

**CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE NETEJA,
DESINFECTACIÓ, DESRATITZACIÓ I DESINSECTACIÓ
DE LA UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA
EXPEDIENTE OSE00033/2024**

PLIEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Índex

1. Objete del contrate	3
2. Estructuració de la licitació	3
2.1 Descripció dels centres	4
3. Servei de neteja, DDD i recollida de contenidors higiènics i la recarga de bacteriostàtics	4
3.1 Abast del servei	4
3.2 Condiciones generales del servicio	5
3.3 Gestió del personal	7
3.4 Planificació, coordinació i supervisió del servei	10
3.5 Materials, productes i medis tècnics que utilitzar en la prestació del servei	13
3.6 Gestió de residus i recollida selectiva	16
3.7 Control i prevenció de plagues, desratització i desinfecció	16
3.8 Condicions específiques dels centres	17
4. Visita als centres	21

ANEXO 1 Plànols seus territorials

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest Plec és la contractació dels serveis de neteja ordinària i extraordinària, desinfecció ordinària, en els termes previstos en aquest plec i al plec de Clàusules Particulars que regeixen la licitació, dels centres de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC) que es detallen a l'apartat 2, amb criteris de sostenibilitat (ambiental, social i econòmica).

2. Estructuració de la licitació

La present licitació implica els serveis de neteja, serveis de Desinfecció, Desinsectació i Desratització (DDD), els serveis de subministrament i recollida de contenidors higiènics i la recàrrega de bacteriostàtics de les instal·lacions de la UOC que es relacionen a continuació:

Edificis
UOC Seu territorial Lleida
UOC Seu territorial Madrid
UOC Seu territorial Palma
UOC Seu territorial Reus
UOC Seu territorial Salt
UOC Seu territorial Sevilla
UOC Seu territorial Tortosa
UOC Seu territorial València

La prestació d'aquests serveis requerirà per part de l'empresa adjudicatària l'aportació de tots els mitjans humans i materials que siguin necessaris per a la seva execució.

De manera no limitativa, altres treballs complementaris que es podran realitzar seran:

- Treballs de peonatge.
- Operaris i maquinària específica (elevadors, carretons, maquinària de neteja...).

El servei és de la modalitat de serveis a preu tancat i no d'hores, únicament se sol·liciten preus unitaris per hora per als serveis extraordinaris definits al present plec.

2.1 Descripció dels centres

N.º	Centres	Direcció	Metres quadrats
1	UOC Seu territorial Lleida	C. de Canyeret, 12, 2.ª planta, 25007 Lleida	255,35

2	UOC Seu territorial Madrid	C/Luchana 23, Pl.6ª, 28019 Madrid	180,00
3	UOC Seu territorial Palma	C. de Ausiàs March, 11, 07003 Palma	175,02
4	UOC Seu territorial Reus	Plaça Baluard 3, 43201 Reus	59,00
5	UOC Seu territorial Salt	C. de Sant Antoni, 1, 1.ª planta, 17190 Salt	308,12
6	UOC Seu territorial Sevilla	Av. de Torneo, 32, 41002 Sevilla	202,05
7	UOC Seu territorial Tortosa	C. de Alfara de Carles, 18, 43500 Tortosa	297,58
8	UOC Seu territorial Valencia	Plaza Cánovas del Castillo 1, 46005 Valencia	180,00

3. Servei de neteja, DDD, recollida de contenidors higiènics i la recarrega de bacteriostàtics.

3.1 Abast dels serveis

Els serveis inclouen la neteja, desinfecció, desratització, desinsectació i recollida de contenidors higiènics i recàrrega de bacteriostàtic, així com l'aportació de tota la maquinària, estris, productes de neteja, sistemes de recollida selectiva, accessoris, elements fungibles i consumibles necessaris per a la prestació integral i completa dels serveis i la gestió de residus.

Per tant, l'abast del servei inclou:

- L'aportació de la mà d'obra necessària per a la prestació del servei.
- L'aportació del material necessari per a la prestació del servei.
- L'aportació de la maquinària necessària per a la prestació del servei.
- L'aportació dels mitjans auxiliars necessaris per a la prestació del servei.

- La supervisió, organització, suport tècnic-administratiu i control horari.
- El Sistema integral de seguretat i salut.
- Qualsevol despesa general i aspecte relacionat amb els serveis neteja, desinfecció, desratització, desinsectació i recollida de contenidors higiènics i recàrrega de bacteriostàtic detallats dins d'aquest plec i els seus annexes.
- El manteniment, en perfecte estat de neteja i conservació, dels espais objecte del contracte.
- La realització de neteges tècniques d'actius que hi ha als edificis, en cas necessari.
- Garantir la disponibilitat de l'equipament general (en qüestió de neteja) per assegurar la bona explotació de les dependències, i en perfecte estat de salubritat.
- Assegurar una bona gestió dels residus.
- Garantir els mínims temps de resposta i serveis davant possibles ordres incidentals durant l'ús de les seus.

Dins de les activitats de neteja s'hi inclouen els següents conceptes:

- **Neteja ordinària i Programada (Ordres Treball Operaris-ries i Ordres Treball Especialistes):** Comporta les neteges diàries periòdiques i a fons programades.
- **Neteja correctiva:** Són ordres que es produeixen per una causa concreta i que requereixen l'actuació que es determina en la descripció de les feines a realitzar. Aquelles tasques incidentals com Neteges d'obra i d'impacte, i per qualsevol tipus de treballs no programats fruit d'avaries, accidents o imprevistos.
També pot ser necessària en part per tasques de neteges sol·licitades, entès aquest concepte com el de neteja en edificis, locals i/o espais on es fan actes, hi ha públic, visites, etc. i que, per tant, necessiten una reguarda de neteja contínua mentre es desenvolupen les activitats (Actes en sales edificis, Portes Obertes, etc.)
- **Neteja per raons de millora d'espais i/o altres treballs (serveis extraordinaris):** Té lloc posteriorment a la millora d'un espai o per altres necessitats que no siguin de caire correctiu.

Tant les neteges correctives com les extraordinàries necessiten una aprovació prèvia dels Serveis per part del Responsable del contracte de la UOC abans de començar, previ pressupost aprovat per la UOC, facturant el servei sol·licitat, per hores, segons preu establert en l'adjudicació.

3.2 Condicions Generals del Servei

El present Plec recull la metodologia de treball que la UOC ha definit com a bàsica i necessària per a ajustar-se als objectius de qualitat establerts.

L'empresa adjudicatària es comprometrà a assolir un nivell d'eficàcia determinat en el servei objecte del Contracte.

Per a poder avaluar aquest compromís, els serveis podran ser auditats mensualment. A aquests efectes, la UOC és reserva el dret de contractar una entitat externa per tal d'avaluar mensualment el compromís i qualitat del servei.

Les funcions generals que ha d'assumir l'empresa adjudicatària són les següents:

- Gestió i execució del servei de neteja dels centres objecte del Contracte.
- Gestió integral del personal del servei.
- Subministrament de material higiènic paper eixugamans, sabó i escombretes de bany. També s'inclouen tots els dispensadors.

Per tant, són per compte de l'empresa adjudicatària totes les despeses relacionades amb el personal emprat, els materials i estris que utilitzi, les despeses de comunicacions, els serveis externs que requereixi (assessoraments, treballs de tercers, serveis professionals independents, assegurances, transports i altres despeses diverses) i, en general, totes les despeses directes e indirectes associades a la prestació del servei objecte del Contracte.

L'empresa adjudicatària establirà un programa de gestió i organització general del servei de neteja amb definició de protocols de treball atenent a les diferents zones objecte de la prestació. A l'hora que es necessiti la zona neta, aquesta informació serà aportada per la UOC .

La prestació del servei es desenvoluparà durant el temps indispensable perquè el centre quedi en perfectes condicions, de tal forma que quedi cobert el servei durant tots els dies d'obertura del centre o bé durant els dies contractats en el marc del Contracte.

Les freqüències i periodicitat, a títol orientatiu, són les que es detallen a l'apartat 3.9 del present Plec.

L'empresa adjudicatària haurà d'informar dels serveis que pretenen realitzar a través d'especialistes externs del centre i informarà a la UOC de les hores previstes d'aquests serveis. Per a la realització de les tasques de neteja de vidres, tractament de sòls, exterior de l'edifici, etc., s'estarà al que s'estableix a les especificacions de tasques que es descriuen en aquest apartat.

La correcta neteja de l'edifici haurà de possibilitar l'assoliment màxim de la vida útil dels elements que componen les instal·lacions, així com l'aspecte digne del conjunt de l'edifici.

La responsabilitat del bon fi de les tasques de la neteja recaurà en l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària realitzarà la neteja de vidres de difícil accés i façanes mitjançant dues perxes: una per a neteja de vidres interiors i una altra per a exteriors i façanes amb sistema de filtrat per resines o bé aigua osmotitzada.

Protocols d'actuació per a neteja i desinfecció de mobiliari, superfícies varies i paviments:

1. Col·locació dels EPI's abans d'entrar.
2. Deixar a l'entrada un contenidor de residus buit (per dipositar, a la sortida, una bossa vermella de residu i la mascareta).
3. Entrar a les estades amb el material de neteja necessari.
4. Retirar els residus sòlids i / o líquids en bossa vermella.
5. En el cas que hi hagi cortines, es dipositaran en bosses hidrosolubles.
6. Neteja per arrossegament de totes les superfícies horitzontals i verticals (Taules, equips informàtics sempre que estiguin apagats, telèfons, equips electrònics, altre mobiliari, portes, parets i vidres).
7. Primer es passarà un plomall de microfibra lleugerament humitejat per totes les superfícies per retirar la pols acumulada i evitar embrutar en excés l'aigua per netejar les superfícies.

8. S'agafaran dues galledes petites de 2 a 5 litres, una vermella amb molt poca aigua sola i una altra blava amb aigua i detergent no desinfectant lleugerament alcalí. El procediment serà el que s'indica a continuació:

- S'introdueix la baieta a la galleda blava.
- S'escorrerà en la galleda vermella.
- Es procedirà a doblar la baieta de manera que es tinguin generades 4 cares per netejar.
- Un cop utilitzades les 4 cares s'introduirà la baieta en la galleda vermella, s'esbandirà i s'escorrerà.
- Es tornarà a introduir la baieta a la galleda blava, s'agafarà la solució netejadora i s'escorrerà novament en la galleda vermella.
- D'aquesta manera es mantindrà la solució netejadora en bones condicions. Un cop s'acabi l'aigua de la galleda blava es renovarà la solució netejadora.

En cas d'utilitzar el sistema de pretractat es doblegaran les 4 cares de la baieta, s'impregnarà amb la solució detergent i un cop utilitzades es guardaran en una bossa per desinfectar-les adequadament.

Es netejaran les superfícies, seguint el següent ordre:

Es començarà a netejar les parts més altes, finalitzant per les més baixes, amb l'objectiu de no embrutar les parts netes.

Es netejarà sempre de:

1r A dalt a baix

2n Dins a fora

3r Net a bru

1r Es netejarà sempre en línia recta

2n La baieta ben doblegada

3r sense fer cercles

Neteja i desinfecció dels paviments:

S'utilitzarà una mopa d'escombrat per captar el màxim de pols i brutícia.

S'utilitzarà un sistema de fregat pretractat amb les mopes impregnades amb la solució detergent desinfectant.

En cas d'utilitzar el doble galleda s'actuarà de la mateixa manera que amb les baietes.

3.3 Gestió del Personal

L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió dels serveis objecte del Contracte. Haurà de comptar en tot moment amb el 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 la descripció de la titulació proposada i dedicació horària quedarà descrit en la seva proposta tècnica.

L'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec dels costos salarials i demás obligacions laborals i legals relacionades amb el personal que desenvolupi els serveis. No hi haurà cap relació laboral del personal de

l'empresa adjudicatària amb la UOC, ja que aquest depèn única i exclusivament de l'empresa adjudicatària en la seva qualitat d'empresari, d'acord amb la legislació laboral i social vigent i amb la que en un futur es pugui aprovar. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària queda obligada, respecte al personal que desenvolupi el servei objecte d'aquesta contractació, al compliment de les disposicions en matèria de legislació laboral i de Seguretat Social i les específiques de salut laboral vigents durant el termini d'execució del Contracte.

Mensualment, l'empresa adjudicatària remetrà a la UOC còpia dels RNT i RLT corresponents als treballadors destinats a la realització del servei o serveis objecte del present Contracte.

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

La UOC, 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 de les hores de servei prestades.

Subrogació del personal, personal adscrit al servei i substitució del mateix:

- L'empresa adjudicatària respectarà els costos salarials segons el Conveni col·lectiu de treball del sector de la neteja d'edificis i locals, aplicable a cada província.
- En els termes que determini el dret laboral i el conveni col·lectiu d'aplicació, l'empresa adjudicatària es subrogarà en la posició jurídica de l'empresari en tots els contractes de treball celebrats entre l'anterior concessionari i el seu personal afecte directament al servei, integrat pel personal que figura a l'Annex 8 del PCP.
- L'empresa adjudicatària reconeixerà tots els drets i obligacions derivades del Contracte i del conveni col·lectiu del sector i en especial les que es refereixen a la retribució, antiguitat, categoria professional, beneficis socials, prestacions relacionades amb la seguretat social i els "drets ad personam" que tinguin els esmentats treballadors.
- Així mateix s'obliga a complir el conveni col·lectiu del sector vigent amb totes les seves clàusules, obligacions i normativa aplicable.
- Durant tot el termini del Contracte, l'empresa adjudicatària no podrà substituir el personal al servei de la mateixa ni incorporar més personal sense que existeixi una causa justificada, que s'haurà de comunicar a la UOC, qui n'haurà de donar el consentiment.
- La manca de veracitat en la informació relativa a les dades sobre subrogació de personal lliurada per l'empresa contractista, comportarà l'aplicació de la penalització definida en el Plec de Clàusules Particulars.

L'empresa adjudicatària garantirà l'estabilitat del personal destinat a cobrir el servei, en el cas de produir-se qualsevol canvi temporal o definitiu del personal, serà comunicat per escrit a la direcció del centre amb una antelació de 10 dies.

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

El personal que desenvolupi el servei en el centre 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.

L'empresa adjudicatària serà responsable del control d'absentisme del personal. 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 la UOC. 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.

L'empresa haurà de comunicar i justificar a la UOC qualsevol canvi econòmic del personal, que superi el salari del conveni de neteja provincial, i serà necessària la conformitat de la UOC per aprovar el sobre cost.

El personal de l'empresa adjudicatària donarà un tracte respectuós als usuaris, familiars i personal del centre, podent la UOC requerir la substitució, a càrrec de l'empresa, d'una persona que sigui objecte de queixes reiterades.

Tots els danys ocasionats a la UOC o a tercers com a conseqüència de dol o negligència per part dels personal adscrit a l'execució del Contracte seran indemnitzats per l'empresa adjudicatària. També serà responsable de les subtraccions de qualsevol material, valors i efectes que quedi provat que han estat realitzades pel seu personal.

Vestuari del Personal:

- Tots els treballadors assignats a aquests serveis hauran d'anar correctament uniformats.
- Tot el personal adscrit a aquests serveis haurà de portar una identificació amb el seu nom i cognom quan desenvolupi el seu horari de treball dintre de l'horari d'obertura.
- La roba de treball portarà el logotip de l'empresa adjudicatària en lloc visible.
- La uniformitat és imprescindible en tot el personal adscrit al servei. La falta d'aquesta o una presentació en un grau de deteriorament mínim serà considerada com a falta lleu.
- L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de comunicar a la UOC els lliuraments de roba al personal.

Prevenició 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, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals), essent el seu incompliment motiu de resolució del Contracte.
- En les ofertes que es presentin s'hauran d'acollir a la planificació del Pla de Riscos Laborals de la UOC (avaluació de riscos, acció preventiva, formació, etc..) detallant per cada fase els mitjans humans i materials per tal de poder facilitar la seva valoració.
- L'empresa adjudicatària comptarà amb tècnics responsables de prevenció dels Riscos Laborals, que proporcionaran les pautes necessàries per al compliment de la normativa vigent en aquesta matèria, essent responsabilitat de la mateixa la instauració de polítiques de prevenció.
- La UOC lliurarà l'avaluació de Riscos Específics del centre a efectes de coordinació de la matèria.
- Respecte al pla d'emergència dels Centres de la UOC, 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 del Centre.
- En el cas que al centre se l'imposés alguna sanció o se li derivés algun tipus de responsabilitat per part de l'autoritat competent, com a conseqüència de l'incompliment de mesures preventives per part del personal de l'empresa contractada, la UOC repercutirà i deduirà aquestes quantitats de les factures que hagi d'abonar a l'empresa contractada.
- L'empresa adjudicatària col·locarà a cadascun dels centres i en lloc visible per els seus treballadors un cartell explicatiu didàctic amb els principals riscos del centre i la normativa referent a prevenció de riscos laborals que apliqui.
- Clàusula d'igualtat. Les empreses licitadores, en l'elaboració i presentació de les seves respectives propostes, hauran de fer un ús no sexista del llenguatge.

Així mateix, l'empresa adjudicatària al llarg de la vigència del Contracte haurà de fer un ús no sexista del llenguatge en qualsevol document definitiu escrit i/o digital, i haurà de desagregar les dades per sexe en qualsevol estadística referida a persones que es generi, tot això a l'empareda de l'article 2.3 de la Llei 4/2005, de 18 de febrer, per a la Igualtat de Dones i Homes en el qual s'assenyalen els principis generals que hauran de respectar-se

3.4 Planificació, Coordinació i Supervisió del Servei

Planificació:

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 (específics del centre).

- ✓ Pla de qualitat (protocols d'actuació de tot els processos desenvolupats pels llocs de treball d'aquest plec).
- ✓ Pla de neteja i desinfecció de cadascun dels centres objecte d'aquesta licitació.
- ✓ Pla de formació del personal de neteja.

Per a la realització d'aquest Plans, l'empresa adjudicatària disposarà d'un termini màxim de dos mesos des de la signatura del Contracte exceptuant el pla de prevenció de riscos laborals, que és de entrega immediata.

Passat aquest temps, la UOC podrà contractar a una empresa especialitzada per tal de realitzar-los i aquests treballs aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària del servei.

Coordinació:

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'una infraestructura de serveis centrals per a poder donar l'assessorament necessari a la UOC i endegar de forma efectiva els requeriments derivats de l'objecte del Contracte.

L'empresa adjudicatària designarà una persona que assumirà la gestió directiva del servei objecte d'aquest Contracte, i tractarà directament amb l'interlocutor assignat per la UOC els afers relacionats amb el Contracte. L'empresa adjudicatària posarà a disposició de la UOC el telèfon i el correu electrònic de la persona destinada a la gestió directiva del servei.

L'empresa adjudicatària designarà també un coordinador que gestionarà el dia a dia del servei objecte del Contracte i que farà d'interlocutor de la mateixa amb la UOC. L'empresa adjudicatària posarà a disposició de la UOC el telèfon i el correu electrònic de la persona que designi com a coordinador de la gestió diària.

La UOC designarà una persona del centre que assumirà la responsabilitat del control i coordinació del servei, la qual tractarà directament els afers relacionats amb el desenvolupament normal de les feines del servei.

La UOC es reunirà mensualment, com a mínim, amb el coordinador del servei encarregat designat per l'empresa adjudicatària per tal de tractar tots els temes vinculats amb el desenvolupament del mateix. A més, i si fos possible, l'empresa adjudicatària posarà a disposició de la UOC una eina o plataforma informàtica específica per a facilitar la comunicació i la programació de serveis.

Supervisió:

L'empresa adjudicatària serà la responsable de l'administració del servei, exercint la supervisió del mateix per part del/s responsables tècnics encarregats i dirigit per un tècnic especialitzat.

La **frequència de supervisió** mínima a realitzar per l'empresa de neteja a cadascun dels centres objecte del contracte, serà mensual.

També de forma mensual el responsable del contracte per part de l'empresa adjudicatària del contracte de neteja es reunirà amb el responsable de la UOC corresponent (i amb el responsable de l'empresa auditora externa si la UOC ho considera necessari i externalitza el servei). A la reunió s'haurà d'aportar un informe amb:

- Un resum dels serveis prestats
- Un resum dels serveis pendents i previsió del seu compliment
- Un resum de les incidències del mes i el seu estat de resolució

La UOC es limitarà a disposar de l'estructura tècnica de supervisió i control que es necessiti per a coordinar els treballs i verificant allò que s'ha realitzat, amb la finalitat d'assegurar que el servei contractat s'està portant a terme, conforme allò que s'ha establert al present plec i dins dels compromisos contractuals.

De forma mensual, es durà a terme una supervisió dels serveis realitzats mitjançant personal propi de la UOC o bé mitjançant una empresa externa contractada per la UOC, on es comprovaran tots els compromisos contractuals sol·licitats per la UOC i/o els ofertats per l'empresa adjudicatària, si s'han complert les tasques i el seu nivell de qualitat.

L'empresa adjudicatària farà la posada en marxa de tota la mecànica operativa que calgui dins dels processos, definició i preparació de recursos, etc., i realitzarà controls directes sobre la qualitat del servei objecte d'aquest Contracte. Els resultats d'aquests controls seran lliurats al responsable del centre immediatament després de ser obtinguts.

El responsable designat per la UOC establirà aquells sistemes d'inspecció, assegurament de qualitat i de garantia que consideri adients per tal de comprovar l'adequada prestació del servei i de l'acompliment de la normativa legal vigent, els protocols de treball i totes aquelles obligacions derivades d'aquesta contractació.

La UOC podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària el lliurament de tota la documentació que 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 la UOC de qualsevol incidència que afecti al servei.

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.

Si la UOC designa a un tercer per tal de dur a terme l'auditoria del servei, l'empresa adjudicatària estarà obligada a comunicar i/o introduir en el programa de l'empresa auditora la confirmació de les tasques diàries i periòdiques de neteja contractades i realitzades.

3.5 Materials, productes i mitjans tècnics a utilitzar en la prestació del Servei

L'empresa adjudicatària aportarà pel seu compte i càrrec la totalitat del material, productes i utilatge 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.

Característiques dels productes:

- L'empresa adjudicatària haurà de lliurar, abans de l'inici dels treballs objecte del contracte, la documentació relativa a tots els productes que utilitzarà en la seva execució i proporcionarà els manuals d'instruccions, si s'escau, i les fitxes tècniques dels materials utilitzats per tal de desenvolupar el servei adjudicat amb la finalitat de configurar un quadern de consulta.
- Els materials i els productes emprats no seran nocius per a les persones i respectaran al màxim la protecció del medi ambient i la normativa vigent durant el termini d'execució del Contracte.
- En la mesura que sigui possible i sempre que estiguin presents en el mercat, s'utilitzaran productes biodegradables, amb PH neutre i envasats en materials reciclables.
- L'empresa adjudicatària haurà de facilitar, tant al personal que designi per a desenvolupar el servei adjudicat com per al responsable de la UOC, tota aquella informació que es cregui adient per tal evitar errors i accidents als centres de la UOC.
- Una vegada examinats tots els productes, la UOC autoritzarà l'ús dels productes que cregui convenient per ser utilitzats a les seves instal·lacions, podent sol·licitar el canvi dels que consideri que no són adequats.

Característiques mínimes exigides dels productes de neteja:

- Tots els productes tindran la etiqueta d' Ecoembes o bé l'empresa adjudicatària tindrà un contracte firmat amb un gestor de residus que asseguri una gestió adequada dels envasos utilitzats.
- Els productes hauran de ser ecològics amb certificació oficial europea o com a mínim altament biodegradables.
- Els productes dedicats a la neteja de manteniment diari seran neutres i biodegradables més del 90%
- Els àcids i alcalins per a neteges a fons seran biodegradables en més del 80%
- Els desinfectants seran d'assecat ràpid i com a mínim amb espectre d'acció Bactericida, fungicida, virucida homologat per Aemps.
- Els desincrustants àcids no contindran sulfurant ni total ni parcialment.
- Queda prohibit l'ús de productes clorats o lleixius.

La gestió dels envasos serà responsabilitat del contractista, així com la gestió dels residus d'envàs generats en l'execució dels Contracte, 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'utilatge 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.

Les inversions corresponents correran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Totes les despeses de compra dels productes i materials necessaris per a la prestació del servei aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària, inclosos els consumibles higiènics (paper higiènic, eixugamans i sabó de mans), i en farà la reposició.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar els dispensadors de paper higiènic, eixugamans i sabó, sense càrrec per a la UOC i canviar segons necessitats els deteriorats.

Contenidors higiènics femenins amb sensor en els lavabos:

- Aquests hauran de tenir una capacitat adequada a la recollida i hauran de complir amb la normativa. Serà obligatori retirar-los per a la seva neteja i desinfecció amb una freqüència no superior a 30 dies.
- Els contenidors higiènics femenins han d'estar homologats per la recollida de compreses i tampons en lavabos i vestuaris femenins. L'empresa adjudicatària serà responsable de mantenir-los en perfecte estat, evitant la proliferació de bacteris i mals olors.
- Mensualment, l'empresa adjudicatària remetrà a la UOC, còpia dels justificants de la seva retirada.
- El subministrament dels contenidors higiènics estarà inclòs en l'oferta del proveïdor i no tindrà càrrec addicional per la UOC. A continuació s'enumera el número d'unitats per centre:

Lot	Centros	Unitats higièniques
1	UOC Seu Lleida	2
2	UOC Seu Madrid	0
3	UOC Seu Palma	1
4	UOC Seu Reus	1
5	UOC Seu Salt	1
6	UOC Seu Sevilla	1
7	UOC Seu Tortosa	1
8	UOC Seu València	1

Mitjans tècnics

L'empresa adjudicatària proporcionarà una relació de tots els mitjans que s'utilitzaran en la prestació del servei, certificant que aconsegueixen la normativa vigent.

- Es presentarà la relació dels productes i materials utilitzats en la prestació dels serveis i les corresponents fitxes i especificacions tècniques, (fitxes només en cas d'adjudicació) amb indicació de la temporalitat del seu ús: continu, periòdic o eventual.
- Relació de maquinària utilitzada en el servei amb desglossament per centres i diferenciant les màquines fixes del centre de les que son aportades de forma eventual.
- La maquinària i accessoris mínims a aportar per les empreses en la realització dels serveis serà la següent:

Nº	Centres	Carros de neteja	Maquinària
1	UOC Seu territorial Lleida	1	Aspirador de pols Pèrtiga tipus Cleano 70 × 70
2	UOC Seu territorial Madrid	0	
3	UOC Seu territorial Palma	1	Aspirador de pols Pèrtiga tipus Cleano 70 × 70
4	UOC Seu territorial Reus	0	
5	UOC Seu territorial Salt	1	Aspirador de pols Pèrtiga tipus Cleano 70 × 70
6	UOC Seu territorial Sevilla	0	
7	UOC Seu territorial Tortosa	1	Aspirador de pols amb potenciòmetre
8	UOC Seu territorial Valencia	1	Aspirador de pols

Per tots el centres de les Seus de la UOC, l'empresa adjudicatària haurà de disposar de:

- 1 injectora per la neteja dels entapissats i cadires
- 1 aspirador de líquids, mínim de 30 litres de capacitat
- 1 hidronetejadora autònoma 180 bar
- 1 Pèrtiga d'aigua osmotitzada de 16 metres mínim
- 1 Màquina polvoritzadora tipus Sanex o Storm per efectuar desinfeccions en superfícies dels centres
- 1 Rotatòria de disc per terres tècnics.

La maquinària que s'ha d'aportar ha de ser nova i es mantindrà en perfecte estat de manteniment durant l'execució de les actuacions del servei.

3.6 Gestió de residus i recollida selectiva

El tractament i eliminació dels residus que es generin corren a càrrec de la UOC. No obstant, la gestió intercentre dels mateixos fins a deixar el residu al contenidor municipal més pròxim correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària, que haurà de complir la normativa vigent al respecte.

L'empresa adjudicatària de neteja realitzarà el transport de residus de les papereres de sota taula dels usuaris, fins als magatzems intermedis corresponents i fins els contenidors municipals més pròxims.

L'empresa adjudicatària de neteja també realitzarà la retirada de tot tipus de residus dels menjadors dels centres.

En relació amb això, es seguirà expressament tant la normativa vigent com les normes específiques del centre per a cada grup.

3.7 Control i Prevenció de Plagues, desratització i Desinfecció

L'empresa adjudicatària s'obliga a la prestació dels serveis de control i prevenció de plagues, desratització i desinfecció de les seus de la UOC a l'objecte d'evitar la presència d'insectes, rosegadors i, per tant prevenir les malalties i riscos sanitaris que pot comportar la seva presència així com evitar el malbé d'instal·lacions i d'imatge. Es tindran en compte les característiques de cada seu, els treballs, procediments i les freqüències dels mateixos segons es detalla a continuació.

També haurà de garantir que els residus generats directament o indirectament en l'execució d'aquest Contracte seran degudament tractats, conforme la legislació vigent. S'aplicaran els tractaments químics, físics i biològics que estiguin autoritzats per a centres públics i privats conforme a la reglamentació vigent. Abans d'aplicar cap tractament comptarà amb autorització per escrit dels responsables de la UOC.

Planificació de tasques de desinsectació, desinfecció i desratització:

1. Desratització:

- Fase inicial: L'empresa adjudicatària farà la instal·lació de l'esquer rodenticida en caixes de protecció amb una distribució adient en funció de les estructures exteriors (jardí, terrasses, magatzems, sales de màquines..). Cada caixa tindrà un número i una localització en el planell (llibre de registre), a més aquestes caixes es fixaran amb una cadeneta.
- Fases posteriors: visites regulars amb freqüència pactada fent una revisió dels esquers i mantenint fresc els esquers.
- Actuacions puntuals: si per qualsevol incidència es rep l'avís d'una detecció de la plaga, es farà una actuació única.
- Freqüències: inspecció i registre bimensual.

2. Desinsectació:

- Fase inicial: L'empresa adjudicatària farà la instal·lació d'esquers per la monitorització dels insectes caminadors en les zones crítiques i posterior aplicació d'insecticida a aquelles

zones que, per indicació del personal responsable dels edificis, siguin encara més crítiques. Per insectes voladors es farà la instal·lació dels interlocutors que siguin necessaris.

- Fases posteriors: visites regulars amb freqüència pactada fent una revisió dels punts amb registre de les incidències.
- Actuacions puntuals: si per qualsevol circumstància es detecta la presència d'alguna plaga concreta es farà una actuació individualitzada o concreta.
- Freqüències: inspecció i registre bimensual.

Serveis extraordinaris DDD:

Tindran la consideració de serveis extraordinaris els següents:

- Treballs de desinsectació de xoc-extra, davant d'una plaga virulenta i que fins al moment no es tingués constància de presència tant en tipologia, espècie o intensitat, en qualsevol dels edificis.
- Treballs exteriors d'eliminació d'insectes, no inclosos en tipus o periodicitat.
- Treballs aliens, però relacionats amb la desratització, especialment pel que fa a la localització de punts d'entrada dels rosegadors, com a substitució o arranjaments de baixants o tubs de clavegueram trencats, tapar forats en parets o terres.

3.8 Condicions específiques del centre

Periodicitat dels treballs de neteja a realitzar per tipus de zona

Desglossats en àrees d'actuació, són a nivell general els que s'especifiquen a continuació, al marge del que s'especifiqui explícitament al centre:

Zona	Tasques de manteniment en el centre
Oficines i Despatxos	Diàriament
	- Buidat i neteja de papereres - Mopejat de terres - Treure taques en terres durs i moquetes - Neteja de mobiliari (taules, cadires, butaques, prestatgeries, exteriors d'armaris i arxivadors, quadres, penjadors i altres elements decoratius (gerros, centres de taules, marcs de fotografies, etc) - Fotocopiadores, operadores de telèfon, impressores, teclats, bústies, reproductors, enquadernadores, ventiladors, radiadors, televisors, vídeos, microones, neveres, màquines de begudes (exterior), treure la pols i netejar amb producte adequat. - Manteniment de portes i marcs - Manteniment de rètols
	Setmanal
	- Fregat de terres

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Sales Reunions	Diàriament
	- Buidat i neteja de papereres - Mopejat de terres

	- Treure taques en terres durs i moquetes
	Tres vegades setmana
	- Neteja de mobiliari (taules, cadires, elements electrònics, prestatgeries, exteriors d'armaris i arxivadors, quadres, penjadors i altres elements decoratius (gerros, centres de taules, marcs de fotografies, etc)
	- Manteniment de portes i marcs
	- Manteniment de rètols
	Setmanal
	- Fregat de terres

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Passadissos i vestíbuls	Diàriament
	- Mopejat de terres
	- Fregat de terres
	- Repàs de taques en vidres accessibles (Fet per la netejadora del centre)
	- Fonts d'aigua (neteja amb aigua i sabó per la zona al voltant de les aixetes).
	En dies alterns
	- Neteja d'elements decoratius
	- Manteniment de portes
	- Manteniment de marcs
	- Manteniment de rètols

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Banys i Vestuaris	Diàriament
	- Escombrat o Mopejat de terres
	- Fregat amb detergent desinfectant de terres
	- Neteja i desinfecció de (sanitaris, miralls, marbres, aixetes, portes interiors, papereres, dispensadors, escombretes)
	- Desincrustat de sanitaris, segons necessitat
	- Recarregar subministres higiènics
	- Neteja de manteniment d'enrajolats de les parets
	Quinzenal
	- Neteja d'enrajolat parets

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Escales i ascensors	Diàriament
	- Escombrat de terres
	- Fregat de terres
	- Neteja d'elements decoratius
	- Manteniment de portes
	- Manteniment de marcs
	- Manteniment de rètols

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Vidres accessible	Diàriament
	- Repàs de taques en vidres accessibles (Fet per la netejadora del centre)

Zona	Tasques de manteniment en tots els centres
Exteriors de de tots els centres	Diàriament
	- Escombrat de la vorera, porxo i zones pavimentades d'entrada i accés als edificis

Freqüències periòdiques i particularitats per al centre

Tots els centres	En totes les oficines es realitzarà diàriament l'escombrat humit de les oficines i la neteja de mobiliari en dies alterns.	
	Els vestíbuls, passadissos, banys, vestidors es netejaran diàriament	
	Buidat dels contenidors de paper reciclat	Setmanal o segons necessitat per volum
	Neteges interiors d'armaris i de mobles	Es faran a petició del personal que l'utilitzi un cop hagin estat buidats i oberts.
	Vidres	Trimestrals
	Vidres interiors alts	Trimestrals
	Vidres de difícil accés interiors i exteriors	1 cop durant la vigència del contracte
	Enreixat de finestres	1 cop durant la vigència del contracte
	Neteja de radiadors	Mensual
	Neteja de rajoles a fons en vestidors, vestuaris y banys	Mensual
	Neteja a fons de marcs i portes	Mensual
	Neteja de reixetes exteriors	Mensual
	Desincrustat de dutxes	Mensual
	Neteja de Rètols	Mensual
	Neteja de cadires, entapissats i Moquetes	1 cop durant la vigència del contracte
	Neteja de Persianes exteriors	Trimestral
	Treure taques de cadires, entapissats i moquetes	Diari
	Neteja de persianes, cortines i estores	Trimestral
	Enlluentat de terres de terratzó y vinílics o decapats de Gres	Trimestral
	Neteja d'elements del sostre, com llums de sostre, reixes, difusors, fluorescents i d'altres.	Trimestral

Altres freqüències i peticions de neteja

- Tots els centres tindran un stock de material de neteja i consumibles higiènics per, almenys, un mes. Aquest stock estarà controlat per l'empresa adjudicatària fins que la UOC, no indiqui el contrari, el seu incompliment comportarà una falta lleu, en el cas de repetició, passarà a falta greu.

Freqüències de neteja variables per centre:

Nº	SEU	Mesos de servei	Mesos de servei al 100 %	Mesos de servei 50 %	Mesos de servei 50 %	Mesos sense servei
1	UOC Seu Lleida	6	6			0
2	UOC Seu Madrid	6	6			1
3	UOC Seu Palma	6	6			1
4	UOC Seu Reus	6	6			1
5	UOC Seu Salt	6	6			1
6	UOC Seu Sevilla	6	6			1
7	UOC Seu Tortosa	6	6			1

8	UOC Seu València	6	6			1
---	------------------	---	---	--	--	---

Dia i torns de neteja als centres:

Nº	Centre	Dies	Dill	Dim arts	Di me cre s	Dijo us	Div en dre s	Diss abte	Diu men ge	Torn
1	UOC Seu Territorial Lleida	5	x	x	x	x	x			Mati o tarda
2	UOC Seu Territorial Madrid	5	x	x	x	x	x			Mati o tarda
3	UOC Seu Territorial Palma	5	x	x	x	x	x			Mati o tarda
4	UOC Seu Territorial Reus	5	x	x	x	x	x			Mati o tarda
5	UOC Seu Territorial Salt	5	x	x	x	x	x			Mati o tarda
6	UOC Seu Territorial Sevilla	5	x	x	x	x	x			Mati o tarda
7	UOC Seu Territorial Tortosa	5	x	x	x	x	x			Mati o tarda
8	UOC Seu Territorial Valencia	5	x	x	x	x	x			Mati o tarda

Els torns de neteja poden ser variables a petició de la UOC, segons necessitats del servei.

La UOC especificarà l'interval horari en que necessita el servei de cada centre i podrà ser modificat segons necessitats del servei.

4. Visita als centres

No es preveu realitzar visita als centres en aquesta licitació, pel contrari, el licitador que ho sol·liciti, se li aportaran els plànols de distribució dels espais a tractar.

ANNEX 2 – PLÀNOLS DE LES SEUS

Els plànols relatius a les seus territorials que són objecte d'aquest contracte, seran proporcionats per la UOC als potencials licitadors, que ho sol·licitin, enviant un correu electrònic a: contractacio@uoc.edu, adjuntant en aquest l'annex 15 que apareix en el Plec de Clàusules Particulars, degudament complimentat i signat.