat d'unitats de butaques i cadires:

Les quantitats són orientatives, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar, segons la informació recollida a les visites i els seus estudis previs, el dimensionat del servei segons tipologia de butaca i cadira de les diferents sales d'actes.

Tipologia de mobiliari	Unitats
Butaques (sales)	3.048
Cadires (sales)	246
Cadires oficina	300

Papereres - cendrers exteriors:

- Buidar papereres i cendrers
- Netejar cendrers
- Netejar papereres
- Reposar bosses de plàstic de les papereres
- Portar la brossa recollida al punt d'abocament determinat per L'Auditori.

3.1.3 Zones higièniques

- Buidar i netejar papereres
- Fregar terres
- Neteja i desinfecció de sanitaris
- Desincrustat de sanitaris amb tractament contra la calç
- Rentar i eixugar aixetes i miralls
- Eliminar taques de les portes
- Netejar l'enrajolat
- Netejar els punts de llum
- Buidar els contenidors higiènics
- Subministrar i reposar els consumibles higiènics: paper higiènic reciclat, tovalloles eixugamans, sabó líquid de mans, líquid desinfectant inodors i bosses de plàstic i papereres

3.1.4 Centre de documentació - Reserva Museu - Arxius

- Netejar amb aspirador adaptat per a llibres i documentació en paper.
- Netejar amb sistemes/productes que no afectin als instruments i fons documental.

3.1.5 Magatzem

- Netejar amb aspirador adaptat per a lleixes.

3.1.6 Oficines

- Fregar terres
- Eliminar taques de les portes
- Buidar i netejar papereres
- Netejar i descongelar neveres. (mínim dos cops any)
- Netejar mobiliari
- Netejar equipament i electrodomèstics

3.1.7 Vidres i portes

- Eliminar empremtes de contacte a les portes d'accés
- Eliminar empremtes a les entrades dels despatxos

- Netejar bastiments de finestres
- Netejar vidres finestres (cara interna)
- Netejar vidres finestres (cara externa)

Dimensionament segons tipologia de materials:

Les xifres són orientatives, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar, segons la informació recollida a les visites i els seus estudis previs, el dimensionat del servei segons espais i materials constructius.

Tipologia de superfície	m ²	Unitats
Vidres (cara exterior)	4.569	
Portes (fusta)		798

Els vidres exteriors estan dotats de vinils per control solar, amb la qual cosa s'hauran de netejar amb productes adequats, que no siguin abrasius, que no continguin dissolvents ni alcohol i que tingui un valor de PH entre 4 i 10.

3.1.8 Llanterna

- Rentar i eixugar cara exterior
- Rentar i eixugar cara interior

3.1.9 Marquesina carrer

- Rentar i eixugar

3.1.10 Neteges diverses

Punts de llum

- Netejar en coordinació amb el Servei de Manteniment.

Punts sortida sostre

- Netejar i aspirar rotatòriament

Metalls

- Passar drap per netejar empremtes

Rètols

- Desempolsar

Persianes de làmines

- Netejar amb sabó per amb dues cares

Terrasses

- Deixar lliure els desguassos
- Escombrar
- Recollir sòlids i fulles

Mampares

- Eliminar empremtes de contacte

- Rentar i eixugar per ambdues cares

Ascensors

- Netejar terres, miralls, parets, botoneres i eliminar empremtes

Zona aparcament vehicles

- Netejar a fons les zones d'aparcament de vehicles tenint especial cura amb les taques d'oli

Banderes i cortines

- Netejar en sec

Murs, vidres, sostres o conductes situats en alçaries no habituals.

- Treure la pols i netejar amb estris o aparells específics (góndoles, grues, elevadors i altres similars).

Ús de maquinària per neteja en alçada amb góndoles, elevadors, grues i similars. Pels treballs amb aquest tipus d'aparells elevadors, l'empresa Adjudicatària haurà de presentar a l'Auditori, previ ús de la góndola, la documentació relativa a la formació rebuda pels operaris/àries en especial a la utilització de la góndola en qüestió, els usos dels EPIs i treballs en alçada. A més, es presentaran els plans de seguretat que s'adoptaran en les zones d'influència a on actuï la góndola tant a la façana com a la vorera. L'Auditori cedirà l'ús de la góndola als operaris de l'empresa Adjudicatària i garantirà que es trobi en perfecte estat de manteniment.

Canviadors de nadons.

- Treure la pols i netejar amb productes que no puguin irritar la pell dels nadons.
- Comprovar el correcte funcionament dels mecanismes d'apertura, tancament i bloqueig de seguretat.

3.2 Altres actuacions específiques

D'acord amb el responsable del servei i segons l'estat dels elements, caldrà fer les operacions següents:

1. Les aixetes i enrajolats de parets es sotmetran, segons el seu estat de conservació, a un tractament anticalç.
2. Es netejaran els espais d'acumulació de pols freqüent com són els sòcols i les reixes de ventilació.
3. Es netejarà la nevera d'oficines l'últim divendres de cada mes.
4. Es descongelaran i netejaran a fons les neveres de les oficines dos cops a l'any.
5. 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 com fuites d'aigua, emergències i altres similars.
6. Es netejaran amb urgència, quan calgui, les pintades que puguin aparèixer a les façanes de l'edifici.
7. Neteja del paviment exterior, baix de columnes i sòcol, compresos entre les façanes de l'edifici, com a mínim una vegada a l'any.
8. Neteja dels lavabos del Bar Llanterna. Es realitzarà amb una freqüència mínima de dos vegades al dia, quan el bar es trobi obert al públic.
9. Neteja del paviment exterior de la zona de la terrassa del bar de la Llanterna diàriament.
10. Es trauran i netejaran les herbes del perímetre de l'edifici i escales segons necessitats.

3.3 Repassos diaris

Torn de matí i/o torn de tarda:

- Netejar office i rentar vaixel·la office
- Netejar vestuaris del personal
- Netejar aules d'estudi, biblioteca i magatzem
- Repassar disponibilitat de paper i sabó a totes les plantes
- Fer rajoles i repassar lavabos de plantes
- Repassar ascensor i portes d'accés
- Fregar zones pintura plàstica dels replans a plantes.
- Repassar Recepcions, Centre de Control de Seguretat i Taquilles
- Netejar baranes i escales
- Aspirar catifes d'accés i escombrar zona entrada
- Atendre emergències i trucades
- Escombrar i netejar, si cal, les terrasses, patis anglesos i zona exterior entre façanes.
- Repàs de neteja dels espais de Reserva del Museu de la Música
- Aspirat de la moqueta de Museu
- Repàs de vidres de vitrines de Museu
- Repàs de paviments interiors de circulació habitual de l'edifici.

3.4 Neteja vinculada als assajos, concerts i actes externs

La neteja vinculada a concerts o esdeveniments i assajos no té una freqüència definida, sinó que esdevé de l'activitat que es desenvolupi en les diferents sales i espais de L'Auditori. Aquesta neteja és independent de la neteja ordinària o de manteniment i inclou totes les zones de cadascuna de les sales i espais, incloent els patis de butaques, amfiteatres, escenari, camerinos, etc., que siguin d'utilització per un concert o esdeveniment concret.

Aquest tipus de neteja es realitzarà segons la previsió anual de concerts i esdeveniments de L'Auditori. No obstant, les possibles modificacions del servei seran comunicades a l'empresa adjudicatària a través del sistema de coordinació acordat, mitjançant reunions setmanals o a través del software de control de presència i avisos d'incidències que es descriuen al punt 10 d'aquest plec tècnic.

Aquesta neteja pot ser de presència, sencera, entre actes, entre dos actes, picking o bé de manteniment. Conjuntament, l'Adjudicatària i L'Auditori, definiran de forma setmanal o mensual la quantitat i dates d'aquest tipus de neteja.

Els materials afectats i els treballs objecte de servei són els indicats al punt 3.1 quan correspongui al servei de neteja vinculada als actes.

El servei s'organitzarà, preferentment, de forma que mentre es facin treballs de neteja ordinària o de manteniment de l'edifici, al seu torn, amb el mateix personal, sigui possible realitzar el servei de presència durant els actes o esdeveniments que es realitzen en els diferents espais.

S'haurà de presentar a l'oferta, a l'apartat del pla de treball, la descripció dels recursos i temps destinats, per cadascuna de les sales corresponents als diferents tipus de neteja que s'indiquen a l'apartat 3.4.7., indicant les hores totals de treball necessàries per realitzar el servei i el temps en el qual es podria realitzar el servei.

3.4.1. La neteja de presència

Existirà un servei de presència des de 2 hores abans de l'inici de l'acte (Sala 1) i 1,5 hores abans (Sales 2, 3 i 4) fins al tancament de la sala.

S'especifiquen els procediments per a què l'empresa adjudicatària pugui valorar exactament les necessitats i prestacions incloses en aquest tipus de neteja:

Les tasques que s'han de realitzar vindran determinades per factors com el tipus de Sala. A l'escenari de Sala1 es disposarà de 30 minuts per realitzar la neteja, abans de l'obertura de la sala al públic i als escenaris

de la resta de Sales, 2, 3 i 4, es disposarà de 15 minuts abans de l'obertura al públic. Aquest servei el sol·licitarà la regidora/or del Departament Tècnic d'Escena de l'Auditori. A la resta d'espais el servei de neteja el sol·licitarà la/el responsable/cap de Sala. La/el cap de sala comunicarà qualsevol anomalia, necessitat o incidència que detecti en el transcurs de l'acte.

A continuació es descriuen les tasques a realitzar durant cada interval horari abans del concert :

SALA 1

2 hores abans de l'inici de l'acte:

- Tenir cura de l'exterior
- Lavabos (inclosa la verificació de funcionament saboneres)
- Llanterna
- Passadissos
- Zona exterior Taquilles i espai entre façanes.

Durant 30 minuts com a màxim i fins 30 minuts abans de l'obertura de la sala al públic:

- Repàs d'escenari
- Repàs primeres files de pati de butaques
- Camerinos i sala (en funció de les necessitats de l'acte en qüestió)
- Assistència a possibles incidències de neteja.

RESTA DE SALES 2, 3 i 4

1,5 hores abans de l'inici de l'audició:

- Tenir cura de l'exterior
- Lavabos(inclosa la verificació de funcionament saboneres)
- Llanterna
- Passadissos
- Zona exterior Taquilles

Durant 15 minuts com a màxim i fins 30 minuts abans de l'obertura de la sala al públic:

- Repàs d'escenari
- Camerinos i sala (en funció de les necessitats de l'acte en qüestió)
- Repàs primeres files de pati de butaques.
- Assistència a possibles incidències de neteja.

3.4.2 La neteja sencera

Mopejat /escombrar:

- Passadissos / Accessos
- Foyers
- Interiors de les sales (escenaris, grades, amfiteatre, llotges, pati, butaques, etc.)
- Picking
- Accessos
- Escales

Neteja / Fregat:

- Lavabos
- Reposició de consumibles
- Vestuaris / Camerinos
- Regidories

3.4.3 La neteja ordinària de manteniment

Contempla les tasques següents:

- Mopejat selectiu interior sala i passadissos i accessos
- Picking interior sala / escales
- Neteja lavabos, vestuaris, camerinos i escenari
- Reposició i subministrament de consumibles

3.4.4. La neteja entre actes

Existirà un servei de neteja entre dos actes a la mateixa sala, que tindrà cura de:

- La neteja de sòlids de tot l'espai interior
- La neteja exterior de la sala
- Neteja dels espais de l'escenari
- Neteja de camerinos
- Cura dels lavabos d'artistes i públic.

3.4.5. La neteja entre dos actes

Són les neteges que s'efectuen entre dos actes, en diferents horaris del mateix dia, amb tancament de sala des d'un acte al següent. Es realitzaran les tasques de neteja sencera (punt 3.4.2).

3.4.6. La neteja Picking

Són accions de reorganització d'àrees d'entrada a sales, consistents en:

- Retirada d'ampolles buides
- Buidat de papereres
- Reordenar l'espai
- Atendre les necessitats que sol·liciti la/el cap de sala, o la persona coordinadora de l'acte que designi L'Auditori.

3.4.7. Previsió del servei de la neteja vinculada als concerts

La previsió de serveis anual per a cadascuna de les sales i tipologia de treballs de neteja vinculada a concerts i actes és la següent:

Espai	Horari	Núm. serveis	núm. hores totals ¹	temps mínim servei ²
Neteja de presència				
En espais ocupats	Diürn laborable	460		
En espais ocupats	Nocturn laborable	25		
En espais ocupats	Diürn festiu	80		
Espai	Tipus de neteja i horari	Núm. serveis	núm. hores totals ¹	temps mínim servei ²
Sencera				
Sala 1	Diürn laborable	40		
	Nocturn laborable	0		
	Diürn festiu	2		
Manteniment				
Sala 1	Diürn laborable	95		
	Nocturn laborable	12		

	Diurn festiu	0		
Entre actes				
Sala 1	Diürn laborable	76		
	Nocturn festiu	0		

Espai	Tipus de neteja i horari	Núm. serveis	núm. hores totals ¹	temps mínim servei ²
Sencera				
Sala 2	Diürn laborable	2		
	Nocturn laborable	0		
	Diürn festiu	0		
Manteniment				
Sala 2	Diürn laborable	216		
	Nocturn laborable	0		
	Nocturn festiu	0		

Espai	Tipus de neteja i horari	Núm. serveis	núm. hores totals ¹	temps mínim servei ²
Sencera				
Sala 3	Diürn laborable	2		
	Nocturn laborable	0		
	Diürn festiu	0		
Manteniment				
Sala 3	Diürn laborable	48		
	Nocturn laborable	0		
	Diürn festiu	0		
	Nocturn festiu	0		

Espai	Tipus de neteja i horari	Núm. serveis	núm. hores totals ¹	temps mínim servei ²
Sencera				
Sala 4	Diürn laborable	2		
	Nocturn laborable	3		
	Nocturn festiu	3		
Manteniment				
Sala 4	Diürn laborable	35		
	Diürn festiu	4		

Espai	Tipus de neteja i horari	Núm. serveis	núm. hores totals ¹	temps mínim servei ²
Entre actes				
Sala 2,3 i 4	Diürn laborable	60		
	Nocturn laborable	0		
	Diürn festiu	5		
	Nocturn festiu	0		

Espai	Tipus de neteja i horari	Núm. serveis	núm. hores totals ¹	temps mínim servei ²
Sencera				
Espai 5	Diürn laborable	10		
	Diürn festiu	10		
Sencera				
Espai 5 amb Catering	Nocturn laborable	3		
	Diürn festiu	3		
	Nocturn festiu	3		
Sencera				
Foyer Sala 1 amb Catering	Diürn laborable	15		
	Nocturn laborable	4		
	Diürn festiu	2		
	Nocturn festiu	0		
Sencera				
Hall Sala 2 amb Catering	Nocturn laborable	5		
	Diürn laborable	5		

1. Sumatori d'hores de cadascun dels treballadors necessaris per realitzar el servei.
2. Temps mínim en el qual es pot fer el servei.

El nombre de serveis indicats són orientatius i subjectes, per tant, a modificació; tant per diferent volum d'activitat, com si les circumstàncies puntuals o els canvis d'organització així ho requereixen, resultant d'obligat compliment per l'adjudicatari.

Aquest tipus de neteges estaran supervisades directament pel responsable-supervisor del servei.

Qualsevol modificació, alteració o canvis en els serveis, productes, horaris, etc., haurà de validar-se pel/la responsable de neteja de l'Auditori.

A continuació s'indiquen, en les sales corresponents, el nombre orientatiu d'esdeveniments vinculats a concerts i actes i assajos corresponents a 2 anys 2021-2023 :

NOMBRE D'USOS DE SALA SEGONS TIPOLOGIA D'ESDEVENIMENT en el període 2021-2023

Tipologia d'usos de Sala	Presència de Públic	Sala 1	Sala 2	Sala 3	Sala 4	Espai 5	Exteriors	Museu
Assajos	No	346	114	262	67	59		16
Muntatges	No	180	209	118	37	3	42	25
Assajos amb públic	Si	124						
Concerts	Si	348	300	154	15			1
Actes d'empreses , conferències, lliuraments de premis...	Si	28	27	22	247			
Actes amb presència de catèring	Si	15	10	2		2	5	
Altres tipus d'actes amb públic (sessions fotogràfiques, rodatges...)	Si	14	58	25	44	139	4	61

3.5 Neteja especialitzada

Les neteges de les conxes acústiques de les sales s'hauran de realitzar amb personal especialitzat.

3.6 Neteja de cortines i telons

L'empresa adjudicatària haurà de mantenir netes les cortines dels vidres de l'edifici, de les sales, els telons acústics, telons ignífugs, etc. tant si pertanyen a oficines, tallers, sales, espais de lavabos o altres zones de les sales o espais públics.

La neteja de cortines i telons acústics en sales 1, 2 3 i 4 o en espais d'assajos on les cortines o telons insonoritzin diferents ambients, és de màxima importància per a L'Auditori, motiu pel qual s'haurà de presentar a l'oferta, de manera detallada, sistema de neteja, útils per accedir a diferents alçades, productes de neteja, etc. a més de les diferents freqüències.

3.7 Serveis Extraordinaris

S'hauran d'atendre tots aquells serveis de neteja extraordinaris que siguin sol·licitats per L'Auditori en els espais assenyalats en aquest Plec de Prescripcions Tècniques.

En tots els casos, aquests serveis es realitzaran prèvia sol·licitud de L'Auditori. L'Auditori no estarà obligada a esgotar la totalitat del pressupost base de licitació relatiu als serveis extraordinaris, sinó que únicament se li facturaran les prestacions efectivament executades en base als preus unitaris oferts.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en disposició d'aportar personal de neteja en 24h, com a màxim, pels serveis extraordinaris o ampliacions (prolongacions de servei) que puguin ser sol·licitats.

A l'equip fix de persones, l'adjudicatari haurà d'afegir el personal de neteja complementari que pugui garantir la ràpida resposta als períodes de vacances, baixes per malaltia, etc., dels serveis objecte d'aquesta contractació. L'empresa adjudicatària haurà d'informar als responsables de L'Auditori abans de la contractació del personal per cobrir serveis extraordinaris o de reforç. Així mateix, aquest personal haurà de realitzar la formació prèvia de coneixement de les instal·lacions, de les mesures de seguretat i de la manipulació de productes, maquinària i eines.

Qualsevol desplaçament a les instal·lacions d'inspectors o gestors per efectuar funcions de coordinació, no representarà cap càrrec per L'Auditori.

4. INDICACIONS RELATIVES A LES ACTUACIONS DE NETEJA

S'utilitzaran procediments de neteja adequats per tal de garantir l'eficiència energètica.

Les tasques de neteja es faran sempre de dalt a baix i de dintre a fora, de zona neta a zona bruta.

L'empresa assignarà una persona encarregada de la supervisió del servei. La comunicació entre aquesta persona i el personal de neteja es farà via un sistema de localització per telèfon mòbil que proveirà i anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Per la comunicació del servei amb el personal de L'Auditori es faran servir els aparells de ràdio comunicació (sistema prioritari) i les extensions telefòniques de L'Auditori.

En la neteja de terres, caldrà emprar el sistema de galleda doble, amb un compartiment amb aigua neta i el producte detergent i desinfectant i en l'altre compartiment, aigua neta per esbandir.

Escombrar sempre amb sistemes que garanteixin no aixecar pols, per tant, només estarà permès escombrar en sec en les voreres i escales externes, terrats, patis i altres elements exteriors. Així mateix, i per raons de seguretat, també s'autoritza escombrar en sec en sales d'instal·lacions elèctriques o de calefacció.

La cristallització i abrillantat, segons el cas, dels diferents tipus de paviment, es realitzarà de forma mecànica, amb indicació del producte a utilitzar. En cap cas, els productes emprats tindran efectes lliscants.

En les neteges de les superfícies elevades s'utilitzaran aparells d'aspiració amb els filtres adequats per a evitar la disseminació de pols en l'ambient i en el seu cas, baietes humides. El personal que dugui a terme aquestes tasques tindrà a la seva disposició escales convenientment homologades pel que fa a la seguretat en el treball.

Els elements com catifes, moquetes, persianes, parets, reixetes de calefacció i altres similars, es netejaran mecànicament, traient la pols amb aparells d'aspiració amb filtres adequats i utilitzant baietes humides amb els productes de neteja adients.

Si cal, en la neteja de mobiliari, caldrà emprar productes per a la restauració de petites ratllades.

En la neteja de daurats i metalls, s'utilitzaran els productes i mètodes adequats per a l'abrillantament.

Cal fer especial esment als lavabos, on caldrà revisar al llarg del dia que romanguin en les condicions higièniques òptimes per a la seva utilització en tot moment. Així mateix, caldrà reposar paper higiènic, paper eixugamans i sabó, per tal d'evitar que en cap moment els usuaris no en tinguin a la seva disposició. S'utilitzaran baietes de colors diferents per cadascun dels elements per evitar contaminació creuada i com garantia d'una correcta higienització de les superfícies més propenses a patir contaminacions microbiològiques. L'Auditori sol·licitarà, amb caràcter semestral, que s'efectuïn anàlisis microbiològics.

Aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària els dispensadors higiènics de paper i sabó, el kit de les escombres de bany i tots els contenidors higiènics femenins. El personal de l'empresa adjudicatària responsable de la recollida dels residus haurà rebut la formació necessària per aquestes tasques i estarà en possessió del carnet de manipulador de matèries tòxiques i perilloses i del permís de transportista corresponent.

Les unitats higièniques femenines hauran de comptar, com a requisit bàsic i de mínims:

- Renovació amb una periodicitat mínima als 15 dies.
- Utilització de líquids bacteriostàtics amb agradables fragàncies.
- Unitats dotades amb doble tapa.
- Cartell informatiu de l'ús correcte.
- El producte bacteriostàtic haurà de ser biodegradable, no havent de produir cap tipus d'irritació, ni quadre al·lèrgic, no serà tòxic, ni produirà corrosió ni abrasió. No danyarà ni fatigarà el quadre respiratori.
- Les unitats s'instal·laran sense danyar les parets, ni terres, ni sanitaris.

L'Auditori sol·licitarà les dades necessàries per garantir la traçabilitat del residu retirat, carnet del personal que el manipula, rebut del número d'unitats que es retiren, dades del vehicle que el transporta i document de recepció del residu en gestor autoritzat.

Equipament, utilitatge, estris i productes

L'equipament, utilitatge, estris i productes fungibles necessaris per prestar el servei objecte del contracte de neteja els aportarà a càrrec seu l'empresa adjudicatària.

Els materials hauran d'estar sempre en les condicions d'higiene adequades. En aquest sentit, després de cada procés de neteja es netejaran a fons amb aigua i detergent.

La maquinària, els equips i l'utilitatge destinats a les tasques de neteja es comunicaran al departament de manteniment a través de la persona designada com a responsable del servei, la qual podrà sol·licitar a l'empresa o empreses adjudicatàries la informació relativa a les seves característiques que consideri necessària.

Els treballadors de l'empresa adjudicatària desaran tota la maquinària, els equips i l'utilitatge en els espais assignats un cop utilitzats i nets.

El manteniment de tota la maquinària, els equips i l'utilitatge és a càrrec de l'empresa adjudicatària. L'empresa o empreses adjudicatàries garantiran, a través dels certificats corresponents que hauran de lliurar a l'Auditori quan aquest ho requereixi, que el personal que ha de dur a terme les tasques de neteja coneix i segueix les indicacions per a l'ús correcte dels productes, aparells i estris emprats, així com de les mesclures, les temperatures o qualsevol altra informació rellevant per la seva seguretat i bon ús. En el mateix sentit, cal garantir que els productes sempre s'utilitzaran en els seus envasos originals per tal de tenir en tot moment la informació necessària. En qualsevol cas els envasos identificaran clarament els productes continguts. Cal garantir la disponibilitat de qualsevol maquinària, equip o utilitatge per la realització del servei, en cas d'avaria. L'adjudicatari haurà de proveir o reparar l'element avariament en un període no superior a 24h-48h.

L'empresa adjudicatària garantirà l'aplicació de les mesures de protecció adients, proveint al personal dels equips de protecció individuals necessaris, entre els quals cal destacar els següents:

- Guants de goma, que caldrà utilitzar sempre
- Davantals
- Mascaretes
- Calçat adequat
- Botes d'aigua
- Traje protecció tipus pintor.

L'empresa adjudicatària incorporarà carros de neteja en nombre suficient per garantir que cada persona disposa d'un al seu torn. El carro serà d'estructura de fibra de polipropilè 100% verge amb sac per residus de vinil amb suficients safates per dipositar quatre cubells de diferents colors, espais per materials fungibles, allotjament per cubells dobles, mopes i escombres, cartells senyalitzadors de terra mullat, productes de neteja i espai separat per rotllos de paper higiènic, tovallolletes, etc. (zona de net separada de la zona de brut).

Tipologia d'eines i útils mínims necessaris pel servei i que s'haurà de quantificar a l'oferta:

Màquina / útil
Aspirador industrial d'aigua
Aspirador normal industrial
Bufador per exteriors
Carros
Pèrtiga perxa de diferents alçades
Escales
Abrillantadora
Fregadora
Rentadora
Equip neteja a pressió

La tipologia d'eines de la taula és orientativa. L'empresa Adjudicatària haurà de dotar al servei de la maquinària i útils necessaris per tal d'executar amb garanties el servei contractat.

5. PRODUCTES I MATERIALS. CRITERIS AMBIENTALS

L'adjudicatari aportarà pel seu compte i càrrec la totalitat del material, productes i utilitatge que siguin necessaris per la prestació del servei, incloses les bosses de brossa i de reciclatge per col·locar en les papereres i centres intermedis de reciclat.

Aquests productes i materials estaran adaptats pel que fa a la seva utilització a les peculiaritats específiques del servei i de la instal·lació i compliran les normatives vigents en aquesta matèria.

La gestió dels envasos generats en l'execució del contracte serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, garantint-ne una gestió correcta pel seu reciclatge, bé per retorn al productor, bé per lliurament a una deixalleria, o bé per qualsevol altre sistema de gestió de residus autoritzat. També s'haurà de tenir cura en la tria selectiva de les deixalles.

L'empresa adjudicatària serà responsable en tot moment i assumirà al seu càrrec les despeses de la neteja, el manteniment, reparació i el cost de substitució de l'utilitatge i equipament utilitzat per a la prestació del servei durant la vigència del contracte.

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

L'adjudicatari es farà càrrec de totes les despeses de compra dels productes i materials necessaris per a la prestació del servei, inclosos els consumibles higiènics (paper higiènic, secamans i sabó de mans) i en farà la reposició, a més entregará mensualment a L'Auditori el desglossament del consum realitzat per cada tipus de producte.

Així mateix, l'adjudicatari aportarà els dispensadors de paper higiènic, secamans i sabó, sense càrrec per L'Auditori i canviar segons necessitats, els deteriorats. L'adjudicatari podrà sol·licitar a L'Auditori la instal·lació d'aquests dispensadors.

Les empreses licitadores aportaran un llistat amb tots els productes de neteja, higiene, paper i bosses a utilitzar en les tasques d'execució del servei, d'acord amb el format de l'annex 2 del plec de prescripcions tècniques.

Qualsevol canvi en els productes utilitzats requerirà una comunicació prèvia i autorització per part de L'Auditori i s'haurà de garantir la qualitat del servei i del 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 que garanteixi que es manté el compliment dels requisits corresponents.

Com a referència per a les especificacions que s'estableixen a continuació, les etiquetes ecològiques Tipus I (segons ISO 14024) seran:

- Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental
- Etiqueta Ecològica Europea
- Cigne nòrdic
- Àngel Blau
- Altra ecoetiqueta oficial equivalent. En aquest cas, caldrà indicar en un full annex a la documentació la relació dels criteris ambientals que incorpora.

En cada apartat s'indiquen les eco etiquetes que de forma específica contenen els criteris de referència pertinents, sense que com s'indica, això n'exclouï d'altres no esmentades que puguin incloure els mateixos criteris i que com a tal es puguin presentar igualment a efectes de verificació.

5.1 Productes químics de neteja

Les empreses licitadores hauran d'aportar cadascun dels productes inclosos a les taules 1.1 i 1.2 de l'annex núm. 2:

- Fitxa de seguretat del producte.
- Fitxa tècnica del producte comercial.
- Instruccions de manipulació.

En les tasques de neteja amb aerosol no es podran utilitzar productes en esprai amb gasos propel·lents. En cas que sigui necessari s'utilitzarà en ampolla que es pugui reomplir amb capçal polvoritzador manual.

Dels productes químics de neteja es diferenciarà entre els productes bàsics de neteja i la resta de productes de neteja d'ús específic.

5.1.1 Productes bàsics

Es consideren productes bàsics de neteja general els que s'utilitzen en les tasques de neteja habituals i que per tant es consumeixen en major quantitat i de forma regular. En concret es consideren els següents:

- Producte de neteja general de terres i paviments.
- Producte de neteja general de superfícies. (taules, prestatgeries, portes, mampares, etc.).
- Productes de neteja general de vidres.
- Productes de neteja general làmines solars de vidres
- Productes de neteja general de superfícies ceràmiques (enrajolat en lavabos, cuines, etc.).

Aquests productes s'hauran de llistar a la taula 1.1 de l'annex núm. 2 del Plec de prescripcions tècniques.

Cal parlar especial atenció en el producte que s'utilitzi per la neteja de tarimes. Haurà de ser adequat al tipus de tarima, respectuós amb el medi ambient i suficient en quantitat. L'empresa Adjudicatària haurà de realitzar el càlcul de producte necessari per a què no falti en cap moment. Es dona la circumstància que els terres de tarima són, en la seva gran majoria, escenaris i zones nobles.

Requisits que han de complir els productes bàsics de neteja

Hauran de complir amb els requisits pel que fa a compostos químics en la formulació dels productes tal com es descriuen en alguna eco etiqueta tipus I, inclòs no contenir com a ingredients concentracions superiors al 0,01% de cap substància identificada com a extremadament preocupant i que com a tal hagi estat inclosa a la llista de l'article 59 del Reglament (EC) 1907/2006 (Reglament REACH) i modificacions posteriors.

Als efectes de la verificació del compliment d'aquests requisits les empreses licitadores hauran de presentar bé una declaració del fabricant acompanyada de la fitxa de seguretat dels productes, bé el certificat d'etiqueta ecològica Tipus I del producte que inclogui aquest requisit o bé altra evidència documental equivalent amb referència específica del criteri esmentat.

5.1.2 Productes d'ús específic

Es consideren altres productes de neteja d'ús específic aquells que tenen aplicacions particulars diferents dels anteriors tot i que per les condicions particulars en un edifici concret puguin arribar a ser d'ús habitual.

En concret es consideren els següents:

- Altres productes per la neteja de terres i paviments: decapants de sòls, abrillantadors, netejadors de moquetes, parquets.
- Altres productes per la neteja de superfícies especials.
- Altres productes per la neteja de vidres.
- Altres productes per neteja de banys i cuines com desembussadors, ambientadors, desinfectants, etc.
- Altres productes com rentavaixelles, detergents, etc.

Tots aquests productes s'hauran de llistar a la taula 1.2 de l'annex núm. 2 del Plec de prescripcions tècniques.

5.2 Requisits que han de complir els productes específics de neteja

Com a mínim, dos productes de cada tipologia hauran de complir amb els següents requisits:

No podran contenir com a ingredients cap substància de les referides en l'article 57 del Reglament (EC) 1907/2006 (Reglament REACH), ni concentracions superiors al 0,001% de cap substància identificada com a extremadament preocupant i que com a tal hagi estat inclosa a la llista de l'article 59 del Reglament (EC) 1907/2006 (Reglament REACH) i modificacions posteriors.

Als efectes de la verificació del compliment d'aquest requisit les empreses licitadores hauran de presentar, bé una declaració del fabricant on s'especifiqui que la formulació del producte no conté cap de les substàncies incloses en el llistat que trobareu a la web (*1 i 2 respectivament), acompanyada de la fitxa de seguretat, bé el certificat d'etiqueta ecològica Tipus I del producte que inclogui aquest requisit (Etiqueta ecològica europea o Cigne nòrdic) o bé altra evidència documental equivalent amb referència específica del criteri esmentat.

1- <http://echa.europa.eu/addressing-chemicals-of-concern/authorisation/recommendation-for-inclusion-in-the-authorisation-list/authorisation-list>

2- http://echa.europa.eu/chem_data/authorisation_process/candidate_list_table_en.asp

5.2.1 Sabó rentamans

Aquest producte s'haurà de llistar a la taula 2 de l'annex 2 del Plec de prescripcions tècniques.

Requisits que ha de complir el sabó rentamans

No podrà contenir com a ingredients cap substància de les referides en l'article 57 del Reglament (EC) 1807/2006 (Reglament REACH), ni concentracions superiors al 0,01% de cap substància identificada com a extremadament preocupant i que com a tal hagi estat inclosa a la llista de l'article 59 del Reglament (EC) 197/2006 (Reglament REACH) i modificacions posteriors.

Als efectes de la verificació del compliment dels requisits anteriors les empreses licitadores hauran de presentar bé una declaració del fabricant on s'especifiqui que la formulació del producte no conté cap de les substàncies incloses en els llistats corresponents que trobareu a la web (1 i 2 respectivament) acompanyada de la fitxa de seguretat del producte, bé el certificat d'etiqueta ecològica Tipus I del producte que inclogui aquest requisit o bé altra evidència documental equivalent amb referència específica del criteri esmentat.

1- <http://echa.europa.eu/addressing-chemicals-of-concern/authorisation/recommendation-for-inclusion-in-the-authorisation-list/authorisation-list>

2- http://echa.europa.eu/chem_data/authorisation_process/candidate_list_table_en.asp

Les quantitats estimades de consum anual d'aquest material fungible és de 78 garrafes de 5 litres.

Aquestes quantitats són orientatives. L'empresa adjudicatària haurà d'aportar les quantitats necessàries, d'aquest material fungible, per cobrir les necessitats del servei.

5.2.2 Paper higiènic i altres productes de cel·lulosa

La totalitat d'aquests productes, reciclats i no reciclats, s'hauran de llistar a la taula 3 de l'annex núm. 2 del Plec de prescripcions tècniques, indicant en cada cas la qualitat (reciclat o no reciclat).

En principi es requereix que s'utilitzin com articles de consum general, productes de fibra reciclada, per tant, l'empresa licitadora haurà d'incloure obligatòriament al menys 1 article d'aquestes característiques per paper higiènic i per paper eixugamans. No obstant, si s'ofereix una alternativa no reciclada, aquesta haurà de complir també amb els criteris ambientals definits a continuació.

Requisits que han de complir els materials de cel·lulosa

Paper higiènic i altres articles de cel·lulosa reciclada:

- Han de ser 100% de fibra reciclada.

Als efectes de verificar aquest requisit les empreses licitadores hauran de presentar, bé una declaració del fabricant acompanyada de la fitxa del producte, bé el certificat d'etiqueta ecològica Tipus I del producte o bé altra evidència documental equivalent amb referència específica del criteri esmentat.

Eco etiquetes tipus I: Per acreditar aquest criteri es poden presentar els certificats del Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental i Àngel Blau. Per fer-ho amb l'Etiqueta ecològica europea, Cigne nòrdic, FCC o PEFC o altre equivalent, els certificats hauran d'anar acompanyats de la documentació que especifiqui el contingut de fibra reciclada.

Pels articles de cel·lulosa no reciclada (fibra verge):

- Tota la fibra verge procedeix de fonts legals.
- Com a mínim el 50% procedeix de boscos de gestió forestal sostenible.

Als efectes de verificar que la fibra verge procedeix de fonts legals les empreses licitadores hauran de presentar una declaració del fabricant acompanyada de la documentació que acrediti l'origen de la fusta. Si aquesta procedeix d'un país signatari de l'Acord d'Associació Voluntari FLEGT, la mateixa llicència FLEGT servirà com a prova. També s'acceptaran les eco etiquetes Tipus I que incloguin aquest requisit, els certificats de cadena de custòdia emesos pel FSC o el PEFC, així com altres sistemes de rastreig certificats per tercers dins de sistemes de gestió ambiental o de qualitat (en aquest cas s'hauran de presentar els procediments corresponents del sistema de gestió).

A l'efecte de verificar que com a mínim el 50% procedeix de boscos de gestió forestal sostenible, les empreses licitadores hauran de presentar, bé una declaració del fabricant acompanyada de la fitxa del producte, bé el certificat d'etiqueta ecològica Tipus I del producte que inclogui aquest requisit, els certificats de cadena de custòdia (com el FSC o PEFC) o bé altra evidència documental equivalent amb referència específica del criteri esmentat.

Les quantitats de consum anual d'aquest material fungible són de:

- 9.000 paquets de 124 serveis (paper tovallola plegat C-Z)
- Rotllo de 160M: 336 (paper higiènic rotllo industrial)
- Rotllo de 24,7M: 18.240 (paper higiènic rotllo petit)

Aquestes quantitats són orientatives. L'empresa Adjudicatària haurà d'aportar les quantitats necessàries, d'aquest material fungible, per cobrir les necessitats del servei.

5.2.3 Bosses d'escombraries

La totalitat d'aquests productes s'hauran de llistar a la taula 4 de l'annex 2 del Plec de prescripcions tècniques.

Requisits que han de complir les bosses d'escombraries:

Per a bosses d'escombraries de plàstic:

- La matèria primera emprada ha de ser plàstic reciclat post consum, com a mínim en un 80% respecte tot el plàstic usat.
- El producte ha de complir els requeriments tal com es descriuen a la norma UNE-EN 13592:2003+A1:2007. Sacs de plàstic per a la recollida de deixalla domèstica. Tipus, requisits i mètodes d'assaig, o equivalent.

Als efectes de verificació del compliment dels requisits les empreses licitadores hauran de presentar, bé una declaració del fabricant (amb referència específica al % de reciclat i al compliment dels requeriments de resistència o del certificat de Norma UNE-EN) acompanyada de la fitxa del producte, bé el certificat

d'etiqueta ecològica Tipus I del producte que inclogui aquest requisit o bé altra documentació equivalent amb referència específica als criteris esmentats.

Tal i com es comenta a l'apartat 5.2.5 del present plec, es dotaran bosses de diferents colors segons els tipus de residus.

Per a bosses d'escombraries compostables, per fracció orgànica

Atès que, per l'extensió de la recollida selectiva urbana d'orgànica, en determinats edificis és previsible que s'hagi introduït també la recollida d'aquesta fracció, les empreses licitadores hauran d'estar en disposició de proveir també bosses d'escombraries compostables específiques per aquesta fracció, si així s'estableix al contracte derivat, que haurà de complir amb els següents requisits:

- La bossa ha de complir els requisits de biodegradabilitat en 180 dies, tal com es descriuen en la norma UNE-EN 13432:2001. Envasos i embalatges. Requisits dels envasos i embalatges valoritzables mitjançant compostatge i biodegradació.
- El producte ha de complir els requeriments de resistència tal com es descriuen a la norma UNE-EN 13592:2003+A1:2007. Sacs de plàstic per a la recollida de deixalla domèstica. Tipus, requisits i mètodes d'assaig o equivalent.

A l'efecte de verificació del compliment dels requisits les empreses licitadores hauran de presentar, bé una declaració del fabricant (amb referència específica al compliment dels requeriments de compostabilitat / biodegradabilitat i al compliment dels requeriments de resistència o del certificat de Norma UNE-EN acompanyada de la fitxa del producte, bé el certificat d'etiqueta ecològica Tipus I del producte que inclogui aquest requisit, o bé altra documentació equivalent amb referència específica als criteris esmentats.

Tots els consumibles higiènics de l'annex 2 del Plec de prescripcions tècniques i tots els fungibles necessaris, productes de neteja i millorament, van a càrrec de l'adjudicatari.

5.2.4 Altres productes

L'empresa adjudicatària també es farà càrrec de la neteja i reposició de:

Catifes - Inclou el servei d'entrega, rentat i reposició de catifes, en les diferents entrades de les sales i recepcions.

Ubicació	Superfície	Unitats
Recepció	1,18x2,36 m	1
Foyer Sala 1	1,45x1,95 m	2
Hall Sala 1	1,45x1,95 m	4
Hall Sala 2 Lepant	1,45x1,95 m	2
Hall Sala 2 Padilla	1,45x1,95 m	2
Hall Sala 4 Padilla	1,45x1,95 m	2

Contenidors higiènics femenins – Subministrament, manteniment i neteja/desinfecció del 100% dels contenidors femenins a les instal·lacions, amb un nombre aproximat d'un centenar.

Canviadors de nadons – Estaran a càrrec de l'empresa adjudicatària, el manteniment de les seves condicions higièniques.

També aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària els dispensadors higiènics de paper i sabó, i els kits de les escombres de bany.

5.2.5 Gestió de Residus i recollida selectiva

El tractament i l'eliminació dels residus que es generin corren a càrrec de L'Auditori, a excepció dels residus especials de piles i tòners generats a l'edifici, així com tots els residus generats pel Servei de Neteja (envasos, residus contaminats, etc), els quals aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, que realitzarà la seva recollida i gestionarà la seva retirada amb empreses autoritzades, tot aportant els certificats corresponents.

No obstant, la gestió interna dels mateixos fins a deixar el residu al contenidor municipal més pròxim, anirà a càrrec de l'adjudicatari que haurà d'acomplir la normativa vigent al respecte i les normes de L'Auditori.

L'empresa adjudicatària realitzarà el transport dels residus des dels punts de generació fins als magatzems intermedis corresponents i fins els contenidors municipals més pròxims.

L'Auditori té implementat un sistema de recollida selectiva amb diferents contenidors distribuïts a les diferents zones, entre d'altres:

- Impressora i similars: es col·locarà un punt de recollida per a paper i tòner.
- Oficines, Mateniment, Moll de càrrega, altres: punts de recollida selectiva plàstic, rebuig paper i orgànic.
- Office's: Punt de recollida selectiu per plàstics, rebuig, orgànic.
- Màquina aigua/café: punt de recollida selectiu plàstic, paper, rebuig.
- Passadissos : punts de recollida selectiu per plàstics, paper i rebuig.

Es dotarà d'una bossa de cada color per cada tipus de recollida.

Per exemple:

- *Negre*: Rebuig
- *Blau*: Paper
- *Groc*: Plàstic

Cada zona està dotada del contenidor adequat a les característiques del residu. L'empresa adjudicatària aportarà els contenidors, contrastant el model amb el responsable del contracte.

L'empresa adjudicatària aportarà, al seu càrrec, un contenidor de 5 m³ de residus banals que es puguin generar a l'edifici. El contenidor romandrà instal·lat al moll de càrrega. L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de gestionar la seva substitució quan sigui necessària. Així mateix facilitarà a l'Auditori els certificats corresponents al trasllat, gestió i tractament de residus.

6. ALTRES OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

1. Nomenar un/a responsable del servei de neteja que serà l'interlocutor/a amb el/la responsable del contracte de L'Auditori. Aquest interlocutor estarà permanentment localitzable mitjançant telèfon mòbil i es podrà desplaçar a qualsevol dependència de L'Auditori en un termini màxim de 2 hores, tant en laborable com en festiu.
2. Comunicar al responsable del contracte de L'Auditori les dades personals, categoria professional i horari laboral dels/de els treballadors/res de l'empresa adjudicatària. Aquest personal serà sempre el mateix, llevat de les substitucions que es puguin produir per absències imprevistes.
3. Garantir la presència del personal a través d'eines informàtiques de control de presència que deixin constància de la presència dels operaris a la instal·lació i emeti avisos a l'empresa Adjudicatària i a L'Auditori en cas que no s'iniciï el torn en el lloc del servei. Substituir immediatament al personal en cas de malaltia, vacances o qualsevol altra contingència, per tal que, en cap cas, el servei quedi sense cobrir.
4. Substituir el personal a petició del/de la responsable del contracte si, a judici seu, el personal no s'adapta al lloc de treball, no reuneix les condicions mínimes necessàries per prestar el tipus de servei que es requereix o bé no executa la seva tasca de forma correcta.
5. Proporcionar a tot el personal de neteja el corresponent uniforme, el qual ha d'estar perfectament net i amb la corresponent placa d'identificació personal. Aquest uniforme, que a banda de les peces de roba, guants, calçat i mascaretes, anirà a càrrec de les empreses adjudicatàries.
6. La maquinària, els equips, l'utillatge i els productes fungibles destinats a tasques de neteja i higiene els aportarà l'empresa adjudicatària. En finalitzar la tasca, aquest equipament es guardarà en les zones indicades per l'Auditori.

7. L'empresa adjudicatària tindrà cura de l'equipament que L'Auditori posi a la seva disposició (armaris, taquilles, etc.) i serà responsable del seu manteniment.
8. La gestió dels envasos generats és responsabilitat de l'empresa adjudicatària, la qual 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.
9. L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de l'aplicació de les mesures i de la formació del seu personal en matèria de prevenció de riscos laborals.
10. L'empresa adjudicatària ha de disposar de procediments operatius per a tots els procediments de neteja que es desenvolupin a L'Auditori i que estiguin inclosos en aquest plec. Els procediments s'hauran de presentar a l'oferta i ajustar a la realitat del dia a dia de L'Auditori abans de l'inici del servei. Hauran d'incloure la descripció de l'activitat, la descripció sobre la forma d'avaluar la qualitat, la freqüència, els elements a netejar, els mètodes utilitzats (productes, maquinària, etc.) i la gestió dels aspectes ambientals generats. Per verificar aquesta clàusula es podrà presentar el certificat de Cigne Nòrdic en producte de neteja i servei o relacionar els procediments operatius.
11. L'empresa adjudicatària respondrà de qualsevol desperfecte, pèrdua o deteriorament en els béns, objectes i instal·lacions de les dependències a netejar quan es produeixin com a conseqüència de la realització del servei de neteja.
12. L'empresa adjudicatària garantirà un adequat estoc de productes 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'emmagatzematge de productes de neteja, en especial els que contenguin pictogrames identificant-los com producte inflamable, explosiu, corrosiu, etc., hauran d'estar a llocs airejats, en armaris o prestatges de material no inflamable i de quantitat d'emmagatzematge limitat. A més, la zona haurà de comptar amb cartells indicadors de com actuar en cas d'incident per vessament accidental, contacte amb ulls o pell, etc.
13. Presentar abans d'iniciar el servei, els contractes degudament formalitzats amb el personal de neteja que ha de prestar els serveis. Qualsevol variació contractual haurà de ser comunicada al responsable del contracte.
14. L'Auditori requerirà la presentació de la documentació que acrediti aquest compliment i en cas de detectar o sospitar anomalies, podrà traslladar-les a l'autoritat competent en aquest àmbit per a la seva investigació.
15. En el termini d'un mes a partir de la notificació d'adjudicació presentarà a l'esmentat responsable l'estudi d'avaluació de riscos corresponents als llocs de treball.
16. Si és necessari, l'empresa adjudicatària haurà d'instal·lar un ordinador amb accés a internet amb l'objectiu de poder desenvolupar el servei prestat.

7. RESPONSABILITAT I ASSEGURANÇA DE RESPONSABILITAT CIVIL

1. L'adjudicatari és responsable dels danys i perjudicis causats a L'Auditori i a tercers en el desenvolupament del contracte i, per tant, l'Auditori queda eximit de tota responsabilitat pels danys i perjudicis causats a tercers com a conseqüència d'aquells.
2. L'adjudicatari ha de demostrar que disposa i està al corrent del pagament d'una pòlissa d'assegurances de Responsabilitat civil que cobreixi els danys corporals, els materials i els conseqüencials, inclosa la responsabilitat civil patronal, causats per acció o omissió a tercers persones durant l'exercici de la seva activitat de prestació dels serveis de neteja.
3. L'acreditació de l'existència de la pòlissa es farà mitjançant l'aportació d'un certificat, un cop s'iniciï el servei, de manera anual durant la durada del contracte de la companyia asseguradora acreditant la idoneïtat de la cobertura de la pòlissa formalitzada amb l'activitat prestada.

4. L'empresa adjudicatària comunicarà de manera immediata a L'Auditori qualsevol modificació en la pòlissa d'assegurança que alteri o variï les seves condicions de cobertura.
5. A l'inici del servei, l'empresa Adjudicatària informará a L'Auditori i al seu personal assignat al centre, com procedir en cas que es produeixi un incident que quedi tipificat dins de les clàusules de la pòlissa de RC.

8. OBLIGACIONS DE L'AUDITORI

1. L'Auditori designarà un responsable del contracte que serà interlocutor únic amb l'empresa licitadora.
2. L'Auditori facilitarà, sempre que sigui possible, l'accés a plànols. S'han destacat els punts crítics per la valoració real del servei.
3. L'Auditori facilitarà la visita a les instal·lacions de les empreses licitadores per grups en els horaris i dies que L'Auditori estableixi.
4. L'Auditori posa a disposició de l'empresa adjudicatària espais per a l'ús exclusiu de l'empresa de neteja, tant per guardar l'utillatge i els productes que s'utilitzen com per portar a terme la gestió de residus d'envasos generats, d'acord amb la legislació vigent. L'empresa adjudicatària col·laborarà amb L'Auditori en la definició dels requisits que han de complir aquests espais. Aquests espais seran oportunament identificats amb la signatura del contracte.
5. Els diferents subministraments energètics (aigua i electricitat) corren a càrrec de L'Auditori.

9. REUNIONS DE CONTROL DEL SERVEI

Amb caràcter setmanal es realitzaran reunions de coordinació amb la persona responsable de gestió de sales per comunicar la neteja vinculada als concerts i esdeveniments i amb el responsable del contracte pel seguiment de la globalitat del contracte.

Amb caràcter mensual es realitzaran reunions de seguiment de l'execució del contracte, s'analitzaran i resoldran els conflictes i incidències greus que esdevinguin en l'execució del servei i s'aixecarà acta de les mateixes.

10. CONTROLS DE QUALITAT DEL SERVEI

Es basaran en tres blocs:

- 1.- Aspectes bàsics mesurables a través d'indicadors de Control de Qualitat (ICQ).
- 2.- Control de presència d'operaris a la instal·lació mitjançant software.
- 3.- Anàlisis microbiològics i percepció dels usuaris mitjançant enquestes internes selectives.

10.1 Indicadores de control de qualitat (ICQ).

Aquest punt fa referència als aspectes bàsics de compliment de contracte que l'empresa adjudicatària estarà obligada a complir, concretament en els aspectes següents:

En els aspectes relatius a la neteja:

- a) Aparença de la zona auditada. La percepció visual del servei.

Referent a la percepció que cada un té sobre l'estat de la neteja i tenint en compte que cada persona, observador/a ocasional o auditor/a especialitzat, pugui tenir diferents percepcions del mateix servei i, per facilitar a l'empresa Adjudicatària la implantació del seu sistema de control de qualitat es relacionen els criteris més significatius i el valor negatiu que s'aplicarà:

Aparença de les zones auditades:

Aparença	Espai auditat	Deficiència	Puntuació negativa sobre 10
	Espais d'ús comú	S'observa manca de neteja a l'espai o element, aspecte visual desagradable o deixadesa.	4
		Espai o element brut o descuidat.	3
		Altres tipus d'irregularitat detectada durant la inspecció.	3
	Espais d'ús privatiu	S'observa manca de neteja a l'espai o element, aspecte visual desagradable o deixadesa.	3
		Espai o element brut o descuidat.	2
		Altres tipus d'irregularitat detectada durant la inspecció.	2

Aparença	Espai auditat	Deficiència	Puntuació negativa sobre 10
	Magatzems	Brut	3
		Desordenat	3
		Manca de documentació tècnica del producte a la vista	3
	Carros	Brut	3
		Desordenat	3
		Envasos sense etiquetar, ús no apropiat de productes químics, manca de senyals de terra lliscant.	4

Tal i com es pot observar, la puntuació inicial de cadascun dels conceptes és 10 punts i s'aniran restant punts en funció de les incidències detectades durant la revisió.

Cada mes s'auditaran, per part de l'Auditori junt amb la persona encarregada del servei, 6 espais diferents segons els criteris abans indicats. Com s'ha assenyalat, per cada espai s'extraurà una puntuació particular, a partir de la qual, mitjançant una mitjana aritmètica, es calcularà una puntuació global del 1 al 10 referent als conceptes de percepció visual.

La taula resum de puntuació serà la següent:

Descripció zona auditada	Puntuacions
Zona 1	a
Zona 2	b
Zona 3	c
Zona 4	d
Zona 5	e
Zona 6	f
TOTAL PUNTUACIÓ PERCEPCIÓ VISUAL	$\frac{a + b + c + d + e + f}{6}$

De cadascuna de les zones auditades es generarà un document en el qual es descriuran els elements revisats, la puntuació i les diferents observacions. Aquest document se signarà tant per l'Auditori com per

la persona encarregada del servei de neteja de l'empresa adjudicatària.

- b) Aspectes qualitatius a valorar, que es mencionen en aquest plec tècnic i al plec administratiu, i la seva àrea d'afectació:

(ICQ₁) Aspectes relatius a maquinària, materials i productes ofertats.

(ICQ₂) Temes sobre control de residus, de la recollida selectiva, de la zona de transit de residus.

(ICQ₃) Magatzems de neteja.

(ICQ₄)* Temes de seguretat i salut, lliurament i disposició d'EPI's als treballadors, no utilització d'Epi's per part dels treballadors/es de l'empresa adjudicatària, no complir amb normes de seguretat interna de L'Auditori, inutilització voluntària d'algun dispositiu de seguretat a maquinària, elevadors, grues, plataformes, escales, barreja de productes químics de neteja que ocasionin situacions d'emanació de gasos nocius per la salut o tòxics, etc.

*Per la importància i rellevància del no compliment d'aquest apartat, L'Auditori considerarà que, qualsevol dels aspectes de prevenció d'accidents en general i, els relacionats a la taula en particular, es penalitzarà amb un 100% en la qualitat del servei auditat (-10 punts) i es considerarà incompliment greu per part de l'Adjudicatari quedant facultat L'Auditori per donar efecte a la clàusula 34 del plec administratiu en lo referent a penalitzacions per incompliment de contracte.

Taula de penalització (ICQ₄) sobre temes de seguretat i salut i seguretat interna de L'Auditori.

Aspectes de seguretat interna i PRL	Element auditat	Deficiència	Penalització negativa
	Equips de protecció individual (Epi's)	Durant la inspecció puntual es detecta operari/a sense l'Epi adequat.	Retirada de tots els punts aconseguits a l'auditoria
		Front la indicació del auditor/a de què s'equipi amb l'EPI corresponent, l'operari/a no disposa de l'EPI o desconeix com utilitzar-lo.	
		L'empresa adjudicatària no informa a l'Auditori d'intervencions de neteja que puguin posar en risc a visites o treballadors de l'Auditori.	
		Es detecten maquinàries o equips amb elements de protecció manipulats, avariats o eliminats.	
		Es barregen productes químics que originen emanació de gasos tòxics i alarma.	
		S'actua amb temeritat o no es seca adequadament els passadissos d'amfiteatres.	

(ICQ₅) Els altres aspectes tècnics, de gestió del servei o de qualitat que es determinen en el Plec de Clàusules Administratives i en el present Plec Tècnic.

(ICQ₆) El control del checklist informat en el model de gestió del licitador.

(ICQ₇) Informes de seguiment del servei.

La valoració dels aspectes qualitatius indicats anteriorment es portarà a terme de la forma següent:

Puntuació	Criteris d'avaluació
8-10	Es compleixen satisfactòriament les condicions sobre l'element observat.
6-8	Es compleixen adequadament les condicions sobre l'element observat.
4-6	Es compleixen mínimament les condicions sobre l'element observa, pel que resulta obligat fer certes correccions.
3-4	No es compleixen en general les condicions sobre l'element observat, pel que resulta obligat fer correccions sensibles.

1-3	No es compleixen amb escriure les condicions sobre l'element observat, pel que resulta obligat refer tot el procés i fer correccions o rectificacions importants i immediates. Aplicació d'Indicador de Qualitat 4 (ICQ4).
-----	--

En referència als aspectes qualitatius, el personal de l'Auditori amb la persona encarregada del servei, avaluaran conjuntament, cada mes, el concepte ICQ4, i altres dos conceptes de forma aleatòria. La puntuació global s'extraurà de la mitjana aritmètica dels conceptes auditats. No obstant, tal i com s'ha comentat anteriorment, en cas d'incompliment dels aspectes inclosos de Seguretat i salut, la puntuació global de les auditories (aspectes visuals i qualitatius) penalitzarà en el 100%.

La taula resum de puntuació serà la següent:

Descripció conceptes auditats	Puntuacions
Concepte ICQ4	a
Concepte ICQx	b
Concepte ICQx	c
TOTAL PUNTUACIÓ ASPECTES QUALITATIUS	$\frac{a + b + c}{3}$

De cadascun dels elements auditats es generarà un document on es descriuran els elements revisats, la puntuació i les diferents observacions. Aquest document es signarà tant pel personal de l'Auditori com per la persona encarregada del servei de neteja.

Sistema de valoració global de la qualitat del servei (IQN):

Per valorar de forma global el servei es tindran en compte les puntuacions dels serveis de percepció visual i els corresponents als qualitatius de valor. Es portarà a terme una valoració global segons la següent taula i ponderacions:

	Puntuació global ¹	Ponderació	Puntuació Total
Aspectes percepció visual	a	0,7	(a*0,7)
Aspectes qualitatius del servei	b	0,3	(b*0,3)
IQN .- TOTAL PUNTUACIÓ SERVEI NETEJA			(a*0,7) + (b*0,3)

¹ Segons els criteris de valoració exposats als apartats anteriors.

Una vegada establerta la puntuació total del servei de neteja es classificarà segons:

Servei Molt bo (8 a 10): Les zones objecte de l'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja òptim, sense taques, olors, pols o d'altres indicis de brutícia; superfícies brillants i netes. Es compleixen satisfactòriament els aspectes qualitatius.

Servei Bo (6 a 8): Les zones objecte de l'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja elevats, però sense arribar al nivell anterior, sense taques, olors, pols o per altres indicis, tot i que un expert o una persona mínimament exigent pot apreciar àrees puntuals amb certes insuficiències. En aquest cas es compleixen adequadament els aspectes qualitatius.

Servei Regular (4 a 6): Les dependències objecte de l'anàlisi presenten 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. Es compleixen mínimament els aspectes qualitatius. En aquests casos resulta obligat fer certes correccions.

Servei Deficient (3 a 4): Les zones objecte de l'anàlisi presenten un estat d'ordre i neteja insuficient i molest, amb presència més generalitzada que en el nivell anterior de taques, olors i d'altres indicis de brutícia apreciables amb facilitat. En aquest interval de puntuació no es complirien en general les condicions qualitatives del servei, pel que resulta obligat fer correccions sensibles.

Servei Molt deficient (1 a 3): Inspeccions molt deficientes en les que les zones objecte de l'anàlisi presenten a més un estat d'ordre i neteja totalment insuficient en el conjunt de la superfície, apreciables a simple vista, i molt molest. Tampoc es compleixen les condicions qualitatives, pel que resulta obligat refer tot el procés i fer correccions o rectificacions importants i immediates. Aplicació d'Indicador de Qualitat 4 (ICQ4).

Quan el valor de puntuació global (IQN) sigui inferior al mínim establert, en aquest cas 7,6, el servei es considerarà com no acceptable, i en aquest cas L'Auditori repercutirà l'incompliment, sobre la quantitat mensual (sense IVA) de la certificació presentada pel contractista. Els barems de penalització seran els següents:

VALORACIÓ GLOBAL (IQN)	Penalització segons import certificació (sense IVA)	Observacions
7 – 7,59	1,0 %	Negligència molt lleu
6 - 6,99	2,0 %	Negligència lleu
5 - 5,99	5,0%	Negligència greu
Inferior a 5	10,0%	Negligència molt greu

L'import a detreure serà sobre l'import sense IVA.

Quan la valoració d'un aspecte concret del servei no superi els 4 punts, independentment de la valoració global, comportarà la no conformitat i una acció correctora del mateix en un període no superior a 24 hores.

Es portarà a terme un registre de l'històric d'incidències, indicant el dia d'obertura de la incidència i el dia del seu tancament.

10.2 Control de presència

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb el número d'hores diàries/anuals efectives de dedicació del personal del servei de neteja establert a les seves respectives ofertes.

Serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària controlar l'assistència de cadascun dels seus treballadors a L'Auditori mitjançant un Sistema Informàtic de Control Horari (SICH) detallat i precís que permeti garantir el control i la monitorització a distància de la presència física i dedicació de cada operari/a tots els dies de servei, i que permeti acreditar diàriament el compliment d'aquesta assistència i dedicació efectiva d'hores reals prestades al responsable de servei de neteja de L'Auditori.

El SICH a implantar ha d'estar gestionat per una empresa externa independent, que permeti acreditar la invulnerabilitat i fiabilitat dels registres d'entrades i sortides del personal de serveis, a més a més de ser totalment transparent amb L'Auditori i de permetre la visualització objectiva de totes les dades i registres de forma similar, tant als responsables de L'Auditori, com als responsables de l'empresa adjudicatària. Per tant, ha de constar, com a mínim, de les següents prestacions:

- Una Base de Dades resident a internet, permanentment actualitzada i accessible les 24 Hores/365 Dies de l'any, que permeti accedir a les dades i consultes des de qualsevol ordinador o dispositiu amb navegador – accessible via internet – que mostri tots els registres d'entrada i sortida de cada operari/ària a temps real, actualitzats de forma constant.
- Amb la possibilitat d'establir planificacions prèvies (periòdiques i puntuals) de torns de treball individuals de cadascun dels operaris/àries d'acord al seu horari diari previst i planificat;
- Amb possibilitat també de controlar torns de treball no planificats de prestació del servei – operaris/es itinerants, reforços puntuals, suplències, treballs extraordinaris, neteges vinculades a actes, etc.-
- Amb la possibilitat de generar alertes/alarmes (preavisos on-line que una determinada planificació d'entrada i/o sortida d'un operari/ària no s'ha complert dins d'un marge de temps prudencial (exemple: 20 minuts), i per tant, en cas de no assistència d'un operari/ària en un temps mínim convenient i determinat dins la seva planificació, dita alarma permeti facilitar una immediata detecció a temps de la no assistència de l'operari/ària a L'Auditori dintre del temps previst, i permeti al supervisor i coordinador del personal de l'empresa adjudicatària poder establir mesures correctores per a substituir el personal que no assisteix al seu lloc de treball (baixes imprevistes) en el menor temps possible i faciliti que el servei no es deixi de prestar o es presti amb uns mínims.
- Amb la possibilitat de registrar de forma fàcil, possibles comentaris i explicacions ("notes") a temps real i on-line per part dels supervisors i responsables de les empreses adjudicatàries de serveis sobre possibles alteracions/modificacions puntuals del servei o altres situacions que es puguin produir en els registres dels seus operaris/àries en L'Auditori sobre les pròpies planificacions o marcatges concrets de

cada torn (permetent inclús adjuntar un document PDF amb informació addicional sobre la modificació puntual del servei), així com la seva immediata i fàcil visualització per part dels responsables de L'Auditori.

- g) Amb la possibilitat de verificar de forma fàcil la veracitat i autenticitat dels registres/marcats dels operaris/àries, mitjançant la identificació prèvia del/s operaris/àries corresponents, a través d'una gravació d'àudio (en la qual respongui a preguntes concretes que es desitgin formular).
- h) Amb la possibilitat d'exportació immediata de totes les dades i registres a fulls de càlcul, a més a més de facilitar la confecció de diversos tipus de resums sobre el total d'hores de dedicació de neteja dependències prestades i justificades per a diversos períodes que es desitgin sol·licitar (ja sigui per operaris/àries, dies de la setmana, mesos, horaris diürns i nocturns, etc.). En definitiva, una interface de consulta que faciliti la confecció dels resums d'hores de dedicació reals efectuats dels serveis contractats de neteja que sol·licitin els responsables de neteja de L'Auditori, segons les seves necessitats de seguiment i control del nivell d'execució del servei.
- i) Amb la integració amb una central de comunicació d'incidències/deficiències relatives al servei, que permeti una ràpida i eficaç comunicació d'incidències/deficiències relatives al servei per part del personal de L'Auditori dirigides als supervisors i responsables de l'empresa adjudicatària, que faciliti un adequat seguiment del procés i estat en que es troba la resolució de la incidència comunicada, així com del temps transcorregut per a la seva efectiva resolució.
- j) Amb la possibilitat de disposar d'indicadors de qualitat percebuda del servei (avaluacions sobre el nivell de satisfacció del servei, en base a enquestes sintètiques i estructurades) per part del personal i responsables de L'Auditori.
- k) Amb la possibilitat de disposar d'un Quadre de Comandament Integral, que indiqui de forma resumida i gràfica un resum d'indicadors (hores prestades, incidències resoltes i temps de resolució, qualitat percebuda) que es consideri rellevant per part dels responsables de L'Auditori per a un període de temps a escollir, a més a més de representar els canvis de tendència respecte a indicadors de períodes anteriors.

Els operaris/àries de neteja de l'empresa adjudicatària hauran de trobar-se cada dia de forma puntual al seu lloc de treball i complir l'horari establert per al seu lloc de treball assignat per l'empresa, ja sigui un torn planificat o no.

L'Auditori únicament abonarà les hores realment prestades i justificades (mitjançant el SICH) i sempre que es corresponguin a la seva oferta, d'acord amb el preu hora mig diürn, nocturn, per categoria professional, etc. aplicable en cada moment resultant de l'oferta presentada per l'adjudicatari. Per tant, els adjudicataris, a més a més de no cobrar les hores no prestades i no justificades (en el cas que la prestació efectiva real sigui inferior a les hores mínimes establertes en els Plecs o les incloses en les seves respectives ofertes), podrien respondre davant els responsables de L'Auditori per incompliment injustificat de la dedicació d'hores establerta per contracte.

Les hores efectives realment prestades i justificades en el SICH podran servir de base de comparació amb les hores establertes en el Plec de Prescripcions Tècniques o amb les hores incloses en les ofertes de l'empresa adjudicatària, i d'acord amb l'anàlisi del nivell de compliment per part dels responsables de L'Auditori, procedir a l'acceptació íntegra o parcial de la facturació mensual proporcional corresponent.

El cost d'utilització del SICH està inclòs dins el pressupost de licitació i de la proposició econòmica que puguin presentar els diversos adjudicataris, i aquest cost haurà de ser assumit de forma íntegra per part de l'empresa adjudicatària. Es considera inclosa una reserva del 0,65% de l'import total anual d'adjudicació del servei de neteja per aquesta finalitat (utilització i explotació del SICH) dins el pressupost total d'aquest contracte de serveis.

Els imports corresponents a aquesta utilització i explotació del SICH esmentat, conformaran una part de les despeses generals de l'empresa adjudicatària, i per tant, haurà de ser inclosa en els seus propis escandalls i desglossament de partides de costos, formant part de l'import total de les seves proposicions econòmiques.

L'empresa adjudicatària disposarà de dos mesos des de l'inici del contracte per a informar i formar als seus treballadors, exigir un bon compliment, assegurar el convenient i precís desenvolupament i utilització del Sistema Informàtic de Control Horari (SICH).

Caldrà que tot el personal del Servei de Neteja, sigui quina sigui la seva funció dintre del contracte, haurà de registrar-se al sistema de control de presència quan es trobin a l'interior de l'edifici.

10.3 Mostres microbiològiques

Les mostres microbiològiques es realitzaran mitjançant plaques R.O.D.A.C. amb medi de cultiu adequat a la determinació del contaminant biològic a investigar. Aquelles superfícies de difícil accés es mostrejaran mitjançant escovillons de cotó estèrils (frotis o Swab-rinse), i posteriorment seran situades sobre medis de cultiu apropiats. Els lavabos motiu de mostreig mitjançant anàlisi microbiològica, els decidirà el responsable de neteja de L'Auditori i la quantitat serà de cinc lavabos. Anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària les anàlisis.

Obtenció i interpretació de les anàlisis:

- Per a l'obtenció del resultat d' u.f.c./16 cm² es realitza la mitjana aritmètica dels recomptes de colònies obtinguts en les plaques R.O.D.A.C. per a cada superfície (de 2 a 3 plaques per superfície). Aquest valor mig correspon als microorganismes per unitat de superfície (16 cm² d'àrea = àrea de la placa R.O.D.A.C.).
- Per a la interpretació dels resultats establim uns valors d'acceptabilitat màxims de 5 a 10 u.f.c./16 cm² en superfícies, respecte a bacteris aerobis mesòfils. En quan a coliformes fecals, hauran d'estar absents en totes les mostres preses, considerant-se una higiene deficient la presència d'aquests microorganismes en les superfícies i/o materials. Cal deixar ben clar que aquests controls només són indicatius de l'eficàcia de la desinfecció realitzada per l'equip de neteja i per aquest motiu s'han de realitzar un cop finalitzada aquesta i abans de la utilització de les zones a controlar.

L'empresa adjudicatària podrà presentar a l'oferta recomanacions per la millora d'aquest tipus d'analítiques.

10.4 Control i supervisió del servei de neteja

L'empresa adjudicatària exercirà la supervisió del servei per part del/s responsables tècnics encarregats i dirigit per un tècnic especialitzat.

Per tal de garantir la qualitat del servei, s'ha previst per part de l'Auditori, si escau, implantar un sistema de control que verificarà la correcta execució dels treballs, el compliment de freqüències, productes i materials, la qualitat ambiental, tècnica i estètica i en general tot el que s'estableix en el Plec de Condicions referent a la qualitat de la prestació del servei de neteja.

El sistema de control avaluarà els resultats de la prestació del servei i determinats aspectes de la pròpia prestació (acompliment de planificació, utilització d'equips de protecció individual i compliment de les mesures de prevenció establertes, controls de materials i productes emprats, ...). Així doncs es realitzaran 3 tipus de controls:

- Control estètic.
- Control de la prestació.
- Control de l'acompliment de les operacions programades d'especialistes.

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

Aquest sistema de control i/o auditoria donarà com a resultat un informe que es presentarà per part de L'Auditori a l'Adjudicatari per a què posi solució a les deficiències detectades.

L'Auditori podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària el lliurament de quanta documentació s'estimi necessària a més de poder portar a terme, de comú acord amb l'empresa adjudicatària, els controls que s'estimin procedents sobre les pràctiques de treball del personal del servei utilitzats, sobre l'acompliment dels requeriments normatius, etc.

L'empresa adjudicatària està obligada a informar per escrit i de forma immediata a L'Auditori de qualsevol incidència que afecti al servei.

L'empresa adjudicatària, a la vista de raonaments fonamentals i demostrats podrà presentar al·legacions a les penalitzacions establertes.

L'empresa adjudicatària donarà resposta sistemàtica, mitjançant el canal que s'estableixi a la proposta tècnica, i conforme a unes normes acordades amb el centre, a les reclamacions formulades pels usuaris relacionades amb la prestació del servei.

L'empresa adjudicatària haurà de confeccionar un informe anual sobre el servei realitzat, amb l'avaluació de la prestació, anàlisis d'incidències i propostes de millora.

Roberto Garcia Cabezas
Cap de Manteniment, Infraestructures i TIC

Annex núm.1 TIPUS D'ESPAIS, USOS, DIMENSIONS I MATERIAL CONSTRUCTIU

Informació en pdf i excel adjunt.

Annex núm. 2 PRODUCTES DE NETEJA

ACORD DELS SERVEIS DE NETEJA

Les taules han de llistar la totalitat de productes de cada categoria, de manera que després serveixin de llista de comprovació a la persona responsable en la licitació del contracte derivat i en el seu seguiment.

INSTRUCCIONS GENERALS PER COMPLIMENTAR LES TAULES:

- Cada filera ha de correspondre a un article comercial.
- Ampliar el llistat amb tantes files com sigui necessari.
- Si per un tipus de producte es disposa de dos articles diferents, introduir una fila per cada article o denominació comercial.
- Seguir les instruccions afegides en cada apartat.
- En la columna "mitjà amb que s'acredita" s'haurà de donar la referència de la documentació que el licitador disposa i està en condicions de presentar per mostrar el compliment dels requisits corresponents.

PRODUCTES

1. PRODUCTES QUÍMICS

1.1 Productes bàsics de neteja d'ús general:

Taula 1.1

TIPUS de producte	Nom comercial	Nom fabricant	Mitjà amb que s'acredita el compliment dels requisits corresponents.
Terres i paviments			
Superfícies generals			
Vidres			
Vidres amb vinils de control solar			
Superfícies ceràmiques			

1. 2 Altres productes de neteja d'ús específic:

A la columna "Lliure de substàncies REACH" indicar:

SI: per productes dels quals es disposa de certesa documentada de no estar inclosos en la llista del REACH.
No: per productes dels quals no es disposa de referència al respecte.

Recordatori:

El licitador haurà de disposar, i per tant d'incloure a la taula, com a mínim 2 productes on s'acrediti el compliment del requisit, és a dir on indiqui "SI".

Taula 1.2

TIPUS de producte	Nom comercial	Nom fabricant	Lliure substàncies REACH? Si/No	Mitjà amb que s'acredita el compliment dels requisits corresponents.

SABÓ RENTAMANS

Taula 2

TIPUS de producte	Nom comercial	Nom fabricant	Mitjà amb que s'acredita el compliment dels requisits corresponents.
Sabó rentamans			

PRODUCTES DE PAPER I CEL·LULOSA

A la columna "tipus de fibra" indicar:

R: per fibra reciclada.

V: per fibra no reciclada/ verge.

Recordatori

L'empresa haurà de presentar com a mínim 1 article de fibra reciclada (R) per paper higiènic eixugamans. A més d'aquest se'l licitador podrà llistar altres articles de fibra no reciclada (V) que hauran de complir amb els requisits establerts en l'apartat corresponent d'aquest plec de prescripcions tècniques.

Taula 3

TIPUS de producte	Nom comercial	Nom fabricant	Tipus fibra: R / V	Mitjà amb que s'acredita el compliment dels requisits corresponents.
Paper Higiènic WC				
Paper eixugamans				

BOSES D'ESCOMBRARIES

A la columna "tipus de plàstic" indicar:

R: per plàstic reciclat (mínim 80%).

C: plàstic compostable.

V: plàstic no reciclat

Recordatori

L'empresa licitadora haurà de presentar com a mínim 1 tipus de bossa de plàstic reciclat (R) i 1 tipus de bossa de plàstic compostable (C).

Taula 4

TIPUS de producte	Nom comercial	Nom fabricant	Tipus plàstic: R / C / V	Mitjà amb que s'acredita el compliment dels requisits corresponents:

Annex núm. 3 Horaris activitat EDIFICI

EDIFICI AUDITORI

Horari d'us habitual de l'edifici: de 08.00h a 24.00h de dilluns a diumenge.
Agost sense activitat pel públic, excepte el Museu.

MUSEU

HORARIS DEL MUSEU

Dimarts, dimecres i divendres, de 10 a 18h. Dijous, de 10 a 21h. Dissabtes i diumenges, de 10 a 19h.
Dilluns tancat.

Espai de Documentació i Recerca tancat a l'agost.

DIES FESTIUS OBERTS

24 i 25 de setembre, 12 d'octubre, 1 de novembre, 6 i 8 de desembre.

DIES FESTIUS DE TANCAMENT

2023: 1 i 6 de gener, 7 i 10 d'abril, 1 i 29 de maig, 24 de juny, 15 d'agost, 11 de setembre, 25 i 26 de desembre.

JORNADES DE PORTES OBERTES

Les tardes de tots els diumenges de l'any que el museu sigui obert, a partir de les 15h.

Les tardes de tots els dijous de l'any que el museu sigui obert, de 18h a 21h.

Els primers diumenges de mes.

12 de febrer (Santa Eulàlia), 20 de març (Dia de la Música Antiga), 18 de maig (La Nit dels Museus), 20 de maig (Dia Internacional dels Museus), 21 de juny (Dia de la Música), 24 i 25 de setembre (La Mercè), 22 de novembre (Diada de Santa Cecília)

DIES AMB HORARIS ESPECIALS

De 10 a 15 h els dies: 24 de desembre, 31 de desembre i 5 de gener (excepte si cauen en dilluns, que estarà tancat).

Els dijous festius oberts l'horari serà de 10 a 18 h.