

Plec Prescripcions Tècniques per la CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE CONTROL DE QUALITAT DE LA NETEJA DELS EDIFICIS MUNICIPALS

1. L'Objecte del contracte:

Aquest plec tècnic té com a objecte determinar i definir les condicions que regiran el contracte del servei de control de la qualitat del servei de neteja dels centres municipals de l'Ajuntament d'Olot.

2. Servei a realitzar de Control de qualitat

2.1 Inspeccions

Per a determinar la qualitat del servei de neteja el licitador haurà de realitzar un control quadrimestral (4 a l'any) a cada un dels 50 centres municipals (veure Annex I). Aquest control consistirà en una visita de revisió visual al centre d'acord a la clàusula 8 dels Plec de Prescripcions Tècniques de Sistemàtica del servei de neteja (procediments) i una entrevista/enquesta als responsables dels centres (veure annex II).

La revisió es realitzarà de forma quadrimestral als espais principals dels centres: accessos, passadissos i lavabos, ... i aleatòriament a la resta d'espais de manera que es revisi, en un any, tot el centre.

Els espais principals a revisar es definiran entre els STM i els responsables dels centres.

La durada de les revisions no podrà ser inferior a una hora excepte als centres inferiors a 300 m2 de superfície total.

Caldrà fer una previsió anual de les inspeccions i comunicar als directors o responsables del centre el dia de la inspecció amb antelació. No es comunicarà a l'empresa de neteja.

La revisió s'haurà de realitzar acompanyat amb el responsable i/o coordinador de l'empresa de neteja.

El resultat de la inspecció es plasmarà amb un informe que es farà arribar als STM i a l'empresa que dona el servei de neteja.

2.2 Control Presencial

L'empresa licitadora haurà de fer el seguiment del control presencial a través de la plataforma de control horari de l'empresa Adjudicatària del contracte de la neteja dels edificis municipal.

El control horari ha de reflectir com a mínim les hores contractades, les planificades i les realitzades dels contractes de neteja.

2.3. Informes

El Licitador haurà d'elaborar informes mensuals i quadrimestrals

Informe mensual

De la *qualitat del servei* de neteja dels centres municipals inspeccionats. El contingut d'aquest informe haurà de ser com a mínim el següent:

- Qualitat neteja:
L'informe ha de recollir els espais revisats, el resultat de la revisió, el que s'acordi entre l'empresa de neteja i el responsable del centre
- Control de presència
L'informe ha d'incloure per centre la relació d'hores contractades, les hores planificades, les hores reals registrades; així com el pronunciament del grau de compliment (mensual i mensual acumulat), les hores de neteja contractades i no realitzades, ...
- Control de centre
L'informe ha de traslladar les impressions del responsable del centre pel que fa al personal de neteja:

- formalitat, actitud, uniformitat
 - Control de productes de neteja.
- L'informe ha de traslladar el compliment dels productes de neteja d'acord els PPTP del contracte de la neteja dels edificis municipals.

Informe quadrimestral de qualitat de la neteja

De la *qualitat del contracte*, d'acord a la clàusula 13 d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques relatiu al control de la neteja dels edificis municipals, on hi ha de constar entre altres l'índex de correcció de la factura del contracte del servei de neteja municipal (veure annex III).

2.4. Assessorament

A petició dels STM, el licitador haurà de fer com a mínim els següent assessoraments:

- Sistemes i procediments de neteja segons espais
- Freqüències de neteja segons espai i us
- Productes de neteja
- Us de maquinaria, utensili i altres material de neteja i auxiliars d'aquests
- Mesures d'estalvi d'aigua i d'energia
- Mesures de prevenció de riscos laborals
- Recepció i gestió de demandes dels centres.

3. OBLIGACIONS DEL L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari-haurà de complir amb les següents obligacions:

- a) Designar un responsable del contracte el qual serà l'interlocutor únic i tindrà poders suficients per a la gestió de l'execució del contracte. Aquesta persona serà l'encarregada de resoldre qualsevol qüestió tècnica, econòmica o de seguiment del contracte i estarà a disposició dels STM de l'Ajuntament. Disposarà d'un correu electrònic i un telèfon mòbil per a poder ser localitzat en qualsevol moment dins la jornada laboral. Aquest responsable es presentarà sempre que sigui requerit per tal d'informar i comentar les incidències del servei.
- b) Adoptarà totes les mesures i normes de protecció i de seguretat exigibles en relació al contracte.
- c) Serà responsable de la cortesia dels seus treballadors i solucionarà qualsevol tipus d'incidència que pugui sorgir al respecte
- d) Facilitar al responsable del contracte tota la informació tècnica que els requereixi per tal de fer el seguiment, control i inspecció del desenvolupament del contracte.

4.- SISTEMA DE FACTURACIÓ DEL SERVEI:

El pagament del servei s'efectuarà mitjançant la presentació d'una factura mensual en format electrònic.

Annex I

Relació de centres a fer el control de la neteja

	IDENTIFICACIÓ CENTRE		SUPERFÍCIES (m2)		
	CENTRES	ADREÇA	SUPERFÍCIE TOTAL	INTERIORS	EXTERIORS
1	AJUNTAMENT	Passeig Ramon Guillaumet, 10	2561	2423	139
2	ARXIU	Plaça Puig del Roser, 1	1759	1725	34
3	BRIGADA	Carrer de Sant Cristòfol, 2	1487	1250	237
4	CASAL PEQUIN	AV. Girona, 99	222	-	-
5	COWORKING	Carrer Aigua, 5	-	-	-
6	DINÀMIG	Carrer Tomàs Lorenzana, 15	394	389	5
7	ESPAI BUFADORS	Carrer Martí l'Humà, 9	101	101	0
8	ESPAI D'ENTITATS - PROA 16	Carrer Proa, 16	144	137	8
9	ESPLAI DIARI GARBUIX	Carrer Proa 23	101	101	0
10	FES I UNED - CAN MONSÀ	Carrer Joan Pere Fontanella, 3	1036	920	116
11	LOCAL D'ENTITATS - BLAY 6	Passeig d'en Blay, s/n	41	41	0
12	LOCAL EUROPA 36	AV. Europa, 36	-	-	-
13	LOCAL SOCIAL SANT MIQUEL	Carrer Jaume I El Conqueridor, S/N	356	319	37
14	MAS LES MATES	Carrer Mestre Falla, 47	403	403	0
15	OAC	Passeig Ramon Guillaumet, 2	-	-	0
16	OFICINA DE TURISME	Carrer Dr. Fàbregas, 6	155	155	0
17	PAVEL·LÓ FIRAL	Carrer Madrid, 2	1735	1735	0
18	POLICIA	Plaça Can Joanetes, 11	1153	1153	0
19	TORRE CASTANYS	Av. Santa Coloma de Farners, 43	730	554	176
20	WC VOLCÀ MONTSACOPA	Volcà Montsacopa	6	6	0
21	PAVEL·LÓ ESP 1 - PRIMITIU	Av. De la República Argentina, 11	2058	2058	0
22	PAVEL·LÓ ESP 2 - PATINATGE	Av. De la República Argentina, 8	380	380	0
23	PAVEL·LÓ ESP 3 - 3 PISTES	Av. De la República Argentina, 9	632	632	0
24	PAVEL·LÓ ESP 4 - POLIESPORTIU	Av. De la República Argentina, 10	1113	1092	21
25	CAMP DE FUTBOL MORROT	Carrer de França, 30-32	2885	335	2550
26	ESTADI D'ATLETISME	Parc Esportiu Tussols-Basil	854	453	402
27	PISCINA	Av. Sant Jordi, 209	639	604	35
28	BIBLIOTECA	Carrer Pati, 2	1312	1297	15
29	CAN TRINCHERIA	Carrer de Sant Esteve, 29	601	527	74
30	CASAL MARIÀ	Passeig Bisbe Guillaumet, 7	498	446	52
31	HOSPICI	Carrer Hospici, 8	3531	2871	660
32	MUSEU DELS SANTS	Carrer Joaquim Vayreda, 9	1609	1150	459
33	SALA TORIN	Carrer del Roser, 13	924	924	0
34	TEATRE PRINCIPAL	Passeig d'en Blay, 5	3506	3506	0
35	CEIP MALAGRIDA	Circumval·lació Corts Catalanes	8552	2612	5941
36	CEIP MORROT	Av. Morrot, 25	7657	2261	5397
37	CEIP PLA DE DALT	Carrer Alforja, 4	9726	2435	7290
38	CEIP SANT ROC	Carrer Còrdova	8364	3021	5343
39	CEIP VOLCÀ BISAROQUES	Carrer Pare Nolasch del Molar, 6	12627	2936	9691
40	EOI	Av. St Joan de les Abadesses, 20-22	566	566	0
41	ESCOLA D'ADULTS - ESTACIÓ	Avinguda de l'Estació, 13	622	613	9
42	ESCOLA DE MÚSICA	Av. Anselm Clavé, 7	1175	854	321
43	ESCOLA D'EXPRESSIÓ - EME	Av. Sant Joan de les Abadesses, 20-22	566	566	0
44	IE GREDA	Carrer dels Garganta, 11	8252	2423	5830
45	LLAR D'INFANTS EL MORROT	Av. Morrot, s/n	559	559	0
46	LLAR D'INFANTS LES FONTS	Ronda les Fonts, 25	773	514	259
47	LLAR D'INFANTS ST MIQUEL	Circumval·lació Rei Jaume	516	217	299
48	LLAR D'INFANTS ST PERE MÀRTIR	Carrer Clavells, 1	502	382	120
49	PTT	Av. Sant Joan de les Abadesses, 20-22	566	566	0
50	ESPAI CRÀTER	Carrer Macarnau, 55	1285	-	-

Annex II

Procediment de neteja d'acord a l'Annex 3 Procediments de neteja del Plec de Prescripcions Tècniques del servei de neteja dels edificis i equipaments municipals de l'ajuntament d'Olot

ANNEX 3 PROCEDIMENTS DE NETEJA

Les tasques de neteja es realitzaran d'acord amb els procediments més adients a la naturalesa dels elements a netejar, tenint en compte els materials constructius i els productes adequats per a la seva neteja.

El servei es prestarà sempre atenent el que s'estableix en aquest PPTP respecte a la PRL i els procediments s'adequaran, sempre que sigui necessari, al compliment de la normativa vigent en aquesta matèria.

Igualment, els procediments s'adequaran a la normativa vigent en matèria de protecció del medi ambient, tant pel que fa als procediments pròpiament dits com als materials i productes que s'utilitzin i, en qualsevol cas, es vetllarà per reduir al màxim possible l'impacte ambiental en la realització de les tasques pròpies del servei.

L'adjudicatària es fa responsable de garantir el compliment de les normatives vigents en PRL i normativa ambiental.

A continuació es detallen tipologies de procediments que podran aplicar-se sense perjudici de poder-ne aplicar d'altres que es considerin més adients per part de l'empresa i els STM:

Neteja i tractament de paviments

Dintre de la correcta realització del conjunt de treballs i operacions necessàries per a una adequada neteja i conservació de totes les dependències i, atès que els paviments recullen un alt percentatge de la brutícia que penetra en els recintes, els paviments seran objecte d'un tractament específic en cada cas, segons el tipus de superfície.

En general es procedirà, quan les circumstàncies ho permetin, al condicionament previ dels paviments, de manera que el manteniment posterior d'aquesta superfície sigui fàcil i racional, amb vista a aconseguir una més ràpida i eficaç eliminació de la brutícia, així com un major grau d'higiene i estètica.

Tractament i manteniment de paviments durs

S'inclouen:

- a) Paviments de ceràmica (*gres i gresite*) i de granit: per a la neteja d'aquests paviments, s'aplicarà un escombrat humit (mopejat), amb la finalitat d'evitar la formació i transvasament de pols. Amb la freqüència establerta es procedirà al seu fregat amb productes adients.
A causa de la constitució d'aquests paviments, no s'aplicarà cap tipus de tractament (no admeten cristal·lització i tampoc són adequades les emulsions de polímers que els converteixen en relliscosos).
- b) Paviments calcaris (marbre i terratzo): la neteja i manteniment d'aquest tipus de paviments es realitzarà mitjançant l'escombrat humit amb mopa i, amb la freqüència establerta, el fregat d'aquestes superfícies.
Periòdicament, d'acord amb la freqüència establerta, es procedirà a aplicar de forma exclusiva el tractament de base de cristal·lització (mitjançant la utilització d'una màquina rotativa, llana d'acer fina per al marbre o gruixuda per al terratzo i producte cristal·litzador d'alta qualitat), que permetrà segellar els porus, i oferir resistència i lluentor en aquestes superfícies.
- c) Paviments de ciment o paviments de ciment pintats amb pintures epoxi: per a la neteja d'aquests paviments s'aplicarà un escombrat amb la finalitat d'evitar la formació i transvasament de pols. Amb la freqüència establerta es procedirà a fregar les marques i taques adherides.

Tractament i manteniment de paviments sintètics

Els paviments de superfície elàstica, linòleum o derivats del PVC. D'acord amb la normativa per a la neteja i manteniment d'aquest tipus de paviments, en primer lloc es procedirà a un escombrat humit amb mopa per a l'eliminació de la pols i brutícia macroscòpica i es fregarà (manual o mecànicament) amb un producte adient per a evitar les ratlles i marques de petjades de sabates i rodes, d'acord amb les freqüències establertes. Així mateix s'utilitzaran agents i productes de neteja adients perquè d'aquesta manera els paviments no perdin elasticitat, no es produeixin butllofes ni encongiments ni pèrdues de color i, finalment, perquè els paviments conservin la seva propietat d'antilliscant.

Aquests paviments sintètics exigeixen un adient tractament de base que es pot diferenciar en dos tipus:

- a) Tractament de manteniment (més freqüent i rutinari): que es realitzarà amb mètode *esprai* (màquina d'alta velocitat i aplicació d'emulsions acríliques autobrillants i antilliscants i que permetran donar major protecció al paviment, neteja i lluentor).
- b) Tractament més durable: periòdicament, d'acord a la freqüència establerta, es procedirà a realitzar una neteja a fons i decapat (amb màquina rotativa i un disc adient al tipus d'emulsió restant i grau de brutícia; una vegada realitzada la neteja a fons, es procedirà l'aplicació de varies capes noves lleugeres i ben distribuïdes d'una emulsió acrílica, ja sigui mitjançant pinça fixi o fregadora; finalment es deixarà assecar).

Tractament i manteniment de paviments de fusta

Els paviments de fusta es netejaran amb mopa impregnada amb productes especials per treure la pols i antilliscants. En cas de taques adherides es netejaran amb mopa lleugerament humitejada i detergent neutre o aquells que siguin recomanats pels fabricants del paviment.

Tractament de moquetes i catifes

Es procedirà a la neteja de paviments emmoquetats i amb catifes amb aspiradors de pols i altres elements precisos de forma que quedin en perfectes condicions. La neteja per injecció-extracció es realitzarà amb màquines especials per a moquetes en el cas de ser necessari.

Neteja i tractament de passadissos i zones comunes

Per a la neteja dels passadissos i zones comunes es procedirà, diàriament, a un escombrat en sec amb mopa i *esprai* captador de pols, depenent sempre de la brutícia existent i, segons freqüència, es procedirà al seu fregat, sempre amb detergent neutre.

Neteja i tractament de vidres i persianes

Per a la neteja de vidres, s'utilitzaran productes de propietats repel·lents i anti-baf amb la finalitat de perllongar la durada d'aquesta neteja i evitar el possible entelament dels mateixos. En efectuar la neteja també es netejaran els marcs i ampits corresponents. Els estris a emprar seran els necessaris en cada cas i s'adaptaran a les necessitats existents. S'utilitzarà, per als vidres, aparells netejavidres amb un llavi de goma, d'acord amb les característiques del vidre, així com mànec telescòpic extensible si fos necessari.

Es consideren vidres de difícil accés aquells que, per la seva ubicació, no siguin accessibles mitjançant els mitjans convencionals (escala i/o mànec telescòpic). Les empreses licitadores hauran d'exposar al seu projecte tècnic els mitjans dels que disposen i que faran servir per a la neteja d'aquest tipus de vidres (bastides, aparells elevadors, plomes, perxes hidrodifusores, grues articulades, especialistes en treballs verticals o altres, per tal de garantir la seva neteja amb seguretat i dins del marc legal).

En tot cas, l'adjudicatària adjudicatària assegurarà la neteja d'aquests vidres i/o persianes d'acord amb les freqüències estipulades en aquest document i emprarà els mecanismes necessaris per a tal finalitat, sempre respectant la integritat del personal de neteja i usuaris.

En el cas que l'adjudicatària adjudicatària no disposi dels mitjans necessaris per realitzar el servei, els subcontractarà a una tercera empresa especialitzada per tal de complir amb les indicacions i freqüències establertes.

Neteja i tractament d'escalas

Per a l'escombrat d'escalas s'utilitzarà el sistema de tirassat i es fregarà segons la freqüència establerta. Així mateix i per a les baranes, s'utilitzaran productes especials de protecció, segons sigui el material del que estiguin compostades. Es prestarà especial atenció a les acumulacions de pols entre els barrots de les baranes.

S'inclouen les escalas porxades i les no porxades, sempre i quan es trobin dins del recinte del centre municipal.

Neteja i tractament de parets, sostres i cornises

Independentment de l'eliminació permanent de les taques que es produeixen en aquestes superfícies que es netejaran tal com siguin detectades, es procedirà a una neteja amb els estris adients segons el material (pintures, accessoris d'acer inoxidable, etc.), sempre d'acord amb la periodicitat establerta. Els sostres i parets es mantindran lliures de pols i teranyines amb els mitjans necessaris.

Neteja de lavabos i vestuaris

Es concedirà especial atenció a la neteja dels lavabos que són un punt de referència del grau de neteja que s'observa en un centre i que, per l'ús al que són destinats, requereixen el major grau d'higiene possible. Tots els sanitaris seran objecte d'una neteja i desinfecció escrupolosa i metòdica, així com els paviments i tots els seus accessoris. S'hauran d'utilitzar amb la periodicitat necessària detergents específics que evitin la formació de calcificacions. S'utilitzaran baietes no abrasives per a no ratllar les superfícies esmaltades i s'aplicaran, si escau, desinfectants i desodoritzants que no es limitin a emascarar les olors, sinó que vagin destinats a suprimir-los, eliminant els gèrmens que els produeixen.

La neteja de les rajoles dels lavabos i vestuaris es realitzarà amb els productes adequats per tal que conservin la seva brillantor.

A aquells vestuaris on el terra tingui alguna aigüera o reixa que pugui aixecar-se, així com peces plàstiques de paviment, s'hauran d'aixecar i netejar per sota.

Neteja i tractament de telèfons i ordinadors

Els telèfons es netejaran i desinfectaran amb la freqüència establerta, especialment pel que fa a l'auricular que, per higiene, requereix una major atenció.

Pel que fa als ordinadors, s'hi traurà la pols amb baietes adequades netes i seques, tant dels teclats, com dels monitors i altres elements.

Neteja i tractament de reixes de ventilació i climatització

Les reixetes de climatització i extracció es mantindran en tot moment lliures de pols, repassant-les cada vegada que sigui necessari amb baietes humides i producte detergent neutre i assecant-les adequadament.

Neteja de lluminàries i punts de llum

Els equips d'il·luminació es netejaran, sempre que es pugui, amb drap per la seva part externa i amb la periodicitat que demani el seu estat.

Neteja i tractament de portes

Les taques de les portes o dels accessos als recintes (marcs de portes, interruptors, tiradors, poms, vidres o fusta.) s'eliminaran amb la freqüència establerta perquè estiguin en tot moment en perfectes condicions de neteja.

Neteja i tractament de daurats i elements metàl·lics

Els acers inoxidables i altres metalls i daurats es netejaran amb productes adequats pel seu manteniment i lluentor i s'exclourà per a la seva neteja tot agent abrasiu que pugués ratllar-los o qualsevol producte de característiques molt agressives que pugués alterar les seves qualitats.

Neteja i tractament de papereres

Les papereres i cubells de recollida de residus es buidaran diàriament, netejant-se si s'escau, tant l'interior i els fons com la seva part externa, mitjançant baietes humides i detergent.

Neteja i tractament del mobiliari

Les taules, cadires, llibreries i altre mobiliari de fusta es netejaran de pols i taques amb draps i productes adients al tipus de material.

Neteja i tractament d'exterior (coberts o descoberts)

Els espais considerats exteriors (patis, terrasses, pàrquings, vials, zones d'accés, pistes esportives, etc.), siguin aquests espais coberts (pistes esportives cobertes, porxades, patis amb coberta, etc.) o descoberts, requereixen diferents tipus de neteja:

- Recollida de sòlids: recollir tots aquells objectes de volum superior a 2-3 cm. (per exemple cigarretes, llunes, papers,...).
- Escombrat, manual o mecànic: per treure partícules inferiors a 2-3 cm.
- Amb aigua: per tal d'extreure pols i altre tipus de brutícia de petit volum i taques adherides. En cas de taques en general i olioses en concret, s'haurà de contemplar la utilització de productes adients per a la seva erradicació.
- Recollida d'altres elements: objectes abandonats i, en general, qualsevol objecte que sigui susceptible de ser recollit pel servei de neteja.

Caldrà preveure els mitjans mecànics necessaris per la recollida de fulles en època de tardor així com adequada formació al personal que els hagi d'utilitzar.

Recollida selectiva de residus

La recollida selectiva de residus es realitzarà d'acord amb els protocols específics que es facilitaran per part de l'Ajuntament i que el personal de l'adjudicatària complirà estrictament. A aquelles dependències on no existeixin els esmentats protocols, serà obligació de l'adjudicatària el generar-los i sotmetre'ls a aprovació de l'Ajuntament dins el primer trimestre de prestació del servei. Els protocols s'ajustaran a les directrius que els siguin indicades per part dels STM i, en tot cas, a la normativa que reguli específicament aquesta matèria.

En qualsevol cas, l'adjudicatària operarà sobre qualsevol tipus de residu produïts o bé presents dins les proximitats del centre, col·laborant activament en la recollida selectiva i en totes aquelles millores que reguli el consistori en el futur de cara a minimitzar l'impacte ambiental d'aquests.

Per a la recollida d'aquests residus s'empraran els estris necessaris que contempli la normativa legal al respecte, per tal d'evitar possibles riscos inherents.

L'adjudicatària serà l'encarregada de retirar els contenidors interiors de les diferents fraccions de recollides selectives (paper i cartró, plàstics, vidre, rebuig i orgànica), fins als punts o contenidors de reagrupament exteriors més propers. És responsabilitat de l'adjudicatària l'abocament de les bosses de residus als contenidors corresponents i assumirà qualsevol tipus de sanció que pugui arribar en cas de abandonar residus al carrer o no segregar-los adequadament.

L'adjudicatària comunicarà a l'Ajuntament les incidències amb que es trobi i que dificultin l'efectivitat de la recollida selectiva de residus, tant si es tracta de mancances tècniques o materials en el centre per a poder aplicar aquesta recollida selectiva (manca de contenidors específics de recollida selectiva, etc.) com si es tracta d'un mal ús que es pugui fer d'aquests contenidors.

L'adjudicatària està obligada a seleccionar els residus produïts per la seva activitat, durant la realització de les seves pròpies tasques de neteja (envasos, draps, baietes, etc.) i a gestionar-los de la forma corresponent segons la normativa vigent

Retirada de cartells

La retirada de cartells que penguin de parets, columnes, vidres i altres suports, correspon als centres. Tanmateix, l'adjudicatària s'ocuparà de que les superfícies on hi ha hagut els cartells, murals, etc. quedi neta de restes de cinta adhesiva, grapes, cola o qualsevol material que s'hagi utilitzat per penjar-los. Aquesta neteja de les parets es realitzarà exclusivament quan es realitzin les neteges de fons.

Annex III

Clàusula 13.- Control de qualitat del servei. certificació i facturació del servei

CLÀUSULA 13.- CONTROL DE QUALITAT DEL SERVEI. CERTIFICACIÓ I FACTURACIÓ DEL SERVEI

Objecte general

L'Ajuntament establirà un procediment de control de qualitat del servei. L'adjudicatària, durant el període de vigència del contracte, se sotmetrà, en allò que fa referència a les seves prestacions a l'Ajuntament, al control de qualitat.

El control de qualitat es realitzarà mitjançant els STM, empreses especialitzades externes, o altres designades per l'Ajuntament, seguint el protocol que a aquest efecte disposa l'Ajuntament, que dona una especial importància a aspectes com ara:

- Qualitat de neteja
- Control d'altres obligacions
- Avaluació del control documental i altres

Sistemàtica pel control de la qualitat i seguiment del servei de neteja

L'empresa responsable del control de qualitat desenvoluparà una sèrie d'inspeccions aleatòries a petició de l'Ajuntament, on s'avaluarà la qualitat del servei de neteja, segons la revisió de diverses 13

dependències representatives de cada centre, d'acord amb la valoració de neteja dels elements presents en cada dependència (segons una escala de valors entre 0 i 10):

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

Les persones responsables del control de qualitat avisaran a l'empresa de neteja entre 24 i 48 hores abans de les inspeccions perquè puguin estar presents durant les visites. A més, l'adjudicatària serà responsable d'acompanyar (si no hi ha causa justificada per no fer-ho) a l'empresa de control de qualitat en les seves inspeccions així com consultar els resultats de les inspeccions immediatament i prendre les accions correctores que siguin necessàries.

El llindar de satisfacció en el servei de neteja

D'acord el sistema de valoració de la qualitat mitjançant inspeccions in situ aleatòries a desenvolupar per part de l'empresa de control de qualitat (sistema senzill d'avaluació que valora cada detecció i element concret "ítem de control" dins una escala 0-10), caldrà que l'adjudicatària aconsegueixi un nivell de qualitat desitjable de la neteja en cada centre de, com a mínim, un valor de **6,5 sobre 10**.

Les dades i valors de qualitat d'aquestes inspeccions, a efectes d'anàlisi i explotació, s'obtidran per Centre i dia de control. La valoració de la qualitat inferior a 5 s'entendrà com d'insuficiència i caldrà tornar a netejar el Centre o zones d'aquest motiu d'aquesta puntuació. Aquest tipus d'incidència i qualsevol altra detectada s'han de comunicar als STM en el moment que es detecten per part de l'adjudicatària així com de les accions correctores que es realitzaran.

Avaluació d'altres obligacions

Pel correcte desenvolupament de neteja és necessari la disposició de productes, estris, maquinària, vehicles i mitjans de seguretat. Durant les inspeccions de qualitat de neteja s'avaluarà el que es disposa a cada centre, si compleix amb els requeriments del plec i possibles millores proposades per l'adjudicatària a la seva oferta i s'avaluarà si es compleix o no. El llinar de satisfacció desitjable és del **80%** a cada Centre avaluat, sobre el compliment de productes, estris, maquinària i mitjans de seguretat adscrits al Centre.

Avaluació del control documental i altres

El present document sol·licita la presentació i entrega de documentació en certs terminis així com la implantació de millores (realització de plans de treball, planificacions, implantació SICH, etc.). S'avaluarà la presentació i/o implantació d'aquesta documentació i millores per lot, aconseguint la màxima puntuació havent presentat la documentació de forma adequada i dins els terminis.

Control d'hores de treball dels serveis contractats

L'adjudicatària haurà de realitzar el nombre d'hores establert als annexes 4 i 5 per cada categoria laboral i per cada un dels centres.

El personal treballador de neteja haurà de realitzar un fitxatge d'inici i un de final per cada un dels centres als quals desenvolupi les seves tasques. 14

L'adjudicatària disposarà de dos mesos des de l'inici del contracte per implantar el SICH i els sistemes de fitxatge, formar al seu personal, exigir un bon compliment de prestació del servei, garantir el convenient i precís desenvolupament i utilització del SICH.

Serà responsabilitat de l'adjudicatària controlar l'assistència de cada una de les seves persones als diferents centres mitjançant un Sistema Informàtic de Control Horari (SICH) detallat i precís que permeti garantir el control i la monitorització a distància de la dedicació horària de la prestació del servei per cada operari/a en cada centre i, per tant, que permeti acreditar diàriament el compliment del servei.

El SICH a implantar, ha de permetre acreditar la invulnerabilitat i fiabilitat dels registres i dades recollides, a més de ser totalment transparent i de permetre la visualització i descàrrega de les dades i registres, tant als STM, com al personal responsable de l'adjudicatària, i deu constar, com a mínim, de les següents prestacions:

- a) Ha de ser un software subministrat per una empresa externa especialitzada en sistemes d'informació i no un sistema propi de l'adjudicatària per tal de garantir la integritat, independència i fiabilitat de les dades.
- b) Una base de dades resident a Internet, permanentment actualitzada i accessible les 24 H/365 D l'any, des de qualsevol ordinador o dispositiu amb navegador – accessible via Internet – que mostri les dades d'entrades i sortides a temps real.
- c) Haurà de permetre la realització de fitxatges d'entrada i sortida a cada centre de treball mitjançant trucades de telèfon, geolocalització o lectures de NFC.
- d) Amb la possibilitat d'establir planificacions prèvies de torns de treball individuals (planificació d'hores a realitzar per dia i centre) de cada operari/a en cada centre, d'acord al seu horari diari previst.
- e) Ha de permetre categoritzar de forma diferent al personal treballador (neteja, especialista, supervisió).
- f) Amb possibilitat també de controlar torns de treball no planificats de prestació del servei – operaris/es itinerants, reforços, suplents, etc.
- g) Amb la possibilitat de generar alertes, a la persona encarregada del personal de l'adjudicatària o, en la seva absència, al/a la responsable del contracte per part de l'adjudicatària, en el cas del no compliment de les planificacions dins un marge establert prèviament (per exemple: quan es produeixin desviacions de 10 minuts), per torn. Això ha de permetre a l'adjudicatària detectar en aquest marge de temps establert, casos com ara, la no assistència d'una persona, retràs o altres, per poder establir les mesures correctores i/o substitucions de baixes imprevistes en el menor temps possible.

- h) Amb la possibilitat de registrar de forma fàcil possibles comentaris i explicacions a temps real i on-line per part del personal responsable de l'adjudicatària sobre possibles incidències que es puguin produir en els marcatges i registres dels seus operaris/es en el centres de treball sobre les planificacions prèvies establertes per a la prestació del servei, així com la seva immediata i fàcil visualització per part dels STM. Permetent inclús la possibilitat d'adjuntar algun tipus de document justificatiu.
- i) Amb la possibilitat d'exportació immediata de les dades i registres a fulls de càlcul, a poder fer diversos tipus de resums sobre el total d'hores de dedicació de neteja prestades i justificades per a diversos períodes que es desitgin sol·licitar. Les exportacions de dades s'hauran de poder fer amb diferents filtres: per centre, per categoria de treballador/a, per dates, etc.
- j) Amb la disponibilitat d'un portal d'incidències/sol·licituds integrat que permeti als STM comunicar qualsevol incidència/sol·licitud relativa al servei directament al personal responsable de l'adjudicatària i que aquests puguin actuar i resoldre-les, obtenint tot el detall i estadístiques sobre incidències/sol·licituds comunicades, resoltes, temps de resolució, etc.
- k) Amb la possibilitat de disposar d'indicadors de la qualitat percebuda del servei (avaluacions sobre el nivell de satisfacció del servei, en base a enquestes) per part dels responsables dels Centres.
- l) 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 STM per a un període de temps a escollir, a més a més de representar els canvis de tendència respecte a indicadors de períodes anteriors.
- m) El SICH a implementar ha de disposar del certificat de conformitat amb l'Esquema Nacional de Seguretat a la seva categoria mitjana o alta vigent a data d'aquesta publicació i durant tot el període d'implementació del servei de sistema integral de control horari. A més, ha de disposar d'un certificat del Sistema de Gestió de la Seguretat de la Informació en relació amb les evidències electròniques que donen suport a les operacions de la plataforma del mateix SICH que sigui conforme als requisits de la norma UNE 71505:2013 o similar, i durant tot el període d'implementació del servei de sistema integral de control horari. Finalment, ha de disposar d'un sistema de gestió de seguretat de la informació que suporti els processos de disseny, desenvolupament, manteniment i suport del software a implantar que sigui conforme amb els requisits de la norma ISO/IEC 27001:2022 o similar, per garantir el blindatge, confidencialitat i la integritat de les dades, així com dels sistemes que les processen.

En el cas que l'empresa adjudicatària no proposi un sistema que compleixi amb aquestes característiques o bé el seu funcionament no sigui adequat, l'Ajuntament es reserva el dret d'exigir que s'utilitzi el sistema ja implantat als centres.

A banda del cost del SICH, l'empresa haurà d'aportar sistemes de fitxatge adients per les característiques de cada centre (telèfon, lector NFC, etc.) i garantir que funcionen en tot moment. En el cas d'incidència, trencament, robatori, etc. del sistema, l'empresa haurà de substituir-ho en un termini màxim d'una setmana natural.

Els imports corresponents a aquesta utilització i explotació del SICH esmentat així com dels sistemes de fitxatge, conformaran una part de les despeses generals de les empreses adjudicatàries, i per tant, formen part del contracte i formen part de l'import total de les seves proposicions econòmiques.

Certificació dels treballs i facturació del servei de neteja

Comprovació de les hores de neteja diària

La base de facturació del servei de neteja serà la de les hores efectivament prestades diàriament, que es determinaran mitjançant el SICH establert per aquesta finalitat, essent el còmput resultant mensual la suma de totes les hores prestades en aquell mes, tenint com a límit màxim les planificades d'acord amb el quadre resum d'hores requerides en aquest plec als annexes 4 i 5.

Facturació fixa

La base de facturació fixa es refereix a l'execució normal de la prestació (i estarà en funció del nivell de compliment de les hores establertes i exigibles per a cada centre i per a cada dia de la setmana/mes, d'acord amb les hores estipulades als annexes 4 i 5). Per tant, s'efectuarà una comparativa entre les hores reals presencials i efectives diàries prestades per els/les netejadors/es (en còmput mensual), i les mensuals d'especialistes, respecte a les hores establertes i exigibles adscrites al contracte per a cada

centre del lot. Les hores d'especialistes es consideren com a còmput anual però es farà una comparativa amb les hores proporcionals que s'haurien de portar fetes segons la mensualitat del contracte i els STM podran determinar si fer una regularització mensual, quadrimestral o anual.

Si el volum d'hores presencials i efectives prestades mensualment iguala o **supera el 98%** del total d'hores establertes adscrites al contracte (segons aquest plec i l'oferta de l'adjudicatària), el personal responsable del contracte validarà i acceptarà el 95% del preu mensual del contracte (base de facturació fixa). Aquestes hores es comprovaran per centre i sols sota autorització dels STM es podran traslladar hores d'un centre a un altre. En el cas de no arribar al % establert, l'Ajuntament podrà aplicar una reducció proporcional al volum d'hores presencials i efectives mensuals no prestades a cada lot com a abonament a la factura del mes següent o també generar una bossa d'hores (veure clàusula 5).

Això sens perjudici de l'aplicació dels mecanismes establerts, respecte a la correcció de la facturació degudes al sistema del control de qualitat en la facturació variable, ni de les penalitzacions per incompliment de contracte establertes al PCAP.

Facturació variable en funció de la qualitat del servei (terme variable)

El terme variables es facturarà la part proporcional a quadrimestre vençut i dependrà dels resultats dels següents 3 indicadors :

a) Qualitat neteja (Q) (3%)

S'avaluarà mitjançant inspeccions quadrimestrals per centre l'estat de la qualitat de la neteja. La facturació variable a aplicar respecte a aquest ítem podrà aplicar-se de la següent forma per lot:

Valoració >= 6,5 a tots els centres	3%
D'1 a 3 centres amb valoració < 6,5	2%
3 a 6 centres amb valoració < 6,5	1%
Més de 6 centres amb valoració < 6,5	0%

b) Altres obligacions del contracte (ALTRES) (1%)

S'avaluaran mitjançant inspeccions quadrimestrals per centre aspectes relatius als materials (si es disposa de tots els estris i productes necessaris pel desenvolupament dels treballs així com en un bon estat de neteja i manteniment), si es disposa de tots els mitjans (maquinària, vehicles, etc. en un bon estat de manteniment i neteja) i si es disposa dels mitjans de seguretat necessaris (fitxes tècniques i de seguretat, instruccions de dosificació de productes, EPI, etc.). La facturació variable a aplicar respecte a aquest ítem podrà aplicar-se de la següent forma per lot:

Valoració >= 80% a tots els centres	1%
D'1 a 3 centres amb valoració < 80%	0,75%
De 3 a 6 centres amb valoració < 80%	0,50%
Més de 6 centres amb valoració < 80%	0%

c) Control documental i altres (DOC) (1%)

S'avaluarà de forma quadrimestral, i per la totalitat del lot, l'entrega o implantació de la documentació o softwares exigits al contracte o oferts per l'adjudicatària.

La facturació variable a aplicar respecte a aquest ítem podrà aplicar-se de la següent forma:

Entrega de tota la documentació i altres en el temps requerit/ofert	1%
Manca d'entrega, retard o de forma incorrecta de la documentació i altres respecte al temps requerit/ofert	0%

Alguns dels aspectes que es revisaran en aquest apartat seran els següents:

TIPUS DE REQUERIMENT	TERMINI
Plans de treball inicials de neteja	3 mesos des de l'inici del contracte
Plans de treball de nous centres que s'incorporen al contracte	15 dies
Planificació anual d'especialistes	2 mesos des de l'inici del contracte i primera quinzena del primer mes de cada anualitat
Inventari informatitzat dels centres	2 mesos des de l'inici del contracte
Reparació/substitució sistema de fitxatge sense funcionament	1 setmana natural
Instal·lació de telèfons/dispositius pel fitxatge i implantació del SICH	2 mesos des de l'inici del contracte
Resposta a sol·licituds dels STM	5 dies naturals

A més, es considerarà una infracció lleu un retard no justificat (o entrega incorrecta) en un 25% més del temps determinat als plecs, infracció greu el retard no justificat (o entrega incorrecta) en un 50% més del temps determinat als plecs i infracció molt greu el retard no justificat (o entrega incorrecta) en un 100% més del temps determinat als plecs.

Olot, 30 de juny de 2025

--	--

c4efc179-88db-457d-b9d4-cb106ae7c24d

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
c4efc179-88db-457d-b9d4-cb106ae7c24d

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents