



FGC TURISME

Expedient contractació:

CONTR/2023/806

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

**SERVEI DE NETEJA DE LES
DEPENDÈNCIES I EDIFICIS DE
L'ESTACIÓ D'ESQUÍ I MUNTANYA DE
VALL DE NÚRIA**

ÍNDEX

1.	OBJECTE DEL PLEC	3
2.	ABAST DEL SERVEI	3
3.	ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS	3
4.	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR	4
4.1	Espais objecte del servei	4
4.2	Organització	4
4.3	Serveis de Neteja.....	4
4.3.1	Aspectes tècnics	5
4.3.2	Neteja recurrent.....	8
4.3.3	Desinfeccions emergència sanitària.....	9
4.3.4	Neteja eventual	10
5.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ	11
5.1	Condicions generals	11
5.2	Personal.....	12
5.3	Altres aspectes	13
5.4	Medi Ambient i Gestió dels Residus.....	13
5.5	Nivells de servei.....	14
5.6	Liquidació econòmica prestació servei	15
5.7	Transició del servei.....	15
	ANNEX 1 – DADES DE LA SUBROGACIÓ	17
	ANNEX 2 – DADES DEL SERVEI	18
	ANNEX 3 – POLÍTICA D'FGC TURISME	24

1. OBJECTE DEL PLEC

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

En tot allò que no s'especifica al present Plec Particular, l'adjudicatari haurà d'acomplir allò especificat al Plec de Prescripcions Tècniques General de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) i Plec General de Serveis d'FGC, que es troben a la web d'FGC, així com en les normatives d'obligat compliment.

2. ABAST DEL SERVEI

FGC vol disposar que les diverses dependències, edificis, oficines entorn de l'estació de muntanya de Vall de Núria estigui en òptimes condicions de netedat per tal que els seus usuaris puguin utilitzar-les amb comoditat.

El **Servei de Neteja de Dependències estació de Muntanya de Vall de Núria** inclou espais diferenciats i específics d'acord a les prescripcions tècniques que s'acompanyen i que es descriuen en el capítols següents i que NO tenen confluència explícita amb el que anomenem espais ferroviaris.

3. ÀMBIT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

L'estació de muntanya de Vall de Núria es troba situada dins del municipi de Queralbs, província de Girona, esdevé un enclavament delimitat pel Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser, i té com a objectiu preservar el patrimoni històric, cultural i natural i el fer d'aquest patrimoni la base principal del seu producte turístic.

Aquesta línia d'actuació ha estat consolidada des de l'any 2001 amb la implantació d'un sistema de gestió mediambiental, amb la certificació periòdica de la ISO 14001 i amb l'obtenció de la Q de qualitat de les estacions d'esquí.

L'àmbit d'actuació es troba en un context ambiental d'alta muntanya (cota 2.000 mts.), amb clares implicacions climàtiques durant els períodes hivernals.

Vall de Núria és una estació de muntanya oberta al públic tot l'any (365 dies/any) en la que els diferents serveis estan integrats formant un centre turístic únic i diferenciat pel gaudiment de la natura, respectant escrupolosament el seu entorn natural i les seves tradicions, fet que implica disposar de manera ininterrompuda, d'un servei de neteja diari dins d'una anualitat

L'adjudicatari haurà d'acomplir inexcusablement amb totes les normatives legals vigents que afectin a l'objecte de contracte i l'obtenció dels permisos i/o llicències

administratives i altres, en tota mena de registres que exigeixi en cada moment la legislació que les reglamenti, i l'autorització prèvia de FGC.

4. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A REALITZAR

4.1 Espais objecte del servei

Tot seguit es relacionen les dependències i espais objectes de la prestació del servei, així com la seva distribució en els annexes del plec:

- Botiga, Rebost i Lloguer d'esquí (terres i vidres exteriors).
- Dispensari.
- Església.
- Oficina Informació i Atenció al client (despatxos, lavabo).
- Vestuaris i lavabos del personal de manteniment.
- Edifici Sant Ignasi: menjador, Wc's, i sales polivalents.
- Edifici Volum Nord (Integral).
- Pas cobert ("rambla" fins l'accés a hotel).
- Auditori.
- Wc Zona Acampada.
- Entorn: recollida de deixalles i buidat de papereres.
- Edifici Sant Josep: centre d'interpretació i vestíbul, lavabos planta baixa i planta inferior, exposició del material d'esquí, ascensors planta principal i planta inferior i zona de pícnic (fregar amb màquina el terra una vegada a la setmana).
- Apartament Personal de Guàrdia.
- Pont Fusta.

A l'Annex 2 hi ha la distribució d'espais i tasques orientatives a realitzar.

4.2 Organització

La previsió d'hores orientativa a realitzar mensualment és la que es mostra a les taules de l'Annex 2 d'aquest plec.

4.3 Serveis de Neteja

De les tasques a realitzar diàriament de manera obligatòria, es diferenciarà entre la neteja continuada o planificada d'edificis i dependències i la neteja puntual per requeriment puntuals que faci FGC, ja sigui per la preparació o post esdeveniments o d'altres necessitats que tingui FGC en concepte de neteja d'espais i instal·lacions.

4.3.1 Aspectes tècnics

4.3.1.1 Definicions

Els conceptes, i tasques compreses dins de planificació i de manera continuada, definits seran:

- **Abrillantat:** Treure brillantor a superfícies metàl·liques amb productes i mitjans adients a cada cas.
- **Aspirat:** Tractament de superfícies amb màquina aspiradora.
- **Buidat:** Eliminació de residus en recipients, cendrers, papereres,...etc.
- **Cristal·litzat:** Tractament de superfícies de carbonat càlcic amb fluorsilicats fins obtenir brillantor, manual i mecànicament.
- **Decapat:** Eliminació per mitjans fisicoquímics de tot tipus de brutícia, polímers i/o residus enganxats.
- **Desinfectat:** Tractament amb productes químics bactericides elements i/o superfícies.
- **Escombrat:** Eliminació de residus de terres mitjançant escombra o mopa.
- **Fregat:** Eliminació de la brutícia enganxada amb màquina KARCHER BD 55/60 W (o similar) o bé manualment i amb el detergent adient.
- **Neteja:** Correcta aplicació del producte adient al tipus de superfície a tractar fins a la eliminació de la brutícia, les taques o les marques.
- **Neteja d'enganxines i pintades:** Eliminació d'enganxines i grafitits de tot tipus incloent-hi xiclets i pintades amb mitjans i productes adients per cada cas.
- **Neteja humida:** Eliminació de taques amb baieta o raspall humit amb productes netejadors i posterior eixugat.
- **Recollida de deixalles:** Retirada manual o mecànica d'objectes com ara papers, llaunes, ampolles, etc.
- **Treure la pols:** Eliminació de la pols en superfícies inferiors a 1,80 m d'alçada amb els estris adients.
- **Treure les taques:** Fer desaparèixer les taques de les superfícies per mitjans manuals o mecànics.
- **Neteja de la moqueta:** Tractament de moqueta amb màquina aspiradora o equivalent.
- **Desinfecció per nevolització:** aplicació de núvol desinfectant mitjançant màquina nevolitzadora o equivalent.

4.3.1.2 Especificacions tècniques

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

- Utilització de productes de neteja que compleixin amb la legislació vigent en matèria mediambiental.

- Els productes de neteja han de disposar de la corresponent fixa de seguretat del producte i l'adjudicatari trametre anualment la relació dels productes i les fitxes de seguretat vinculant.
- S'han de fer servir productes de neteja que no portin el distintiu R-50 i que no continguin fosfats.
- El consum dels productes de neteja i de l'aigua ha de fer-se de manera moderada.
- Cada producte ha de fer-se servir per la funció que li és d'aplicació.
- Els dispositius de dosificació per l'ús dels productes ha d'estar correctament calibrats.
- L'ús de la maquinària ha de fer-se de manera energèticament eficient.
- Seguir les indicacions de les "instruccions tècniques" d'abocament, segregació i crema de residus publicades i penjades en els punts estratègics.
- No poden abocar-se residus en llocs que no estiguin destinats per aquest fi, fent-se la selecció de residus pertinent.
- En cas d'incidència greu o vessament, cal seguir les indicacions de les "fitxes d'emergència" que estan penjades en punts estratègics.
- Quan per l'efecte del servei el terra estigui mullat o humit, l'adjudicatari estarà obligat ha indicar aquesta circumstància amb la corresponent senyalització.

4.3.1.3 Els productes de neteja:

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

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

Les característiques bàsiques dels productes seran:

- Detergents:
 - Biodegradables.
 - Sense un elevat contingut de fosfonats i fosfats.
 - Sense productes perillosos, cancerígens, compostos que afectin la capa d'ozó o excedeixin els límits de Compostos Orgànics Volàtils (COV).
 - Que no portin el distintiu R-50.
 - Sense components irritants.
 - Altres aspectes que millorin la seguretat i salut i la preservació del medi ambient.
- Netejavidres:
 - Amb etanol.

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

4.3.1.4 Material i eines

El preu de l'oferta per hora presentada pel licitador inclourà tots els costos per materials i productes de neteja (que compleixin els requeriments ambientals necessaris, que haurà de complir les indicacions del punt 4.3.1), utensilis com escombres, "mopes", galledes, o altre maquinària que es descriu com a obligatòria a aportar per part de l'adjudicatari.

El licitador presentarà en la seva oferta el desglossament que correspongui segons els conceptes indicats al model d'oferta. Amb això FGC podrà calcular el preu

hora/jornada efectiva de treball que constarà al contracte, i a partir del qual es liquidaran les hores realment efectives de treball a l'Adjudicatari.

Són a càrrec de FGC, el paper WC i de mans, sabó de mans i ambientadors líquids.

- **Servei de Neteja de Dependències estació de Muntanya de Vall de Núria:**

L'adjudicatari, des del primer dia de prestació de servei, estarà en la obligació d'aportar un vehicle elèctric, tipus carret de golf o similar, pel transport de deixalles i de personal a l'estació de muntanya de Vall de Núria, així mateix l'adjudicatari aportarà una màquina tipus KARCHER BD 55/60 o similar per la neteja de terres de l'edifici volum nord.

FGC no admetrà en aquest contracte cap tipus de vehicle que utilitzi com a font d'energia el gasoil, gasolina, o amb emissions de CO₂, ni cap vehicle híbrid.

L'adjudicatari, garantirà un sistema de comunicació mitjançant emissores entre el personal designat en el servei.

L'adjudicatari garantirà una màquina de desinfecció per nebulització.

4.3.2 Neteja recurrent

L'Adjudicatari haurà de mantenir diàriament en perfecte estat de neteja i ordre totes les instal·lacions dels edificis citats anteriorment, segons la periodicitat que s'acordi per cadascuna d'elles, atenent a les hores plantejades que requereix FGC.

L'Adjudicatari garantirà a FGC les necessitats de prestació de servei indicades a les taules dels annexes, i dimensionarà els equips de treball per garantir la prestació del servei.

El servei de neteja està condicionat als diferents períodes de l'any que caracteritzen a Vall de Núria. El pla de treball és específic per a cada temporada. El calendari de servei pot tenir variacions en els diferents períodes i en moments concrets, i caldrà que la neteja s'ajusti segons les necessitats puntuals de cada moment sense que això sigui excusa o argument per part de l'adjudicatari reclamar a FGC cap quantia econòmica.

Les temporades es divideixen en baixes i altes, el mes de novembre i el dia 25 de desembre segueixen un criteri diferent, donat que al novembre els serveis de Vall de Núria es troben tancats al públic els dies laborables, i el dia de Nadal es regeix per un horari especial.

La temporada baixa és la que permet actuar més en profunditat i al detall, concentrant-se en aquests períodes les neteges de fons i de vidres.

La temporada alta implica una neteja continuada i insistent dels espais comuns que utilitzen els clients, essent d'especial rellevància la neteja de terres i els lavabos.

A l'estació de muntanya de Vall de Núria en condicions normalitzades es consideren els 365 dies anuals dins del calendari de neteja, dividits en dies de temporada alta, baixa, el mes de novembre i el dia de Nadal. A títol orientatiu, el número de dies de cada període és el següent:

- Dies de temporada alta previstos per l'any 2023: 89
- Dies de temporada baixa previstos per l'any 2023: 192
- Dies de temporada mitja previstos per l'any 2023: 61
- Dies de neteja del mes de novembre: 21
- 25 de desembre de 2023: 1

L'horari comercial és orientatiu i modificable i una previsió d'acord a les necessitats comercials de FGC i es podran adaptar segons els calendaris comercials de circulació de trens segons determini FGC en cada moment, sense que aquestes modificacions signifiquin cap dret de reclamació econòmica per part de l'adjudicatari.

Per a tots els serveis de neteja i dependències, el personal registrarà les activitats realitzades en la Fulla de Neteja. Especialment, als WC públics l'adjudicatari haurà de portar un registre de les hores en les que ha netejat el WC i aquests registres es situaran a la visibilitat pública dels clients.

4.3.3 Desinfeccions emergència sanitària.

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

Un estat d'emergència sanitària derivat de pandèmia o situació similar, pot significar que FGC tingui necessitat d'incrementar, reduir o modificar el servei pre-establert en les planificacions dels treballs habitual. En aquest sentit, ambdues parts es reuniran, valoraran tècnicament la modificació dels amidaments a modificar, es valorarà econòmicament, i es formalitzarà les modificacions contractuals que per normativa siguin d'aplicació, ja sigui en més o en menys segons en determinin els acords presos entre ambdues parts.

4.3.3.1 Horaris.

L'hora d'inici i finalització del servei de neteja varia en funció de si es tracta de temporada alta o de temporada baixa.

El desplaçament dels operaris en el Cremallera en circulacions comercials preestablertes per calendari per arribar a cada estació anirà per compte d'FGC.

L'adjudicatari no tindrà cap dret de reclamació a FGC per l'oferta de circulacions de tren i s'adaptarà a les que hi hagi, sense menys tenir a les obligacions de compliment de temps i espais a netejar.

Per rendibilitzar les hores de la neteja i no perdre molt de temps en els desplaçaments, FGC posa a disposició el tren cremallera en els horaris comercials que hi hagi, sense que això impliqui un vincle en la prestació del servei de neteja.

No obstant això, l'adjudicatari disposarà obligatòriament d'un vehicle elèctric pel desplaçament del seu personal i la recollida de deixalles.

Atenent a l'experiència i la subrogació de personal, s'estableix una proposta de personal necessari (a ajustar amb el responsable de FGC i segons les hores indicades) que permet executar la prestació de servei indicada en el present plec i annexes de tasques amb:

- **Servei de Neteja de Dependències estació de Muntanya de Vall de Núria:**
 - 1 Cap Grup – 100% Jornada
 - 2 Netejadors/es – 100% jornada
 - 1 Netejador/a – 50%

4.3.4 Neteja eventual

Es preveuen una sèrie d'hores corresponents a la neteja de dependències que acullin serveis puntuals relacionats amb esdeveniments o altres motius que consideri FGC que a conseqüència d'aquests l'afluència d'usuaris sigui major de l'habitual.

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

Per la raó anterior es preveu un import econòmic per modificacions del present contracte, donat que a podrien aparèixer noves necessitats derivades dels serveis que s'ofereixin a conseqüència del servei 365 que ofereix Vall de Núria a clients i turistes, així com possibles necessitats no previstes de material.

5. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

5.1 Condicions generals

L'import mensual total a percebre per part de l'adjudicatari durant una anualitat serà l'import d'adjudicació total del servei dividit per 12 per l'acompliment exhaustiu dels temps de neteja i tasques definides en els annexes. Trimestralment ambdues parts es reuniran i realitzaran un seguiment horari de la prestació de servei

En cas que FGC sol·liciti serveis addicionals aquests es valoraran econòmicament i tècnicament i es liquidaran de forma complementària.

Pel cas de les pròrrogues es valoraran segons els preus ofertats finalment a la licitació per part de l'adjudicatari.

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

A títol informatiu, l'horari d'obertura al públic dels serveis de l'estació s'estableixen de manera més habitual entre les 8:05 h a 17:30h, variable en funció de les temporades.

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

Serà igualment responsabilitat del personal de l'Adjudicatari conèixer les instal·lacions Vall de Núria, en la seva globalitat, i atendre els dubtes o suggeriments dels clients, o en el seu cas, adreçar-los als punts d'informació més propers. En aquest sentit, es valorarà el coneixement en atenció al client previ que pugui acreditar el licitador i del personal destinat al servei o de l'equip directiu.

El manteniment de les instal·lacions correspon a FGC. L'Adjudicatari comunicarà a FGC qualsevol incidència que afecti al funcionament normal de les instal·lacions en el termini màxim de 12 hores, mitjançant els canals que FGC estableixi. Mentre no s'hagi resolt la incidència l'Adjudicatari haurà de senyalitzar l'element afectat com a inoperatiu, si aquest afecta a la prestació dels serveis.

En cap cas s'utilitzaran productes tòxics o perjudicials per al medi ambient i, en la mesura que existeixin al mercat, aquests respondran a etiquetes de respecte ambiental. S'actuarà segons l'IT d'abocaments en neteja que FGC facilitarà a l'Adjudicatari i aquest serà el responsable de gestionar correctament els residus generats segons la normativa vigent o aquella interna que requereixi FGC, per

exemple, complint amb les indicacions sobre gestió de residus que indiqui el sistema Q de Qualitat o la ISO 14001 aplicable a totes les estacions.

Es valorarà que el licitador ofereixi:

- Utilització de guants reutilitzables en comptes de guants d'un sol ús.
- Utilització de recipients alternatius a les bosses de plàstic, com ara bosses de paper, caixes reutilitzables, etc... per la recollida de residus.

L'Adjudicatari no podrà inserir publicitat de cap tipus (ni pròpia) sobre la maquinària que presti el servei objecte de la present licitació sense l'expressa autorització d'FGC.

FGC es reserva el dret de penalització de contracte, en cas que no es respectin les condicions establertes en el present plec de prescripcions i annexes.

5.2 Personal

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

A aquest contracte hi correspon subrogació de personal, i l'adjudicatari haurà de respectar les condicions contractuals dels treballadors traspassat de l'anterior contracte que té FGC. Veure informació de l'Annex 1.

L'adjudicatari s'obliga a donar d'alta a la Seguretat Social a tot el personal dependent del mateix, així com al compliment de la resta de les lleis relatives a seguretat i higiene en el treball.

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

El personal de l'adjudicatari que realitzi les tasques haurà d'anar uniformat adequadament (proveït per l'adjudicatari) amb el distintiu de l'empresa adjudicatària i amb distintiu (xapa) d'identificació amb el nom de la persona, tenint en compte que la prestació del servei es realitza en un entorn d'alta muntanya i en gran part de l'any amb condicions meteorològiques adverses.

FGC posa a disposició de l'adjudicatari el servei mèdic de Vall de Núria en cas d'incident o accident de treballadors amb centre de treball a Vall de Núria, que li serà facturat en funció de la tarifa mèdica establerta bonificada en un 50%.

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

5.3 Altres aspectes

L'adjudicatari haurà de complir forçosament amb la política de FGC Turisme i Muntanya, indicada a l'Annex 3, així com els requisits que estableixi el Sistema de Gestió de Qualitat i Medi Ambient de Vall de Núria, o aquelles altres indicacions que FGC o altre organisme estableixi. El no compliment dels requisits que s'estableixin podran ésser considerades com a faltes molt greus i motiu de rescissió de contracte.

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

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

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

5.4 Medi Ambient i Gestió dels Residus

Es prestarà especial atenció a la protecció, al respecte del medi ambient, donada la proximitat a diversos parcs naturals i espais protegits (el Parc Natural de les Capçaleres del Ter i del Freser) i a les propietats públiques i privades.

Caldrà garantir la màxima protecció de l'entorn de la zona dels treballs per evitar malmetre'l i reduir les afectacions a la dinàmica de les activitats i instal·lacions de l'entorn.

Es tindran en compte els següents aspectes:

- Els treballs s'hauran de compatibilitzar amb les condicions abans esmentades i no serà objecte de reclamació qualsevol impediment als treballs derivats per aquestes causes.
- Es tindrà en compte que a les zones on s'actuarà podria tenir alguna activitat, de manera que s'hauran de prendre les mesures adequades de seguretat i coordinació amb els serveis tècnics de FGC.

- Durant l'execució de l'activitat s'hauran de minimitzar les possibles afectacions acústiques, de contaminació de l'aire i de fluids, així com de trànsit i del medi ambient que puguin afectar l'entorn de la zona de l'activitat.
- L'adjudicatari haurà de minimitzar al màxim el impacte en tot l'entorn de l'àmbit de l'activitat complint amb totes les directrius de qualitat de la propietat, de la direcció dels treballs, el plec tècnic del projecte i el document de coordinació d'activitats empresarials (recull de normes de caràcter ambiental i de seguretat d'obligat compliment per a empreses de serveis) per tal de no originar molèsties als clients de les explotacions de FGC Turisme i les tasques d'explotació diària de les mateixes.
- Es tindrà màxima cura amb la imatge, ordre i neteja de la zona de l'activitat en especial les èpoques de major activitat turística com són els caps de setmana i festius, minimitzant al màxim qualsevol afectació.
- L'adjudicatari declara conèixer i es compromet a respectar i aplicar totes les prescripcions exposades en el projecte i en aquest plec que no seran objectes de cap reclamació econòmica.

La gestió dels residus generats en totes les operacions de manteniment serà responsabilitat de l'adjudicatari. Aquest haurà de recollir els residus de manera selectiva i transportar-los als punts indicats per l'explotació de Vall de Núria, segons convingui, complint sempre amb les vies de gestió fixades per llei així com els estàndards de qualitat establerts per les normatives ISO 14001 i la Política de FGC de Turisme (veure Annex 3) i demés segells de qualitat indicats a <https://www.turismefgc.cat/medi-ambient-i-qualitat/>.

No es podran deixar residus de cap tipus a les dependències d'FGC.

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

5.5 Nivells de servei

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

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

Àmbit	Requisit	Nivell	Valor econòmic unitari
Inici del servei	Inici del servei amb retard inferior o igual a 30 min	BAIX	70,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 30 min però inferior o igual a 45 min	MIG	140,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 45 min però inferior o igual a 60 min	ALT	210,00 €
	Inici del servei amb retard superior a 60 min	MOLT ALT	280,00 €
	No inici del servei durant la jornada	EXTREM	840,00 €
Substitució dels personal en cas de contingència	Es deixa un buit de personal superior a 60 min però inferior o igual a 70 min	MIG	100,00 €
	Es deixa un buit de personal superior a 70 min però inferior o igual a 80 min	ALT	150,00 €
	Es deixa un buit de personal superior a 80 min però inferior o igual a 90 min	MOLT ALT	200,00 €
	No substitució de personal durant la jornada o superior a 90 min	EXTREM	600,00 €
Recollida de residus	Realitzar la recollida parcial de residus generats durant l'activitat	MIG	20,00 €
	No realitzar la recollida de residus generats durant l'activitat	ALT	40,00 €

Les addicions econòmiques indicades anteriorment s'aplicaran sense perjudici de l'abonament que l'empresa haurà d'efectuar per les hores de serveis no realitzats, i serà sempre potestat de FGC.

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

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

5.6 Liquidació econòmica prestació servei

FGC recepcionarà la prestació del servei mensualment, una vegada efectuat el servei i havent presentat els albarans mensuals de servei prestats als responsables de FGC.

Mensualment l'adjudicatari presentarà juntament amb l'albarà econòmic, un resum dels calendaris de treball efectuats per cada agent i el volum d'hores diàries dedicades en l'execució del contracte.

FGC liquidarà els serveis per hores prestades, tenint en compte que els calendaris originals són provisionals i es poden veure modificats per interès de FGC, sense que això signifiqui un dret de compensació a l'adjudicatari.

5.7 Transició del servei

L'adjudicatari, un mes abans de finalitzar el contracte (si no s'ha fet durant la seva execució), facilitarà als serveis tècnics de l'explotació tota la informació referent al

servei que sigui necessària perquè, en el cas que es faci l'adjudicació a un contractista diferent, aquest pugui continuar la prestació del servei:

- Històric de neteges realitzades.
- Altra documentació generada en el transcurs del servei que requereixi FGC o consideri l'adjudicatari.
- Disposar de la informació necessària en matèria de subrogació de personal un cop finalitzi el contracte subscrit i s'adjudiqui la propera licitació, tan a FGC com al nou adjudicatari de la prestació del servei.

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

ANNEX 1 – DADES DE LA SUBROGACIÓ

- **Servei de Neteja de Dependències estació de Muntanya de Vall de Núria:**
 - 1 Cap Grup – 100% Jornada
 - 2 Netejadors/es – 100% jornada
 - 1 Netejador/a – 50%

AGENT	CLAU CONTRACTE	CONV	ANTIG	JORNADA SETMANAL	SALARI BRUT ANUAL	ALTRES COSTOS (1)	ALTRES COSTOS (2)	CATEGORIA	HORARI HABITUAL	SOU BASE I COMPLEMENTES (PLUS) MENSUAL	COST SEGURETAT SOCIAL EMPRESA MENSUAL	COST ANUAL
A	189	Neteja Catalunya	04/02/2007	40h	21.027,30 €	2.728,80 €	1.185,69 €	RESP.EQUIP	Dll a Dv (8 h/dia)	1.639,28 €	635,98 €	32.573,55 €
B	100	Neteja Catalunya	03/10/2022	40h	18.542,28 €	1.287,60 €	1.185,69 €	NETEJADOR	Ds a Dx (8 h/dia)	1.307,78 €	510,53 €	27.141,93 €
C	300	Neteja Catalunya	06/12/2023	40h	17.122,00 €	872,04 €	1.185,69 €	NETEJADOR	Dx a Di (8 h/dia)	1.214,13 €	479,66 €	24.935,55 €
D	200	Neteja Catalunya	03/02/2023	20h	8.560,95 €	1.395,84 €	1.185,69 €	NETEJADOR	Dj i Dv (4 h/dia) i Ds i Di (6 h/dia)	687,06 €	266,58 €	14.341,44 €

ANNEX 2 – DADES DEL SERVEI

CALENDARI VALL DE NÚRIA
ANY 2023



GENER							
							1
2	3	4	5	6	7	8	
9	10	11	12	13	14	15	
16	17	18	19	20	21	22	
23	24	25	26	27	28	29	
30	31						

FEBRER						
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28					

MARÇ						
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

ABRIL							
					1	2	
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	
17	18	19	20	21	22	23	
24	25	26	27	28	29	30	

MAIG						
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

JUNY						
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30		

JULIOL							
					1	2	
3	4	5	6	7	8	9	
10	11	12	13	14	15	16	
17	18	19	20	21	22	23	
24	25	26	27	28	29	30	
31							

AGOST						
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

SETEMBRE						
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

OCTUBRE							
							1
2	3	4	5	6	7	8	
9	10	11	12	13	14	15	
16	17	18	19	20	21	22	
23	24	25	26	27	28	29	
30	31						

NOVEMBRE						
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

DESEMBRE						
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

- Temporada baixa
- Temporaa alta
- Nadal
- Tancat

Distribució orientativa d'hores per l'any 2023:

				2023													
				Periodicitat	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	
				Dies	31	29	30	31	30	31	31	28	31	30	31	30	363
				Setmanes	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	52
Concepte	Hores / Dia	Dies / Setmana	Mesos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
Estació Muntanya	Dilluns - Dimarts - Dimecres [2 Pax]	16,00	3	Diari	192,00	240,00	192,00	192,00	192,00	192,00	240,00	192,00	240,00	192,00		192,00	2.256,00
Estació Muntanya	Dijous - Divendres - Dissabte - Diumenge [2 Pax + 4 Hores]	20,00	4	Diari	320,00	400,00	320,00	320,00	320,00	320,00	400,00	320,00	400,00	320,00		320,00	3.760,00
Estació Muntanya	Sant Gil [2 Jornades 8 hores 2 dies abans] 30 i 31 Agost	16,00	2	Diari								32,00					32,00
Estació Muntanya	Novembre - [1 Pax / Dia] Dilluns - Dimarts - Dimecres - Divendres - Dissabte - Diumenge	8,00	6	DLL - DM - DC - DV - DSS - DMG											240,00		240,00
Estació Muntanya	Total Estació Muntanya				512,00	640,00	512,00	512,00	512,00	512,00	640,00	544,00	640,00	512,00	240,00	512,00	6.288,00

**Servei de Neteja de Dependències estació de Muntanya de Vall de Núria:
NETEJA D'ESP AIS I DEPENDÈNCIES DE L'ESTACIÓ DE MUNTANYA DE VALL DE
NÚRIA**

DEPENDÈNCIA	LLOC	ELEMENTS	TASCA	PERIODICITAT
VOLUM NORD	Accessos	Terra, portes, vidres, papereres, rètols	Escombrar, passar màquina fregadora, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i expositors, i buidar papereres.	Dues vegades a la setmana. Neteja a fons dues vegades l'any (juny i novembre).
	Vestíbuls i passadissos	Terra, portes, vidres, papereres, bancs, rètols, expositors, plafons, revestiments	Escombrar, passar màquina fregadora, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i expositors, i buidar papereres.	Diàriament. A fons dues vegades l'any (juny i novembre).
	Botiga	Terra, portes, vidres, pantalla làmpares Reboast, papereres, rètols, expositors, plafons, revestiments, exterior de maquinària de freds, exterior forn etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i miralls, buidar papereres, reposició de paper higiènic i sabó.	Diàriament, abans d'obertura al públic. Les pantalles de les llums del Reboast neteja a fons trimestralment: agost, novembre, febrer, maig.
	Lavabos clients	Terra, rajoles, vidres, portes, urinaris i taces, escombretes, miralls, aixetes, revestiments, ambientador, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i miralls, buidar papereres, reposició de paper higiènic i sabó, ambientador (substituir recanvi o ambientar).	Diàriament i un mínim de tres vegades al dia en laborable i sis vegades al dia en festiu.
	Dispensari mèdic	Terra, papereres, vidres, portes, expositors, mobiliari, revestiments, i servei.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres, vitrines i miralls, buidar papereres, reposició de paper higiènic i sabó, ambientador (substituir recanvi o ambientar).	Diàriament. A fons 4 vegades l'any (febrer, abril, juny, novembre).
	Zona de taquilles vestíbul inferior S. Justí	Terra, banc i guixetes	Escombrar, fregar, desinfectar i treure la pols.	Diàriament.
	Oficines d'informació	Terra, papereres, vidres, portes, expositors, mobiliari, despatxos, revestiments, lavabo.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i expositors, buidar papereres i reposició de i buidar papereres.	Diàriament. Neteja a fons dues vegades l'any (juny i novembre).
	Lavabo oficina d'informació	Terra, rajoles, mirall porta, sanitaris, escombreta, aixetes, revestiments.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i miralls, buidar papereres, reposició de paper higiènic i sabó, ambientador	Diàriament. Dues vegades l'any les rajoles a fons. L'accés diàriament escombrar i fregar.

			(substituir recanvi o ambiental).	
	Sala taquilles de dia	Terra, portes, bancs i cadires, guixetes màquina de canvi de fitxes, senyalització.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols	Diàriament.
	Escala accés bar Finestrelles	Terra, barana, mampara vidre, luminària, revestiments, vidres.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols i netejar vidres	Diàriament.

NETEJA D'ESP AIS I DEPENDÈNCIES DE L'ESTACIÓ DE MUNTANYA DE VALL DE NÚRIA

DEPENDÈNCIA	LLOC	ELEMENTS	TASCA	PERIODICITAT
PAS COBERT	Pas cobert i plaça	Terra, baranes, claraboies, cendres, escales, rampes	Recollir deixalles, burilles, buidar cendrers, netejar claraboies.	Diàriament.
ESGLÉSIA	Església	Terra, bancs, revestiments, altar, expositors, plafons, escales i baranes, elements de culte, porta, vidres.	Escombrar, fregar, passar fregadora, desinfectar, treure la pols, netejar vidres.	Dijous: cambri i altar; divendres: Capella, Campana i Olla i cambra espelmes). Neteja general a fons S: Gil i abans de cassaments i esdeveniments importants.
AUDITORI	Accés	Terra, gomes, papereres, porta, vidres, i sortida d'emergència.	Escombrar, fregar, desinfectar, aixecar gomes terra, treure la pols i buidar papereres.	Abans i després d'ús.
	Vestíbul	Terra i escales, vidres, vitrines, papereres, rètols, aparell elevador PMR, portes.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols i buidar papereres.	Abans i després d'ús.
	Sala tècnica	Terra, papereres, vidres, portes, mobiliari, revestiments, etc.	Escombrar, passar la mopa, fregar, desinfectar, treure la pols i buidar papereres.	Abans i després d'ús.
	Sala de públic	Terra, papereres, vidres, portes, mobiliari, butaques, revestiments, mampares, etc.	Escombrar, passar la mopa, fregar, desinfectar, treure la pols i buidar papereres.	Abans i després d'ús.
SORTIDES D'EMERGÈNCIA	Sortida d'emergència auditori	Escales, terra, portes.	Escombrar i recollir deixalles	Diàriament.
	Sortida d'emergència magatzem comercial	Escales, terra, portes.	Escombrar i recollir deixalles	Diàriament.
	Sortida d'emergència nau de serveis	Escales, terra, portes.	Escombrar i recollir deixalles	Diàriament.

SANT JOSEP	Sala planta -1	Terra, portes, mampares, plafons, mobiliari, taquilles, ascensor, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols.	Diàriament si es fa ús de la sala. Setmanalment ni no es fa ús de la sala.
	Lavabos planta -1	Terra, rajoles, miralls, mampares, sanitaris, papereres	Escombrar, fregar, desinfectar, reposició de paper higiènic, neteja escombreta	Diàriament
	Planta baixa: sala de pícnic, cos d'accés i sortida d'emergència.	Terra, portes, finestres, taquilles, vidres i mampares, revestiments de fusta, gomes, catifes, etc. Sala de pícnic (només terra amb màquina fregadora).	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres, mampares, passamans, rètols.	Les sortides d'emergències una vegada a la setmana.
	Planta principal: pont cobert, vestíbul, cos d'accés, centre d'interpretació, ascensor, sortides d'emergència	Terra, portes, finestres, vidres, revestiments, mampares i plafons, elements exposició, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres, mampares, passamans, rètols, i passar màquina fregadora, aspirar el terra de cautxú.	Diàriament. Les sortides d'emergència una vegada a la setmana.
	Habitació personal de guàrdia	Terra, mobiliari, vidres, mampares, servei, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, buidat de papereres, etc.	Diàriament. Neteja a fons setmanal.
	Habitació servei mèdic	Terra, mobiliari, vidres, mampares, servei, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, buidat de papereres, etc.	A cada canvi de guàrdia.

NETEJA D'ESP AIS I DEPENDÈNCIES DE L'ESTACIÓ DE MUNTANYA DE VALL DE NÚRIA

ANY 2021

DEPENDÈNCIA	LLOC	ELEMENTS	TASCA	PERIODICITAT
SANT JOSEP	Habitacions golfes FGC	Terra, mobiliari, vidres, mampares, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, buidat de papereres, etc.	Quan es facin servir les habitacions de FGC.
	Lavabos habitacions golfes FGC	Terra, rajoles, vidres, portes, urinaris i taces, escombretes, miralls, aixetes, revestiments, ambientador, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, netejar vidres i miralls, buidar papereres, reposició de paper higiènic i sabó, ambientador (substituir recanvi o ambientar).	Quan es facin servir les habitacions de FGC.
	Sortida d'emergència	Porta, rampa, barana, terra.	Escombrar, netejar passamans, treure la pols, aixecar goma terra i netejar.	Setmanalment.
SANT GIL	Ermita de Sant Gil	Terra, revestiments, mobiliari, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols.	Diàriament.

SANT IGNASI	Menjador de personal	Mobiliari, encimera, mampares, cubells d'escombraries de reciclatge, terra, porta, vidres, revestiments	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, reposició de sabó i paper higiènic, buidat de papereres i escombraries.	Diàriament.
	Vestuaris	Terra, mampares, revestiments, miralls, aixetes, mobiliari, accessoris serveis, dutxes, etc.	Escombrar, desinfectar, treure la pols, buidat de papereres, reposició de sabó i paper higiènic.	Diàriament. A fons bianualment (maig i novembre).
NAU DE SERVEIS	Vestuaris personal de manteniment	Terra, mampares, revestiments, miralls, aixetes, mobiliari, sanitis, dutxes, etc.	Escombrar, desinfectar, treure la pols, buidat de papereres, reposició de sabó i paper higiènic	Diàriament. A fons bianualment (maig i novembre).
ZONA D'ACAMPADA	Lavabos i serveis	Terra, mampares, revestiments, dutxes, aixetes, sanitaris, vidres, miralls, etc.	Escombrar, fregar, desinfectar, treure la pols, buidar papereres, reposició de paper i sabó.	Diàriament quan està oberta. Dues vegades al dia els laborables. Tres vegades al dia els festius.
ENTORN	Perímetre Santuari	Mampares de vidre, tendalls, baranes, jardineres, cendrers, terra	Recollir brutícia, fregar, escombrar...	Diàriament.
	Camins de ronda i zones de pícnic	Recollida de papers i deixalles, buidat dels contenidors de les illes de reciclatge, canvi de bosses, neteja dels contenidors	Recollir brutícia, escombrar, canviar bosses, treure la pols	Dilluns, dimecres i divendres els laborables; diàriament els festius.

ANNEX 3 – POLÍTICA D'FGC TURISME